

NOTAT

Finanstilsynet

11. december 2014

J.nr. 591-0354

Udtalelse om §§ 3 og 4 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder i forhold til situationer omfattet af § 60 a i lov om finansiel virksomhed

1. Indledning

Bekendtgørelse nr. 928 af 28. juni 2013 om god skik for finansielle virksomheder er udstedt med hjemmel i § 43, stk. 2, og § 373, stk. 4, i lov om finansiel virksomhed, der foreskriver, at finansielle virksomheder skal handle i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet.

Finanstilsynet har udstedt vejledning nr. 9055 af 13. februar 2013 til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, investeringsforeninger mv.

Ved lov nr. 403 af 28. april 2014 blev § 60 a indsat i lov om finansiel virksomhed. Det følger af § 60 a, at tilbyder et forsikringssselskab, der har tilladelse til at udøve livsforsikringsvirksomhed, på eget initiativ alle eller en gruppe af sine forsikringstagere at ændre deres forsikringsaftale til at omfatte et produkt med lavere eller ingen garantier, skal en forsikringstager, der accepterer et sådant tilbud, have overført den økonomiske værdi af sit nuværende produkt til det nye produkt.

Finanstilsynet har i medfør af bemyndigelsen i § 60 a, stk. 2, udstedt bekendtgørelse nr. 796 af 26. juni 2014 om opgørelse af den økonomiske værdi af en forsikringstagers produkt ved omvalg.

Denne udtalelse beskriver, hvordan et livsforsikringssselskab skal tage højde for §§ 3 og 4 i bekendtgørelsen om god skik og den praksis, der knytter sig til disse bestemmelser, hvis det tilbyder omvalg omfattet af § 60 a i lov om finansiel virksomhed, og skal informere kunderne om dette tilbud. Udtalelsen er et supplement til vejledning nr. 9055 af 13. februar 2013. Finanstilsynet vil

følge selskabernes udformning af informationsmateriale, og vil om nødvendigt revidere denne udtalelse i lyset af eventuel ny praksis på området.

Udtalelsen opregner en række eksempler på forhold, som selskaberne bør informere om i forbindelse med et omvalg, men udgør ikke dermed en udtømmende opregning af de forhold, som selskaberne bør oplyse om.

Det er endvidere ikke afgørende, at der anvendes de samme ord og formuleringer som i udtalelsen, men at selskaberne lever op til de principper, som ligger bag formuleringerne i denne udtalelse.

Det bemærkes endeligt, at den fortolkningspraksis, som denne udtalelse lægger op til, også vil kunne finde anvendelse på informationsmateriale, der ikke er omfattet af § 60 a i lov om finansiel virksomhed.

2. Selskabets forpligtelse til at handle redeligt og loyalt (§ 3)

Bekendtgørelsens § 3 stiller krav om, at den finansielle virksomhed skal handle "redeligt og loyalt" over for sine kunder. Bestemmelsen er et supplement til § 43 i lov om finansiel virksomhed og indebærer efter Finanstilsynets vurdering bl.a., at de finansielle virksomheder skal give deres kunder mulighed for at træffe deres valg på et velinformeret grundlag. Der er tale om en dynamisk retlig standard, som skal fortolkes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende samfundsnormer.

I det følgende gives en række eksempler på krav, som Finanstilsynet, som udgangspunkt mener følger af bekendtgørelsens § 3 i situationer omfattet af § 60 a i lov om finansiel virksomhed, dvs. hvor forsikringsselskaber via et omvalg tilbyder kunder at overgå fra et garanteret produkt til et produkt med ingen eller lavere garanti.

Overvejelser om målgruppe mv.

En redelig og loyal handlemåde over for kunderne indebærer, at selskabet har en særlig forpligtelse til forud for udsendelse af tilbud om omvalg at vurdere, om et omvalg kan have særlig betydning for særlige medlems- eller kundegrupper og identificere disse grupper, og i givet fald helt afstå fra at tilbyde omvalg til kundegrupper, for hvem et omvalg må forventes klart at være til ugunst.

Vælger selskabet at tilbyde omvalg til grupper, for hvem et omvalg kan have en særlig betydning, skal selskabet sikre sig, at informationsmaterialet indeholder en klar anvisning om, at disse kundegrupper bør kontakte selskabet og søge individuel rådgivning, før kunden træffer et valg¹.

¹ Jf. eksempelvis Finanstilsynets afgørelse <https://www.finanstilsynet.dk/da/Regler-og-praksis/Reaktioner/2013/BEK-god-skik-3-Paabud-SamPension.aspx>

Lagdelt information

Når et livsforsikringselskab udarbejder et tilbud om omvalg, vil det ofte vælge at lagdele informationen til kunden.

Princippet om lagdelt information indebærer, at de væsentligste informationer for at kunden kan træffe sit valg skal ligge i første lag, eller at der i første lag skal være en tydelig henvisning til, hvor man kan finde yderligere informationer, eksempelvis ved et direkte link, en "mouse-over" funktion eller lign.

Der vil ikke være noget til hinder for, at et selskab først sender kunden et kortfattet brev om muligheden for at fortage et omvalg, og henviser til en hjemmeside, der rummer det egentlige omvalgsmateriale.

I de tilfælde, hvor informationer om omvalget er placeret på en hjemmeside, skal den være indrettet, så det ikke er muligt for kunden at effektuere et omvalg, uden at kunden har klikket sig igennem de væsentligste informationer. Kunden bør heller ikke have mulighed for at acceptere et omvalg alene ved at afkrydse et felt om, at vedkommende har læst og accepteret den væsentlige information om omvalget.

Derimod behøver de væsentligste informationer ikke ligge på ét skærmbillede, men kan i stedet gives på en måde, så kunden guides igennem den, inden kunden kan effektuere et omvalg.

En redelig og loyal handle måde over for kunderne indebærer i en omvalgsituation, at informationsmaterialet skal være selv bærende og afbalancerede.

Heri ligger at materialet skal indeholde en afbalanceret beskrivelse af de væsentligste fordele og alle ulemper ved kundens nuværende produkt og en afbalanceret beskrivelse af de væsentligste fordele og ulemper ved det produkt, som kunden kan vælge om til. Samtidig skal henholdsvis fordele og ulemper have en lige fremtrædende placering i informationsmaterialet.

Eksempler på væsentlig information kan være:

- At kunden ved et omvalg overtager en investeringsrisiko fra selskabet.
- At kunden *skal* betale omkostninger i forbindelse med omvalget, *hvorfor* kunden skal betale disse omkostninger og det samlede *kro-nebeløb*. Som omkostninger anses f.eks. sikkerhedsfradrag, kursværn og administrationsomkostninger, som omvalgte kunder pålægges for udgifterne ved at afholde omvalget.

- At et omvalg indebærer en væsentlig præmiestigning for de eksisterende forsikringsydelser, eller en væsentlig forøgelse af omkostninger eller administrationsudgifter. I alle tilfælde bør præmiestigningens størrelse og/eller omkostningsforøgelsens størrelse angives som årlige kronebeløb.
- At omvalget indebærer væsentlige ændringer i forsikringsdækningerne. Eventuelle omkostningsforøgelser skal angives som et årligt kronebeløb.
- At selskabet før omvalget har båret levetidsrisikoen og kunden overtager denne risiko. Her bør informationsmaterialet tydeligt beskrive, at kunden ved at sige ja til et omvalg overgår fra en situation, hvor det er selskabets penge, der dækker risikoen for, at kunden lever længere end forventet, til en situation hvor kundens penge skal strækkes ud over flere år, hvis kunden lever længere end forventet.

Bliver kunder ved omvalg tilbudt at opgive en ordning med en garanteret ydelse mod i stedet at overgå til et produkt med en ny form for garanti, bør det klart fremgå, hvordan de to typer »garantier« adskiller sig fra hinanden. F.eks. bør det fremgå, om den nye garanti i sin form eller indhold afviger fra den gamle garanti.

Såfremt et selskab tilbyder kunderne prognoseberegninger af konsekvenserne af et omvalg, bør selskabet ikke nøjes med at henvise kunden til konsekvensberegningseksempler, som knytter sig til en af flere eksempelprofiler. I stedet bør selskabet give individuelt beregnede tal i informationsmaterialet. Det gælder dog ikke, hvor der er tale om enkeltkunder med pensioner, hvor den årlige ydelse ligger under 20.000 kr. Selskabet kan i disse situationer nøjes med konsekvensberegninger baseret på eksempelprofiler og henvise kunden til at kontakte selskabet, hvis kunden ønsker et nærmere vejledende retningsgivende overslag over de forventede omtrentlige konsekvenser af kundens omvalg.

3. Forbuddet mod at anvende vildledende og mangelfulde angivelser (§ 4)

Det fremgår af god skik-bekendtgørelsens § 4, at en finansiel virksomhed ikke må anvende vildledende eller urigtige angivelser eller udelade væsentlige informationer, hvis dette er egnet til mærkbart at forvride kundernes økonomiske adfærd på markedet.

I det følgende gives en række eksempler på krav, som Finanstilsynet som udgangspunkt mener følger af bekendtgørelsens § 4 i omvalgssituationer omfattet af § 60a i lov om finansiel virksomhed:

Giver et selskab en anbefaling eller omtaler selskabet fordele i informationsmaterialet, skal selskabet kunne stå på mål for, at anbefalinger og fordele kan forventes at være gældende for alle de enkeltkunder, som informationen tilgår. I modsat fald betragtes informationen som vildledende information for den enkelte kunde.

Information om en fordel ved et omvalg, som alene gælder, hvis man ikke foretager ændringer af standardløsningen (fx i forhold til investeringsvalg, tilkøb af garanti eller andet) må tillige anses for vildledende, medmindre det klart fremgår, at fordelene alene gælder under bestemte forudsætninger, som fx at kunden vælger standardløsningen. Information om præcis hvilke til-/fravalg, der kan føre til højere omkostninger for den enkelte, kan henvises til informationsmaterialets andet lag.

I tilfælde, hvor et omvalg er administrationsmæssigt gebyrfrit for kunden, men hvor der ved omvalget er et sikkerhedsfradrag eller et kursværn, vil det være vildledende at betegne omvalget med ord som »gratis«, »gebyrfrit«, »omkostningsfrit« eller lignende.

Når et selskab i informationsmaterialet anvender talmæssige sammenligninger af et »før«-omvalget og »efter«-omvalget scenarium, vil det være vildledende og en udeladelse af væsentlige informationer, hvis selskabet alene beskriver et »før«-scenarium med tal for depotets størrelse, idet dette tal ikke tager højde for, at kundens garanterede ydelse har en langt større værdi end opsparingen/depotet på grund af styrkelser.

Endvidere må kundens kommende produkt ikke beskrives på en måde, som kan give kunden anledning til at tro, at der er tale om, at kunden via omvalget får tilført "nye" penge. Derfor bør selskaberne undgå formuleringer, som indikerer, at et ja til omvalget har den fordel, at kunden får tilført en særlig "omtegningsbonus", et "engangsbeløb" eller lign., hvis faktum er, at den værdi, som kundens nye ordning får, svarer til værdien af kundens gamle ordning beregnet i henhold til "Bekendtgørelse nr. 796 af 26. juni 2014.

I det omfang, et informationsmateriale indikerer, at "omtegningsbonus", "engangsbeløb" eller lign. er til fordel for kunden, bør det tydeligt fremgå, at der ikke er tale om en fordel i forhold til kundens eksisterende produkt, men alene, hvis der sammenlignes med en situation, hvor kunden skifter produkt på et andet tidspunkt end omvalgstidspunktet.

Finanstilsynet finder tillige, at det vil være vildledende, hvis et selskab alene anvender en forventet pensionsydelse som talmæssig sammenligning af kundens situation »før«-omvalget og »efter«-omvalget. Således finder Finanstilsynet, at en sammenligning af hhv. en garanteret pensionsydelse, som er omfattet af en garanti (før scenarium) med en af pensionselskabet forventet estimeret pensionsydelse (efter scenarium) baseret på prognose-

forudsætninger, der er forbundet med betydelig usikkerhed, er to tal, der ikke er direkte sammenlignelige og derfor ikke kan stå alene. Samtidig er det tilsynets opfattelse, at usammenligneligheden af ydelsestal forstærkes i de tilfælde, hvor der er tale om kunder med livrenteordninger, der overgår fra en situation, hvor risikoen for, at kunden lever længere end forventet, overgår fra selskabet til kunden.

Endelig bør værdien af kundens ordning i »før«-scenariet i informationsmaterialet som minimum beskrives med et samlet kronebeløb, som dækker over den økonomiske værdi beregnet i henhold til § 4 i "Bekendtgørelse nr. 796 af 26. juni 2014 om opgørelse af den økonomiske værdi af en forsikringstagers produkt ved et omvalg" tillagt det eventuelt fratrukne kursværn og sikkerhedsfradrag.

Informationen bør gives på en sådan måde, at kunden klart kan aflæse, hvor meget det samlede kronebeløb for værdien af kundens ordning i »før«-scenariet overstiger kundens depot.

Værdien af kundens ordning i »efter«-scenariet bør som minimum beskrives med et samlet kronebeløb, der udregnes som den økonomiske værdi beregnet i henhold til § 4 i Bekendtgørelse nr. 796 af 26. juni 2014 om opgørelse af den økonomiske værdi af en forsikringstagers produkt ved et omvalg.

Som nævnt tidligere i denne udtalelse bør oplysningerne angive det samlede kronebeløb, som den respektive kunde samlet set takseres som betaling for henholdsvis sikkerhedsfradrag, kursværn og eventuelle øvrige omkostninger.