

Finanstilsynet  
Århusgade 110  
2100 København Ø



## **Øget åbenhed og gennemsigtighed i mæglerbranchen - Forsikring & Pensions forslag til ny kunde- og markedsinformation**

Finanstilsynet har i brev af 16. september 2011 opfordret Forsikring & Pension til at indsende forslag til informationskrav til mæglerens udbud.

### **1. Forsikring & Pension støtter Finanstilsynets forslag**

Finanstilsynet beskriver i brevet, at tilsynet agter at udnytte muligheden i lov om forsikringsformidling til at fastsætte regler om særlige oplysningsforpligtelser i forbindelse med udbuddet.

Konkret lægger Finanstilsynet op til, at mæglere i udbuddet skal oplyse:

- i hvilket omfang det forventes, at mæglerens rådgivningsværktøj anvendes i den efterfølgende rådgivning og administration og
- efter hvilke kriterier de indkomne bud vil blive vurderet, herunder hvilken vægt anvendelsen af mæglerens værktøj tillægges.

Forsikring & Pension byder Finanstilsynets tiltag velkommen og ser frem til nye udbudsregler til gavn for kunderne og markedets funktion. Reglerne kan bidrage til at sikre kunderne bedre indblik i mæglerens dobbeltroller. Desuden vil de nye regler bidrage til større gennemsigtighed og åbenhed i forhold til hele udbudsprocessen og for de deltagende selskaber i udbuddene.

Øget åbenhed og gennemsigtighed bidrager til en effektiv konkurrence til gavn for kunderne. Pensionsbranchen har selv gennem en række initiativer skabt stor åbenhed og gennemsigtighed for kunderne bl.a. om omkostningsforhold.

Forsikring & Pension har gode erfaringer med, at åbenhed og gennemsigtighed har gavnlige effekter på markedet til gavn for forbrugerne. Om resultatet tilvejebringes gennem regulering eller selvregulering er af mindre betydning, men selvregulering har en række fordele, fx i form af større fleksibilitet. Det vigtigste er dog, at kunderne får øget information fra mæglerne.

## 2. Forsikring & Pension ønsker øget åbenhed og gennemsigtighed

Forsikring & Pension mener, at de oplysningskrav til udbuddet, som Finanstilsynet foreslår, ikke er tilstrækkelige til at sikre åbenhed og gennemsigtighed i mæglerbranchen.

Mæglermarkedet er i dag meget uigennemsigtigt. Det gælder både i forhold til:

- firmakunderne
- den enkelte slutkunde – kun relevant i firmapensionsordninger, hvor der menes den enkelte ansat med en firmapensionsordning
- udbudsmaterialet til deltagende forsikringselskaber
- markedsinformation

Forsikring & Pension mener, at uvildige forsikringsmæglere kan bidrage til at skabe effektive forsikringsmarkeder bl.a. gennem styrket konkurrence og produktudvikling. Mæglerne er desuden en vigtig distributionskanal for forsikrings- og pensionselskaberne.

Men de gældende regler, og måden de administreres på, sikrer desværre ikke effektivt, at mæglerne er uvildige. Reglerne sikrer heller ikke kunderne og markedet tilstrækkelig åbenhed og gennemsigtighed om centrale parametre.

Forsikring & Pension oplever overordnet fem udfordringer:

- Provisionsforbuddet yder i praksis ikke tilstrækkelig kundebeskyttelse. Det skyldes muligheden for, at mæglerens ydelser i praksis finansieres af forsikringselskaberne. Praksis med egenkapitaltilskud slører gennemsigtigheden og kundernes bevidsthed om prisen for mæglerydelse.
- Kunderne får ikke tilstrækkelige oplysninger til at kunne gennemskue, om mæglerne har egeninteresser i kundens valg af selskab i forbindelse med et udbud.
- Det er ikke tydeligt for kunderne, hvornår mægleren alene er rådgiver, og hvornår mægler er i direkte konkurrence med selskaber, om at varetage den løbende rådgivning og servicering af ordninger.
- Det er ikke tydeligt for kunderne, at en mægler kan virke som mægler i én situation og som agent i en anden situation – overfor samme kunde. Det er særligt aktuelt på skadesforsikringsmarkedet, og forekommer på trods af kravet om, at agent- og mæglervirksomhed skal udøves i selvstændige juridiske enheder og at navnene ikke må kunne forveksles.
- Manglende markedsinformation betyder, at mæglermarkedet er uigennemsigtigt. Det er ikke muligt at bedømme markedet ud fra almindeligt anerkendte konkurrenceparametre. Det er ikke muligt at få indblik i incitamentsstrukturer og dynamikkerne på markedet.

Mæglerne fremstår ofte overfor kunderne som uvildige og "kundens mand". Uvildighed er en forudsætning for, at mæglerrollen kan virke effektiviserende for markedet til gavn for kunderne. Men i dag er der ingen sikkerhed for, at kunden kan gennemskue, om mægler i realiteten er uvildig.

Forsikring & Pension er af den opfattelse, at øget åbenhed og gennemsigtighed på mæglermarkedet, kan imødegå disse udfordringer og være med til at sikre:

- bedre varetagelse af forbrugernes interesser
- velfungerende markeder
- styrket konkurrence

Pensionsbranchen har gennem de senere år skabt åbenhed og gennemsigtighed for pensionskunderne gennem en række initiativer, herunder fuld synlighed af omkostningerne forbundet med kundeforholdet. Det er sket ud fra et princip om, at kunderne skal vide, hvad de betaler, og hvad de betaler for. Disse principper er helt fundamentale og vil også virke til gavn for kunderne, når en mægler er involveret.

Derudover er der regulerings- og tilsynsmæssigt stor åbenhed om forsikrings- og pensionsselskabernes økonomi. Det sikres gennem omfattende regulering af kravene til markedsinformation og gennem indrapporteringskrav samt tilsynsmyndighedernes systematiske markedsovervågning. Det resulterer bl.a. i Finanstilsynets offentliggørelse af detaljerede halvårslige rapporter om markedernes udvikling, selskabernes indtjening m.v.

Da forsikrings- og pensionsselskaberne i en række situationer er i direkte konkurrence med mæglerne om at sælge produkter, rådgive og servicere kunderne, fordrer en effektiv konkurrence, at der skabes samme markedsinformation om forsikringsmæglerbranchen. Det betyder ikke nødvendigvis identiske regler, men det kræver, at et tilsvarende niveau af forbrugebeskyttelse og offentlighed om mæglerbranchens forhold sikres. Ansvar for informationsopgaven må løftes af mæglerne. Det er mægleren, der kender omkostninger, finansiering og indtjening ved mæglerens aktiviteter. For så vidt angår øget markedsinformation må myndighederne påtage sig en del af ansvaret og tilvejebringe offentligheden gennemsigtig gennem offentliggørelse af markedsinformation.

### **3. Forsikring & Pensions forslag til øget åbenhed og gennemsigtighed for mæglerne**

Forsikring & Pension mener, at åbenhed og gennemsigtighed for mæglerne skal opnås igennem:

- kundeinformation om mæglerens omkostninger
- åbenhed og gennemsigtighed i udbudsprocessen
- øget offentlighed og markedstransparens i mæglerbranchen

I det følgende redegør Forsikring & Pension mere detaljeret for disse tre forslag.

#### **3.1. Kundeinformation om mæglerens omkostninger**

Det skal være tydeligt for både firmakunden og den enkelte slutkunde:

- hvad mæglerens ydelser består i
- hvad ydelserne koster og
- hvem der betaler for ydelserne

Det kræver, at både firmakunden og slutkunden får oplysninger om både omkostninger ved aftaleindgåelse og årligt (eller løbende) om de løbende omkostninger til mægleren.

#### **Forslag 1 - Oplysninger ved aftaleindgåelse**

Det følger af § 14, stk. 1, i lov om forsikringsformidling, at følgende skal fremgå af samarbejdsaftalen mellem kunden og mægleren:

- hvilke ydelser mægleren skal levere,
- hvad kunden (firmakunden henholdsvis slutkunden) skal betale mægleren for etableringen af ordningen eller en rammeaftale og
- hvad kunden (firmakunden henholdsvis slutkunden) skal betale for eventuelle øvrige ydelser i det første år.

Forsikring & Pension mener, at de nuværende regler i utilstrækkelig grad sikrer et overskueligt og fuldstændigt billede af omkostninger ved at benytte mægleren.

Mæglerne bør i forbindelse med aftaleindgåelse oplyse følgende:

- beløb som *firmakunden* skal betale mægleren for fx etablerings- og løbende omkostninger
- beløb som skal opkræves fra de enkelte *slutkunder* for fx etablerings- og løbende omkostninger til mægleren
- alle former for betalinger fra *3. part* til mægleren i forbindelse med placering af ordningen, fx fra kapitalforvaltere
- størrelsen af eventuelt egenkapitaltilskud fra *forsikringsselskabet* til kundens udgifter til mægleren.

Oplysningerne skal gives ved indgåelse af samarbejdsaftalen mellem firmakunden og mægleren.

For at sikre gennemskelighed og sammenlignelighed er det vigtigt, at oplysningerne opdeles, så både firmakunden og slutkunden tydeligt kan se omkostningerne for henholdsvis:

- udbuddet og
- afledte supplerende ydelser i form af den løbende administration, rådgivning og eventuel kapitalforvaltning.

Disse informationer vil sikre, at firmakunden har mulighed for at gennemskue, om mæglerens pris for henholdsvis udbuddet og for de supplerende ydelser er konkurrencedygtig. For de supplerende ydelser er det også relevant for firmakunden at kunne vurdere, om mægleren er konkurrencedygtig i forhold til pensionselskaberne, som tilbyder samme ydelser.

For så vidt angår informationen til firmakunder i firmapensionsordninger skal oplysningerne gives på aggregeret niveau. Dvs. oplysningerne skal angives samlet for hele ordningen, herunder de samlede betalinger fra slutkunderne til mægleren. Slutkunden skal både have oplysninger om omkostninger, der opkræves hos den enkelte og aggregeret for hele ordningen.

### **Forslag 2 – Løbende oplysninger**

Det følger af § 14, stk. 2, i lov om forsikringsformidling, at mægleren en gang årligt skal meddele kunden:

- størrelsen af de samlede omkostninger, der har været forbundet med at anvende mægleren i det pågældende år samt

- størrelsen af ethvert vederlag, som mægleren har modtaget fra tredjemand i forbindelse med kundeforholdet.

Forsikring & Pension oplever dog uanset de nuværende regler, at firmakunden og slutkunden ikke altid får et overskueligt og fuldstændigt billede af omkostninger ved at benytte mægleren.

Mæglerne bør derfor årligt<sup>1</sup> oplyse om:

- beløb som *firmakunden* har betalt mægleren for fx udbud, implementering af ordning og rådgivning, markedsføring mv.
- beløb som er blevet opkrævet fra og betalt af de enkelte *slutkunder* fx etablerings- og løbende omkostninger til mægleren.
- alle former af betalinger fra *3. part* til mægleren, fx fra kapitalforvaltere
- størrelsen af eventuelle egenkapitaltilskud eller rabatter fra *forsikringssekskabet* til kundens udgifter til mægleren

Oplysningerne skal gives i kr/øre og bagudrettet, så det bliver de faktiske omkostninger, der afspejles.

I det omfang det er relevant, bør oplysningerne opdeles, så kunden kan se omkostningerne for henholdsvis:

- udbuddet og
- afledte supplerende ydelser i form af den løbende administration, rådgivning og eventuel kapitalforvaltning.

Oplysningerne bør gives både til firmakunden og til de enkelte slutkunder.

Firmakunder skal have oplysningerne på aggregeret niveau.

Slutkunderne skal have oplysninger både på aggregeret niveau for hele ordningen og på en måde, så den enkelte slutkundes egenbetaling til mægleren er tydelig.

Der bør udarbejdes et ÅOK/ÅOP for mæglerens omkostninger efter samme principper som pensionssekskabernes ÅOK/ÅOP.

### **3.2. Udbudsregler – krav om åbenhed og gennemsigtighed i udbuddet**

Mere og bedre kundeinformation er ikke tilstrækkeligt til at sikre lige konkurrence på fair vilkår i udbuddet. Det er også nødvendigt med effektive regler og åbenhed i udbudsprocessen. Dermed skabes der grundlag for stærk konkurrence til gavn for markedseffektiviteten og dermed til gavn for kunderne.

Forsikring & Pension mener, at følgende som minimum skal sikres gennem nye udbudsregler:

I forhold til udbudsprocessen:

1. lige information til alle deltagende sekskaber
2. åbenhed om begrundelse for valg af leverandør

---

<sup>1</sup> Alternativt bør oplysningerne løbende stilles til rådighed for kunden.

I forhold til oplysninger i udbudsmaterialet:

3. fokus på kundens prioriteringer
4. åbenhed om mulighed for direkte betjening

De enkelte forslag gennemgås mere detaljeret nedenfor.

EU-udbudsreglerne gælder som bekendt for offentlige udbud. Der er inspiration at hente i forbindelse med mæglerens udbud for så vidt angår de bagvedliggende principper og formål med udbudsreglerne.

### **Forslag 1 - Lige information til alle deltagende selskaber**

Åben og fair konkurrence giver kunderne de bedste ordninger til den laveste pris. Konkurrence på lige vilkår blandt forsikringsselskaberne kræver, at alle selskaber, der deltager i et udbud, har adgang til samme oplysninger. Det er en forudsætning for, at udbud skaber effektiv og stærk konkurrence til gavn for kunderne.

Der bør gælde et ligebehandlingsprincip, hvorefter de deltagende selskaber i udbuddet skal have udbudsmaterialet tilsendt i samme form og med samme indhold. Det gælder også eventuelle supplerende oplysninger og svar på spørgsmål, stillet i en indledende spørgerunde.

Forsikring & Pension støtter, at der stilles krav herom i udbudsregler for mæglere.

### **Forslag 2 - Åbenhed om begrundelse for valg af leverandør**

Åbenhed om begrundelse for valg af leverandør vil give kunderne bedre forsikrings- og pensionstilbud. Konkurrencen skærpes, når der er åbenhed om begrundelsen for valg af leverandør. Der bør derfor være større åbenhed for de deltagende selskaber om, hvem der har deltaget i en udbudsrunde og om begrundelsen for henholdsvis valg og afslag.

Åbenhed og gennemsigtighed om deltagere i udbud og begrundelsen for valget af leverandør vil desuden øge gennemsigtigheden af, at mæglerens vurdering sker på fair vilkår. Det kan dokumentere, at mæglers egeninteresser ikke har været afgørende for valget. Dette princip gælder også for offentligt udbud.

Forsikring & Pension foreslår derfor, at der stilles krav om, at mæglerne informerer de deltagende selskaber om:

- hvem der deltager i udbuddet
- begrundelser for henholdsvis valg og afslag af tilbud

### **Forslag 3 - Fokus på kundens prioriteringer**

Større åbenhed i udbudsmaterialet om kundens behov og prioriteringer vil skabe bedre bud fra de deltagende selskaber og større sikkerhed for, at kundens ønsker imødekommes. Samtidig vil det bidrage til at sikre, at mægleren reelt er uafhængig og, at vurderingen af buddene sker på fair vilkår.

På det offentlige område skal det af udbudsmaterialet fremgå, hvilke kriterier ordregiveren vil anvende ved valget af de indkomne bud. Kriterierne skal så vidt muligt anføres i den rækkefølge, de tillægges vægt.

Forsikring & Pension støtter, at der stilles tilsvarende krav til mæglerens udbudsmateriale.

Vi støtter som indledningsvist nævnt Finanstilsynets forslag om, at mægler i udbudsmaterialet skal oplyse:

- efter hvilke kriterier de indkomne bud vil blive vurderet, herunder hvilken vægt anvendelsen af mæglerens rådgivnings- eller investeringsværktøj tillægges
- i hvilket omfang det forventes, at mæglerens rådgivningsværktøj anvendes i den efterfølgende rådgivning og administration.

Det er afgørende, at betydningen af rådgivningsværktøj eller investeringsprodukterne, som mægleren har interesser i, bliver synliggjort i udbudsmaterialet.

Forsikring & Pension støtter i øvrigt, at kravet om angivelsen af vigtighed af de enkelte kriterier skal gælde generelt – og ikke kun med hensyn til mæglerens rådgivningsværktøj.

#### **Forslag 4 - Åbenhed om mulighed for direkte betjening**

Det er et faktum, at mæglere og pensionselskaber er i direkte konkurrence på nogle områder. Det er eksempelvis aktuelt i forhold til den løbende administration og rådgivning af en ordning og i forhold til kapitalforvaltningen.

Sammenblandingen af mæglerens roller som leverandør og rådgiver er ikke forenelig med uvildighed. For at markedet kan fungere optimalt og effektivt, kræver det åbenhed og gennemsigtighed for kunderne om muligheden for valg mellem udbydere af de pågældende ydelser på markedet.

Det mener Forsikring & Pension ikke altid er tilfældet i dag. Det er oplevelsen, at kunderne ikke altid er klar over, at mæglerne kan have dobbeltroller i forhold til kunden:

- dels en rolle som rådgiver om valg af pensionsleverandør og
- dels en rolle som serviceudbyder af ydelser i konkurrence med mange af pensionselskaberne.

Forsikring & Pension støtter derfor et krav om, at det tydeligt skal fremgå af udbudsmaterialet, hvis kunden har valgt, at mægleren skal stå for eksempelvis administrationen.

Kunden skal endvidere gøres opmærksom på, at de deltagende selskaber ofte også kan tilbyde at stå for den løbende administration af ordningen.

#### **3.3. Øget offentlighed og markedstransparens i mæglerbranchen**

Forsikring & Pension mener også, at øget åbenhed om markedsf forholdene i mæglerbranchen i forhold til offentligheden generelt vil have en gavnlig effekt på markedet.

Manglende markedsinformation betyder, at mæglermarkedet i dag er uigennem-sigtigt. Det er ikke muligt at bedømme forholdene ud fra almindelig ankerkendte konkurrenceparametre. Det er ikke muligt at få indblik i incitamentsstrukturer og dynamikkerne på markedet.

Det er et problem i forhold til konkurrenceovervågningen af markedet. Samtidig umuliggør den manglende gennemsigtighed, at markedet – og dermed forbrugerne – kan få indblik i, hvorvidt mæglerne i praksis er uvildige.

Den øgede offentlighed og markedstransparens på mæglermarkedet skal ske ved offentliggørelse af:

1. generel markedsinformation – skal sikre indblik og konkurrenceovervågning
2. anden markedsinformation - skal sikre uvildigheden.

Der redegøres nærmere for de to nedenfor.

#### **Markedsinformation skal indsamles og offentliggøres**

Af Finanstilsynets strategi "Tilsyn med kant" fremgår det, at det er tilsynets opgave at skabe tillid til de finansielle virksomheder og markeder. Åbenhed og gennemsigtighed er nøgleord, når det drejer sig om at skabe tillid hos kunderne og investorerne.

Forsikring & Pension ønsker samme niveau af offentlighed på mæglermarkedet, som Finanstilsynet tilvejebringer på forsikrings- og pensionsmarkedet gennem indsamling og bearbejdning af information og offentliggørelse af centrale nøgleparametre og markedsanalyser.

Forsikring & Pension er naturligvis bekendt med, at Finanstilsynet allerede i dag indsamler visse oplysninger om forsikringsmæglerne. Og at der årligt offentliggøres en rapport om markedsudviklingen for forsikringsmæglervirksomheder. Det må imidlertid konstateres, at der hverken er oplysninger i indberetningerne eller rapporten om balanceudvikling, resultat/fortjeneste eller omkostninger. Desuden er markedssegmenteringen meget overordnet. Det er derfor ikke muligt at vurdere hverken markeds- eller konkurrenceforhold på baggrund af oplysningerne.

Forsikring & Pensions forslag til forbedring af markedsinformationen gennemgås nedenfor.

#### **Forslag 1 - Generel markedsinformation – skal sikre indblik**

Der skal tilvejebringes markedsinformationer, der giver offentligheden et samlet overblik over markedsforholdene i mæglerbranchen. Øget offentlighed om markedsforholdene vil muliggøre konkurrenceovervågning. Det vil bidrage til en fri og effektiv konkurrence til gavn for forbrugerne og hele markedet.

Følgende oplysninger bør offentliggøres om mæglerbranchen for at sikre gennemsigtigheden:

- egenkapitalforhold og -forrentning
- indtjening
- omkostninger

- aflønningsforhold
- antal ansatte

I nedenstående tabel 1 er vist en oversigt over de oplysninger, som Finanstilsynet i dag indsamler fra mæglere og fra pensionselskaber. Det fremgår, hvilke yderligere oplysninger der bør indsamles for at muliggøre belysning af markeds- og konkurrenceforhold på mæglermarkedet.

**Tabel 1. Tilgængelige oplysninger om mæglermarkedet**

	Forsikringsmæglere	Indberettes for pensionselskaber	Relevant vedr. forsikringsmæglere for:	
			Åbenhed og gennemsigtighed	Konkurrenceovervågning
Indtægter/udgifter fordelt på forretningssegment	√ - kun efter kundetype	√ - efter forsikringsklasse	Ja	Ja
Resultatopgørelse	+	√	Ja	Ja
Balance		√	Nej	Nej
Egenkapital	+	√	Nej	Ja
Nøgletal om indtjening, omkostninger mv.	+	√	Ja	Ja
Detaljeret beskrivelse af aktivernes placering og afkast		√	Nej	Nej
Følsomhedsoplysninger om risikoscenarier		√	Nej	Nej
Information om aflønning af personale	+	√	Nej	Ja
Information om skyggekon- to		√	Nej	Nej

Note: De med "√" markerede oplysninger indberettes og offentliggøres allerede i dag. "+" bør indberettes.

### **Forslag 2 - Anden markedsinformation - skal sikre uvildigheden**

Forsikring & Pension mener også, at der er behov for mere åbenhed og mere markedsinformation om fordelingen af ordninger blandt forsikringselskaber som følge af forsikringsformidlingen.

Formålet er at sikre, at mæglerens vurderinger af pensionselskaber og produkterne sker på et sagligt og objektivt grundlag. Der er derfor brug for indblik i placeringen af ordninger mv. Denne åbenhed skal synliggøre, om mægleren har egeninteresser i kundens valg af pensionselskab.

Det følger som bekendt af reglerne for forsikringsformidling, at mæglerne skal være uafhængige. Mæglerne er underlagt Finanstilsynets adfærdstilsyn. Forsikring & Pension foreslår, at dette tilsyn optrappes og suppleres med øget markedsdisciplin gennem øget offentliggørelse af relevant information.

Forsikring & Pension foreslår, at følgende informationer skal indsamles, bearbejdes og offentliggøres af Finanstilsynet:

For markedet aggregeret:

- Antal ordninger og antal præmiekrone mæglerne på baggrund af udbud har placeret i forsikrings- og pensionselskaberne.

- Mæglerens indtjening fordelt på ordninger, der er mæglerbetjent henholdsvis direkte betjent.

For den enkelte mægler:

- Hvilke forsikringselskaber, der har deltaget i mæglerens udbud.
- Hvis mæglerne har placeret en stor del af sine udbud (eksempelvis ¼) af sine udbud hos et bestemt selskab, skal oplysningerne offentliggøres, så det synliggøres, at der kan være en særlig relation mellem en mægler og et selskab.
- Oplysning om den enkelte mæglers fortjeneste fordelt på henholdsvis udbudsforretning og på afledte supplerende ydelser som administration, rådgivning og kapitalforvaltning.

Formålet er, at markedet dermed kan medvirke til at overvåge og sikre mæglerens uvildighed. Oplysningerne vil øge konkurrencen, og det vil være muligt at vise de samlede omkostninger for en kunde.

Som et sidste element, der skal sikre åbenhed om mæglerens mulige egeninteresse, foreslår Forsikring & Pension krav om information om ejerandele og koncerntilhørsforhold.

For at gavne den generelle gennemsigtighed på mæglermarkedet, bør mæglerne klart og tydeligt informere om:

- ejerinteresser i forhold til øvrige virksomheder, herunder til kapitalforvaltningsselskaber, konsulentvirksomheder og i forhold til forsikringselskaber
- mæglervirksomhedens ejerkreds og selskabskonstruktion, herunder sammenhæng til moderselskaber, søstre og døtre.

Oplysningerne bør som et minimum fremgå af mæglerens hjemmeside eller på anden måde gøres tilgængelig.

\*\*\*\*

Forsikring & Pension ser frem til at drøfte, hvordan forslagene kan gennemføres. Vi står naturligvis til rådighed, skulle Finanstilsynet have spørgsmål hertil.

Med venlig hilsen

Carsten Andersen