

Eiopa varnar försäkringsgivare och banker om att de bör ta itu med problem med hög ersättning och intressekonflikter vid försäljning av kreditskyddsförsäkringar för att undvika eventuella tillsynsåtgärder

Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (Eiopa) varnar försäkringsgivare och banker (som fungerar som försäkringsdistributörer)¹ om att de bör se till att dessa produkter ger konsumenterna ett verkligt värde genom att

- ▶ vidta åtgärder för att ta itu med problem med hög ersättning från försäkringsutvecklare till försäkringsdistributörer för försäljning av kreditskyddsförsäkringar², och
 - ▶ förhindra att skadliga intressekonflikter uppstår i samband med affärsmodeller för bankassurans³.
- Denna varning utfärdas i enlighet med artikel 9.3 i förordning (EU) nr 1094/2010⁴.

Eiopas granskningsresultat

Eiopa genomförde nyligen en tematisk genomgång⁵ av bankassuranser som visade på allvarliga problem, särskilt när det gäller höga provisioner och intressekonflikter bland utvecklare, distributörer och konsumenter, vilket leder till produkter som inte erbjuder ett verkligt värde och begränsade valmöjligheter för konsumenterna, i samband med affärsmodeller för bankassurans. De viktigaste resultaten visar följande:

- ▶ En betydande del av bruttopremieinkomsten som konsumenterna betalar finansierar bankernas ersättning, medan försäkringsutbetalningar till konsumenter i genomsnitt ligger under 30 procent av bruttopremieinkomsten.
- ▶ Eiopa konstaterade att de provisioner som betalades till bankerna för perioden 2018–2020 varierade
 - mellan 30 och 70 procent av bruttopremieinkomsten för över hälften av kreditskyddsförsäkringar för hypotekslån,

¹ Varningen riktar sig till banker som är registrerade som försäkringsförmedlare enligt artikel 2.1.3 i [Europaparlamentets och rådets direktiv \(EU\) 2016/97 av den 20 januari 2016 om försäkringsdistribution](#) (direktivet om försäkringsdistribution). **Obs! Alla hänvisningar till "banker" i detta dokument bör därför förstås som hänvisningar till banker som är registrerade som försäkringsförmedlare i enlighet med direktivet om försäkringsdistribution.**

² Varningen omfattar de tre typer av kreditskyddsförsäkringar som omfattas av den tematiska genomgången: kreditskyddsförsäkringar för hypotekslån, konsumentkredit och kreditkort.

³ Begreppet "bankassurans" avser arten av förhållandet mellan en försäkringsgivare som utvecklar kreditskyddsförsäkringar och en bank som tillhandahåller en distributionskanal för dessa kreditskyddsförsäkringar för försäkringsgivarens räkning.

⁴ [Europaparlamentets och rådets förordning \(EU\) nr 1094/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet \(Eiopa\)](#)

⁵ Totalt 174 försäkringsbolag och 145 banker har deltagit i den tematiska genomgången.

- mellan 40 och 80 procent av bruttopremieinkomsten för över två tredjedelar av kreditskyddsförsäkringar för konsumentkredit och
- mellan 40 och 90 procent av bruttopremieinkomsten för över hälften av kreditskyddsförsäkringar för kreditkort.
- ▶ De flesta bankerna (74 procent) hade ingen kostnadsfördelningsmodell för försäljning av kreditskyddsförsäkringar. I avsaknad av sådana uppgifter kan höga provisioner inte motiveras av nivån på de kostnader som bärs av banker som distribuerar dessa försäkringar, med tanke på att kreditskyddsförsäkringar även vanligtvis inte är skraddarsydda, vilket leder till omotiverade avgifter för konsumenterna och oskälig prissättning.
- ▶ Sådana höga provisioner kan leda till betydande och skadliga intressekonflikter och till att dåliga affärsmetoder tillämpas för att maximera vinsterna (t.ex. aggressiva försäljningsmetoder, vilseledande försäljning osv.). Den tematiska genomgången visade också att de försäkringsgivare som ingår i en strategisk allians eller i samma finansiella holdingföretag som bankerna⁶, vilket är fallet för 63 procent av försäkringsgivarna, betalar högre provisioner till sådana banker jämfört med när icke-exklusiva distributionsavtal har ingåtts. Detta tyder på att höga provisioner är ett resultat av de befintliga affärsmodellerna för bankassurans, vilket kräver kraftfulla styrningsåtgärder (inbegripet kontrollsystem) för att effektivt kunna motverka intressekonflikter mellan utvecklare, distributörer och konsumenter och undvika att de leder till dålig affärspraxis och skada för konsumenterna.
- ▶ Dessutom har 34 procent av bankerna infört incitamentsystem för sina anställda för försäljning av kreditskyddsförsäkringar, vilket med tanke på de höga provisionerna ger upphov till ytterligare betydande farhågor när det gäller efterlevnaden av artikel 17.3 i direktivet om försäkringsdistribution⁷.
- ▶ De flesta bankerna (83 procent) säljer kreditskyddsförsäkringen knuten till kreditprodukten, vilket innebär att konsumenterna endast kan köpa kreditskyddsförsäkringen om de väljer den huvudsakliga kreditprodukten från samma bank. Denna praxis begränsar konsumenternas möjligheter att välja fritt och kan öka riskerna för vilseledande försäljning och aggressiva försäljningsmetoder.

⁶ Med finansiellt holdingföretag avses ett blandat finansiellt holdingföretag i den mening som avses i artikel 212.1 h i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG av den 25 november 2009 om upptagande och utövande av försäkrings- och återförsäkringsverksamhet.

⁷ "Medlemsstaterna ska säkerställa att försäkringsdistributörer inte erhåller ersättning, och inte ersätter eller bedömer sina anställdas prestationer, på ett sätt som står i strid med skyldigheten att agera i enlighet med kundernas bästa intresse. I synnerhet får en försäkringsdistributör inte införa system med ersättningar, försäljningsmål eller annat som skulle kunna ge vederbörande eller sina anställda incitament att rekommendera en kund en viss försäkringsprodukt när försäkringsdistributören skulle kunna erbjuda en annan försäkringsprodukt som bättre skulle motsvara kundens behov."

- Dessutom säljs vissa kreditskyddsförsäkringar med engångspremie⁸ (32 procent av försäkringarna för hypotekslån, 51 procent för konsumentkredit och 18 procent för kreditkort), vilket ger upphov till ytterligare problem med förtida uppsägning, byte eller annullering av kreditskyddsförsäkringsavtalet. Vissa banker erbjuder möjligheten att betala premien med ett lån, vilket skapar ytterligare räntekostnader för konsumenterna och nya intressekonflikter, eftersom bankerna kan uppmuntras att erbjuda en sådan möjlighet för att generera intäkter i form av avgifter och räntor.

Eiopa anser att sådana metoder väcker starka farhågor när det gäller ett korrekt genomförande av de grundläggande regleringsprinciperna i direktivet om försäkringsdistribution och att de kan vara mycket skadliga för konsumenterna.

Eiopas förväntningar

Eiopa förväntar sig att försäkringsgivare och banker sätter kundernas intressen i centrum för sina affärsmodeller⁹ och vidtar relevanta åtgärder för att förhindra att ytterligare skada för konsumenterna uppstår.

Eiopa förväntar sig att alla försäkringsbolag och banker (som fungerar som försäkringsdistributörer) fullt ut uppfyller direktivet om försäkringsdistribution, inbegripet kraven på produkttillsyn och styrning. Om skada för konsumenterna har uppstått bör alla berörda försäkringsgivare och banker¹⁰ vidta korrigerande åtgärder för att förbättra resultaten för konsumenterna genom att "åtgärda situationen och förhindra att den negativa händelsen upprepas" i enlighet med artikel 7.3¹¹ i kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/2358 (nedan kallad den delegerade förordningen)¹².

Eiopa anser att åtgärder bör vidtas på följande områden:

1. Utvecklare av kreditskyddsförsäkringar

- Utvecklare av kreditskyddsförsäkringar bör se till att deras produkter är utformade för att tillgodose behoven på den fastställda målmarknaden¹³, vilket innebär att de erbjuder ett verkligt värde och säkerställer rättvisa prissättningsmetoder. För att göra detta bör deras

⁸ Försäkringsavtal med engångspremie utformas med en enda förskottsbetalning som täcker hela kostnaden för försäkringen under hela försäkringsperioden. Konsumenterna måste betala hela premien som ett engångsbelopp i början av avtalet.

⁹ Dessutom ska försäkringsgivare och banker särskilt följa direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder.

¹⁰ De flesta försäkringsgivarna (64 procent) i urvalet har utvecklat, salufört eller avsevärt anpassat sina kreditskyddsförsäkringar från och med den 1 oktober 2018, vilket innebär att dessa produkter omfattas av den delegerade förordningen.

¹¹ Artikel 7.3 i [kommissionens delegerade förordning \(EU\) 2017/2358](#).

¹² Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/2358 av den 21 september 2017 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 vad gäller produkttillsyns- och styrningskrav för försäkringsföretag och försäkringsdistributörer.

¹³ Artikel 25.1 i direktivet om försäkringsdistribution och artiklarna 5.3 och 6 i den delegerade förordningen.

produktgodkännandeprocess utformas på ett sätt som står i proportion till komplexiteten och riskerna i samband med den relevanta affärsmodellen för bankassurans, kreditskyddsförsäkringen och målmarknaden. Försäkringsgivare och banker bör särskilt göra följande:

- Bedöma om banken i praktiken är medutvecklare av kreditskyddsförsäkringen och uppfyller kraven i den delegerade förordningen. Denna bedömning är särskilt viktig för koncernförsäkringar där banken, som är både försäkringstagare och distributör, sannolikt också i praktiken är medutvecklare. I vissa fall kan nationella bestämmelser såsom försäkringsavtalsrätt också vara relevanta.
 - Säkerställa att systemet för produkttillsyn och styrning och kontrollerna är tillräckliga för att förhindra otillbörlig påverkan från banken på produktutformningen, såvida inte banken formellt utses till medutvecklare, och för att säkerställa en effektiv hantering av intressekonflikter¹⁴.
- ▶ Utvecklarna bör också säkerställa att testerna bedömer om produkten erbjuder målmarknaden värde, bland annat genom att balansera fördelarna för utvecklaren och distributören med fördelarna för målmarknaden¹⁵. Detta bör också innebära en bedömning av om alla kostnader står i proportion till utvecklarens och distributörens utgifter och fördelarna, med särskild tonvikt på den erbjudna täckningens omfattning och de tjänster som erbjuds målmarknaden – dvs. inga kostnader bör vara oskäligen.
 - ▶ Utvecklarna bör använda tillgängliga uppgifter (t.ex. om klagomål eller avslagna försäkringsutbetalningar) och utföra relevanta analyser för att säkerställa korrekt produkttillsyn, inbegripet huruvida produkten erbjuder ett värde för målmarknaden. Om så inte är fallet bör de vidta lämpliga åtgärder för att åtgärda situationen, såsom förbättrad produktutformning, sänkta provisioner osv. och förhindra ytterligare skador, bland annat genom att informera berörda banker och kunder¹⁶.
 - ▶ Dessutom bör utvecklarna övervaka att de banker som agerar som försäkringsförmedlare – även när banken har en kontrollfunktion inom partnerskapet och/eller det finansiella holdingföretaget – agerar i enlighet med målen för deras produktgodkännandeprocess¹⁷ och att de försäljningssystem, inklusive system för incitament för anställda, som finns på banknivå inte är till skada för konsumenterna.

¹⁴ Artikel 4.3 b i den delegerade förordningen

¹⁵ Artiklarna 4 och 6 i den delegerade förordningen

¹⁶ Artikel 7.3 i den delegerade förordningen

¹⁷ Artikel 8.4 och 8.5 i den delegerade förordningen.

2. Distributionsarrangemang för kreditskyddsförsäkringar

- ▶ Försäkringsgivare och banker förväntas bedöma och se över sina distributions- och ersättningssystem för att säkerställa att de alltid agerar hederligt, rättvist och professionellt i enlighet med sina kunders bästa intresse¹⁸. De bör särskilt bedöma om provisionsnivån kan motiveras av kostnaderna för att tillhandahålla dessa produkter och av en förmån som erbjuds målmarknaden.
- ▶ Eiopa förväntar sig att försäkringsgivare och banker tar itu med problem med omotiverade och oproportionerliga provisioner för försäljning av kreditskyddsförsäkringar.
- ▶ Med tanke på de potentiella intressekonflikterna i affärsmodeller för bankassurans förväntar sig Eiopa att distributionsarrangemangen tar hänsyn till graden av komplexitet och de risker som är förknippade med produkterna samt arten, omfattningen och komplexiteten hos distributörens (bankens) verksamhet¹⁹. Eiopa förväntar sig också att utvecklarna, som en del av sin distributionsstrategi för kreditskyddsförsäkringar, identifierar den lämpligaste distributionskanalen i stället för att förlita sig på befintliga partnerskap och/eller företag som tillhör samma finansiella holdingföretag, och även identifierar möjliga intressekonflikter och vidtar riskreducerande åtgärder vid behov.

Nästa steg

Framöver kan försäkringsgivare och banker förvänta sig att Eiopa och behöriga myndigheter prioriterar övervakningen av marknaden för kreditskyddsförsäkringar. Om försäkringsgivarna och bankerna inte uppfyller kraven i direktivet om försäkringsdistribution och den delegerade förordningen kan de förvänta sig att de behöriga myndigheterna utövar sina tillsynsbefogenheter – med beaktande av proportionalitetsprincipen – inbegripet inspektioner på plats och andra utredningsbefogenheter. Vid en överträdelse och beroende på hur allvarlig överträdelsen är kan försäkringsgivare och banker förvänta sig att lämpliga sanktioner utdöms och/eller administrativa åtgärder vidtas, som att

- ▶ i enlighet med artikel 33.2 b i direktivet om försäkringsdistribution, kräva att banken upphör med sitt beteende och avstår från en upprepning av detta beteende, inbegripet att upphöra med saluföringen av produkter för vilka de inte med tillräcklig och adekvat produktprovning kan styrka att de höga provisionerna är motiverade av en rättvis prissättningsprocess, dvs. produkter som saluförs i strid med artikel 6 i den delegerade förordningen,
- ▶ i enlighet med artikel 33.2 c i direktivet om försäkringsdistribution, återkalla bankregistreringen som försäkringsförmedlare från det nationella registret.

¹⁸ Artiklarna 17 och 20.1 i direktivet om försäkringsdistribution.

¹⁹ Artikel 10.1 i den delegerade förordningen

Försäkringsgivare och banker kan också förvänta sig följande:

- ▶ Eiopa kommer att följa upp försäkringsgivares och bankers genomförande av denna varning, inbegripet de åtgärder som de behöriga myndigheterna vidtagit för att ta itu med de problem som identifierats på deras marknader vid den tematiska genomgången.
- ▶ Behöriga myndigheter kan samarbeta med konkurrens- och konsumentskyddsmyndigheter och andra relevanta myndigheter inom sina respektive jurisdiktioner, med tanke på de oskäligen affärsmetoder och konsumentskyddsfrågor som lyfts fram i den tematiska genomgången.