



27. febrúar 2024

Tilv.: 2311007

Dreifibréf nr.: 9/2025

Til váttryggingafélaga og váttryggingamiðlara

Efni: Sjálfsmat framleiðenda váttryggingaafurða á skyldum samkvæmt reglugerð (ESB) 2017/2358 um kröfur um eftirlit og stýringu afurða

Hinn 22. júní 2021 var lögum nr. 30/2004 um váttryggingasamninga breytt með lögum nr. 82/2021, og fékk framseld reglugerð framkvæmdastjórnarinnar (ESB) 2017/2358 um viðbætur við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/97 að því er varðar kröfur um eftirlit og stýringu afurða („POG reglugerðin“) þar með lagagildi, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 3. gr. a. laga nr. 30/2004.

Reglugerðin setur fram kröfur um eftirlit og stýringu afurða í þágu neytendaverndar, en reglurnar gilda með samræmdum hætti um allar nýlega þróaðar váttryggingaafurðir og um verulega breyttar eldri váttryggingaafurðir. Þannig miðar reglugerðin í senn að því að framleiðendur váttryggingaafurða bjóði neytendum aðeins afurðir sem þeir hafa þörf fyrir og minnka líkurnar á því að neytendum séu boðnar afurðir sem þeir hafa litla eða enga þörf fyrir.

Gildissvið reglugerðarinnar nær til váttryggingafélaga og váttryggingamiðlara sem framleiða váttryggingaafurðir sem boðnar eru viðskiptavinum til sölu, þ.e. sem framleiðenda, og til dreifingaraðila váttrygginga sem ráðleggja neytendum um kaup á afurðum sem þeir framleiða ekki sjálfir.

Efni reglugerðarinnar er tvíþætt, þ.e. í II. kafla reglugerðarinnar er að finna kröfur gagnvart framleiðenda um afurðastýringu, en í III. kafla reglugerðarinnar er að finna kröfur um afurðastýringu gagnvart dreifingaraðila váttryggingaafurða. Sjálfsmatið tók að þessu sinni eingöngu til framleiðenda en ekki dreifingaraðila váttryggingaafurða.

Reglugerðin leggur ýmsar skyldur á framleiðendur váttryggingaafurða um að halda úti, starfrækja og endurskoða afurðasampykkaferli, skilgreina markhóp, prófa váttryggingaafurðir sínar, vakta og endurskoða váttryggingaafurðir með reglubundnum hætti og vanda val á dreifileiðum. Allt skal þetta gert með „neytendamiðaðri“ nálgun (e. customer-centric approach).

Til þess að kanna hvernig framleiðendur meta eigin hlítu við reglugerðina óskaði fjármálaeftirlitið eftir því að þeir fylltu út ítarlegt sjálfsmat, með alls 58 spurningum í sex hlutum. Fjögur váttryggingafélög sem hafa starfsleyfi frá fjármálaeftirlitinu og teljast framleiðendur á íslenska váttryggingamarkaðinum skiluðu svörum.

Dreifibréf þetta hefur að geyma samantekt um helstu niðurstöður sjálfsmatsins og sýnir að aðilar á íslenska váttryggingamarkaðinum virðast fylgja kröfum reglugerðarinnar að mestu leyti. Í samantektinni er lýst góðri framkvæmd sem fjármálaeftirlitið telur að æskilegt sé að hlutaðeigandi aðilar hafi til hliðsjónar þegar kemur að hlítu við POG reglugerðina.

Samantekt

Kröfurnar sem koma fram í POG reglugerðinni miða að því að tryggja að hugað sé að hagsmunum neytenda allan líftíma váttryggingaafurða, sér í lagi við hönnun og framleiðslu afurðanna ásamt markaðssetningu en einnig við vöktun og endurskoðun afurðanna eftir að dreifing hefst.¹

Til þess að tryggja að hagsmunir neytenda séu í fyrirrúmi þurfa framleiðendur og dreifingaraðilar váttryggingaafurða að nálgast afurðasamþykktarferli sitt, dreifingu og vöktun og endurskoðun afurða sinna með neytendavernd í huga. Sé það gert er líklegt að það hafi í för með sér góða niðurstöðu fyrir neytendur, þ.e. að váttryggingaafurðir séu í samræmi við þarfir, markmið og einkenni nægjanlega skilgreinds markhóps. Með öðrum orðum að váttryggingaafurðir eigi að vera hannaðar með þarfir neytenda innan ákveðins markhóps vörunnar í huga, þannig að neytendum sem standa utan markhópsins sé ekki seldur óþarfi.²

Í sjálfsmati fjármálaeftirlitsins voru framleiðendur váttryggingaafurða beðnir um að meta eigin frammistöðu þegar kemur að fylgni við reglugerðina, auk þess að svara öðrum tilfallandi spurningum. Almennur samhljómur er um það að nýlega þróaðar vörur og einnig verulega breyttar vörur fari í gegnum afurðasamþykktarferlið, sem er mikilvægt að mati fjármálaeftirlitsins. Sömuleiðis er almennur samhljómur um að markhópur sé skilgreindur fyrir hverja váttryggingaafurð fyrir sig. Hins vegar er ekki samhljómur um það hvort félögin fylgist með því hvort að afurðir þeirra séu að seljast utan skilgreinds markhóps. Tvö félög segjast að einhverju leyti meta virði váttrygginga fyrir einstaka váttryggingartaka að teknu tilliti til greidds iðgjalds, sem fjármálaeftirlitið telur jákvætt. Jafnframt var nokkur munur á því hversu reglulega félögin endurskoða afurðir sínar.

Framangreindir þættir spila stórt hlutverk við vernd neytenda og má telja að séu þessir grunnþættir í lagi aukist líkurnar á því að neytendum séu seldar afurðir sem þeir hafa raunverulega þörf fyrir, en minnki fyrir þær vörur sem þeir hafa ekki þörf fyrir.

¹ [Final Report on Public Consultation and Preparatory Guidelines on product oversight and governance arrangements by insurance undertakings and insurance distributors](#), bls. 3.

² [Final Report on Public Consultation and Preparatory Guidelines on product oversight and governance arrangements by insurance undertakings and insurance distributors](#), bls. 3 og [EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance](#), bls. 4-5.

I. hluti: Afurðasamþykktarferli

Í 4. gr. reglugerðarinnar kemur fram að framleiðendur skuli viðhalda, starfrækja og endurskoða afurðasamþykktarferli fyrir nýlega þróaðar váttryggingaafurðir og fyrir verulegar breytingar á eldri váttryggingaafurðum. Skriflegt afurðasamþykktarferli skal innihalda ráðstafanir og verklagsreglur um hönnun, vöktun, endurskoðun og dreifingu váttryggingaafurða sem og aðgerðir til úrbóta á váttryggingaafurðum sem eru skaðlegar viðskiptavinum. Jafnframt skal vera til staðar eining innan félags sem ber ábyrgð á framleiðslu váttryggingaafurða og ber endanlega ábyrgð á því að koma á, innleiða og endurskoða afurðasamþykktarferlið, ásamt því að sannprófa á viðvarandi hátt innri hlítni við ferlið.

Almennt séð virðast félögin hafa sett afurðasamþykktarferli sín fram á skriflegan hátt og að tiltekin eining skuli samþykkja það. Mismunandi er milli aðila hvaða eining hefur það hlutverk að samþykkja ferlið, en framkvæmdastjórn og viðskiptapróun voru nefnd í því samhengi. Almennt virðast miðlægar einingar hafa aðkomu að afurðasamþykktarferlinu, en mismunandi er milli félaga hvaða hlutverki þær gegna í ferlinu. Dæmi sem félög nefndu má nefna skilmálaráð, tryggingastærðfræðing, lögfræðisvið, áhættustýringu og persónuverndarfulltrúa.

Fjármálaeftirlitið lítur á afurðasamþykktarferlið sem mikilvægan hlekk í stjórnkerfi og áhættustýringu félaga sem teljast framleiðendur váttryggingaafurða. Telja verður nauðsynlegt að sú eining sem ber ábyrgð á framleiðslu afurða hafi viðeigandi þekkingu á POG regluverkinu til að tryggja neytendavernd.

Félögin greina frá því að þær afurðir sem þau hafa þróað eftir að reglugerðin fékk lagagildi hafi almennt farið í gegnum afurðasamþykktarferlið sem og verulega breyttar vörur. Þó virðist skorta fastmótuð viðmið við mat á því hvenær váttryggingaafurð telst verulega breytt. Þau viðmið sem félögin nefna að séu notuð við slíkt mat eru t.d. allar breytingar aðrar en einfaldar orðalagsbreytingar og lagfæringar á skilmálum ef um er að ræða þrengingu eða útvíkkun á bótasviði. Jafnframt ef um er að ræða breytingar sem geta haft mikil áhrif á vænt iðgjöld eða tjón félagsins, og loks ef breytingin kallar á heildarendurskoðun skilmála ásamt breyttri verðlagningu og hugsanlega breyttum markhópi.

Fjármálaeftirlitið bendir á að þrátt fyrir að ekki sé hægt að setja fram nákvæma og algilda skilgreiningu á því hvenær afurð teljist verulega breytt, geta fastmótuð og ákveðin viðmið hjálpað framleiðendum að meta hvort að afurð þurfi að fara aftur í gegnum afurðasamþykktarferlið eða ekki. Án viðmiða er möguleiki á því að ekki verði tekið eftir verulegum breytingum á afurð, sem getur haft slæm áhrif á viðskiptavini og vernd þeirra. Hægt er að horfa til ákveðinna atriða hvort um breytingu á mikilvægum eiginleikum afurðar sé að ræða, t.d. breytingu á váttryggingavernd, breytingu á kostnaði og gjöldum, breytingu á markhópi eða breytingu á bótarétti viðskiptavina. Að mati fjármálaeftirlitsins þarf því alltaf að horfa með augum hins almenna viðskiptavinar á það hvort um verulega breytingu sé að ræða eða ekki.³

³ [EIOPA Q&A, spurning 2266 – Clarification of „significant adaption of an existing product“.](#)

Loks má nefna að samhljómur er meðal félaganna um varðveislu skjala, þ.e. flest félög greina frá því að skjöl séu geymd ótímabundið, sem er jákvætt að mati fjármálaeftirlitsins.

II. hluti: Markhópur

Í 5. gr. reglugerðarinnar kemur fram að markhópur skuli skilgreindur í afurðasamþykktarferlinu og sá hópur viðskiptavina sem fer saman við hann fyrir hverja váttryggingaafurð fyrir sig. Jafnframt kemur fram að framleiðendur skuli eingöngu hanna og markaðssetja váttryggingaafurðir sem eru samrýmanlegar þörfum, einkennum, og markmiðum viðskiptavina sem tilheyra markhópnum.

Almennt skilgreina félögin markhóp fyrir hverja váttryggingaafurð og kemur slíkt fram í afurðasamþykktarferlinu. Jafnframt hafa félögin almennt sett fram ákveðin viðmið í afurðasamþykktarferlinu við skilgreiningu markhóps afurðar. Þau viðmið sem félögin nota við skilgreiningu markhóps eru mismunandi innbyrðis, en sum félög eru ekki með sérstök viðmið heldur meta markhópa eftir aðstæðum hverju sinni. Önnur félög nefna m.a. að þau styðjist við almenn viðmið um aldur, tekjur, fjölskylduhagi, búsetu og eignir. Enn önnur miða við hversu flókin afurð er og hvort hún er lögboðin. Þá má nefna að eitt félag hefur skilgreint neikvæðan markhóp fyrir afurð.

Greining markhóps er að mati fjármálaeftirlitsins mikilvægur þáttur í því að tengja saman þær váttryggingaafurðir sem samrýmast einkennum, þörfum og markmiðum þeirra viðskiptavina sem þær eru hannaðar fyrir, og einnig til að koma í veg fyrir að viðskiptavinum séu seldar afurðir sem þeir hafa ekki þörf fyrir.

Ekki er samhljómur meðal félaganna um að tekið sé mið af sjálfbærniþáttum við skilgreiningu markhóps afurðar, en hér bendir fjármálaeftirlitið á að samkvæmt 2. mgr. 1. gr. breytingarreglugerðar (ESB) nr. 2021/1257, sem breytti POG reglugerðinni, skal skilgreina markhóp að teknu tilliti til sjálfbærniþátta váttryggingaafurðar eins og þeir eru skilgreindir í 24. tölul. 2. gr. reglugerðar (ESB) nr. 2019/2088, þ.e. umhverfis- félags- og starfsmannatengd mál, virðing fyrir mannréttindum og mál sem varða baráttu gegn spillingu og mútum.

Þá er mismunandi meðal féлага hvort þau meti flækjustig afurðar við skilgreiningu markhóps afurðar, enda eru afurðir félaganna með mishátt flækjustig.

Fjármálaeftirlitið bendir á að séu fyrirfram ákveðin viðmið notuð til þess að ákvarða flækjustig afurðar getur það stuðlað að því að framleiðendur skilgreini markhóp af meiri nákvæmni og dýpt. Of almenn eða víðtæk skilgreining markhóps, sér í lagi þegar um er að ræða flóknari váttryggingaafurðir á borð við váttryggingatengdar fjárfestingaafurðir, getur leitt til þess að viðskiptavinum sem hafa ekki þörf fyrir afurðina, og/eða hafa ekki skilning á afurðinni, sé seld afurðin. Þannig getur í vissum tilvikum verið nauðsynlegt fyrir framleiðendur að skilgreina neikvæðan markhóp afurðar.⁴

III. hluti: Prófun á afurð

⁴ [EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance](#), bls. 10.

Í 6. gr. reglugerðarinnar kemur fram að framleiðendur skuli prófa váttryggingaafurðir sínar á viðeigandi hátt, þ.m.t. með sviðsmyndagreiningum þar sem við á, áður en afurð er markaðssett eða breytt verulega eða ef markhópurinn hefur breyst verulega. Samhliða skuli metið hvort váttryggingaafurðin uppfylli skilgreindar þarfir, markmið og einkenni markhópsins yfir líftíma sinn. Geri váttryggingaafurð það ekki skal hún ekki sett á markað.

Stærstur hluti félaga greinir frá því að samkvæmt afurðasamþykktarferli þeirra sé skylt að prófa afurðir áður en þær fara á markað. Slíkt hefur almennt þau áhrif að afurðin er líklegri til þess að uppfylla skilgreindar þarfir, markmið og einkenni markhóps yfir líftíma afurðarinnar. Í þessu samhengi bendir fjármálaeftirlitið á að breytist markhópur afurðar verulega, leiði það til þess að framleiðendur þurfi að prófa afurðina aftur.

Fjármálaeftirlitið bendir á að við afurðaprófun ætti sérstaklega að taka inn í myndina mat á virkni afurðar, mat á kostnaði og gildissviði, mat á árangri afurðar, mat á áhættu- og ávinningssniði afurðar og mat á upplýsingum um afurðina sem veittar eru viðskiptavinum. Þannig getur afurðaprófun falið í sér prófun á m.a. orðalagi, hversu auðskiljanlegir skilmálar eru, framkvæmd tjónakröfufertilisins, kostnaði og verðlagningu afurðarinnar. Þegar metið er hvort afurð sé samrýmanleg markhópnum, skulu framleiðendur einnig horfa til hvaða upplýsingar eru aðgengilegar viðskiptavinum innan markhópsins og fjármálalæsis þeirra. Þess skal þó getið að prófun á árangri afurðar felur ekki í sér takmörkun á frelsi framleiðenda til þess að ákveða iðgjöld eða verðlagningu á afurðum sínum.⁵

Nokkuð misræmi er á því hvort að félögin prófi afurðir sínar með eigindlegum- og megindlegum aðferðum, en með slíku móti er líklegra að afurðir uppfylli kröfur og þarfir neytenda. Að sama skapi er mikilvægt að félögin geri breytingar á afurðum ef eitthvað í prófunarferlinu gefur tilefni til þess.

Tvö félög segjast meta virði váttryggingaafurða að einhverju leyti fyrir einstaka váttryggingartaka að teknu tilliti til greidds iðgjalds við prófun afurðar. Sé það gert eru minni líkur á því að neytendum séu boðnar vörur sem þeir hafa ekki þörf fyrir.

IV. hluti: Vöktun og endurskoðun afurða

Í 7. gr. reglugerðarinnar kemur fram að framleiðendur skuli með viðvarandi hætti vakta og endurskoða reglulega váttryggingaafurðir sem þeir hafa markaðssett til að greina atvik sem gætu haft umtalsverð áhrif á mikilvægustu eiginleika, áhættuvernd, eða tryggingar þessara afurða. Þeir skuli meta hvort váttryggingaafurðirnar séu í samræmi við þarfir, einkenni og markmið skilgreinda markhópsins og hvort umræddar afurðir séu seldar til markhópsins eða utan hans. Jafnframt skuli framleiðendur grípa til viðeigandi aðgerða og koma í veg fyrir frekari skaða þegar þeir greina á líftíma váttryggingaafurðar aðstæður sem geta haft neikvæð áhrif á viðskiptavin sem kaupir afurð.

Almennt telja félög að afurðasamþykktarferli þeirra mæli fyrir um að afurðir skuli vaktaðar og endurskoðaðar með reglubundnum hætti. Þó kemur fram að misjafnt er hversu reglulega þau framkvæma endurskoðun á afurðum sínum, eða allt frá þriggja mánaða

⁵ [EIOPA Q&A, spurning 1619 – Examples of appropriate product testing.](#)

fresti upp í þriggja ára fresti. Þeir þættir sem nefndir eru sem kunna að stýra því hversu oft regluleg endurskoðun á sér stað eru lagaumhverfi, markaðsaðstæður, afkoma afurða, tjónshlutfall, gæði vöru og samkeppnishæfni afurðar. Almenn t.m.a. má segja að því reglulegri sem endurskoðun er aukast líkurnar á því að váttryggingaafurð samrýmist þörfum, einkennum og markmiðum markhóps yfir líftíma sinn.

Fjármálaeftirlitið telur að vöktun og endurskoðun afurða ætti að vera samræmd við aðferðafræði og þá ferla sem notaðir eru við prófun afurða. Þannig sé hægt að athuga hvort afurðin mæti enn þörfum, einkennum og markmiðum markhópsins með því að bera saman annars vegar væntingar til afurðarinnar áður en hún fór á markað og hins vegar reynslu af afurð þann tíma sem hún hefur verið á markaði.

Ekki er samhljómur meðal félaganna hvort þau fylgja með því hvort afurðir séu seldar utan skilgreinds markhóps afurðar. Mikilvægt getur verið að fylgjast með slíkri tilhneigingu, enda getur það gefið vísbendingu um að markhópur hafi ekki verið nægilega skilgreindur í upphafi eða verið tilefni til breytingar á markaðssetningu afurðar.

Í þessum hluta sjálfsmatsins voru félögin einnig spurð fáeinna spurninga um hvaða áhrif heimsfaraldur Covid-19 hefði haft á afurðir félagsins. Félögin nefndu sum hver dæmi um að tjónatiðni hefði lækkað í ferðatryggingum, enda fækkaði utanlandsferðum til muna á tímabilinu. Þá hafi Covid-19 veiran haft áhrif á sjúkrakostnað innanlands og utanlands. Hluti félaga gerði einnig breytingu á skilmálum sínum þannig að sjúkrakostnaður vegna Covid-19 veirunnar fengist ekki bættur.

V. hluti: Dreifileiðir

Í 8. gr. reglugerðarinnar kemur fram að framleiðendur skuli vanda val dreifileiða sem eru viðeigandi fyrir markhópin og taka tillit til sérstakra eiginleika viðkomandi váttryggingaafurða. Framleiðendur skuli veita dreifingaraðilum váttrygginga allar viðeigandi upplýsingar um váttryggingaafurðirnar, skilgreinda markhópin og dreifingarátætlunina sem lögð er til, þ.m.t. upplýsingar um helstu eiginleika og einkenni afurða, áhættu og kostnað við þær, þ.m.t. óbeinan kostnað og sérhverjar aðstæður sem valdið geta hagsmunaárekstri sem er skaðlegur viðskiptavininum. Þá skuli framleiðendur gera viðeigandi ráðstafanir til að vakta að dreifingaraðilar váttrygginga fari eftir markmiðum afurðasamþykkaðs framleiðanda.

Mismunandi er á meðal félaga hvort það komi fram í afurðastýringarferli þeirra hvernig dreifileið mismunandi váttryggingartaka skuli valin. Hið sama á við þegar spurt var um hvort fram komi í afurðastýringarferli hvernig dreifileiðir séu viðeigandi fyrir markhóp afurðar út frá helstu einkennum hennar. Í þessu samhengi er gott að hafa í huga að mikilvægt er að þær upplýsingar sem koma frá framleiðendum til dreifingaraðila séu skýrar svo dreifingaraðili geti skilið markhópin, þ.m.t. þarfir hans, einkenni og markmið.

Fjármálaeftirlitið bendir á að til þess að fullnægja umræddum kröfum þurfa framleiðendur að tryggja að við þróun dreifileiða og við val á dreifingaraðilum sé flækjustig afurðarinnar haft til hliðsjónar, sem og einkenni markhópsins. Jafnframt þurfi að athuga hvort tekið hafi

verið tillit til mögulegrar áhættu sem gæti myndast eða hafi þegar myndast í afurðaprófuninni, þ.m.t. áhættu tengdri þóknunargreiðslum.⁶

Hér má einnig nefna að öll félögin segjast nota umboðsmenn við dreifingu váttryggingaafurða sinna. Tvö félög greina frá því að þau noti váttryggingamiðlara við dreifingu váttryggingaafurða sinna, en tvö félög greina frá því að þau notist ekki við váttryggingamiðlara.

Virðingarfyllt,

SEÐLABANKI ÍSLANDS

Linda Kolbrún Björgvinsdóttir
framkvæmdastjóri
háttsemiseftirlit

Gunnar Magnús Bergs
lögfræðingur
háttsemiseftirlit

⁶ [EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance](#), bls. 14.

