



## Skadeforsikringsforetak

VÅR REFERANSE  
24/3119

DERES REFERANSE

DATO  
05.03.2024

### Skadeforsikring og kundevern

Med bakgrunn i endringer i reguleringen og den raske teknologiske utviklingen ønsker Finanstilsynet å påpeke noen sentrale forhold knyttet til kundevern.

#### 1. Forsikringsdistribusjon

Forsikringsdistribusjonsdirektivet ble gjennomført i norsk rett fra 1. januar 2022. Direktivet utvidet virkeområdet for reguleringen av forsikringsdistribusjon til også å gjelde forsikringsforetakenes direkte distribusjon - ikke bare agents og meglers formidling. Beskyttelse av kundenes interesser står sentralt i reguleringen, og foretakene skal utøve sin virksomhet i samsvar med redelighet og god forretningsskikk.

For forsikringsforetak er det et krav at ansatte som er direkte beskjeftiget med forsikringsdistribusjon har nødvendig kunnskap og kompetanse og for øvrig er egnet for å kunne utøve stillingen. Det er også krav om årlig etterutdanning som er relevant for stillingen.

Det følger av kravene om produktstyring at forsikringsforetak skal ha en hensiktsmessig prosess for godkjenning av hvert enkelt forsikringsprodukt og for vesentlige endringer i eksisterende forsikringsprodukter, før forsikringen markedsføres eller distribueres til kundene. Foretaket skal identifisere en målgruppe for det enkelte forsikringsproduktet, sikre at all relevant risiko for målgruppen er vurdert, og sikre at den planlagte distribusjonsstrategien er tilpasset målgruppen. Foretaket skal gjennomføre rimelige tiltak for å sikre at forsikringsproduktet distribueres til den identifiserte målgruppen. Det skal gjennomføres produkttesting både i forkant av markedsføring av nye produkter, ved vesentlige endringer av eksisterende produkter, og der målgruppen er betydelig endret. Formålet er kundebeskyttelse, dvs. å hindre at produkter selges til feil målgruppe og å sikre at eksisterende produkter fortsatt er egnet for målgruppen.

Forsikringsforetak skal gi distributører tilgang til alle relevante opplysninger om forsikringsproduktet og foretakets godkjenningsprosess, herunder opplysninger om den identifiserte målgruppen. Forsikringsforetak plikter å dokumentere tiltak relatert til produktgodkjenningsprosessen.

Tilbud og anbefalinger skal være i samsvar med kundens krav og behov, og distributøren skal legge forholdene til rette for at kunden kan vurdere forsikringstilbudet, herunder gi informasjon og veiledning om alternative dekningsformer og om aktuelle tilleggsdekninger. Finanstilsynet påpeker at distributøren bør forhindre at kunden kjøper en dekning som allerede er inkludert i andre forsikringsprodukter og at informasjonen gis i en form som er forståelig for kunden. Finanstilsynet forventer at dette ivaretas både i foretakets digitale flater, kundesider og nettsider, og i dokumentene som inngår i avtaleforholdet med kunden.

Det er regler om styring og håndtering av interessekonflikter ved forsikringsdistribusjon. Dersom tiltakene for å motvirke interessekonflikter ikke med rimelig sikkerhet forhindrer risiko for at kundens interesser blir skadelidende, skal forsikringsforetaket i god tid før forsikringsavtalen inngås, tydelig opplyse kunden om mulige interessekonflikter og om tiltakene som er truffet for å redusere denne risikoen. Foretaket skal på forespørsel fra Finanstilsynet kunne dokumentere hvilke mulige interessekonflikter som er identifisert, og hvilke tiltak foretaket har gjennomført.

## ***2. Bruk av data, avanserte analysemetoder, transparens i prising og tilbud av forsikringsprodukter***

Den teknologiske utviklingen går raskt, og Finanstilsynet registrerer skadeforsikringsforetakenes økte bruk av data og avanserte analysemetoder for eksempel basert på maskinlæring og kunstig intelligens (KI).

Finanstilsynet legger til grunn at forsikringsforetak som anvender avanserte analysemetoder, etterlever gjeldende sektorregelverk samt andre krav, retningslinjer og anbefalinger som er relevante for denne aktiviteten. Finanstilsynet viser spesielt til "EIOPA Consultative Group on Artificial Intelligence Governance Principles", publisert i 2019.

Finanstilsynet forventer at foretakene etterlever prinsipper om forsvarlig styring og kontroll, og legger generelt til grunn at alle foretakets risikoer er styrt. Det forventes at foretakene har tilstrekkelig relevant kompetanse på alle områder og nivåer i virksomheten.

Styret må sikre at forsikringsforetaket har hensiktsmessige retningslinjer og rutiner for å identifisere, styre, overvåke og rapportere risikoer knyttet til bruk av avanserte analysemetoder. Rammeverket må være etablert før slike metoder tas i bruk. Finanstilsynet forventer at styret og ledelsen har gjort grundige risikovurderinger før beslutning og gjennomføring.

Bruk av avanserte analysemetoder med økt antall forklaringsvariabler, kan gi mer nøyaktig klassifisering av risikodekninger, og slik sett bidra til at foretakets premier står i forhold til den risiko som overtas. Bruk av mer omfattende og detaljerte data og mer avanserte analysemetoder kan imidlertid føre til at enkelte kunder og kundegrupper i praksis utelukkes fra forsikringskollektivet. Det er viktig at foretakene sikrer risikoutjevning mellom medlemmene i et forsikringskollektiv, og tar hensyn til finansiell inkludering. Problemstillingen er spesielt relevant for produkter med høy samfunnsnytte, eller hvor avslag kan påvirke sårbare kundegrupper særskilt.

Det kan oppstå en ubalanse mellom foretakene, som kan utnytte store mengder data til å prise en risiko, og kundens innsikt og mulighet til å vurdere om denne prisen er rimelig sett i forhold til risikoen som overtas og de tjenester som ytes. Finanstilsynet legger til grunn at foretakene er bevisst denne mulige ubalansen. Finanstilsynet viser til forsikringsvirksomhetslovens krav om at premiene

skal stå i forhold til den risiko som overtas og de tjenester som ytes. Finanstilsynet legger til grunn at foretakene ikke utvikler en praksis hvor prisen maksimeres ut fra kundens villighet til å betale for forsikringsproduktet. Finanstilsynet legger til grunn at foretakene sikrer transparens i prisingen og at prisen kan forklares for kunden.

For Finanstilsynet

Runa K. Sæther  
seksjonssjef

Linn T. Jørgensen  
tilsynsrådgiver

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.*