

Til samtlige livsforsikringselskaber og tværgående pensionskasser

december 2021

Ref. FORM/IMPE/LIFA

J.nr. 21-015647

Produktudvikling og -overvågning - afdækning af målgruppers behov

I oktober 2018 trådte nye regler om produktudviklings- og styringsprocesser, den såkaldte POG-forordning, i kraft. Reglerne pålægger virksomhederne at have processer, der sikrer, at virksomhedens produkter er hensigtsmæssige for de kunder, de sælges til. Med julebrevet 2017 satte Finanstilsynet fokus på bestyrelsens rolle ved produktudvikling set i lyset af de nye regler¹.

Alle virksomheder udtrykte i deres besvarelser, at de tager kundernes behov og interesser meget alvorligt og har fokus på at inddrage kundevinklen i produktudvikling mv.²

Et indsatsområde i Finanstilsynets Strategi 2025 er at medvirke til gode finansielle produkter til forbrugerne og investorerne. Finanstilsynets målsætning er, at finansielle virksomheder kun sælger produkter til forbrugere og investorer, der er transparente, pålidelige og tilpasset kundernes økonomiske forhold. Finanstilsynet anser produktgodkendelsesreglerne for essentielle i arbejdet med denne målsætning. Derfor ønsker Finanstilsynet at indsamle yderligere information om virksomhedernes arbejde med at afdække målgruppens behov og præferencer i forhold til forskellige produkttyper og deres sammensætning, samt information om, hvordan virksomhederne løbende overvåger, om produkterne opfylder målgruppens behov.

IDD-direktivet³ og POG-forordningen indeholder detaljerede regler for og skærpede krav til produktudvikling og -overvågning for forsikringselskaber og forsikringsdistributører. Disse krav uddyber og supplerer den generelle

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finansstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

ERHVERVSMINISTERIET

¹ 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 forsikringselskaber og forsikringsdistributører.

² "kunde-begrebet" dækker i dette brev bredt over både kunder i kommerciel forstand og medlemmer i tværgående pensionskasser mv.

³ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/97 af 20. januar 2016 om forsikringsdistribution

god skik-forpligtelse til løbende at sikre, at de produkter, man leverer til sine kunder, er tidssvarende i forhold til deres behov.

Formålet med reglerne er overordnet set at understøtte, at kundernes behov, karakteristika og mål inddrages i produktudviklingen. Reglerne forudsætter derfor, at virksomhederne har opstillet målgruppen for et givent produkt, og at de tilpasser produktet til den pågældende målgruppe.

POG-reglerne har været gældende for produkter, der er lanceret efter den 1. oktober 2018, og for eksisterende produkter, som er blevet væsentligt ændret efter den 1. oktober 2018. Finanstilsynet finder dog, som også tidligere tilkendegivet, at virksomhederne allerede inden 2018 var underlagt en forpligtelse til at handle redeligt og loyalt overfor deres kunder⁴. Virksomhederne har derfor allerede inden de specifikke reglers ikrafttrædelse haft overordnet pligt til at sikre, at deres produkter er egnede til at opfylde kundernes behov, uanset hvornår produkterne er lanceret.

Finanstilsynets forventer derfor, at virksomhederne løbende vurderer, om deres produkter er egnede for kunderne og opfylder deres formål, og at virksomhederne i øvrigt foretager ændringer, hvis det viser sig, at et produkt ikke opfylder formålet. Dette gør sig gældende, hvis der f.eks. er omstændigheder i samfundet eller tilstødende lovgivning, der kan have betydning for produktets relevans mv.

Produkter i livsforsikringselskaber og tværgående pensionskasser

EU-reglerne om produktgodkendelse og -processer skal ses i sammenhæng med den efterfølgende kravs- og behovstest, som et forsikringselskab skal foretage, når det leverer et forsikringsprodukt til den enkelte kunde. Her skal virksomheden sikre, at forsikringstagerens ønsker og behov matcher med det produkt, som kunden bliver tilbudt. Det vil sige, at reglerne primært er designet til et marked, hvor en kunde, der passer på målgruppeafgrænsningen, møder virksomheden privat og indgår en topartskontrakt om et eller flere produkter.

I Danmark bliver de fleste pensionsordninger oprettet gennem ansættelsesforhold, dvs. såkaldte søjle 2-pensionsordninger, som derfor udgør en meget stor del af pensionsmarkedet. De individuelle pensionsordninger i søjle 3, dvs. frivillige pensionsordninger, udgør en mindre del.

⁴ Første gang kommunikeret i Finanstilsynets julebrev 2017

Ifølge tal fra Forsikring & Pension kom ca. 70 pct. af de udbetalte ydelser fra pensionsbranchen i 2020 fra ordninger, der var oprettet som led i et ansættelsesforhold⁵.

Det er derfor overenskomstparter eller arbejdsgiver – og ikke den enkelte kunde – som træffer forskellige afgørende beslutninger om en given pensionsordnings indhold i en stor del af alle danske pensionsordninger.

Der er forskel på, hvor meget indflydelse den enkelte kunde har på sin pensionsordning og de elementer, der indgår heri.

Nogle virksomheder udbyder kun ét produkt, hvilket indebærer, at alle kunder i virksomheden får tilbudt det samme produkt. Dermed har kunderne ikke mulighed for at vælge individuelt i relation til f.eks. den investeringsmæssige risiko eller risikodækningerne som børnepensioner, ægtefælledækninger mv. I andre virksomheder har kunderne, alt afhængig af hvad der er aftalt mellem virksomhed og arbejdsgiver (eller overenskomstparter), mulighed for selv at påvirke pensionsordningens indhold, f.eks. ved i varierende grad at foretage valg i relation til den investeringsmæssige risiko eller risikodækningerne.

POG-reguleringen forudsætter, at virksomhederne sikrer, at der sker en afdækning af målgruppens behov, karakteristika og mål, og at de produkter, der udbydes, passer hertil. Det gælder, uanset hvem der reelt afgør pensionsordningernes sammensætning og indhold. Derudover forudsætter reglerne, at virksomhederne løbende vurderer, om produkterne lever op til den afgrænsede målgruppes behov, karakteristika og mål.

Finanstilsynet ønsker med denne henvendelse at få indblik i, hvordan virksomhederne arbejder med at afdække målgruppes behov, karakteristika og mål i forhold til virksomhedens produkter og deres sammensætning. Derudover ønsker Finanstilsynet at indsamle information om, hvordan virksomhederne løbende overvåger, om produkterne opfylder kundernes behov.

På den baggrund beder Finanstilsynet virksomhederne, under henvisning til § 347, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, om at redegøre for følgende forhold:

- Har bestyrelsen siden 2018 været involveret i produktudvikling og/eller produktændringer? Hvordan, i givet fald?
- Hvor mange nye produkter har virksomheden lanceret, og hvor mange væsentlige ændringer i produkter har virksomheden foretaget siden POG-reglerne trådte i kraft i 2018?

⁵ [Udbetalte ydelser fra pensionsbranchen for 2003-2020 - F&P \(forsikringogpension.dk\)](https://www.forsikringogpension.dk)

- Har virksomheden i øvrigt gennemgået eksisterende produkter, og i givet fald, har virksomheden så anvendt principperne i POG-forordningen i gennemgangen?
- Hvordan definerer virksomheden en målgruppe for et pensionsprodukt? Virksomheden bedes vedlægge et eksempel på en konkret målgruppe til et produkt.
- Hvordan arbejder virksomheden konkret med at afdække målgruppens behov, karakteristika og mål ved henholdsvis udvikling af nye produkter og større ændringer i eksisterende produkter?
- Hvordan er målgruppens behov, præferencer m.v. konkret afdækket og inddraget i relation til:
 - de enkelte risikodækninger i de udbudte pensionsordninger/produkter. Finanstilsynet ønsker f.eks. oplysninger om, hvordan virksomheden afdækker målgruppens behov i relation til eventuelle obligatoriske forsikringsdækninger som f.eks. børnepension i ordninger, hvor ikke alle nødvendigvis har børn
 - det invalideprodukt, som virksomhedens udbudte pensionsordninger indeholder, herunder hvordan virksomheden har inddraget samspillet mellem kundernes behov og de offentlige ydelser og forløb
 - den eller de investeringsmæssige risikoprofiler i forhold til opsparingsdelen
 - bæredygtighed og lign. i fastlæggelsen af investeringsstrategi i forhold til opsparingsdelen
 - omkostningerne i produktet og i de enkelte elementer i ordningen. Virksomheden bedes her oplyse, hvordan den sikrer, at omkostningerne står i rimeligt forhold til den ydelse eller service, kunden får – baseret på dennes behov og mål. Her tænkes særligt på omkostninger i relation til investeringer, garantier, administration og rådgivning.
- Hvordan afdækker og håndterer virksomheden eventuelle forskellige behov og præferencer indenfor en målgruppe, særligt i relation til ordninger, hvor der alene findes én standardordning, -dækning eller -profil?
- Hvordan overvåger og sikrer virksomheden sig løbende, at produkterne fortsat lever op til den afgrænsede målgruppes behov, karakteristika og mål?
- Hvor i organisationen er ansvaret placeret for den løbende overvågning og håndtering af u hensigtsmæssigheder i et produkt, og hvordan

rapporteres der herom internt i organisationen? Derudover ønskes information om, hvordan virksomheden rapporterer til eventuelle aftale- og/eller overenskomstparter, der måtte have en rolle i forhold til pensionsordningens sammensætning og produktbeslutninger.

- Hvilke udefrakommende hændelser kan medføre eller har konkret medført, at virksomheden har overvejet at ændre eller har ændret produkter? Her tænkes f.eks. på socialreformer eller større begivenheder. Finanstilsynet ønsker i den forbindelse oplyst, om virksomheden har foretaget ændringer i produkter i lyset af COVID-19?

Finanstilsynet beder om at modtage redegørelsen senest fredag den 1. juli 2022.

Eventuelle henvendelser om denne anmodning bedes rettet til Louise Meyer Kierkegaard, lmk@ftnet.dk / 2931 6250.

Med venlig hilsen

Ulla Brøns Petersen
Kontorchef

Line Bergmann
Kontorchef

Per Plougmand Bærtelsen
Kontorchef