

Finanstilsynet
Århusgade 110
2100 København Ø
Att. Kamilla Bøgebjerg Nørlem

Sendt på mail til kbn@ftnet.dk

5. januar 2018

Høring om udkast til bekendtgørelse om IDD-kompetencekrav

FA takker for ovennævnte høring af 7. december 2017 og fremsender hermed finanssektorens samlede hørings svar til udkastet. Svaret er koordineret med Forsikring & Pension og Finans Danmark.

DOK. NR.:
FAID-6-54105
SAG. NR:
FAID-6-504

Overordnet set støtter finanssektoren den model, som Finanstilsynet har valgt for implementeringen af kompetencekravene i artikel 10, stk. 1, i IDD. Finanssektoren er også tilfreds med, at det fremsendte udkast til bekendtgørelse med bilag i vidt omfang imødekommer sektorens tidligere fremsendte bemærkninger om behov for øget fleksibilitet i forhold til sektorens diversitet på dette område.

Finanssektoren lægger dog fortsat afgørende vægt på, at bekendtgørelsen ikke overimplementerer IDD og pålægger virksomhederne og deres ansatte unødige økonomiske og administrative byrder. Virksomhedernes forøgede omkostninger til dette formål vil blive lagt oveni priserne på produkterne, så forbrugerne har ligeledes en interesse i, at bekendtgørelsen ikke skaber unødige økonomiske og administrative byrder. Ifølge høringsbrevet vurderes bekendtgørelsen at medføre løbende administrative byrder på 39 mio. kr. og omstillingsomkostninger på 31,2 mio. kr. Det er bekymrende, at det ikke oplyses, hvordan disse omkostninger forventes fordelt på hhv. virksomhederne og myndighederne, og finanssektoren efterlyser en afklaring af dette.

Kompetencekravene skal således være rimelige og stå mål med typen og kompleksiteten af de forsikringer, som den enkelte medarbejder distribuerer, og ikke stille virksomhederne og deres ansatte overfor større kompetencekrav end nødvendigt i forhold til, hvad der er formålet med IDD, nemlig forbrugerbeskyttelse. Finanssektoren vurderer derfor, at der fortsat er behov for en lang række præciseringer i bekendtgørelsen eller i det mindste i vejledningen, så det bliver helt klart for virksomhederne, hvilke krav de skal overholde.

Det er også vigtigt, at bekendtgørelsen ikke skaber konkurrenceforvriddning mellem forsikringsdistribution i pengeinstitutterne og accessorisk forsikringsformidling eller mellem forsikringsdistribution i pengeinstitutterne og i forsikrings selskaberne ved at stille forskellige krav til ansatte de to steder, som sælger de samme eller tilsvarende forsikringsprodukter. Derfor bør ensartede formidlingssituationer reguleres ens.

Proceduremæssigt er finanssektoren ikke tilfreds med, at virksomhederne får så kort en frist fra bekendtgørelsen offentliggøres til den træder i kraft 23. februar 2018. Det lægger et stort tidspres på virksomhederne for at nå at indrette sig efter de nye krav.

Finanssektoren finder det dog positivt, at EU-Kommissionen nu har fremlagt forslag om en udskydelse af IDD's anvendelsesdato til 1. oktober 2018. Hvis forslaget godkendes i Ministerrådet/Europa-Parlamentet, går finanssektoren ud fra, at bekendtgørelsen om IDD-kompetencekravene først vil blive håndhævet fra denne dato.

Endvidere anerkender finanssektoren også, at den foreslåede overgangsordning afhjælper udfordringerne med den korte tidsfrist.

Finanssektoren har følgende konkrete bemærkninger til udkastet:

Titlen på bekendtgørelsen bør ændres, så det fremgår, at den ikke blot vedrører kompetencekrav, men også krav til godt omdømme.

Ad § 1

I forslaget til lov om forsikringsformidling fremgår det af § 1, stk. 4, at visse bestemmelser i loven finder anvendelse på "filialer i Danmark af et forsikrings-selskab, der er meddelt tilladelse i et andet land inden for Den Europæiske Union eller i et land, som Fællesskabet har indgået aftale med på det finansielle område". I stk. 5 nævnes genforsikringselskaber, men ikke noget om filialer.

I udkastet til bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører er der i § 1, stk. 1, nr. 1, en bestemmelse svarende til § 1, stk. 4 i forslaget til lov om forsikringsformidling, men intet om genforsikringselskaber og filialer heraf.

I udkastet til kompetencebekendtgørelsen omtales filialer slet ikke i § 1, der vedrører anvendelsesområdet. Finanssektoren antager, at ansatte i filialer er omfattet af bekendtgørelsen. Det bør præciseres.

Ad § 2, stk. 1, litra a)

Det bør tydeliggøres, hvilken virksomhed og administration, gerne med konkrete eksempler i vejledningen, der er omfattet af bekendtgørelsen og dermed kompetencekravene. Kompetencekravene i IDD bør kun gælde for medarbejdere, der er direkte beskæftiget med forsikringsdistribution, jf. også IDD, artikel 10, stk. 2, 5. afsnit, og de foreslåede hjemmelsbestemmelser i hhv. forslag til lov om forsikringsformidling (§11, stk. 3) og lov om finansiel virksomhed (§43, stk. 7).

Således bør kompetencekravene ikke gælde for skadesbehandlere, når der er etableret fuld funktionsadskillelse. Finanssektoren har derfor med tilfredshed noteret sig EU-Kommissionens mundtlige tilkendegivelse om, at kompetencekravene ikke gælder for skadesbehandlere, når der er etableret fuld funktionsadskillelse, og ser frem til, at dette bliver skrevet ind i bekendtgørelsen eller vejledningen.

Kompetencekravene bør heller ikke gælde support- og ekspeditionsmedarbejdere, som i det væsentlige ikke har kundekontakt, eller hvor kundekontakt i det væsentlige er af opklarende eller afklarende karakter.

Ligeledes bør kompetencekravene ikke gælde for antagelsesmedarbejdere, dvs. medarbejdere som vurderer helbred og dermed, om kunden kan få forsikring, eventuelt på ændrede vilkår. Til støtte for ovenstående henvises også til betragtning 14 i IDD.

Derudover er det finanssektorens opfattelse, at den faglige supervision, der foretages over for medarbejdere, der arbejder med forsikringsdistribution, kan foretages af en anden person end lederen af den enkelte afdeling. Derfor bør lederne kun være omfattet af kravene i bekendtgørelsen, hvis de varetager en faglig supervision. Dette vil også være i overensstemmelse med den praksis, der allerede er i sektoren i dag.

Endelig finder finanssektoren, at kompetencekravene ikke bør gælde for specialister, der alene arbejder i supportfunktioner, med forretningsudvikling og uden direkte kundekontakt/ansvar, fx underwriteere.

Også disse grupper af medarbejdere bør undtages fra kompetencekravene, og det bør ligeledes skrives ind i bekendtgørelsen eller vejledningen.

Hvis disse kategorier af medarbejdere underlægges IDD's kompetencekrav, bliver der tale om overimplementering af kompetencekravene i IDD, og det påfører virksomhederne såvel administrative som omkostningsmæssige byrder, uden at det øger forbrugerbeskyttelsen, hvilket som bekendt er formålet med direktivet.

Ad § 2, stk. 1, litra b)

I det omfang passwordbeskyttede kundeportaler, hvor kunderne kan foretage selvbetjening/indgå aftaler digitalt, er omfattet af IDD's anvendelsesområde, bør det være de samme medarbejdergrupper som under litra a), der er omfattet af kompetencekravene, fx rådgivere tilknyttet en chatfunktion, og ikke IT- og supportmedarbejdere. Dette bør fremgå af vejledningen til bekendtgørelsen.

I vejledningen bør det endvidere præciseres, at orientering om generelle overordnede forhold - uanset hvilket medie der bruges, hvor der ikke er kundekontakt - ikke omfattes af kompetencekravene.

Ligeledes bør det præciseres, gerne med eksempler, at rene administrative opgaver, der ikke har karakter af kundefrådgivning, ikke omfattes. Fx giver det ikke mening, hvis medarbejdere i marketingafdelinger skal underlægges kravene, blot fordi de formulerer forslag til tekst til kundeportalen, der efterfølgende kvalitetssikres af forsikringsmedarbejdere.

Ad § 3

Det bør præciseres i stk. 1, at kravet om "godt omdømme" kun finder anvendelse på ansatte, "der er direkte beskæftiget med forsikrings- eller genforsikringsdistribution", jf. også de foreslåede hjemmelsbestemmelser i hhv. forslag

til lov om forsikringsformidling (§11, stk. 3) og lov om finansiel virksomhed (§43, stk. 7). Finanssektoren antager, at §3 alene finder anvendelse på ansættelser, der sker efter tidspunktet for bekendtgørelsens ikrafttræden. Er dette mod forventning ikke tilfældet, bør der være en overgangsregel for så vidt angår ansættelser, der ligger forud for dette tidspunkt.

Det bør endvidere præciseres i vejledningen, om selskaberne med et vist interval er forpligtet til at sikre sig, at de ansatte har et godt omdømme, eller om den ansatte er forpligtet til informere arbejdsgiveren, hvis den pågældende ikke længere opfylder fit & proper kravene.

Derudover bør stk. 2 være identisk med bestemmelsen i § 10, stk. 1, i lov om forsikringsformidling. Særligt for så vidt angår kravet om ren straffeattest mangler muligheden for, at virksomheden kan vurdere overtrædelsen i forhold til varetagelsen af stillingen på betryggende måde, jf. også IDD, artikel 10, stk. 3. Det fremgår her, at en ren straffeattest eller anden tilsvarende test kræves for så vidt angår alvorlige strafbare handlinger i forbindelse med formueforbrydelser eller anden kriminalitet vedrørende finansielle aktiviteter.

Finanssektoren mener i den sammenhæng, at det bør være op til den enkelte virksomhed at beslutte, hvordan det skal dokumenteres, dvs. i form af en egen attest eller en ren straffeattest. Det bør fremgå klart, hvem der er forpligtet til at sikre kravet i bekendtgørelsens § 3, stk. 2, helst i selve bekendtgørelsen eller alternativt i vejledningen.

Finanssektoren skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at der i hvidvaskloven også er en forpligtelse til at indhente straffeattester på udvalgte medarbejdere. Finanssektoren foreslår af hensyn til administrationsomkostninger, at retningslinjerne så vidt muligt følger hinanden, så forpligtelsen er ens i både denne bekendtgørelse, men også i anden lovgivning, der stiller lignende krav.

Ad § 4

Det bør også her præciseres, at kravet kun finder anvendelse på ansatte, "der er direkte beskæftiget med forsikringsdistribution", jf. også ovenfor.

Vurderingen af, om den ansatte har tilstrækkelige kompetencer til at kunne varetage sit arbejdsområde, foretages ifølge udkastet til bekendtgørelsen efter de kompetencekrav, der hører til den pågældende ansattes arbejdsområde, jf. bilag 1-11.

Finanssektoren noterer med tilfredshed, at sektorens tidligere fremsendte kommentarer om behov for større fleksibilitet inden for de enkelte jobfunktioner i vidt omfang er blevet imødekommet med de ændringer, der er foretaget i bilagene i forhold til tidligere udkast. Finanssektoren noterer endvidere med tilfredshed, at den u hensigtsmæssighed, der i tidligere udkast til bekendtgørelsen bestod i, at ansatte i såvel forsikringsselskaber som i pengeinstitutter skulle bestå minimum to tests for at leve op til kompetencekravene, i vidt omfang er fjernet i det nye udkast til bekendtgørelse.

Finanssektoren lægger dog fortsat stor vægt på, at de konkrete kompetencekrav er rimelige og står mål med typen og kompleksiteten af de forsikringer, som den enkelte medarbejder distribuerer. Medarbejdere, som sælger få/simple produkter, bør fx ikke overbebyrdes med krav til kompetencer, som ikke er nødvendige for at kunne varetage deres arbejdsområde. Der er således fortsat behov for at tilpasse bilagene, så de ikke går videre end det §4, stk. 1, foreskriver, nemlig at den ansatte skal have tilstrækkelige kompetencer til at varetage sit arbejdsområde, jf. også art. 10, stk. 1, i IDD.

Punkt 1.a) i bilag 1-5 og 10 og 11 bør således have en ændret ordlyd som følger: "Juridiske forhold. Relevante bestemmelser i *bl.a.* følgende lovgivning, *såfremt den ansatte skal have kendskab hertil for at kunne varetage sit arbejdsområde:....*" (ændringer indsat med kursiv). I eksempelvis bilag 5 er den lovgivning, som en ansat skal have kendskab til for at kunne varetage sit arbejdsområde, forskellig, afhængigt af om der er tale om B2B eller B2C. I B2B er kendskab til fx Værgemålsloven, Boafgiftsloven og Lov om bevarelse af ret til ægtefællepension ved separation og skilsmisse ikke relevant. Særligt for så vidt angår bilag 5 skaber det endvidere uklarhed om kompetencekravene, at rubrik 1.b) tager tydeligt sigte på B2C forhold og ikke på B2B forhold, selvom bilaget dækker begge målgrupper.

Ved at ændre ordlyden af punkt 1.a), så der ikke er tale om en udtømmende opregning af lovgivningen, men alene eksempler, bliver bestemmelsen samtidig fremtidssikret. Således tager den højde for kommende lovgivning, ligesom den tager højde for en udvikling, der går i retning af selskaber med mere specialiserede produkter.

Der er også behov for at få defineret nærmere, hvad der menes med "komplerede" og "ukomplerede" risikoprofiler i bilagene, så virksomhederne inden en konkret rådgivningssamtale har bedre mulighed for korrekt indplacering af en kunde i den ene eller den anden kategori og dermed på forhånd kan sikre sig, at en rådgiver med de rette kompetencer kan påtage sig samtalen.

Finanssektoren lægger endvidere stor vægt på, at der ikke sker en skævvridning af den regulering, der gælder, alt efter om eksempelvis et pensionsprodukt distribueres via et pengeinstitut eller et forsikringsselskab, men at de er underlagt de samme lovgivningsmæssige krav.

Det er også vigtigt, at kompetencekravene tager hensyn til, at pengeinstitutternes organisering af forsikringsdistribution har mange nuancer. Nogle banker arbejder således udelukkende med henvisning, mens andre banker arbejder med håndtering og rådgivning. Ved at sidestille alle pengeinstitutter uden skellen hertil, vil der blive tale om en overimplementering af IDD. I forlængelse heraf er der behov for at tydeliggøre, om medarbejdere i pengeinstitutter, der distribuerer rejseforsikringer, som er tilknyttet et kreditkort, er undtaget fra kompetencekravene, uanset forsikringens omfang og dækningsstørrelser, eller om der gælder en bagatelgrænse, jf. bagatelpræmiegrænsen i lov om forsikringsformidling § 1, stk. 2, og gerne med konkrete eksempler, hvis der skelnes mellem produkterne. Samme præcisering er der behov for i forhold til de på-

gældende medarbejderes distribution af kreditkort med andre tilknyttede forsikringer, som fx billetafbestillingsforsikringer, forsikringer med forlænget reklamationsret og forsikringer ved ID-tyveri. Finanssektoren går ud fra, at medarbejdere i pengeinstitutter, der distribuerer sidstnævnte forsikringer i tilknytning til kreditkort, som udgangspunkt heller ikke er omfattet af kompetencekravene.

Det vil i det hele taget være særdeles nyttigt for pengeinstitutternes forståelse af, hvilke situationer som er omfattet af kompetencekravene, og hvilke som ikke er, at der vedhæftes et bilag til vejledningen, som med konkrete eksempler illustrerer dette.

Der er også behov for at få præciseret en klar afgrænsning i forhold til accessorisk forsikringsformidling, som ifølge IDD-lovudkastet ikke er omfattet af kompetencekravene. Her gælder alene et krav om produktkendskab. For at undgå konkurrenceforvridning bør der imidlertid stilles de samme krav til accessoriske forsikringsformidlere, som der stilles til forsikringsformidlere i den finansielle sektor ved salg af samme eller tilsvarende forsikringsprodukter.

Det bør endvidere gøres klart, at det vil være virksomhedernes ansvar at sikre overensstemmelsen mellem de formelle kompetencekrav og jobfunktionen. Denne tilgang lader sig bedst beskrive i vejledningen.

Endelig foreslår finanssektoren, at ordene "med ukomplicerede risikoprofiler" slettes i stk. 2, pkt. 1, så der er overensstemmelse med bilag 1 og 6. Endvidere foreslås det, at begrebet "virksomheder" anvendes konsekvent i bekendtgørelsen, så det erstatter "erhvervsvirksomheder" og "erhvervskunder", som anvendes forskellige steder om det samme. I stk. 2, pkt. 5, bør der endvidere tilføjes en henvisning til bilag 9, så sætningen slutter med "...svarende til bilag 5 eller 9".

Ad § 5 og § 6

Finanssektoren hilser det velkomment, at en ansat, som ikke har bestået den relevante prøve eller efteruddannelsesprøve, kan arbejde under kvalificeret opsyn i en given periode. Det giver virksomhederne øget fleksibilitet i forhold til overholdelse af kompetencekravene. Men det bør - evt. i vejledningen - præciseres, hvad der ligger i at arbejde under "opsyn". Det antages, at der ikke gælder nogen formkrav.

I henhold til §5, stk. 4, må en ansat, som ikke har bestået en prøve tre gange, først gå op til tilsvarende prøve et år efter det seneste forsøg. Det bør præciseres i bekendtgørelsen eller alternativt i vejledningen, hvordan denne bestemmelse hænger sammen med stk. 2, når man passerer den foreskrevne 5-års grænse. Det samme gør sig gældende for så vidt angår § 6, stk. 3, jf. stk. 2.

§ 5, stk. 5 og 6, er uklart formuleret, og der er behov for en præcisering - evt. i vejledningen - af, i hvilke tilfælde en ansat skal bestå prøven og/eller efteruddannelsesprøven. Finanssektoren foreslår konkret, at der indsættes et "herfter" i de to sætninger om en sammenhængende periode. Dvs. så formuleringen

i stedet for bliver: "men som herefter ikke har udøvet forsikringsdistribution i en sammenhængende periode på...".

I § 5, stk. 5 og 6, er der desuden fejlagtigt henvist til § 11, stk. 2. Der skal henvises til § 11, stk. 4.

Det forventes desuden, at de offentlige og private uddannelser, der lever op til kravene i bekendtgørelsen, i sig selv er tilstrækkelig dokumentation for, at kompetencekravene til prøven, jf. § 5, er overholdt.

Ad § 8

Som en konsekvens af bemærkningerne til § 4, skal det sikres, at de prøver og efteruddannelsesprøver, som de godkendte prøveudbydere udbyder, ikke går videre end nødvendigt og dermed ikke medfører, at ansatte skal tilegne sig en viden, som ikke er nødvendig for, at de kan varetage deres opgaver og opfylde deres forpligtelser på tilfredsstillende vis.

Med henblik på at sikre, at gennemførelsen af IDD's kompetencekrav fungerer i praksis, og at der ikke sker overimplementering, foreslår finanssektoren, at der indsættes en revisionsklausul i bekendtgørelsen, hvorefter ordningen eksempelvis tages op til revision 2 år efter overgangsordningens udløb.

Med hensyn til stk. 1, nr. 3, hvorefter udbudte prøver, jf. bilag 1-11, skal bestå af en teoretisk og praktisk del, antager finanssektoren, at den praktiske del kan foretages i online-universet.

Finanssektoren foreslår, at der i § 8, stk. 1, også indsættes en henvisning til § 6, stk. 1, og at der i § 8, stk. 1, pkt. 2, henvises til § 5 i stedet for § 4 og 7.

Ad § 11

Bestemmelsen bør justeres for at tage højde for de drøftelser, der pt. pågår i EU-regi vedrørende en eventuel udskydelse af implementerings-/anvendelsesdatoen for IDD.

Endelig har finanssektoren noteret sig, at Finanstilsynet på et informationsmøde på FOAK i juni 2017 oplyste, at der i relation til § 11, stk. 4, ikke er krav om, hvor længe man skal have beskæftiget sig med sin jobfunktion for at være en del af overgangsordningen (dvs. ikke nødvendigvis i hele 3-års perioden), men at virksomheden vurderer, om personen er kompetent til at bestride jobbet. Dette bør også fremgå af vejledningen.

Ad bilagene

Der er behov for at tydeliggøre referencerne i bilagene 6-9 til de relevante afsnit i bilagene 1-5.

Med venlig hilsen

Lars Djernæs
Chefkonsulent