

Ombudsman, Standesregeln, Cicero – der Selbstregulierung verpflichtet

Pfadnavigation

[Startseite](#)

Kontext | 13. November 2017

Konsumentenschutz ist wichtig. Das steht ausser Frage. Dennoch sollten nicht gleich alles reguliert werden, nur um Einzelfälle in den Griff zu bekommen. Um die Kundinnen und Kunden wirksam zu schützen, müssen wir nicht auf den Staat warten. Die Versicherungsbranche setzt auch auf Selbstregulierung.

Die Konsumentin und der Konsument stehen im Mittelpunkt allen Wirtschaftens. Aus ihnen ziehen Unternehmen ihre Daseinsberechtigung. Auch die Schweizer Versicherer müssen klare Vorstellungen darüber entwickeln, wo neue Ansätze und Wege den Kundennutzen steigern, die sowohl für die Unternehmen als auch für die Kundinnen und Kunden neue Werte schaffen. Dazu benötigen die Versicherer ein Umfeld, das nicht einengt, sondern Innovation ermöglicht. Innovation ist eine der wirkungsvollsten Antworten auf die Regulierung, die die Privatversicherer zunehmend in ihren Aufgaben hemmt.

Innovation – nicht einengende Vorschriften – hat den Fortschritt ermöglicht, von dem alle profitieren. Die Unternehmen brauchen Freiräume, um innovations- und wettbewerbsfähig zu sein und auf Wachstumskurs zu bleiben. Das ist notwendig, um unseren Wohlstand zu erhalten. Dass die Kundinnen und Kunden in spezifischen Bereichen mit entsprechenden Regulierungen geschützt werden müssen, steht ausser Frage. Wir dürfen aber nicht das Augenmass verlieren. Das heisst, wir sollten nicht gleich alles regulieren, nur um Einzelfälle in den Griff zu bekommen. Um die Kundinnen und Kunden wirksam zu schützen, müssen wir nicht auf den Staat warten.

Selbstregulierung statt auf den Staat warten

Die Schweizer Privatversicherer handeln von sich aus – im Rahmen der Selbstregulierung, durch freiwillige Initiativen der Branche:

- **Ombudsman**: Bereits seit 1972 gibt es die vom Schweizerischen Versicherungsverband SVV gegründete «Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva». Die Ombudsstelle steht den Kunden bei Meinungsverschiedenheiten unentgeltlich zur Verfügung.
- **Standesregeln**: 2014 hat der SVV Verhaltensregeln für Versicherungsgesellschaften bei der Verwaltung von Kapitalanlagen formuliert. Sie gelten für alle Versicherungsgesellschaften bzw. deren Mutter-, Tochter- oder Schwestergesellschaften in der Schweiz, die sich mit der Verwaltung von Anlagen befassen.
- **Cicero**: Am 1. Januar 2015 startete der SVV mit dem Weiterbildungsregister «Cicero». Mit diesem Qualitätslabel für Versicherungsberaterinnen und -berater bekennen sich die Versicherer zu einer hohen Beratungsqualität durch regelmässige Weiterbildung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der

entsprechende Eintrag des Beraters oder der Beraterin im Branchenregister bürgt dem Kunden für Qualität.

Versicherungskunden sind gut geschützt

Das Institut für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen hat im Auftrag des SVV Konsumentinnen und Konsumenten nach ihrem Bedürfnis für Kundenschutz befragt. Die Studie «Konsumentenschutz aus Kundensicht: Eine empirische Studie im Schweizer Versicherungsmarkt» bestätigt: Versicherungskunden in der Schweiz geniessen bereits einen hohen Schutz. Sie wünschen sich jedoch eine bessere Kommunikation. Das nehmen die Privatversicherer ernst: Sie müssen klarer und einfacher kommunizieren.

Kein Einbezug der Versicherer in das Finanzdienstleistungsgesetz

Die Bedürfnisse der Versicherungskundinnen und -kunden lassen sich punktuell und sektorspezifisch über die Spezialgesetzgebung regeln: Im Versicherungsvertragsgesetz VVG und im Versicherungsaufsichtsgesetz VAG. Es braucht kein drittes Kundenschutzgesetz wie das Finanzdienstleistungsgesetz Fidleg. Ein neues Gesetz bedeutet ein Mehr an Regulierung und ein Mehr an Kosten für die Versicherer und damit auch für die Versicherten. Die Kunden sind – so die Studie – nicht bereit, für mehr Schutz mehr zu bezahlen. Regulierungsvorhaben müssen deshalb gut durchdacht sein und im Interesse aller Betroffenen auf ihre Wirkung und Folgekosten hin untersucht werden.

Selbstregulierung

Ombudsman

Cicero

Konsumentenschutz

Lesen Sie mehr zum Thema

Ombudsman der Privatversicherung und der Suva

Die Ombudsstelle hilft den Versicherten bei versicherungsrechtlichen Fragen und Konfliktsituationen, indem sie unentgeltlich und neutral lösungsorientiert vermittelt.

Porträt 21.03.2019

Weiterlesen

Cicero – Mehrwert durch regelmässige Weiterbildung

Cicero-Berater bilden sich regelmässig weiter. Sie bieten ihren Kundinnen und Kunden dadurch eine fundierte Dienstleistung.

Kontext 15.11.2017

Weiterlesen

Wieviel Schutz ist nötig – Konsumentenschutz aus Kundensicht

Wie stehen Konsumentinnen und Konsumenten zum Konsumentenschutz? Wieviel sind sie bereit für mehr Schutz zu bezahlen? In der Studie des I.VW steht die Konsumentensicht im Fokus.

Publikation 06.11.2017

Weiterlesen