

## EIOPA waarschuwt verzekeraars en banken dat zij kwesties van hoge beloningen en belangenconflicten door de verkoop van kredietverzekeringen dienen aan te pakken of anders met mogelijke toezichtmaatregelen geconfronteerd zullen worden

De Europese Autoriteit voor verzekeringen en bedrijfspensioenen (EIOPA) waarschuwt verzekeraars en banken (die als verzekeringsdistributeurs optreden)<sup>1</sup> dat zij dienen te waarborgen dat die producten een eerlijke prijs bieden aan consumenten door:

- ▶ actief kwesties aan te pakken waarbij verzekeringsontwikkelaars een hoge beloning uitkeren aan verzekeringsdistributeurs voor de verkoop van kredietverzekeringen<sup>2</sup>, en
- ▶ te voorkomen dat in het kader van bankverzekeringsmodellen<sup>3</sup> schadelijke belangenconflicten ontstaan.

Deze waarschuwing wordt gegeven overeenkomstig artikel 9, lid 3, van Verordening (EU) nr. 1094/2010<sup>4</sup>.

### Bevindingen van EIOPA

Het recente thematische onderzoek van EIOPA naar bankverzekeringen<sup>5</sup> gaf aanleiding tot ernstige bezorgdheid met name voor wat betreft de hoge commissies en belangenconflicten tussen ontwikkelaars, distributeurs en consumenten, wat er, in de context van bankverzekeringsmodellen, toe leidt dat producten geen eerlijke prijs bieden en dat consumenten een beperkte keuze hebben. Uit de belangrijkste bevindingen blijkt dat:

- ▶ een aanzienlijk deel van de bruto geboekte premie-inkomsten die consumenten betalen, de beloning van banken financiert, terwijl de uitkeringen van vorderingen aan consumenten gemiddeld nog geen 30 % van deze premie-inkomsten uitmaken.
- ▶ EIOPA heeft vastgesteld dat, in de periode tussen 2018 en 2020, commissies die aan banken werden betaald:

---

<sup>1</sup> De waarschuwing is gericht aan banken die geregistreerd zijn als verzekeringstussenpersoon krachtens artikel 2, lid 1, onder 3), van de [Richtlijn \(EU\) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie](#) (richtlijn Verzekeringsdistributie). **N.B. Overal waar in dit document wordt verwezen naar “banken” dient dit dan ook te worden gelezen als “banken die geregistreerd zijn als verzekeringstussenpersonen krachtens de richtlijn Verzekeringsdistributie”.**

<sup>2</sup> De waarschuwing heeft betrekking op de drie kredietverzekeringsproducten die onder het thematisch onderzoek vallen: hypotheekverzekering, consumentenkredietverzekering en creditcardverzekering.

<sup>3</sup> De term “bankverzekeringsmodel” verwijst naar de aard van de relatie tussen een verzekeraar die kredietverzekeringsproducten ontwikkelt en een bank die namens de verzekeraar voorziet in een distributiekanaal voor die producten.

<sup>4</sup> [Verordening \(EU\) nr. 1094/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit \(EIOPA\)](#)

<sup>5</sup> In totaal 174 verzekeraars en 145 banken hebben aan het thematisch onderzoek deelgenomen.

- voor meer dan de helft van de hypotheekverzekeringopolissen tussen de 30 % en 70 % van de bruto geboekte premie-inkomsten lagen;
  - voor meer dan tweederde van de consumentenkredietverzekeringopolissen tussen de 40 % en 80 % van de bruto geboekte premie-inkomsten lagen; en
  - voor de meeste creditcardverzekeringopolissen tussen de 40 % en 90 % van de bruto geboekte premie-inkomsten lagen.
- ▶ De meeste banken (74 %) beschikten niet over een kostentoerekeningsmodel voor de verkoop van kredietverzekeringproducten. Bij gebrek aan dergelijke gegevens kunnen de kosten die banken maken voor het distribueren van deze polissen de hoge commissies niet rechtvaardigen, waarbij ook nog in aanmerking moet worden genomen dat kredietverzekeringen gewoonlijk geen maatwerkpolissen zijn, wat resulteert in ongerechtvaardigde kosten voor consumenten en oneerlijke tariefpraktijken.
  - ▶ Dergelijke hoge commissies kunnen leiden tot aanzienlijke en schadelijke belangenconflicten en tot de toepassing van slechte bedrijfspraktijken met als doel zoveel mogelijk winst te behalen (bijv. agressieve verkooptechnieken, misleidende verkopen, enz.). Uit het thematische onderzoek kwam ook naar voren dat de verzekeraars die deel uitmaken van een strategische alliantie of die tot dezelfde financiële bankholding behoren,<sup>6</sup> wat neerkomt op 63 % van alle verzekeraars, hogere commissies aan dergelijke banken betalen dan wanneer er sprake is van niet-exclusieve distributieovereenkomsten. Dit geeft aan dat hoge commissies het resultaat zijn van de bestaande bankverzekeringsmodellen, die strenge governancemaatregelen (inclusief controlesystemen) vereisen wil men belangenconflicten tussen ontwikkelaars, distributeurs en consumenten afdoende beperken en voorkomen dat ze resulteren in een slechte bedrijfsvoering en benadeling van consumenten.
  - ▶ Daarnaast heeft 34 % van de banken stimuleringsregelingen voor hun werknemers ingevoerd voor de verkoop van kredietverzekeringproducten die, gezien de hoge commissies, aanleiding geven tot nog meer zorgen wat betreft de naleving van artikel 17, lid 3, van de richtlijn Verzekeringsdistributie<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> Onder financiële holding verstaan we een gemengde financiële holding in de zin van artikel 212, lid 1, onder h), van Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf.

<sup>7</sup> “De lidstaten zorgen ervoor dat een verzekeringsdistributeur niet wordt beloond of de prestaties van zijn werknemers niet zodanig beloont of beoordeelt dat er conflicten ontstaan met zijn plicht in het belang van zijn klanten te handelen. Met name hanteert een verzekeringsdistributeur op beloningsgebied, op het gebied van verkoopdoelen of anderszins, geen regeling die hemzelf of zijn werknemers ertoe kan aanzetten een klant een bepaald verzekeringsproduct aan te bevelen, terwijl de verzekeringsdistributeur een ander verzekeringsproduct zou kunnen aanbieden dat beter aan de behoeften van de desbetreffende klant zou voldoen”.

- ▶ De meeste banken (83 %) verkopen het kredietverzekeringsproduct in combinatie met het kredietproduct, wat inhoudt dat consumenten het kredietverzekeringsproduct alleen kunnen kopen als zij het belangrijkste kredietproduct bij dezelfde bank kopen. Deze praktijk beperkt de mogelijkheden van de consument om aanbieders te vergelijken en kan daarmee de risico's van misleidende verkopen en agressieve verkooptechnieken versterken.
- ▶ Bovendien worden bepaalde kredietverzekeringsproducten verkocht tegen een koopsom<sup>8</sup> (32 % van de hypotheekverzekeringen, 51% van of de consumentenkredietverzekeringen en 18 % van de creditcardverzekeringen) wat tot nog meer problemen kan leiden bij het vroegtijdig beëindigen, veranderen of annuleren van de kredietverzekering. Bepaalde banken bieden de mogelijkheid de premie te betalen met een lening, wat bijkomende rentekosten met zich meebrengt voor consumenten evenals belangenconflicten doordat banken gestimuleerd kunnen worden om een dergelijke optie te bieden om inkomsten uit heffingen en rente te genereren.

EIOPA is van oordeel dat dergelijke praktijken aanleiding geven tot grote bezorgdheid met betrekking tot de adequate uitvoering van de fundamentele wettelijke beginselen die zijn uiteengezet in de richtlijn Verzekeringsdistributie, en zeer schadelijk kunnen zijn voor consumenten.

### Verwachtingen van EIOPA

EIOPA verwacht van verzekeraars en banken dat zij de belangen van consumenten in hun bedrijfsmodel<sup>9</sup> centraal stellen en dat zij relevante maatregelen nemen om verdere benadeling van consumenten te voorkomen.

EIOPA verwacht van alle verzekeraars en banken (die optreden als verzekeringsdistributeurs) dat zij de richtlijn Verzekeringsdistributie volledig naleven, inclusief de vereisten inzake producttoezicht en -governance. Wanneer consumenten zijn benadeeld, nemen alle verzekeraars en banken in kwestie<sup>10</sup> corrigerende maatregelen om de resultaten voor de consument te verbeteren door “de situatie te verhelpen en te voorkomen dat het nadelige feit zich opnieuw voordoet” overeenkomstig artikel 7, lid 3,<sup>11</sup> van de Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358 van de Commissie (hierna “POG-verordening”)<sup>12</sup>.

---

<sup>8</sup> Bij koopsompolissen wordt bij afsluiting één enkele betaling gedaan die alle kosten van de verzekeringspolis dekt voor de volledige polistermijn. Consumenten dienen bij het aangaan van het contract in één keer de volledige premie te betalen.

<sup>9</sup> Ook dienen verzekeraars en banken met name Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken na te leven.

<sup>10</sup> De meeste verzekeraars (64 %) in de steekproef hebben hun kredietverzekeringsproducten op of na 1 oktober 2018 ontwikkeld, in de handel gebracht of significant aangepast, met als gevolg dat deze producten onder de POG-verordening vallen.

<sup>11</sup> Artikel 7, lid 3, van de [Gedelegeerde Verordening \(EU\) 2017/2358 van de Commissie](#)

<sup>12</sup> Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/2358 van de Commissie van 21 september 2017 tot aanvulling van Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot vereisten inzake producttoezicht en -governance voor verzekeringsondernemingen en verzekeringsdistributeurs.

EIOPA is van oordeel dat op de volgende gebieden maatregelen moeten worden genomen:

## 1. Ontwikkeling van kredietverzekeringen

- ▶ Ontwikkelaars van kredietverzekeringen zorgen ervoor dat hun producten voldoen aan de behoeften van de geïdentificeerde doelgroep<sup>13</sup>, met andere woorden dat ze nuttig zijn en billijke prijzen waarborgen. Daartoe wordt hun productgoedkeuringsproces zo opgezet dat het in verhouding staat tot de complexiteit en de risico's van het relevante bankverzekeringsmodel, het krediteverzekeringsproduct en de doelmarkt. Verzekeraars en banken zorgen er met name voor dat zij:
  - beoordelen of de bank een *de facto* medeontwikkelaar van de kredietverzekeringspolis is en dat zij de POG-vereisten naleven. Deze beoordeling is vooral belangrijk voor groepspolissen waarbij de bank zowel de verzekeringnemer als de distributeur is en zij waarschijnlijk ook een *de facto* medeontwikkelaar is. In sommige gevallen kunnen ook nationale bepalingen, zoals verzekeringsovereenkomstenrecht, relevant zijn.
  - waarborgen dat het POG-systeem en controles volstaan om ongepaste beïnvloeding van de bank van het productontwerp te voorkomen, tenzij de bank formeel is aangewezen als medeontwikkelaar, en dat zij zorgen voor doeltreffend beheer van belangenconflicten<sup>14</sup>.
- ▶ Ontwikkelaars waarborgen ook dat bij het testen wordt beoordeeld of het product waarde biedt aan de doelmarkt door onder meer de voordelen voor de ontwikkelaar en de distributeur af te wegen tegen die voor de doelmarkt<sup>15</sup>. Dit omvat ook een beoordeling van de vraag of alle kosten evenredig zijn aan de uitgaven van de ontwikkelaar en de distributeur en aan de voordelen, met bijzondere aandacht voor de volledigheid van de geboden dekking, en de diensten die de doelmarkt worden aangeboden – d.w.z. dat er geen onnodige kosten in rekening worden gebracht.
- ▶ Ontwikkelaars maken gebruik van de beschikbare gegevens (zoals klachten, afgewezen claims en dergelijke) en voeren een relevante analyse uit om een behoorlijk toezicht op het product te waarborgen. Dit omvat ook de vraag of het product waarde biedt aan de doelmarkt. Is dat niet het geval, dan nemen zij maatregelen om de situatie te verhelpen, zoals een verbeterd productontwerp, verlaging van de commissies, enz. en om verdere benadeling te voorkomen, onder meer door betrokken banken en klanten te informeren<sup>16</sup>.

---

<sup>13</sup> Artikel 25, lid 1, van de richtlijn Verzekeringsdistributie en artikel 5, lid 3, en artikel 6 van de POG-verordening.

<sup>14</sup> Artikel 4, lid 3, onder b), van de POG-verordening.

<sup>15</sup> Artikel 4 en artikel 6 van de POG-verordening.

<sup>16</sup> Artikel 7, lid 3, van de POG-verordening.

- ▶ Daarnaast zien de ontwikkelaars erop toe dat de banken die optreden als verzekeringstussenpersonen – ook wanneer de bank een controlerende functie heeft binnen het partnerschap en/of de financiële holding – handelen in overeenstemming met de doelen van hun productgoedkeuringsproces<sup>17</sup> en dat de verkoopregelingen, met inbegrip van de stimuleringsregelingen voor werknemers die de bank hanteert, niet nadelig zijn voor consumenten.

## 2. Overeenkomsten voor de distributie van kredietverzekeringen

- ▶ Van verzekeraars en banken wordt verwacht dat zij hun distributie- en beloningsregelingen beoordelen en herzien om te waarborgen dat zij zich altijd op loyale, billijke en professionele wijze voor de belangen van hun klanten inzetten<sup>18</sup>. Zij beoordelen met name of de hoogte van de commissies gerechtvaardigd wordt door de kosten die worden gemaakt om deze producten te verstrekken en door een voordeel dat aan de doelmarkt wordt geboden.
- ▶ EIOPA verwacht van verzekeraars en banken dat zij misstanden aanpakken wat betreft ongerechtvaardigde en onevenredige commissies voor de verkoop van kredietverzekeringsproducten.
- ▶ Gegeven de potentiële belangenconflicten in bankverzekeringsmodellen, verwacht EIOPA dat productdistributieregelingen rekening houden met de mate van complexiteit en de risico's die met de producten samenhangen, evenals met de aard, schaal en complexiteit van de onderneming van de distributeur (bank)<sup>19</sup>. EIOPA verwacht ook dat ontwikkelaars waarborgen dat zij, als onderdeel van hun distributiestrategie voor kredietverzekeringsproducten, het meest geschikte distributiekanaal identificeren, in plaats van te vertrouwen op bestaande partnerschappen en/of ondernemingen die tot dezelfde financiële holding behoren, en dat zij ook mogelijke belangenconflicten blootleggen en zo nodig verzachtende maatregelen nemen.

### Volgende stappen

In de toekomst kunnen verzekeraars en banken verwachten dat EIOPA en bevoegde autoriteiten prioriteit geven aan het toezicht op de markt voor kredietverzekeringsproducten. Indien verzekeraars en banken de vereisten in de richtlijn Verzekeringsdistributie en in de POG-verordening niet naleven, kunnen zij er vanuit gaan dat bevoegde autoriteiten hun toezichhoudende bevoegdheden uitoefenen – rekening houdend met het evenredigheidsbeginsel – met inbegrip van inspecties ter plekke en andere onderzoeksbevoegdheden. Ingeval van een schending en afhankelijk van de ernst van de

---

<sup>17</sup> Artikel 8, leden 4 en 5, van de POG-verordening.

<sup>18</sup> Artikel 17 en artikel 20, lid 1, van de richtlijn Verzekeringsdistributie.

<sup>19</sup> Artikel 10, lid 1, van de POG-verordening.

EIOPA(2022)0037187

EIOPA – NORMAAL GEBRUIK

schending, kunnen verzekeraars en banken er vanuit gaan dat passende sancties worden opgelegd en/of dat bestuursrechtelijke maatregelen worden genomen, zoals:

- ▶ overeenkomstig artikel 33, lid 2, onder b), richtlijn Verzekeringsdistributie, waarin van de bank wordt geëist dat die het gedrag staakt en niet meer herhaalt, waaronder het staken van het op de markt brengen van producten waarvan zij niet met voldoende en adequate tests kunnen aantonen dat de hoge commissies gerechtvaardigd worden door een eerlijk prijsproces – d.w.z. producten die in de handel worden gebracht zonder dat artikel 6 van de POG-verordening wordt nageleefd;
- ▶ overeenkomstig artikel 33, lid 2, onder c), richtlijn Verzekeringsdistributie, doorhaling van de registerinschrijving van de bank als verzekeringstussenpersoon in het nationaal register.

Verzekeraars en banken kunnen ook verwachten dat:

- ▶ EIOPA zal toezien op de tenuitvoerlegging van deze waarschuwing door verzekeraars en banken, evenals op de maatregelen die door de bevoegde autoriteiten worden genomen om de problemen aan te pakken die door het thematisch onderzoek in hun markten zijn vastgesteld.
- ▶ Bevoegde autoriteiten kunnen samenwerken met mededingingsautoriteiten, autoriteiten voor consumentenbescherming en andere relevante autoriteiten in hun respectieve rechtsgebied, op grond van de oneerlijke handelspraktijken en consumentenbeschermingskwesties die in het thematisch onderzoek naar voren zijn gekomen.