

Zentrales Register Behördlicher und FMA- Schriftverkehr

VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft

Klassifikation: Intern

Version 23.0

Fassung gemäß Vorstandsbeschluss vom 07.06.2023

Dokumenteneigenschaften

Titel	Zentrales Register Behördlicher und FMA Schriftverkehr
Version	23.0
Geltungsbereich	VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft
Erstmalige Freigabe	04.08.2015
Verabschiedet durch (Datum)	Vorstandsbeschluss: Vorstand (07.06.2023)
Klassifikation	Intern
Verantwortlicher Verantwortliche Abteilung	Birgit Mauser Abteilung Compliance & Recht
Fachlicher Ansprechpartner	Birgit Mauser (birgit.mauser@vav.at)
Letztes Review	Mai 2023
Wiedervorlage	Mai 2024

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Beschreibung der Änderung	Ersteller
1.0	04.08.2015	Erstellung	Birgit Lenauer
1.1	18.07.2016	Jährliche Überprüfung; keine Änderungen	Petra Schmidt
1.2	28.06.2017	Jährliche Überprüfung; keine Änderungen	Birgit Lenauer
18.0	13.12.2018	Jährliche Überprüfung, keine Änderung	Benedikt Charvat
19.0	19.06.2019	Jährliche Überprüfung, keine Änderung	Birgit Lenauer
20.0	08.06.2020	Jährliche Überprüfung, redaktionelle Anpassungen	Nedim Hasakovic
21.0	02.06.2021	Jährliche Überprüfung, redaktionelle Anpassungen	Nedim Hasakovic
22.0	04.04.2022	Jährliche Überprüfung, redaktionelle Anpassungen	Alexander Guglia

23.0	08.05.2023	Jährliche Überprüfung, redaktionelle Anpassungen	Maria Kharitonova
------	------------	--	----------------------

Hinweis zur Schreibweise

Die verwendete männliche Sprachform dient der leichteren Lesbarkeit und meint immer alle Geschlechter (m/w/d). Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines	4
1.1. Zielsetzung	4
1.2. Dokumentation	4
1.3. Arbeitsablauf	4
2. FMA-Korrespondenz	5
3. Behördlicher Schriftverkehr	5
3.1. Polizei und Staatsanwaltschaft	6
3.2. Finanzamt	6
3.3. Verwaltungsbehörden	6

1. ALLGEMEINES

1.1. Zielsetzung

Korrespondenz mit der Finanzmarktaufsichtsbehörde (in Folge: FMA) sowie behördliche Auskunftersuchen sind fristgerecht, vollständig und richtig unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Vorgaben zu beantworten. Zusätzlich sind bei der Beantwortung etwaige fachbereichsübergreifende Aspekte innerhalb der VAV zu berücksichtigen.

Auskunftersuchen können von der FMA, der Polizei, Staatsanwaltschaft, Steuerfahndung, Zoll, Datenschutzbehörde etc. bei der VAV über verschiedene Kommunikationskanäle (E-Mail, Fax, Postweg etc.) eingehen, die unter Umständen mehrere Fachbereiche betreffen. Diese Arbeitsanweisung gibt Vorgaben zur strukturierten Bearbeitung, um mögliche Schäden von der VAV abzuwehren und dabei Präventionsmaßnahmen einleiten zu können.

Es handelt sich somit **weder** um Anfragen von Dritten, **noch** um Anfragen auf Grundlage des Datenschutzrechts, welche vom jeweiligen Fachbereich zu beantworten sind, **noch** um Beschwerden, die vom Beschwerdemanagement bearbeitet werden. Sollten sich Fragen rund um das Thema ergeben, wenden Sie sich bitte an die Abteilung Compliance und Recht.

1.2. Dokumentation

Aufgrund der Vorgaben des Versicherungsaufsichtsgesetzes (in Folge: VAG) sowie im Rahmen der jährlichen Abschlussprüfung durch den Wirtschaftsprüfer wird das Augenmerk künftig verstärkt auf die Dokumentation der fristgerechten, vollständigen und richtigen Beantwortung gelegt. Durch Erfassung in einem zentralen Register in Form einer **Excel Liste** sowie der zentralen Ablage erfüllt die VAV diese Anforderungen. Erfasst werden Eingangs- und Ausgangsdatum, Bearbeiter und eine stichwortartige Beschreibung. Die Schreiben werden gesondert in einem Ordner am U-Laufwerk abgelegt. Dafür ist es erforderlich nach erledigter Korrespondenz bzw. bei Erhalt die Abteilung Compliance & Recht zu informieren.

1.3. Arbeitsablauf

Für alle Antwortschreiben gilt:

- Telefonische Auskunftersuchen sind grundsätzlich unter Hinweis auf das Erfordernis der Schriftform abzulehnen.
- Generell ist das schutzwürdige Geheimhaltungsinteresse unserer Geschäftspartner und Mitarbeiter bei Verwendung ihrer personenbezogenen Daten zu beachten.
- Das schutzwürdige Geheimhaltungsinteresse des Betroffenen gilt für alle personenbezogenen Daten, also nicht nur für die besonderen Kategorien personenbezogener Daten iSd Art. 9 (1) Datenschutzgrundverordnung.
- Um den Datenschutzbestimmungen zu entsprechen sind wir daher verpflichtet, den Empfänger bei jeder Datenübermittlung auf die Zweckbindung der Daten hinzuweisen. Jedes Antwortschreiben muss daher folgenden Satz beinhalten:
„Wir weisen Sie ausdrücklich darauf hin, dass die übermittelten Daten ausschließlich für den in Ihrem Schreiben vom (...) genannten Zweck verwendet werden dürfen.“

- In der Regel ist es ausreichend, die konkreten Fragen der Behörden zu beantworten. Eine Übersendung des vollständigen Kundenaktes oder aller Unterlagen zum Vertriebspartner ist zu vermeiden!
- Sofern Rückfragen bestehen, das Auskunftersuchen nicht „plausibel“ oder ungerechtfertigt erscheint, ist die Abteilung Compliance & Recht zu kontaktieren.

Grundsätzlich ist die Auskunftspflicht gegenüber Behörden und der FMA keine unbeschränkte. Sie unterliegt bestimmten Schranken. Keine Auskunft ist zu erteilen

- wenn die Auskunft offenbar mutwillig verlangt wird, dh wenn sich der Auskunftssuchende der Grundlosigkeit, der Aussichtslosigkeit, der Nutz- und Zwecklosigkeit seines Anbringens oder seiner Freude an der Behelligung der Behörde bewusst ist,
- wenn umfangreiche Ausarbeitungen erforderlich wären,
- wenn die gewünschte Auskunft dem Auskunftswerber anderweitig unmittelbar zugänglich ist,
- wenn eine berufliche Vertretung durch die Auskunftserteilung an der ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben verhindert werden würde, und
- wenn der Auskunftserteilung eine gesetzliche Verschwiegenheitspflicht entgegensteht.

Auskunftersuchen, die **einen einzigen Fachbereich** betreffen, sind von dieser Abteilung zu bearbeiten. Das Antwortschreiben ist zusammen mit dem Auskunftersuchen 24 Stunden vor dem Versand per E-Mail an den Compliance-Beauftragten zur Prüfung zu senden. Nach erfolgter Freigabe ist das Auskunftersuchen entsprechend zu versenden.

Bei Auskunftersuchen, die **mehrere Fachbereiche** betreffen, ist unverzüglich per E-Mail der Compliance-Beauftragte zu informieren und in weiterer Folge die zwischen den Fachbereichen abgestimmte Antwort rechtzeitig zur Freigabe an diesen zu übermitteln.

2. FMA-KORRESPONDENZ

FMA Korrespondenz ist beim Eingang unverzüglich auf die Zuständigkeit der Bearbeitung zu überprüfen und gegebenenfalls an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

Erfasst werden im zentralen Register die ordentlichen Meldungen an die FMA gemäß Meldefristen der FMA für das jeweilige Geschäftsjahr als auch außerordentliche Anfragen, zum Beispiel eine Stellungnahme zum Umsetzungsstand einer gesetzlichen Regelung aber auch die Weiterleitung einer Kundenbeschwerde durch die FMA. Des Weiteren umfasst ist das Untersuchungsverfahren der FMA im Anschluss an eine anonyme Meldung an die FMA. Nach Erledigung sind die erstatteten Meldungen durch den Compliance-Beauftragten im zentralen Register zu erfassen.

3. BEHÖRDLICHER SCHRIFTVERKEHR

Die Abteilung Compliance und Recht ist zuständig für strafbare Handlungen von VAV-Beschäftigten, Vertriebspartnern und sonstigen Dritten (Geschäftspartner wie Dienstleister, Berater etc.) im strafrechtlichen Bereich (zB Betrug, Versicherungsbetrug, Urkundenfälschung uÄ). Umfasst sind eingehende aber auch von der VAV erstattete Anzeigen oder Meldungen.

3.1. Polizei und Staatsanwaltschaft

Anfragen der Polizei und Staatsanwaltschaft dürfen beantwortet werden, wenn

- der Verdacht einer Straftat besteht (keine bloße Ordnungswidrigkeit) und
- die Ermittlungsbehörde ein Aktenzeichen angibt, dies ist das Indiz für ein laufendes Ermittlungsverfahren und,
- die Polizei oder Staatsanwaltschaft angibt, zu welchem Zweck sie die Daten benötigt und
- die Anfrage in geschriebener Form erfolgt.
- Im Zweifelsfall ist die Abteilung Compliance & Recht zu kontaktieren.

3.2. Finanzamt

Anfragen der Finanzämter dürfen beantwortet werden, wenn

- Das Finanzamt die Rechtsgrundlage, aufgrund derer sie Auskunft verlangt, konkret benennt (zB Bundesabgabenordnung BAO, Finanzstrafgesetz; Im Zweifelsfall ist die Abteilung Compliance & Recht zu kontaktieren) und
- die Anfrage der Behörde schriftlich erfolgt.

3.3. Verwaltungsbehörden

Anfragen der Verwaltungsbehörden dürfen beantwortet werden, wenn

- die anfragende Behörde die Rechtsgrundlage, aufgrund derer sie Auskunft verlangt, konkret benennt (Im Zweifelsfall ist die Abteilung Compliance & Recht zu kontaktieren.) und
- die Auskunftserteilung zur Aufklärung des Sachverhaltes geeignet und notwendig ist und
- die Auskunftserteilung erforderlich ist, dh die anfragende Behörde darlegt, dass sie die Informationen nicht auf anderem Wege beschaffen konnte, insbesondere bei dem Betroffenen selbst.