

Til samtlige skadesforsikringselskaber

december 2021

Ref. FORM/RASK

J.nr. 21-018012

Udvikling og overvågning af produkter - afdækning af målgruppers behov

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

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 at de nye regler.¹

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.

ERHVERVSMINISTERIET

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 målgruppernes behov og præferencer i forhold til forskellige produkttyper og deres sammensætning, samt information om, hvordan virksomhederne løbende overvåger, om produkterne opfylder målgruppens behov.

IDD-direktivet² 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 god skik-forpligtelse til løbende at sikre, at de produkter, man leverer til sine kunder, er tidssvarende.

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

Formålet med reglerne er at sikre at kundernes behov, karakteristika og mål inddrages i produktudviklingen. Reglerne forudsætter derfor, at virksomhederne har opstillet målgruppen for et givent produkt, og at virksomhederne 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 kunder³. 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 skadesforsikringselskaberne

EU-reglerne om produktgodkendelse- og processer skal ses i sammenhæng med den efterfølgende krav- og behovstest, som et forsikringsselskab skal foretage når det leverer et forsikringsprodukt til en kunde. Her skal virksomheden sikre, at den enkelte kundes ønsker og behov matcher med det produkt, som kunden bliver tilbudt.

POG-reguleringen forudsætter, at virksomhederne identificerer en målgruppe for de produkter, de udbyder, og afdækker målgruppens behov, karakteristika og mål. Derudover forudsætter reglerne, at virksomhederne løbende vurderer, om produkterne fortsat lever op til disse behov, karakteristika og mål.

I skadesforsikring har det i mange år været normalt at samle forsikringerne i pakker, sådan at f.eks. dækninger af indbo, cykel, rejse, elektronik o.lign. sælges samlet i én forsikring. Virksomhederne benytter sig ofte også af rabatter ved kombinationssalg eller helkundeforhold, dvs. kunderne får en vis rabat, hvis de køber flere forsikringer eller helt lægger alle deres forsikringer hos virksomheden.

³ Første gang kommunikeret i Finanstilsynets julebrev 2017

Finanstilsynet ønsker med denne henvendelse at få indblik i hvordan forsikringselskaberne arbejder med at afdække målgruppers behov, karakteristika og mål i forhold til udvalgte 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?
- 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 skadesprodukt? Virksomheden bedes vedlægge et eksempel på en konkret målgruppe til et produkt.
- Hvordan arbejder virksomheden konkret med at afdække målgruppers 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:
 - Ordninger, hvor produktet indeholder flere forsikringer i ét, f.eks. en indboforsikring, der også indeholder cykeldækning og rejseforsikring til hele verden mv. eller hvor virksomheden kun sælger samlede pakker af forsikringer
 - Omkostningerne i produktet og i de enkelte elementer i forsikringen. Virksomheden bedes her oplyse hvordan det sikres at omkostningerne står i rimeligt forhold til den ydelse eller service kunden får baseret på dennes behov og mål
- Har virksomheden besluttet en laveste grænse for skadesprocent for produkterne?
- Hvordan virksomheden afdækker og håndterer eventuelle forskellige behov og præferencer inden for en målgruppe?

- 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 uhensigtsmæssigheder i et produkt, og hvordan rapporteres der herom internt i organisationen?
- Hvilke udefrakommende hændelser kan medføre eller har konkret medført, at virksomheden har overvejet at ændre eller har ændret produkter? Her tænkes f.eks. på klimaændringer, teknologiske nyskabelser 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

Birgitta Nielsen
Kontorchef