

EIOPA advarer forsikringselskaber og banker om, at de skal løse problemer med høj aflønning og interessekonflikter i forbindelse med salg af kreditforsikring, og ellers kan blive underlagt tilsyn

Den Europæiske Tilsynsmyndighed for Forsikrings- og Arbejdsmarkedspensionsordninger (EIOPA) advarer forsikringselskaber og banker (der fungerer som forsikringsdistributører)¹ om, at de skal sikre, at disse produkter er af rimelig værdi for forbrugerne ved at:

- ▶ træffe foranstaltninger til at løse problemer med høj aflønning, som forsikringsproducenter betaler til forsikringsdistributører for salg af kreditforsikringsprodukter², og
- ▶ forebygge, at der opstår skadelige interessekonflikter i forbindelse med bankassuranceforretningsmodeller³.

Denne advarsel udstedes i overensstemmelse med artikel 9, stk. 3, i forordning (EU) nr. 1094/2010⁴.

EIOPA's resultater

EIOPA's seneste tematiske gennemgang af bankassurance⁵ afslørede alvorlige problemstillinger, navnlig med hensyn til høje provisioner og interessekonflikter blandt producenter, distributører og forbrugere, hvilket fører til produkter, der giver urimelig værdi og begrænsede valgmuligheder for forbrugerne i forbindelse med bankassuranceforretningsmodeller. De vigtigste resultater viser, at:

- ▶ En betydelig del af den bruttopræmie, som forbrugerne betaler, finansierer bankernes aflønning, mens udbetalingerne til forbrugerne i gennemsnit ligger under 30 % af bruttopræmien.
- ▶ EIOPA konstaterede, at de provisioner, der blev betalt til bankerne, i perioden mellem 2018 og 2020 lå på:
 - mellem 30 % og 70 % af bruttopræmien for over halvdelen af kreditforsikringspolicer for pant i fast ejendom
 - mellem 40 % og 80 % af bruttopræmien for over to tredjedele af kreditforsikringspolicer for forbrugerkredit

¹ Advarslen er rettet til banker, der er registreret som forsikringsformidlere i henhold til artikel 2, stk. 1, nr. 3), i [Europa-Parlamentets og Rådets direktiv \(EU\) 2016/97 af 20. januar 2016 om forsikringsdistribution](#). **N.B. Derfor bør henvisningerne til "banker" i dette dokument forstås som banker, der er registreret som forsikringsformidlere i henhold til direktivet om forsikringsdistribution.**

² Advarslen gælder de tre kreditforsikringsprodukter, der var omfattet af den tematiske gennemgang, nemlig pant i fast ejendom, forbrugerkredit og kredittkort.

³ Udtrykket "bankassuranceforretningsmodel" henviser til arten af forholdet mellem en forsikringsproducent, der fremstiller kreditforsikringsprodukter, og en bank, der er distributionskanal for disse kreditforsikringsprodukter på vegne af forsikringselskabet.

⁴ [Europa-Parlamentets og Rådets forordning \(EU\) nr. 1094/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed \(EIOPA\)](#).

⁵ I alt 174 forsikringselskaber og 145 banker har deltaget i den tematiske gennemgang.

- mellem 40 % og 90 % af bruttopræmien for de fleste kreditforsikringspolicer for kreditkort.
- ▶ De fleste banker (74 %) havde ikke en omkostningsfordelingsmodel for salg af kreditforsikringsprodukter. I mangel af sådanne data kan høje provisioner ikke begrundes med størrelsen af de omkostninger, som bæres af de banker, der distribuerer disse policer, idet kreditforsikringsprodukter normalt heller ikke er skræddersyede policer, hvilket resulterer i et uberettiget gebyr for forbrugerne og urimelig prissætning.
- ▶ Sådanne høje provisioner kan føre til betydelige og skadelige interessekonflikter samt en dårlig forretningspraksis for at maksimere overskuddet (f.eks. aggressive salgsteknikker, uhensigtsmæssige salg osv.). Den tematiske gennemgang viste også, at de forsikringsselskaber, der har indgået en strategisk alliance eller er en del af det samme finansielle holdingselskab af banker⁶ (63 %), betaler højere provision til sådanne banker i forhold til, når der er indgået ikkeeksklusive distributionsaftaler. Dette tyder på, at høje provisioner er et resultat af de eksisterende bankassuranceforretningsmodeller, der kræver stærke styringsforanstaltninger (herunder kontrolsystemer) for at afbøde interessekonflikter blandt producenter, distributører og forbrugere og for at undgå, at de resulterer i dårlig forretningsførelse og er skadelige for forbrugerne.
- ▶ Desuden har 34 % af bankerne indført incitamentsordninger for deres medarbejdere i forbindelse med salg af kreditforsikringsprodukter, hvilket i betragtning af de høje provisioner giver anledning til yderligere væsentlige betænkeligheder med hensyn til overholdelsen af artikel 17, stk. 3, i direktivet om forspringsdistribution⁷.
- ▶ De fleste banker (83 %) sælger kreditforsikringsprodukter, der er bundet til kreditproduktet, hvilket betyder, at forbrugerne kun kan købe kreditforsikringsprodukter, hvis de tager hovedkreditproduktet fra den samme bank. Denne praksis begrænser forbrugernes mulighed for at shoppe rundt og kan øge risikoen for uhensigtsmæssige salg og aggressive salgsteknikker.
- ▶ Desuden sælges visse kreditforsikringsprodukter med en enkelt præmie⁸ (32 % af kreditforsikringerne for pant i fast ejendom, 51 % af kreditforsikringerne for forbrugercredit og 18 % af kreditforsikringerne for kreditkort), hvilket giver anledning til yderligere problemer med tidlig opsigelse, skift eller annullering af kreditforsikringspolicyen. Visse banker tilbyder, at præmien kan betales med et lån, hvilket skaber yderligere renteomkostninger for forbrugerne og

⁶ Ved finansielt holdingselskab skal her forstås et blandet finansielt holdingselskab som omhandlet i artikel 212, stk. 1, litra h), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/138/EF af 25. november 2009 om adgang til og udøvelse af forsikrings- og genforsikringsvirksomhed.

⁷ "Medlemsstaterne sikrer, at forspringsdistributører ikke aflønnes og ikke aflønner eller vurderer deres medarbejders indsats på en måde, der strider mod deres forpligtelse til at handle i kundernes bedste interesse. En forspringsdistributør må navnlig ikke indføre aflønningsordninger, salgsmål eller andre ordninger, som kunne tilskynde den pågældende selv eller dennes ansatte til at anbefale et bestemt forspringsprodukt til en kunde, når forspringsdistributøren kunne tilbyde et andet produkt, der ville dække kundens behov bedre."

⁸ Enkeltpræmiepolicer er udformet således, at der betales et engangsbeløb på forhånd, som dækker forspringspolicyens samlede pris for hele forspringsperioden. Forbrugerne skal betale den samlede præmie som et engangsbeløb ved aftalens indgåelse.

interessekonflikter, da bankerne kan tilskyndes til at tilbyde en sådan mulighed for at generere gebyr- og renteindtægter.

EIOPA mener, at denne praksis giver anledning til væsentlige betænkeligheder med hensyn til en hensigtsmæssig gennemførelse af de grundlæggende reguleringsprincipper i direktivet om forsikringsdistribution, og at den kan være særdeles skadelig for forbrugerne.

EIOPA's forventninger

EIOPA forventer, at forsikringsselskaberne og bankerne sætter kundernes interesser i centrum i deres forretningsmodel⁹ og træffer relevante foranstaltninger til at forebygge yderligere skade for forbrugerne.

EIOPA forventer, at alle forsikringsselskaber og banker (der fungerer som forsikringsdistributører) fuldt ud overholder direktivet om forsikringsdistribution, herunder krav til produkttilsyn og styring. Hvis der er opstået en skadelig situation for forbrugerne, bør alle berørte forsikringsselskaber og banker¹⁰ træffe afhjælpende foranstaltninger til at forbedre forbrugerresultaterne ved at "afbøde situationen og forhindre yderligere forekomster af den skadelige hændelse" i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3¹¹, i Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/2358 ("den delegerede forordning om krav til produkttilsyn og styring"¹²).

EIOPA mener, at der bør træffes foranstaltninger på følgende områder:

1. Udformning af kreditforsikringsprodukter

- ▶ Producenterne af kreditforsikringsprodukter bør sikre, at deres produkter er udformet, så de opfylder behovene hos den afgrænsede målgruppe¹³, hvilket betyder, at de giver en rimelig værdi og sikrer en retfærdig prissætningspraksis. Deres produktgodkendelsesproces bør derfor udformes på en måde, der står i et rimeligt forhold til kompleksiteten og risiciene i forbindelse med den relevante bankassuranceforretningsmodel, kreditforsikringsproduktet og målgruppen. Forsikringsselskaberne og bankerne bør navnlig:
 - vurdere, om banken rent faktisk er medproducent af kreditforsikringspolicen og overholder kravene til produkttilsyn og styring. Denne vurdering er særlig vigtig for gruppepolicer, hvor

⁹ Desuden skal forsikringsselskaberne og banker navnlig overholde direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis.

¹⁰ De fleste forsikringsselskaber (64 %) i stikprøven har produceret, kommercialiseret eller tilpasset deres kreditforsikringsprodukter væsentligt den 1. oktober 2018 eller senere, hvilket betyder, at disse produkter falder ind under anvendelsesområdet for den delegerede forordning om krav til produkttilsyn og styring.

¹¹ Artikel 7, stk. 3, i [Kommissionens delegerede forordning \(EU\) 2017/2358](#).

¹² Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/2358 af 21. september 2017 om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/97 for så vidt angår krav til produkttilsyn og styring for forsikringsselskaber og forsikringsdistributører.

¹³ Artikel 25, stk. 1, i direktivet om forsikringsdistribution og artikel 5, stk. 3, og artikel 6 i den delegerede forordning om krav til produkttilsyn og styring.

banken både er forsikringstager og distributør og sandsynligvis også vil være reel medproducent. I nogle tilfælde kan nationale bestemmelser såsom forsikringsaftaleret også være relevante

- sikre, at systemet og kontrollerne for krav til produkttilsyn og styring er tilstrækkelige til at forhindre, at banken utilbørligt påvirker produktudformningen, medmindre banken formelt er udpeget som medproducent, og til at sikre en effektiv håndtering af interessekonflikter¹⁴.
- ▶ Producenterne bør også sikre, at det vurderes, om produktet giver værdi til målgruppen, herunder ved at afbalancere fordelene for producenten og distributøren med fordelene for målgruppen¹⁵. Dette bør også omfatte en vurdering af, om alle omkostninger står i et rimeligt forhold til de udgifter, der afholdes af producenten og distributøren, og fordelene, med særlig vægt på omfanget af den tilbudte dækning, samt de tjenester, der tilbydes målgruppen — dvs. ingen omkostninger bør være urimelige.
- ▶ Producenterne bør gøre brug af de tilgængelige data (f.eks. klager, afviste krav mv.) og foretage relevante analyser for at sikre korrekt produktovervågning, herunder om produktet skaber værdi for målgruppen. Hvis ikke, bør de træffe passende foranstaltninger til at afbøde situationen, såsom forbedret produktudformning, nedsættelse af provisioner osv., og forhindre yderligere forekomster af den skadelige hændelse, herunder ved at underrette de berørte banker og kunder¹⁶.
- ▶ Desuden bør producenterne overvåge, at de banker, der fungerer som forsikringsformidlere — herunder når banken har en styrende funktion i partnerskabet og/eller det finansielle holdingselskab — handler i overensstemmelse med målene for deres produktgodkendelsesproces¹⁷, og at bankens salgsordninger, herunder medarbejderincitamentsordninger, ikke er skadelige for forbrugerne.

2. Distributionsordninger for kreditforsikring

- ▶ Forsikringselskaber og banker forventes at vurdere og revidere deres distributions- og aflønningsordninger for at sikre, at de altid handler ærligt, redeligt og professionelt i deres kunders bedste interesse¹⁸. De bør navnlig vurdere, om provisionsniveauet er berettiget ud fra de omkostninger, der er forbundet med at levere disse produkter, og ud fra den fordel, der tilbydes målgruppen.

¹⁴ Artikel 4, stk. 3, litra b), i den delegerede forordning om krav til produkttilsyn og styring.

¹⁵ Artikel 4 og 6, i den delegerede forordning om krav til produkttilsyn og styring.

¹⁶ Artikel 7, stk. 3, i den delegerede forordning om krav til produkttilsyn og styring.

¹⁷ Artikel 8, stk. 4 og 5, i den delegerede forordning om krav til produkttilsyn og styring.

¹⁸ Artikel 17 og artikel 20, stk. 1, i direktivet om forsikringsdistribution.

- ▶ EIOPA forventer, at forsikringselskaber og banker løser problemer med uberettigede og uforholdsmæssige provisioner for salg af kreditforsikringsprodukter.
- ▶ I betragtning af de potentielle interessekonflikter i bankassuranceforretningsmodeller forventer EIOPA, at produkt-distributionsordningerne tager hensyn til graden af kompleksitet og de risici, der er forbundet med produkterne, samt arten, omfanget og kompleksiteten af distributørens (bankens) virksomhed¹⁹. EIOPA forventer også, at producenterne som led i deres distributionsstrategi for kreditforsikringsprodukter identificerer den mest hensigtsmæssige distributionskanal i stedet for at forlade sig på eksisterende partnerskaber og/eller virksomheder, der tilhører samme finansielle holdingselskab, og også afdækker mulige interessekonflikter og om nødvendigt gennemfører afbødende foranstaltninger.

De næste skridt

Fremadrettet kan forsikringselskaberne og bankerne forvente, at EIOPA og de kompetente myndigheder prioriterer overvågningen af kreditforsikringsmarkedet. Hvis forsikringselskaberne og bankerne ikke opfylder kravene i direktivet om forsikringsdistribution og den delegerede forordning om krav til produkttilsyn og styring, kan de forvente, at de kompetente myndigheder udøver deres tilsynsbeføjelser — under hensyntagen til proportionalitetsprincippet — bl.a. inspektioner på stedet og andre undersøgelsesbeføjelser. I tilfælde af en overtrædelse og afhængigt af, hvor alvorlig den er, kan forsikringselskaberne og bankerne forvente, at der pålægges passende sanktioner og/eller træffes administrative foranstaltninger, såsom:

- ▶ i overensstemmelse med artikel 33, stk. 2, litra b), i direktivet om forsikringsdistribution kræve, at banken skal bringe den udviste handlemåde til ophør og afholde sig fra at gentage en sådan handlemåde, herunder ophører med kommercialiseringen af produkter, for hvilke den ikke med tilstrækkelig og passende testning af produkterne kan underbygge, at de høje provisioner er begrundet i en rimelig prissætningsproces — dvs. produkter, der ikke kommercialiseres i overensstemmelse med artikel 6 i den delegerede forordning om krav til produkttilsyn og styring
- ▶ i overensstemmelse med artikel 33, stk. 2, litra c), i direktivet om forsikringsdistribution inddrage den nationale registrering som forsikringsformidler.

Forsikringselskaberne og bankerne kan også forvente, at:

- ▶ EIOPA vil følge op på forsikringselskabernes og bankernes efterkommelse af denne advarsel, herunder på de foranstaltninger, som de kompetente myndigheder har truffet for at løse de problemer, der blev afdækket ved den tematiske gennemgang på deres markeder

¹⁹ Artikel 10, stk. 1, i den delegerede forordning om krav til produkttilsyn og styring.

EIOPA(2022)0037187

EIOPA – ALMINDELIG BRUG

- ▶ de kompetente myndigheder kan samarbejde med konkurrence- og forbrugerbeskyttelsesmyndigheder og andre relevante myndigheder i deres respektive jurisdiktioner i kraft af de problemer med urimelig handelspraksis og forbrugerbeskyttelse, som er fremhævet i den tematiske gennemgang.