



**RAPPORT**

30 MAJ 2008  
DNR 08-5342

**2008:13**

# Konsumentskyddet på finansmarknaden

## INNEHÅLL

SAMMANFATTNING	2
UTGÅNGSPUNKTER	3
GRÄNSÖVERSKRIDANDE FINANSIELL VERKSAMHET	11
FINANSIELL RÅDGIVNING	15
SPARA	18
<i>KONTOSPARANDE</i>	21
<i>DIREKTSPARANDE I AKTIER</i>	25
<i>AKTIEINDEXOBLIGATIONER</i>	30
<i>FONDSPARANDE OCH FONDFÖRSÄKRING</i>	33
<i>SPARANDE I TRADITIONELL PENSIONS FÖRSÄKRING</i>	40
BETALA	48
LÅNA	53
FÖRSÄKRA	59
BILAGA: UPPDRAG ENLIGT REGLERINGSBREVET	65

Konsumentskyddet på finansmarknaden är en samlad bedömning av konsumentskyddet inom det finansiella området. Rapporten är en redovisning till regeringen i enlighet med regleringsbrevet för budgetåret 2008 och Förordning (2007:841) med instruktion för Finansinspektionen. Rapporten är framtagen efter samråd med Konsumentverket.

Som bilaga till rapporten återrapporteras även hur FI bedriver sin uppgift att genom information och privatekonomisk utbildning stärka konsumentskyddet.

## Sammanfattning

Svenska konsumenter använder i allt högre utsträckning finansiella produkter och tjänster. Det underlättar deras vardag, ger dem möjlighet att hantera risker, och att få en bra avkastning på sitt sparande. Utvecklingen gynnar även samhället i stort.

För att konsumenter ska vilja använda det finansiella systemet krävs att de kan bedöma risker och möjligheter, och att de kan lita på att företagen följer ingångna avtal. Ett sätt att uppnå det är genom statlig tillsyn och reglering som verkar för stabila och seriösa företag som ger kunderna bra information. Detta är FI:s huvudsakliga uppdrag på konsumentområdet. Ett annat sätt är att säkerställa att konsumenter har tillräckligt med kunskap för att själva kunna utvärdera olika erbjudanden och företag. Även här bidrar FI genom en satsning för att stärka den finansiella allmänbildningen.

FI bedömer att konsumentens ställning på finansmarknaden är god, trots de inbyggda intressekonflikter som finns mellan de finansiella företagen och deras kunder och det utsatta läge som konsumenten per definition har i användandet av finansiella produkter.

Högst prioritet i FI:s konsumentinriktade arbete har sparande i traditionell pensionsförsäkring, fondsparande och ansvarsförsäkring.

- Den traditionella pensionsförsäkringen är den största sparformen. Samtidigt har kunderna ett särskilt utsatt läge genom långa löptider på avtalen, begränsad flytträtt och svårigheter att få inblick i avkastning, risk och avgifter.
- Fondsparandet omfattar drygt 20 procent av hushållens sparande, och även om problemen med inlåsnings och genomlysningen inte är lika problematiska, har konsumenterna även här ett utsatt läge.
- Det skydd som konsumenter får genom andras ansvarsförsäkringar kan, om det faller ut, som vid inkomstbortfall på grund av invaliditet, vara av betydande vikt för den drabbades välbefinnande. Samtidigt är de ersättningsberättigade utlämnade till företagets bedömning och förmåga att betala ut ersättningen, företag som de inte själva valt att vara kund hos.

I denna rapport uppmärksammar vi också det fortsatta behovet av en mer balanserad information om sparandets risker och möjligheter. Detta illustreras bland annat av att de svenska småsparare som var nära att förlora sitt sparande i aktieindexobligationer utgivna av den amerikanska investmentbanken Bear Stearns sannolikt inte var medvetna om att de lånat ut pengar till denna bank.

Andra principiellt viktiga frågor som vi pekar på i rapporten är att du som kund inte kan få definitiv information om huruvida ditt sparande omfattas av insättningsgarantin, och vikten av att konsumenter inte på för lösa grunder nekas tillträde till olika former av kontobaserade betaltjänster som bankgiro, bankkort eller internetbank.

# Utgångspunkter

## SAMMANFATTNING

Konsumenterna ansvarar för sina egna beslut när det gäller köp av olika finansiella tjänster. Konsumenten kan således inte förvänta sig att staten ska ta hand om eller skydda mot finansiella förluster till följd av finansiella risker som konsumenten själv väljer att ta.

Staten har däremot ett ansvar för att möjliggöra för konsumenten att ta detta ansvar. Det innebär bland annat att staten ska verka för att företagen lämnar förståelig och relevant information, att konsumenterna ska kunna lita på att de finansiella företagen följer regelverken, och att oseriösa aktörer hålls borta från marknaderna. Staten har slutligen ansvar för att konsumenterna har tillgång till tvistlösning om problem i relationen med de finansiella företagen ändå uppstår.

Information och seriösa företag räcker dock inte, utan det krävs också att konsumenterna har grundläggande kunskaper om finansiella frågor, inklusive om vart man som enskild vänder sig för att få information och stöd. Staten bör ta ett större ansvar för att konsumenter har möjlighet att skaffa sig sådana kunskaper. FI driver och samordnar ett arbete för att öka konsumenternas kunskaper.

## Finansinspektionens utgångspunkter i konsumentarbetet

1. Finansiella produkter och tjänster är viktiga för konsumenterna. Vissa typer av produkter och tjänster – som betalningar, vissa försäkringar och sparprodukter – måste konsumenten använda för att kunna fungera i samhället. Andra innebär en möjlighet för konsumenten att bättre hantera sin ekonomi, men är sådana som hon kan välja att utnyttja eller avstå från att utnyttja.
2. Konsumenten och samhället har mycket att vinna på att konsumenten kan göra rätt val av finansiella tjänster och produkter utifrån sina förutsättningar, och mycket att förlora på felaktiga val.
3. Det är ofta svårt att göra bra val. Produkterna och tjänsterna är komplexa och företagens kompetens, stabilitet och seriositet är ofta svårt att bedöma för den enskilde. Produkterna och tjänsterna är därför svåra att utvärdera, både inför och efter ett köp. Därmed finns det risk för att dåliga företag och produkter överlever längre än de borde, och att oseriösa aktörer kan verka länge utan att upptäckas.

4. Därför finns det finansiell reglering och tillsyn, med målet att:
  - informationen ska vara tydlig för att underlätta för konsumenten att ta bra beslut och utvärdera sina beslut,
  - företagen ska kunna hantera risker och intressekonflikter i verksamheten så att kunderna inte drabbas,
  - de som bedriver finansiell verksamhet ska inte vara olämpliga för det, och
  - det ska finnas ett grundläggande skydd för konsumenten i form av tvistlösning.
5. Konsumenten ansvarar själv för sina beslut. Det finansiella konsumentskyddet ska bidra till att konsumenten blir bättre rustad att ta det ansvaret, men ska inte befria henne från det. Konsumenterna får inte ges uppfattningen att staten ska ta över ansvaret och uppträda som garant mot förluster och andra problem
6. Kunniga konsumenter som frågar, ställer krav på kvalitet, utvärderar olika erbjudanden mot varandra och organiserar sig för att skydda sina intressen och rättigheter är centralt för konsumentskyddet.
7. Tillsynen och regelverken ska i första hand inriktas på de produkter och tjänster som är av störst vikt för konsumenterna, och särskilt de där de själva har sämst möjligheter att bedöma riskerna och skydda sina intressen.

## Konsumenternas engagemang och kunskap

Endast en mindre del av konsumenterna jämför olika erbjudanden, ställer krav på de finansiella företagen och utvärderar aktivt de finansiella tjänster som företagen levererar till dem. Att få fler konsumenter att ställa krav och utvärderarprodukter och tjänster är sannolikt det bästa sättet att öka konsumentskyddet och skapa en konkurrenskraftig finansmarknad på konsumentnivå.

### *Mer än hälften av konsumenterna oengagerade*

Den kontroll som de konsumenter som jämför och utvärderar de finansiella företagen och deras tjänster gör gynnar inte bara dem själva, utan även de oengagerade konsumenterna genom den press det skapar på företagen. Men vi vet att endast en mindre del av konsumenterna aktivt engagerar sig i denna form av informationssökning och analys. Den enkät FI genomförde 2007 av hushållens ekonomiska förmåga<sup>1</sup> visar att mindre än hälften av de tillfrågade hushållen bygger upp ett underlag inför beslut, till exempel genom att ta in information om olika alternativ. Benägenheten att undersöka olika alternativ varierar mellan produktområdena, men är för fler områden påfallande låg.

<sup>1</sup> Se sammanfattning av enkäten: [www.fi.se](http://www.fi.se) > utredningar > skrivelser > 2007-06-27

**Hushållens beslutsprocess vid köp (%)**

	Liv- och olycksfalls försäkring	Sakförsäkring	Värdepapper	Bank-spar	Kreditkort	Bolån	Lån
Samlade (själv eller via annan) information om alternativ	32	40	31	21	23	41	29

Källa: FI 2007-06-27

Konsumenterna läser och utvärderar sällan villkoren noggrant för olika produkter och tjänster. Istället förlitar de sig på redan uppbyggda relationer med exempelvis sin bank eller sitt försäkringsbolag. Villkoren för lån, framför allt de beloppsmässigt mer betydande bostadslånen, uppmärksammas dock i något högre grad än andra finansiella produkter. Vidare är tilltron till rådgivare på marknaden låg både hos dem som saknar och de som har egna erfarenheter av att använda sig av professionella rådgivare. Endast 10 procent av hushållen svarar att de valt tjänster enligt rekommendationer av professionella rådgivare enligt FI:s enkät.

För den enskilda konsumenten behöver det inte alltid vara fel att inte engagera sig i någon större utsträckning i de privatekonomiska frågorna. Det krävs dock att hon har vissa grundläggande finansiella tjänster på plats, exempelvis hemförsäkring, trafikförsäkring och transaktionskonto. Enkla och snabba val kan vara väl investerad tid, jämfört med att lägga ner betydande tid på att jämföra priser och villkor om inte vinsterna av det blir stora. Detta förutsätter dock att finansmarknaden är någorlunda väl fungerande, vilket i sin tur kräver bland annat en viss mängd aktiva och engagerade konsumenter.

Enligt FI:s enkät är planeringen av den egna ekonomin en svag punkt för många hushåll. Det påverkar inte bara den kortsiktiga beredskapen för oväntade händelser och inkomstbortfall, utan framförallt den långsiktiga planeringen för arbetsinkomster och framtida pensioner. Kunskapen om pensionsystemen och pensionernas storlek är låg, även bland högre åldersgrupper. Bland personer över 50 år är mer än hälften osäkra på pensionens nivå. Detta speglar en betydande osäkerhet om de allmänna trygghetssystemen och om de kollektivavtalade tjänstepensioner som merparten av alla anställda på arbetsmarknaden omfattas av.

### ***Anledningar till konsumenternas bristande engagemang***

Den enkät som FI genomfört ger ingen närmare information om varför kunderna avstår från att samla fakta och jämförande information från flera leverantörer.

En orsak till denna brist på aktivitet kan dock vara svårigheter att se omedelbar nytta av att ta in jämförande information och utvärdera alternativen. I den utsträckning detta är förklaringen, så kan utbildningsinsatser där vinsterna med att engagera sig – och riskerna med att inte göra det – påverka konsumenternas vilja och förmåga att ta ett större ansvar för sina löpande vardagsekonomiska beslut.

Bristen på aktivitet kan också bero på att hushållen tycker att det är svårt att jämföra och förstå de olika valen. En undersökning som EU genomförde 2005 visar att nästan 3 av 10 svenskar tycker att privatekonomi och finansiella tjänster känns svårt.<sup>2</sup> Detta kan bero på att informationen om de finansiella produkterna är för komplicerad eller otillräcklig för att konsumenterna ska kunna ta den till sig. Det kan också bero på att konsumenterna saknar tillräcklig kunskap för att ta till sig informationen och kunna sätta sig in i sin privatekonomi.

En ytterligare orsak kan vara bristande intresse och en upplevelse av att privatekonomiska frågor är tråkiga. EU-undersökningen visar att hälften av svenskarna tycker att det är intressant att tänka på sin privatekonomi och hela en av fem tycker att det är trevligt. I ett EU-perspektiv är detta höga siffror. Mindre glädjande är att en av fyra svenskar tycker att det är trist och en av sju att det till och med är deprimerande.<sup>3</sup> Resultatet visas i tabellen nedan.

**Tabell: Vad konsumenter i olika länder känner inför sin ekonomi och finansiella tjänster**

	Q2 I find thinking about my finances and financial services... (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)								
	complicated	intimidating	depressing	interesting	dull	comforting	enjoyable	None of them (SPONTANEOUS)	DK
EU25	25%	21%	21%	17%	15%	14%	8%	8%	2%
PT	<b>44%</b>	4%	14%	10%	9%	7%	8%	10%	6%
EE	<b>41%</b>	17%	23%	13%	5%	17%	3%	7%	4%
LT	<b>40%</b>	19%	13%	12%	12%	8%	10%	9%	4%
SK	<b>40%</b>	17%	23%	15%	6%	19%	9%	5%	2%
CZ	<b>36%</b>	15%	17%	17%	8%	11%	4%	7%	1%
FR	<b>31%</b>	23%	23%	20%	28%	9%	7%	6%	1%
FI	31%	6%	13%	<b>46%</b>	19%	11%	8%	6%	0%
ES	<b>29%</b>	24%	13%	14%	13%	7%	8%	12%	4%
SI	<b>29%</b>	12%	20%	28%	11%	11%	6%	10%	1%
BE	<b>28%</b>	9%	17%	25%	26%	17%	9%	8%	1%
SE	<b>28%</b>	9%	<b>14%</b>	<b>49%</b>	27%	3%	20%	4%	1%
LV	27%	<b>41%</b>	8%	15%	17%	5%	6%	4%	2%
DK	26%	16%	9%	40%	20%	<b>48%</b>	12%	3%	0%
MT	<b>26%</b>	5%	<b>26%</b>	17%	14%	10%	5%	11%	6%
IT	<b>25%</b>	17%	18%	15%	12%	11%	9%	8%	1%
UK	24%	11%	<b>30%</b>	17%	22%	9%	4%	10%	4%
EL	23%	<b>38%</b>	22%	11%	30%	4%	4%	7%	1%
DE	21%	27%	17%	14%	5%	<b>34%</b>	10%	7%	1%
IE	20%	8%	<b>31%</b>	14%	24%	10%	4%	11%	4%
HU	19%	21%	<b>43%</b>	8%	4%	16%	2%	7%	2%
NL	18%	4%	16%	<b>33%</b>	22%	2%	19%	11%	2%
CY	18%	12%	19%	<b>37%</b>	11%	8%	6%	15%	2%
PL	17%	<b>40%</b>	29%	10%	7%	10%	6%	2%	3%
AT	15%	19%	17%	15%	10%	<b>28%</b>	9%	14%	2%
LU	11%	9%	11%	23%	9%	<b>39%</b>	16%	5%	2%

Cirka 1 000 personer i Sverige och proportionellt lika många i de övriga länderna, har intervjuats om sin syn på och användande av finansiella tjänster. Observera att mer än ett svarsalternativ är möjligt, vilket gör att summan per land kan överstiga 100 procent. *Källa:* Public Opinion in Europe on Financial Services, Special Eurobarometer 230, European Commission (2005).

Om privatekonomi upplevs som trist eller till och med deprimerande är det svårare att genom utbildning öka engagemanget i frågan. Det krävs då att vinsterna av att engagera sig framstår som mycket stora eller att utbildningen i sig kan öka intresset för frågorna.

Slutligen kan säkert delar av aktivitetsnivån förklaras av olika inlåsnings effekter som kunder drabbas av på delar av finansmarknaden. Skatteeffekter vid fondsparande samt hinder mot flytt av pensionskapital är några exempel.

<sup>2</sup> Public Opinion in Europe on Financial Services, Special Eurobarometer 230, European Commission (2005)

<sup>3</sup> Observera att varje svarande kunde svara flera olika saker.



Denna typ av problem ligger dock huvudsakligen utanför FI:s möjligheter att påverka.

## Förståelig information

En stor del av FI:s konsumentinriktade arbete är inriktat på att ta fram regler om hur företagen ska informera kunderna och att övervaka den information som företagen ger. FI har i det arbetet som utgångspunkt att konsumenterna inte ska hindras från att ta finansiella risker eller betala höga avgifter, men riskerna och avgifterna ska vara tydligt redovisade så att kunderna kan förstå vad de gör.

Traditionellt har dock FI haft mer begränsade möjligheter att ha synpunkter på innehållet i marknadsföringen av produkterna, vilket i många fall kanske är det som påverkar kunderna mest. Här vilar huvudansvaret på Konsumentverket. Informationsutbytet sker löpande i dessa frågor och samverkan kring problem, tillsyn och sanktioner är reglerad i ett särskilt avtal mellan Konsumentverket och FI.

FI har dock fått utökade befogenheter att agera i marknadsföringsfrågor i och med den nya lagen om värdepappersmarknaderna som trädde i kraft i november 2007.

---

### FI har fått ökad möjlighet att ingripa mot brister i marknadsföringen

Genom den värdepappersmarknadslag som trädde i kraft i november 2007 fick FI ökad möjlighet att ingripa mot företag vars information, inklusive marknadsföring, bryter mot de nya reglerna. FI kommer även fortsättningsvis att huvudsakligen förlita sig på Konsumentverkets expertkompetens på marknadsföringsområdet i bedömningen av marknadsföringen. Den normala gången är att FI informerar Konsumentverket då misstänkta övertramp i marknadsföringen uppdagas. Konsumentverket följer sedan sin egen process för eventuella sanktioner.

Informationen förmedlas inte bara från företaget till konsumenten. Det finns också andra aktörer som sammanställer information om produkterna och företagen och presenterar den för konsumenterna. Dessa aktörer är av stor vikt för konsumentskyddet och konkurrensen på marknaden. Det rör sig framför allt om prisjämförelser vilket flera internetssajter<sup>4</sup> erbjuder och utvärdering av olika leverantörer vilket sker bland annat när det gäller fonder. Det kan också vara media som granskar företagen och deras erbjudanden.

Under respektive produktområde i den här rapporten presenteras hur väl informationen fungerar idag och vilka initiativ FI har tagit för att förbättra möjligheten för kunderna att utvärdera de olika produkterna.

---

### Konsumentbyråerna ger kostnadsfri information och rådgivning

Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas försäkringsbyrå är rådgivningsbyråer som erbjuder konsumenter kostnadsfri information och rådgivning. Byråerna kan till exempel hjälpa till att bedöma om det är värt att gå vidare

---

<sup>4</sup> Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas försäkringsbyrå erbjuder pris- och produktjämförelser på sina hemsidor som nås via [www.konsumenterna.se](http://www.konsumenterna.se).

om du inte är nöjd med de besked du har fått från banken eller försäkringsbolaget. Byråerna hjälper dig också att tolka den information du får från företagen. Byråerna erbjuder också möjligheten att på deras hemsidor jämföra priser, räntor och andra villkor mellan olika banker och försäkringsbolag. Du hittar byråernas hemsidor via [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se).

Utöver att informera och vägleda, ska byråerna fånga upp problem som konsumenterna upplever och vidarebefordra dessa till branschen och myndigheterna. Verksamheten finansieras av respektive bransch och i styrelsen för byråerna finns, förutom representanter för branschen, FI och Konsumentverket representerat. De två myndigheterna har utslagsrösterna i styrelserna.

## Höja konsumenternas finansiella allmänbildning

För att konsumenterna ska kunna göra medvetna val krävs inte bara att de får relevant information inför sitt beslut, det krävs också att de har möjlighet att ta till sig och utvärdera informationen.

FI ser frågorna om finansiell utbildning och information som grundläggande komponenter i ett gott konsumentskydd på finansmarknaden.

Både svenska och internationella undersökningar visar att delar av allmänheten har ganska dålig förståelse för finansiella tjänster för hushåll och för olika ekonomiska samband som påverkar den egna vardagsekonomin. FI:s konsumentenkät visar bland annat att många vuxna har svårt att planera sin ekonomi. Den egna förmågan att förstå och överblicka tjänster och produkter tenderar att överskattas.

Många unga har också dåliga grundkunskaper och skolan tillför över lag inte särskilt mycket till ämnet privatekonomi. Samtidigt som många ungdomar anser att den privatekonomiska undervisningen i skolan är bristfällig, är deras intresse att på eget initiativ på fritiden lära sig privatekonomi begränsat.<sup>5</sup>

Till bilden hör att det är genuint svårt att göra bra val på finansmarknaden. Många finansiella produkter är komplexa och avtalsvillkoren svåra att utvärdera. Det kan krävas viss ekonomisk och juridisk förmåga för att ta till sig den information och vägledning som erbjuds – inte minst för att veta när och var hjälp finns att få.

### ***FI arbetar med att utbilda utbildare***

Det finns ett behov av ett sammanhållet arbete kring frågorna om finansiell utbildning och information. I november 2007 fastställde FI därför en huvudinriktning i ett utbildningsprogram under beteckningen *Aktionsplan för småsparare* (FI 2007:10). FI har även från och med 2008 fått i uppdrag från regeringen att stärka konsumenternas ställning på finansmarknaden genom att initiera privatekonomisk utbildning.

I ett första steg kommer FI att prioritera insatser till skolungdom, främst inom gymnasieskolan. Tillsammans med Kronofogden och Konsumentver-

<sup>5</sup> Källa: Kronofogden, Rapport 2008:3, sid 22 ff.

ket förbereder FI därför en kampanj till hösten 2008 för att nå ut till landets gymnasieskolor. Målsättningen är att fler gymnasielärare ska avsätta mer tid för privatekonomisk undervisning. Därtill ska kampanjen öka elevernas kunskaper om vikten av att planera sin egen vardagsekonomi.

FI satsar alltså framförallt på att ”utbilda utbildare”. Vi vill se mer uppmärksamhet och engagemang hos olika aktörer med utbildningsansvar i samhället; lärare, budget- och skuldrådgivare i kommunerna, studieledare i bildningsförbund, fackliga ombud samt en bred krets av finansiella rådgivare på finansmarknaden. Då ökar möjligheterna att väcka allmänhetens efterfrågan på information och på ökade kunskaper.

FI har som ett led i att engagera fler och att nå ut till utbildare, identifierat ett behov av en särskild webbportal för information om läromedel och utbildningsmaterial för ämnet privatekonomi. Portalen *finanskunskap.se* är därför under uppbyggnad och planeras att lanseras i juni i år. Det är inledningsvis fråga om en enkel webblösning som innehåller information om huvudområdena betala, låna, spara samt skydda.

## Prioriteringar i konsumentarbetet

FI:s konsumentinriktade tillsyn ska vara förebyggande. Det innebär att vi försöker identifiera och åtgärda problem innan de orsakar skador för konsumenterna. Vi gör därför en årlig klassificering av vilket behov av tillsyn olika finansiella produkter och tjänster har. Därefter prioriterar vi våra insatser.

Prioriteringen utgår från vilka områden som är viktiga att fokusera på i den *förebyggande tillsynen*. Den baseras på att bedöma var risken är störst att något kan gå fel och samtidigt orsaka stor skada för konsumenterna. Bedömningen görs genom klassificeringen av de finansiella produkternas och tjänsternas tillsynsbehov enligt skalan lågt, medel och högt.<sup>6</sup>

De viktigaste kriterierna för klassificeringen är:

- Avser produkten/tjänsten stora värden för de kunder som använder produkter?
- Är det många kunder som använder produkten?
- Är det en komplex och svårförståelig produkt?
- Är det långa bindningstider för produkten?
- Kan produkten missbrukas för olaglig verksamhet (exempelvis penningtvätt)?

Enligt denna klassificering har exempelvis checkbetalningar det lägsta tillsynsbehovet medan sparande i traditionell pensionsförsäkring har det högsta. Det betyder inte nödvändigtvis att företagen som erbjuder pensionssparande missköter sig, endast att risken för att så kan ske utan att kunden märker det eller kan göra något åt det, i kombination med de värden som står på spel, innebär att tillsynsbehovet där är högre än för andra produkter, allt annat lika.

<sup>6</sup> Klassificeringen avser även marknader för finansiell handel samt finansiella produkter och tjänster som riktas till företag; dessa bortses dock ifrån i det här sammanhanget.

**Produktklassificering för 2008**

Högt tillsynsbehov	Medelhögt tillsynsbehov	Lågt tillsynsbehov
Fonder/fondförsäkring	Strukturerade konsumentprodukter (aktieindexoblig.)	Checkar, postväxlar o dyl.
Tjänstepensionsförsäkring, traditionell	Kapitalförsäkring och dylikt	Kontanta betalningar i utländsk valuta
Privat pensionsförsäkring, traditionell	Sjuk- och olycksfallsförsäkring	Ren dödsfallförsäkring
Ansvarsförsäkring i trafikförsäkring	Kortbetalningar	Diskretionär förmögenhetsförvaltning
	Kontanta betalningar i kronor	Ansvarsförsäkring hushåll (ej trafik)
	Sakförsäkring hushåll	
	Gireringar och kontoöverföringar	
	Finansiell försäljning	
	Finansiell rådgivning	
	Intermediärtjänster hushåll marknaderna för finansiell handel	
	Konsumentkrediter	
	Bolån	
	Kontosparande	
	Ansvarsförsäkring företag (ej trafik)	

Vid sidan av produktklassificeringen analyserar FI löpande en mängd information. Informationen kommer från de finansiella företagens rapportering till FI, från konsumenter och andra externa parter som myndigheter och media, samt från våra undersökningar av de finansiella företagen. Här får FI löpande indikationer om problem inom en mängd områden. Vi har alltså alltid möjlighet att agera mot problem som uppstår och upptäcks, även på områden där tillsynsbehovet bedöms som lågt. Den tillsynen blir dock något mindre pro aktiv.

# Gränsöverskridande finansiell verksamhet

## SAMMANFATTNING

Konsumenterna har allt mer kontakter med utländska finansiella företag. Tillsynen är dock fortfarande till största delen nationell, vilket i sin tur kan leda till att det uppstår trögheter och glapp i myndigheternas bevakning av gränsöverskridande företag.

Inom EU har man satt större fokus på detta område och man arbetar med att förbättra samarbetet mellan tillsynsmyndigheterna. Detta avspeglar sig också i FI:s arbete.

## Principer för gränsöverskridande tillsyn

Finansmarknaderna blir allt mer internationella. Företag från flera olika länder säljer idag finansiella tjänster och produkter till svenska konsumenter. I många fall har de inget kontor i Sverige, utan agerar helt och hållet via telefon och internet. På motsvarande sätt erbjuder svenska företag finansiella tjänster och produkter till personer bosatta utanför Sverige.

Inom EES-området har FI i princip tillsynsansvar endast för de företag som har sin hemvist i Sverige (det vill säga svenska aktiebolag, handelsbolag, ekonomiska föreningar m.m.). Det följer av den så kallade hemlandsprincipen. Enligt principen är den tillsynsmyndighet som utfärdat tillståndet för verksamheten, det vill säga myndigheten i bolagets hemland, ansvarig för tillsynen. Det betyder att ett utländskt bolag som erbjuder sina tjänster via en filial i Sverige inte står under FI:s tillsyn. Omvänt står en utländsk filial till ett svenskt bolag under FI:s tillsyn.

Det finns vissa undantag från hemlandsprincipen. Exempelvis har värdlandets tillsynsmyndighet ansvaret för viss tillsyn av filialer till värdepappersbolag och tillsynsmyndigheten i hemlandet har rätt att utföra platsundersökningar i värdlandet.

Företag med hemvist utanför EES får inte bedriva ren gränsöverskridande verksamhet i Sverige, utan måste sätta upp en filial här. För detta krävs att de ansöker om tillstånd hos FI och vi har att avgöra om hemlandstillsynen är tillräcklig för att tillåta verksamhet här i filialform.

Om företagen finns på plats i Sverige genom filial eller på annat sätt, har FI och Konsumentverket ansvar för tillsynen över deras ”uppförande” här. Tillsynen av själva företaget vilar dock i regel på myndigheterna i hemlandet.

Det kan vara svårt att bedöma när ett företag uppträder i Sverige och när det uppträder i ett annat land, exempelvis när företaget kontaktar kunder via internet eller telefon. FI arbetar dock med utgångspunkten att när företag kontaktar konsumenter i Sverige och när de erbjuder information bland annat via internet som riktar sig till svenska konsumenter – exempelvis genom att

vara på svenska – har vi möjlighet att utöva tillsyn över deras uppförande. Denna tillsyn försvåras dock av att FI inte har tillsyn över själva företaget. FI har exempelvis inte alltid kännedom om vilka företag som agerar gentemot svenska kunder på det här sättet och begränsad möjlighet att begära information från företagen om deras verksamhet i Sverige. Därför finns det uppenbara risker att FI inte har en korrekt bild av deras aktiviteter här.

Samtidigt kan möjligheten och intresset hos de utländska tillsynsmyndigheterna att upptäcka problem i företag, som kanske enbart bedriver verksamhet riktad mot svenska konsumenter men från deras land, vara låg. På samma sätt fokuserar FI den konsumentinriktade tillsynen huvudsakligen på hur företagen behandlar kunder i Sverige.

## Myndigheternas mandat att agera

Om vi misstänker att ett företag från ett annat EES-land bryter mot regelverket eller agerar olämpligt i Sverige, har vi rätt att begära in information och efter samråd med hemlandsmyndigheten göra platsundersökningar. FI kan också förelägga företaget att vidta rättelse. Om bristen inte åtgärdas kan vi vända oss till hemlandsmyndigheten. Om bristen fortfarande inte åtgärdas, har FI möjlighet att förbjuda företaget att fortsätta med sin verksamhet i Sverige.

### **Tvister med utländska finansiella företag**

Vid gränsöverskridande tvister inom EU kan konsumenten få hjälp av Konsument Europa. Konsument Europa, som hör till Konsumentverket, är ett svenskt rådgivningskontor som ska ge information och stöd till konsumenter som handlar över nationsgränserna. Konsument Europa är också medlem i FIN-NET, som är ett nätverk för att lösa gränsöverskridande tvister utanför domstol på det finansiella området.

För filialer från länder utanför EES har FI möjlighet att begära information och att göra platsundersökningar, utan att det finns misstanke om att de bryter mot något regelverk. Om regelbrott eller misskötsel upptäcks kan FI själv återkalla filialtillståndet.

Om ett finansiellt företag från ett annat EES-land bedriver gränsöverskridande verksamhet till Sverige och inte följer den svenska konsumentskyddslagstiftningen<sup>7</sup> har FI möjlighet att begära att hemlandsmyndigheten ska vidta åtgärder. Omvänt gäller också att FI är skyldig att vidta åtgärder om det begärs av utländska myndigheter. Genom nätverket CPC (Consumer Protection Cooperation), som i Sverige samordnas av Konsumentverket, skickas begäran om åtgärder och utbyte av information snabbt och enkelt mellan myndigheter i Europa.

FI har ökat fokus på tillsynen av utländska företag som gränsöverskrider till Sverige. Utgångspunkten är att tillsynen ska utövas på samma sätt som all annan tillsyn – även om vi ännu inte har nått ända fram.

<sup>7</sup> För FI i första hand Konsumentkreditlagen, och för Konsumentverket bland annat Marknadsföringslagen och lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

## Vikten av ”misstänksamma” sparare

FI ska verka för ett högt förtroende för den finansiella sektorn. Ett högt förtroende betyder dock inte att sparare inte ska vara ifrågasättande i kontakten med finansiella företag, framför allt inte när det gäller aktörer som inte är kända för spararen. Sparare som inte ställer frågor till och om de finansiella företagen är inte ett tecken på ett gott förtroende, utan kan snarare riskera att bidra till att undergräva förtroendet för den finansiella sektorn.

Problemet med finansiella företag som bedriver gränsöverskridande verksamhet accentueras när företagen är oseriösa och bedriver en verksamhet som syftar till att lura kunderna. Dessa företag utnyttjar ofta den tröghet som uppstår i tillsynen av verksamheter över gränserna. Eftersom företagen inte har tillstånd känner FI inte heller till deras existens förrän vi får tips eller frågor om dem. FI får information om hundratals ”företag” per år som från utlandet kontaktar svenska konsumenter via telefon, brev eller internet och erbjuder investerings- och sparalternativ som sannolikt är rena bedrägerier.

---

### **Råd till konsumenter: Kontrollera tillstånd och varningar på [www.fi.se](http://www.fi.se)**

Det viktigaste rådet FI kan ge en konsument är att alltid kontrollera att ett företag som erbjuder en finansiell tjänst eller produkt har tillstånd att göra det. På [www.fi.se](http://www.fi.se) finns Företagsregistret med en sökbar förteckning över alla företag med tillstånd samt länkar till andra länders myndigheter med motsvarande information.

FI har på [www.fi.se](http://www.fi.se) också en lista på företag som bedriver eller har bedrivit verksamhet utan nödvändiga tillstånd. Under 2007 publicerade FI i samarbete med övriga EU-länder 214 varningar för företag utan tillstånd. Företagen existerar ofta inte annat än som ett telefonnummer eller som en hemsida. De omformar sig lätt till nya företag och fortsätter bedriva verksamheten under nytt namn. På [www.fi.se](http://www.fi.se) ger FI även tips om hur du undviker att råka ut för denna form av investeringsbedrägerier.

Även när FI får kännedom om företagen har vi begränsade möjligheter att agera. FI är inte en polisiär myndighet och FI kan endast vid vite förbjuda företaget från att fortsätta med verksamheten. FI har inte heller några möjligheter att återvinna pengar som kunden fört över till företaget och kan inte åtala personerna bakom företagen för exempelvis bedrägeri. Sådana åtgärder kan bara vidtas av Ekobrottsmyndigheten eller andra åklagare.

Oavsett hur mycket resurser FI lägger ner på att leta efter dessa företag har vi alltså begränsade möjligheter att förhindra denna form av verksamhet. I och med att allt som krävs är en telefon och ett bankkonto, går det för personerna bakom företagsnamnen att ändra skepnad dagligen.

FI arbetar dock för att sprida kunskapen om den här typen av bedrägerier till allmänheten genom att hålla föredrag, informera massmedia och publicera information på vår hemsida.

Problemet skulle minska dramatiskt om alla sparare ställde sig följande frågor:

- Vad vet jag om dem som jag överlåter mina pengar till?
- Har företaget tillstånd för finansiell verksamhet i Sverige eller i något annat land? Varför har de inte det och vad innebär det för mig?
- Verkar erbjudandet för bra för att vara sant? Då är det förmodligen heller inte sant.



# Finansiell rådgivning

## SAMMANFATTNING

Två grundläggande förutsättningar för en bra finansiell rådgivning är dels att rådgivaren är seriös och kompetent, dels kan hantera de intressekonflikter som föreligger. Det senare handlar främst om att kunna se till kundens bästa i olika situationer och hålla isär rådgivning och försäljning.

De undersökningar och enkäter FI har genomfört tyder på flera brister, som FI nu går vidare med. Det måste bli tydligare för kunderna vem som ger råd och när, samt när rådgivningssituationen övergår till marknadsföring och försäljning.

Genom den snabba utvecklingen på finansmarknaderna har finansiell rådgivning fått en allt större betydelse för konsumenterna. De finansiella produkter som erbjuds idag kan vara komplexa och svårbedömda och det finns en växande skara företag som erbjuder dem. Konsumenten behöver därför kunskap och information för att kunna känna sig trygg i de beslut hon tar. En väl fungerande finansiell rådgivning kan bidra till att jämna ut kundens informations och kunskapsunderläge gentemot företagen, och ge henne hjälp att bedöma de egna behoven. Den finansiella rådgivningens innehåll och kvalitet rör alltså vid kärnpunkten för det finansiella konsumentskyddet. Kunden är samtidigt osedvanligt sårbar i en rådgivningssituation, eftersom hon vänder sig till rådgivaren för att få opartisk hjälp i olika beslutssituationer. Att kunden går in i detta baseras på att vederbörande känner förtroende för rådgivaren – och detta förtroende måste företagen kunna leva upp till

## Regelverket kring rådgivning

Att ge kunder rekommendationer som är så pass personliga och individualiserade att det kan kallas rådgivning är främst en uppgift för de finansiella företagen under FI:s tillsyn. Rådgivning om finansiella instrument regleras framförallt av den nya lagen om värdepappersmarknaden och av lagen om finansiell rådgivning till konsumenter. De företag under FI:s tillsyn som berörs är bland annat banker och övriga kreditinstitut, värdepappersbolag, fondbolag, försäkringsförmedlare och försäkringsbolag.<sup>8</sup>

De krav som huvudsakligen följer av regelverken innebär i korthet att:

- Finansiella rådgivare måste ha kompetens för sin uppgift.
- Rådgivningen ska dokumenteras och lämnas ut till konsumenten.
- Rådgivaren ska anpassa rådgivningen till den enskilda konsumentens förutsättningar och behov.

<sup>8</sup> Förutom de bestämmelser som finns i lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter regleras finansiell rådgivning/investeringsråd via lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, lagen (2005:405) om försäkringsförmedling samt lagen (2004:46) om investeringsfonder.

- Rådgivaren ska avråda konsumenten från att företa åtgärder som inte är lämpliga för konsumenten.
- Rådgivaren kan bli skadeståndsskyldig för vårdslös rådgivning.

FI har utfärdat kompletterande föreskrifter om kraven och hur de kan efterlevas. I reglerna finns närmare anvisningar till vilka *kompetenskrav* en rådgivare ska uppfylla. En rådgivare ska känna till, förstå och kunna tillämpa regelverk om etik, placeringar och finansiell ekonomi. Det krävs att alla som lämnar råd ska genomgå ett *kunskapstest* och det krävs att kunskapstestet ska godkännas av en *oberoende granskare* om det är företaget själv som tillhandahåller testet och utbildningen. Vidare anges vilka uppgifter om konsumenten, rådgivaren och själva rådgivningstillfället som ska finnas i *dokumentationen* och hur denna dokumentation ska lämnas ut till konsumenten.

Slutligen anger reglerna att företaget bör ha *riktlinjer* för rådgivningsverksamheten och att rådgivaren bör lämna *information* till konsumenten om företagets produkter och tjänster. FI:s föreskrifter har tagits fram i samarbete med Konsumentverket som har gett ut i stort sett likalydande föreskrifter för andra företag än de som står under FI:s tillsyn.

## Problemen med finansiell rådgivning

FI:s enkät om hushållens attityder och ekonomiska förmåga visar att endast en av tio använder sig av beslutsstöd från professionella rådgivare. Hälften av hushållen anser inte att de behöver en rådgivare och hela 40 procent säger sig inte lita på externa råd och rekommendationer<sup>9</sup>. Även om detta inte ger en särskilt uttömmande bild av allmänhetens attityder kring rådgivningen kan man inte bortse från det ”gap” som framträder mellan hushållens egen lägesbeskrivning och de principer som företagets vägledande och rådgivande verksamheter utgår från.

FI har undersökt och tidigare rapporterat kring flera aspekter på hur den finansiella rådgivningen fungerar i praktiken.<sup>10</sup> Undersökningarna pekar på följande områden där ett flertal företag tycks ha brister:

- Gränsdragningen mellan rådgivning och försäljning.
- Dokumentation av rådgivningen på ett korrekt sätt.
- Att ta in nödvändiga uppgifter om kunden för att kunna lämna råd, som exempelvis information om kundens ekonomiska situation, kunskap och erfarenheter.
- Kravet att lämna ut dokumentation till kunden.

De undersökningar som genomförts är inte av en omfattning att FI kan dra generella slutsatser för hela marknaden, men resultaten avslöjar nog så allvarliga brister för såväl kunder som företag. En konsument som anser sig vara i en rådgivningssituation, men som egentligen är föremål för försäljning av finansiella tjänster riskerar att ta dåliga beslut. Det rådgivande företaget kan i sin tur drabbas av skadestånd om de under rådgivningssituation ägnat

<sup>9</sup> Motsvarande resultat (42 procent) för tilltron till råd från finansiella företag i Sverige visades i EU:s undersökning av konsumenternas attityder till finansiella tjänster.

<sup>10</sup> Konsumenten och rådgivningen (FI 2005:13), Rådgivningen, kunden och lagen – en undersökning av finansiell rådgivning (2007:5).

sig åt försäljning och kunden sedan lider ekonomisk skada genom att följa ”rådet”.

När det gäller rådgivningen kan det också vara svårt för konsumenten att avgöra vad som är seriös och kompetent rådgivning och vad som inte är det. Trots lagkravet om kunskap och kunskapstest, finns det inte några egentliga gemensamma kompetenskrav på kretsen av rådgivare som gör att kunderna kan veta vad de möter ifråga om finansiell kompetens och erfarenhet.

### ***Att hålla isär rollerna***

FI anser att *en rådgivningssituation föreligger när kunden har befogad anledning att tro att hon ska få råd*. Detta är en bredare tolkning av begreppet rådgivning än merparten av företagen tycks göra, men en tolkning som har stöd av förarbetena till lagen. Företagen bör därför vara noga med att både internt och externt klargöra var och när rådgivning ges. Företagen bör dessutom, för sin egen skull och för sina kunders, vara noga med att uppfylla de grundläggande dokumentationskraven.

Företagen kan heller inte bortse från den påverkan som deras incitaments- och belöningsystem har på personalen. Det är ett faktum att flertalet av de finansiella företagens rådgivare har rollen som både finansiell rådgivare och som producent och säljare av olika finansiella tjänster. Detta öppnar för intressekonflikter som konsumenterna bör se upp med - och som företagen måste kunna hantera.

Det finns ingen uttrycklig regel om att företaget ska ha en klar skiljelinje mellan rådgivning och försäljning, och heller inga formella regler som kräver att företaget ska identifiera på individnivå var i organisationen rådgivning förekommer. Men att företaget vet vem som ger råd och när, samt att man gör tydligt för kunden om man uppträder som rådgivare eller som försäljare, är i praktiken en förutsättning för att tillämpa rådgivningslagens regler och motsvarande värdepappersregler på ett riktigt sätt.

---

### **FI samarbetar med KTH om finansiell rådgivning**

FI har under våren inlett ett samarbete med forskare vid Centrum för Bank och Finans vid KTH. En undersökning av relationen mellan rådgivare och rådtagare i bankerna har just genomförts och resultaten håller på att bearbetas och analyseras. Syftet är att öka den allmänna förståelsen för rådgivningssituationen och skapa underlag för en dialog mellan FI och berörda finansiella företag om tillämpningen och den vidare uppföljningen av rådgivningslagstiftningen.

# Spara

## SAMMANFATTNING

I huvudsak fungerar information om sparande på konto, i aktier och fonder bra även om det finns olösta frågor exempelvis kring informationen om insättningsgarantin för kontosparande.

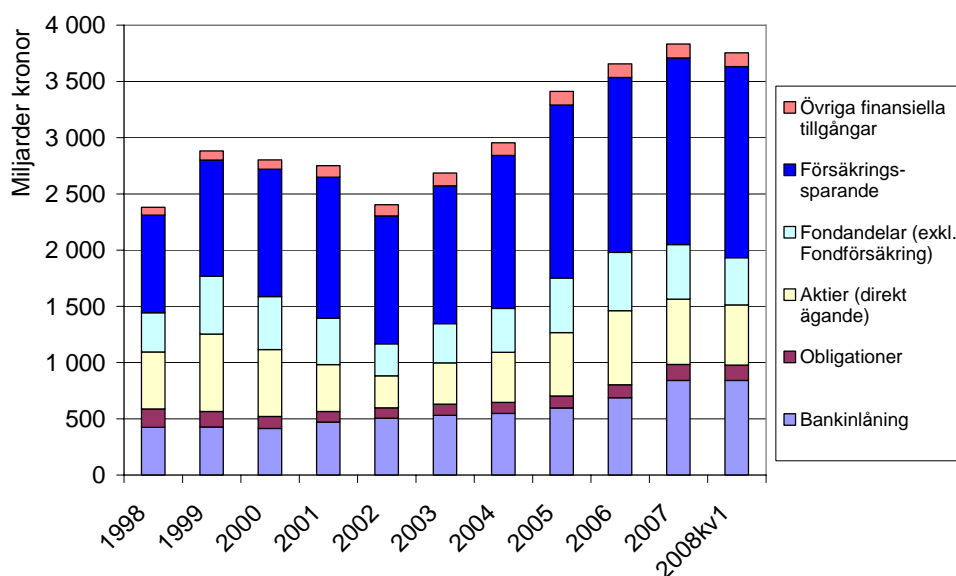
FI prioriterar tillsynen av traditionellt pensionssparande på grund av de mycket stora summor som konsumenterna har i produkterna, långa löptider på avtalen, begränsad flytträtt och svårigheter att få inblick i avkastning, risk och avgifter.

Svenska småsparare i aktieindexobligationer vara nära att förlora sitt sparande i samband med problem i den amerikanska investmentbanken Bear Stearns under våren. Kreditrisken är ändå sällan tillräckligt belyst i den information som ges till spararna.

## Svenska hushålls sparande

Utvecklingen av sparandet är till stor del beroende på aktieprisernas utveckling. Andelen sparande med inslag av aktier ökade i samband med att aktiekurserna steg i slutet av 1990-talet och minskade i samband med kursnedgången de följande åren. Orsaken är att värdet av sparandet och nysparande påverkas positivt i tider med stigande aktiekurser och negativt i tider med sjunkande aktiekurser. Över en längre tidsperiod än de 10 år som diagrammet nedan visar, är det dock tydligt att andelen fastförentande sparande i form av inlåning och direktinvesteringar i obligationer minskat och att försäkringssparandets andel ökat.

### Hushållens sparande



Källa: SCB/FI

Svenska hushåll har ett finansiellt sparande som uppgår till drygt 3 700 miljarder kronor.<sup>11</sup>

- Försäkringssparande 45 procent, varav traditionell pensionsförsäkring 35 procent och fondförsäkring 10 procent.
- Inlåning på konto 22 procent.
- Direktsparande i aktier 14 procent.
- Sparande i fonder exklusive fondförsäkring 11 procent.
- Sparande i obligationer inklusive aktieindexobligationer 4 procent.<sup>12</sup>

Lägger man ihop fondförsäkringssparande och fondsparande utgör de tillsammans den tredje största sparformen med 21 procent av sparandet. Till det kommer drygt 300 miljarder kronor i PPM-sparande. Bland övriga finansiella tillgångar är sedlar och mynt den största posten, och utgör drygt 2 procent av hushållens totala sparande.

Utöver detta sparande finns ett betydande sparande i bostäder, som inte är inkluderat i siffrorna nedan.

## Förvaltad eller direkt sparande

Merparten av sparandet, 56 procent, sker i *förvaltad sparande*, det vill säga produkter där konsumenterna överlåter förvaltningen av sparkapitalet till en förvaltare, exempelvis en fondförvaltare eller ett försäkringsbolag. Detta är fallet i bland annat fondsparande, traditionell pensionsförsäkring och fondförsäkring. Avkastningen på sparandet är i dessa fall beroende av förvaltarens beslut. Vid direktsparande i aktier, obligationer och på sparkonto överlämnas inga förvaltningsbeslut till någon annan.<sup>13</sup>

### *Grundläggande problem i det förvaltade sparandet*

Sparande är sannolikt det område inom det finansiella systemet där det största behovet av skydd finns för konsumenterna. Sparande innebär i många fall att överlåta ett sparkapital till ett företag för att denna någon gång i framtiden ska betala tillbaka kapitalet, förhoppningsvis med en viss ränta. I samband med att kapitalet överförs tappar också konsumenten mycket av kontrollen över kapitalet. Mottagaren/förvaltaren har nu mer eller mindre fria händer att disponera över kapitalet och konsumenten har ofta svårt att få inblick i vad som sker, vilka risker som tas med kapitalet, hur de avgifter som belastar kapitalet beräknas, vilken kompetens förvaltaren har och så vidare. Det finns därför omfattande reglering för hur företagen ska handskas med kapitalet, vilka risker de får utsätta det för, vilken kompetens olika befattningshavare i företagen ska ha och vilken information som kunderna ska få.

<sup>11</sup> Inkluderar inte det allmänna pensionssystemet och ägandet av andelar i bostadsrättsföreningar. Källa: SCB

<sup>12</sup> På grund av mätproblem är sannolikt andelen privatobligationer underskattat.

<sup>13</sup> Gränsen mellan dessa två former av sparande kan dock vara flytande. Den traditionella livförsäkringen i ett ömsesidigt bolag har en avkastning som skulle kunna liknas vid en kombination av kontosparande (i form av den garanterade räntan som kunden erbjuds) och en direktinvestering i försäkringsbolaget (genom att kunden har rätt till företagets vinst).

I den analys som FI gör av produkterna och tjänsterna på de finansiella marknaderna och som redovisas i inledningskapitlet bedöms flera former av förvaltad sparande ha det högsta behovet av tillsyn. Dessa sparprodukter är två former av traditionella pensionsförsäkringar – det vill säga pensionsförsäkringar med en utlovad lägsta avkastning – och fondsparande. Det är framför allt överlämnandet av kapital till en förvaltare i kombination med de stora summor som återfinns i dessa produkter som leder till bedömningen att tillsynsbehovet är högt. I den näst högsta kategorin hamnar bland annat aktieindexobligationer och andra strukturerade sparprodukter. Anledningen till att dessa inte bedöms ha det allra högsta tillsynsbehovet är att de än så länge inte har så stor omfattning vare sig i förvaltad kapital eller när det gäller antalet kunder. Deras konstruktion är dock sådan att det i övrigt är motiverat att ha en hög ambition i tillsynen av dessa produkter.

# Kontosparande

## SAMMANFATTNING

Risken att inte få tillbaka sitt sparande skiljer sig åt mellan företagen som tar emot inlåning. Bland bankerna är risken generellt sett låg, medan spridningen i risk bland kreditmarknadsbolagen är större.

Kunderna bör därför vara uppmärksamma på de risker som kan finnas när de väljer företag för sitt kontospårande. De behöver bedöma om en eventuellt högre ränta kompenserar för den högre risken och om kontot omfattas av insättningsgarantin.

Riksgälden får inte ge förhandsbesked om huruvida ett konto omfattas av insättningsgarantin eller inte. Detta är otillfredsställande eftersom kunderna därmed inte med säkerhet kan veta om deras inlåning är säker eller ej. Detta kan framförallt skapa osäkerhet i de fall villkoren för kontot är mer komplicerade. Även när ett konto omfattas av insättningsgarantin kan en kund få vänta flera månader – eller ännu längre – från betalningsinställelsen till dess att pengarna betalas ut.

## Olika aktörer på marknaden

Inlåning är en förutsättning för många av de kontobaserade betalformerna och ett sätt för kunderna att säkert förvara sina likvida tillgångar.

Länge fick endast banker ta emot inlåning, men sedan 2004 kan även vissa andra företag – kreditmarknadsbolag och inlåningsföretag – ta emot inlåning på konto. Att sätta in pengar på konto har av många upplevts som ett riskfritt sparande. Att inlåning kan vara förenat med risk för spararen har dock blivit tydligt genom konkurserna i bolagen Custodia och Allmänna Kapital.

Av hushållens sparande återfinns cirka 22 procent, eller drygt 800 miljarder kronor, som sparande på konto.

Sett till såväl belopp som antal kunder, återfinns så gott som allt kontospårande hos de tio största bankerna. Det finns dock idag 99 banker i Sverige, samt 27 utländska banker som bedriver filialverksamhet här. De utländska bankerna som bedriver filialverksamhet här omfattas inte av FI:s tillsyn och endast i undantagsfall och till viss del av den svenska insättningsgarantin. Det är istället bankens hemland som tillhandahåller dessa skydd.

Utöver banker finns det idag ett tiotal kreditmarknadsbolag som tar emot inlåning. Dessa bolag har en sammantagen inlåning på mindre än fyra miljarder kronor, och det största – Svea Ekonomi – svarar för cirka hälften av den. Inlåningen i kreditmarknadsbolag utgör således mindre än 0,5 procent av hushållens kontospårande.

Slutligen finns det 17 inlåningsföretag registrerade hos FI som har rätt att ta emot inlåning på upp till 50 000 kronor per konsument och obegränsat be-

lopp för övriga kundtyper. Företagen står dock inte under FI:s tillsyn och omfattas inte heller av insättningsgarantin.

## Kreditrisken

Skyddet för att insättarna inte ska förlora sitt sparande kan sägas bestå av fyra delar.

1. Företagens skyldighet att informera kunderna på ett tydligt sätt om villkor och risker.
2. Revisorernas granskning av företagets skötsel.
3. FI:s tillsyn av hur företagen hanterar sina risker och hur väl de följer gällande regler.
4. Insättargarantin. Den gäller dock bara för s.k. obundet sparande och upp till högst 250 000 kronor per inlåningskund och bank/bolag.

Notera också att för inlåningsföretagen finns i princip bara de två första delarna av skyddsnäten.

FI följer löpande de banker och kreditmarknadsbolag som tar emot inlåning i syfte att de ska kunna fullgöra sina åtaganden mot insättare. Mest resurser läggs på tillsynen av de största bankerna, eftersom deras stabilitet är av betydelse inte enbart för deras kunder, utan också för samhället i stort. Även tillsynen av de mindre bankerna och bolagen är relativt omfattande. Trots de strikta kraven som ställs idag på bankerna och bolagen om riskhantering och kapitaltäckning, och den tillsyn revisorer och FI driver, kan och ska kunderna inte helt bortse från riskerna i sparande på konto.

Idag är risken generellt sett mycket låg att bankerna inte kommer att kunna genomföra sina åtaganden gentemot spararna. Trots det finns olikheter i fråga om risk mellan bankerna och mellan kreditmarknadsbolagen. Vill kunderna vara helt säkra på att inte förlora sparkapitalet bör de i möjligaste mån försäkra sig om att sparandet omfattas av insättningsgarantin. I den utsträckning de sparar i utländska bankers filialer i Sverige, bör de också vara medvetna om att det är tillsynsmyndigheten i bankens hemland som ansvarar för tillsynen och att det också är det landets insättningsgaranti som skyddar sparandet. I vissa fall har dock de utländska bankerna kompletterat den nationella garantin med den svenska för att skydda samma belopp som de svenska konkurrenterna.

---

### Granskning av kreditmarknadsbolag gav bättring

FI genomförde under vintern 2006/2007 en granskning av de kreditmarknadsbolag som tar emot inlåning från allmänheten. Granskningen visade att det fanns brister i hur de efterlever de regelverk som finns för att skydda kundernas sparande. Undersökningen resulterade i böter för ett företag och påpekanden om brister i verksamheten till ett flertal. Under hösten 2007 gjorde FI en uppföljning av bolagen i undersökningen vilken visade att bristerna huvudsakligen åtgärdats.



Inlåningsföretagen står inte under FI:s tillsyn, utöver hur de efterlever reglerna om penningtvätt och terrorfinansiering. FI ska också godkänna ägarna och personerna i företagens styrelser samt VD:n genom ägar- och ledningsprövning. Det finns ett minsta krav på bundet eget kapital om 5 miljoner kronor för ekonomisk förening och 10 miljoner kronor för aktiebolag. I övrigt övervakas inte de finansiella förhållandena i dessa företag. Dessa företag omfattas inte heller av insättningsgarantin. Sannolikt finns det en stor spridning i hur dessa företags förmåga att betala tillbaka kundmedlen ser ut. Avsaknaden av full tillsyn och insättningsskydd, medför att kunderna i än högre utsträckning måste utvärdera riskerna med detta sparande jämfört med annat kontosparande. Risker begränsas dock i och med att företagen insättningarna är begränsade till högst 50 000 kronor per konsument.

## Insättningsgarantin

Insättningsgarantin hanteras av Riksgälden och omfattar insättningar och räntor upp till 250 000 kronor i banker och kreditmarknadsbolag som får ta emot inlåning. Insättningar i andra företag (inlåningsföretag) omfattas inte. En kund kan omfattas av ett beloppsmässigt större skydd om insättningarna är fördelade på flera banker. För att insättningar ska omfattas av garantin gäller att de är obundna d.v.s. att de är tillgängliga för insättaren med kort varsel. Riksgälden tolkar med kort varsel som att insättningarna kan tas ut inom en månad.

Riksgälden får inte ge förhandsbesked om huruvida ett konto omfattas av insättningsgarantin eller inte.<sup>14</sup> Detta är givetvis otillfredsställande eftersom kunderna därmed inte med säkerhet kan veta om deras inlåning är säker eller ej. Problemet med att Riksgälden inte får ge förhandsbesked understryks av att bankerna och bolagen är skyldiga informera om deras konton omfattas av garantin eller inte, utan att de kan kontrollera detta med Riksgälden. Besked om kontot omfattas eller inte ges först då kunderna inte får ut sitt sparande för att banken eller bolaget har gått i konkurs.

Ersättningen från garantin ska betalas ut inom tre månader från det att banken eller bolaget har gått i konkurs. Detta innebär att tiden från det att en bank eller ett bolag inte kan betala ut pengar tills det att kunden får ersättning från insättningsgarantin kan bli avsevärd, inte minst eftersom det är möjligt att konkursen inträffar betydligt senare än själva betalningsinställelsen. Detta var till exempel fallet i Custodia, det kreditmarknadsbolag som ställde in betalningarna 2007. Det finns alltså risk för att pengar låses in under betydligt längre tid än de tre månader som lagen föreskriver.

En utredning med representanter från bl. a. Riksbanken, Riksgälden och FI ser för närvarande över regelverket gällande insättningsgarantin bland annat i syfte att föreslå förbättringar avseende information och utbetalning.

Om en utländsk bank bedriver verksamhet i Sverige omfattas svenska kunder av hemlandets insättningsgaranti. Det finns krav på att insättningsgaranti ska finnas i alla EES-länder, och omfatta minst 20 000 euro. Det kan dock

<sup>14</sup> Bakgrunden är en Kammarrättsdom i samband med Custodias betalningsinställelse, som innebar att dåvarande Insättningsgarantinämnden inte kunde ge den typen av förhandsbesked.

finnas skillnader mellan länderna vad gäller exempelvis vilken typ av konton som omfattas av garantin och hur stort belopp som kan utbetalas.

## Information till kunderna

Generellt sett bedömer FI att informationen till kunderna om kontosparande fungerar bra. Det förekommer dock konton med mer komplicerade villkor där kunden behöver lägga ner mer tid på att förstå vad det kan få för konsekvenser. I vissa fall kan villkoren vara sådana att det inte med säkerhet går att säga om insättningsgarantin gäller eller ej.

Möjligheten att jämföra räntan mellan olika konton är också som regel god. Det finns flera tjänster på internet där kunderna kan jämföra olika företags sparräntor, till exempel på Konsumenternas Bank- och finansbyrås webbplats [www.konsumentbankbyran.se](http://www.konsumentbankbyran.se). Samtidigt uppgav hela 62 procent av svenskarna i en EU-undersökning att de anser att det är svårt att jämföra information om bankkonton mellan olika banker.<sup>15</sup>

Eftersom det kan finnas olika villkor för sparandet är det dock inte möjligt att enbart jämföra räntan mellan olika alternativ utan att först beakta dessa skillnader. Kunden behöver ta ställning till hur länge hon vill binda pengarna, hur ofta hon vill kunna ta ut dem, och – kanske viktigast – hur mycket risk hon är beredd att ta i sitt sparande.

För många konsumenter är det förmodligen svårt att skilja mellan en bank, ett kreditmarknadsbolag och ett inlåningsföretag som exempelvis en sparkassa. Även innebörden av och skillnaden mellan registrering hos FI och auktorisation av FI kan vara svår att förstå.<sup>16</sup> Det kan också vara av betydelse om det är en filial till ett utländskt bolag som erbjuder kontot, och som därmed omfattas av det landets tillsyn och insättningsgaranti. Att vara medveten om skillnaderna och vad de betyder är likafullt viktigt för att kunna göra ett välgrundat ställningstagande. På det området bedömer FI att informationen kan bli bättre. Inte bara företagen själva har ett ansvar för det, utan även FI. FI har nu mera exempelvis information på [www.fi.se](http://www.fi.se) om dessa skillnader.

<sup>15</sup> Public Opinion in Europe on Financial Services, Special Eurobarometer 230, European Commission (2005)

<sup>16</sup> OM företaget är auktoriserat eller har tillstånd från FI, har FI även full tillsyn. Vid registrering görs endast en översiktlig ägarprövning och FI har små möjligheter att ingripa mot företagen, se vidare avsnittet om konsumtionskrediter.

# Direktspårande i aktier

## SAMMANFATTNING

Direktspårande i aktier erbjuder spararna stor flexibilitet. Samtidigt läggs ett större ansvar på konsumenten att ta till sig och utvärdera information om olika investeringsmöjligheter och de marknader som aktierna handlas på. Konsumentens utsatthet är delvis beroende på vilken marknad hon handlar på. Det är stora skillnader i konsumentskyddet mellan reglerad marknad, handelsplattform och övriga oreglerade marknadsplatser.

## Konsumentens ansvar vid aktiesparande

Cirka 25 procent av svenskarna äger aktier direkt.<sup>17</sup> Jämfört med andra europeiska länder äger en ovanligt stor del av befolkningen aktier direkt. Hushållens sparande i aktier utgör cirka 14 procent av deras totala finansiella sparande, eller drygt 500 miljarder kronor.

Direktspårande i aktier innebär att spararen själv står för samtliga placementsbeslut och får ökad möjlighet att anpassa sparandet efter sina egna behov. Kunden slipper såväl avgiften till förvaltaren som de risker och utvärderingsbeslut som finns i samband med val av en förvaltare, som behandlats i tidigare avsnitt av rapporten. Ansvaret för vilka placeringar som konsumenten väljer att göra vilar alltså helt och fullt på konsumenten själv.

Det som gäller för direktspårande i aktier och som diskuteras i det här avsnittet, gäller i stora drag också för andra former av finansiella instrument.

## Nya regler på värdepappersmarknaden

Den 1 november 2007 trädde en helt ny EU-gemensam värdepapperslagstiftning, i kraft. Den innebär mer detaljerade krav på företagen och FI ges helt andra möjligheter att kontrollera efterlevnaden av lagen. Företagen ska kategorisera alla sina kunder som "icke professionella", "professionella" eller "jämbördiga motparter". För att kunna göra denna indelning ska företagen bland annat utgå från kundernas kunskap och tidigare erfarenhet från handel med värdepapper. Meningen är att skapa ett bättre skydd för konsumenter som i de flesta fall kategoriseras som icke professionella.

Kundkategoriseringen bör kunna leda till en mer naturlig inställning hos företagen att konsumenter har ett större behov av tydlig information än mer professionella placerare. Lagen innebär också mer detaljerade regler inom flera områden, bland annat information till kunden, anställdas egna affärer och hantering av intressekonflikter. Allt detta syftar till att stärka konsumentens ställning. De nya reglerna innebär också ett bättre skydd för investerare vid handel med värdepapper genom bestämmelser om bästa utförande av kundorder.

<sup>17</sup> Fondbolagens förening: Fondsparande i Sverige 2008 – hur ser fondsparandet ut och vad tycker fondspararna?

## Mellanhanden och konsumentskyddet

Helt oberoende är dock inte spararen som väljer att själv placera direkt i aktier. Kunden behöver hjälp av en mellanhand, som regel en bank eller ett värdepappersbolag. En konsument som vill kunna köpa aktier eller aktierelaterade värdepapper måste ha antingen ett värdepapperskonto med koppling till ett bankkonto, eller ett depåkonto. Banker och värdepappersbolag med tillstånd hos FI får erbjuda dessa tjänster. Oavsett val av tjänst, kan kunden normalt inte själv placera sin order på de olika marknaderna utan måste använda sig av en mäklare för att få tillgång till den infrastruktur som möjliggör att placera order på marknaden. Även denna tjänst kräver tillstånd från FI.

FI får in klagomål om att småsparare behandlas orättvist i förhållande till institutionella placerare. Missnöjet rör framförallt hur småsparare behandlas vid emissioner av aktier eller vid introduktioner av bolag. Missnöjet kan avse att konsumenter anser sig få sämre och senare information än andra kunder eller att de inte tillåts handla i ett lika tidigt skede som större kunder. Under våren 2007 genomförde därför FI en kartläggning av hur värdepappersbolag och banker hanterar emissioner och introduktioner av aktier. Undersökningen visade inte på några regelöverträdelser från företagens sida eller på några andra allvarliga missförhållanden.

### Granskning av skyddet för investerarna vid nyintroduktioner och emissioner

FI granskade sexton emissioner och nyintroduktioner våren 2007 (se rapport 2007:12 för mer information). Inget tyder på att de granskade värdepappersföretagen eller emittenterna bryter mot lagen eller att det finns andra allvarliga missförhållanden. FI identifierade dock områden där skyddet för investerarna kan bli starkare, exempelvis avseende kraven på hur företag som handlas på andra marknader än reglerade marknader dokumenterar spridning av insiderinformation och om garantier vid emissioner. Även informationen om riskerna med så kallad förhandel måste bli tydligare i prospekten.

De tillgångar som kunderna har i en depå eller på ett värdepapperskonto skyddas vid en eventuell konkurs, eftersom de ska hållas avskilda från bankens eller värdepappersbolagets övriga tillgångar. Om företaget försätts i konkurs och kunderna trots detta inte få ut sina värdepapper – på grund av att företaget genom slarv eller fusk inte uppfyllt kravet på åtskillnad – omfattas kundernas tillgångar av det statliga investerarskyddet. Investerarskyddet ersätter kunderna för förluster upp till 250 000 kronor. Skyddet omfattar även pengar som företagen har tagit emot av kunderna om dessa är sådana som ska hållas avskilda från företagets övriga tillgångar.

Det finns personer som driver aktiemäkleri utan att ha tillstånd hos FI för verksamheten. I den mån FI i sin granskning av marknaden upptäcker detta kräver vi att verksamheten ska upphöra. Kunderna uppmanas att alltid undersöka om den aktiemäklare som hon använder sig av har tillstånd för sin verksamhet. I företagsregistret på [www.fi.se](http://www.fi.se) finns information om vilka tillstånd ett bolag har. För FI är det viktigt att få reda på om kunder misstänker att till exempel en aktiemäklare saknar tillstånd.

## Val av marknad påverkar skyddet

Utöver de uppenbara finansiella risker som kunden behöver utvärdera i sitt sparande i aktier, finns även andra faktorer som kunden behöver uppmärksamma. En är tillförlitligheten på den information som företagen ger i samband med emissioner, i sina årsredovisningar och i andra sammanhang. En annan är om personer med tillgång till information om företaget som andra inte har, använder denna för att köpa och sälja värdepapper, det vill säga otillåten insiderhandel, eller om någon på ett otillåtet sätt påverkar priset på aktierna. Hur stora dessa problem är beror delvis på vilken form av marknadsplats som handeln med värdepapper sker på, vilket många sparare är omedvetna om. De olika typerna av marknadsplatser<sup>18</sup> är:

- Reglerade marknader (OMX Nordic Exchange Stockholm och NGM),
- Handelsplattformar (First North, Nordic MTF och Aktietorget)
- Övriga oreglerade marknadsplatser:
  - Värdepappersbolag som organiserar handel med aktier (till exempel Thenberg och Kinde, Alternativa aktiemarknaden)
  - Webbplatser som organiserar handel med onoterade aktier (till exempel Bequoted.se och Inoff.nu).

Handel med finansiella instrument på en reglerad marknad är omgärdat av ett omfattande regelverk i lagstiftning och föreskrifter. Den handel som sker på handelsplattformar och övriga oreglerade marknadsplatser omfattas endast i begränsad omfattning av regler. Den lagstiftning som skiljer sig åt mellan marknaderna är främst lagen om anmälningsskyldighet, lagen om handel med finansiella instrument, lagen om offentliga uppköpserbjudanden och värdepappersmarknadslagen. Lagstiftningen syftar främst till att säkerställa handel på lika villkor, ett ärligt uppträdande på marknaden samt rättvis, relevant och korrekt information. Vad gäller marknadsmissbrukslagen gäller den på samma sätt för alla former av marknader.

---

### Granskning av erbjudanden utan prospektskyldighet

Under 2006 och 2007 undersökte FI informationskvaliteten på erbjudanden som varit undantagna från prospektskyldighet, det vill säga erbjudanden som vanligtvis förekommer på övriga oreglerade marknadsplatser.<sup>19</sup> De erbjudanden som granskats har vänt sig till företrädesvis småsparare. Undersökningarna visade att i merparten av de granskade erbjudandena var informationen av låg kvalitet och i flera av fallen bedömdes information som företagen gav i samband med emissionen inte motsvara spararnas grundläggande behov. Det sammanlagda beloppet för oreglerade aktieerbjudanden är dock relativt litet. Kvaliteten hade förbättrats något mellan undersökningarna 2006 och 2007.

FI lämnar information till småsparare på [www.fi.se](http://www.fi.se) om hur de ska granska informationen i dessa erbjudanden.

---

<sup>18</sup> Handelsplattform som marknadsplats infördes i och med den nya lagstiftningen på värdepappersmarknaden som trädde ikraft 1 november 2007, och ersätter i princip den tidigare formen auktoriserad marknadsplats. Till skillnad från handelsplattform ansågs dock auktoriserad marknadsplats vara en reglerad marknad.

<sup>19</sup> Oreglerade erbjudanden på aktiemarknaden. (FI 2006:16) och Oreglerade erbjudanden på aktiemarknaden - uppföljning 1 (FI 2007:17).

## Olaglig insiderhandel och prismanipulation

Personer som vet något som inte är allmänt känt som väsentligt skulle kunna påverka priset på en aktie, får inte köpa eller sälja aktien. Personer med inblick i olika företags ekonomi, exempelvis bolagsledning, får alltså inte utnyttja sin unika information om företagen för att ligga steget före andra investerare på aktiemarknaden och köpa innan aktien stiger och sälja innan den kommer att sjunka.

I första hand är reglerna om insiderhandel alltså till för att skapa en effektiv handel med aktier och inte för att skydda småspararna. Utan sådana regler skulle personer utan den informationen vara mer tveksamma till att köpa och sälja aktier, eftersom de skulle misstänka att andra visste mer och alltså tog den rätta positionen. I slutänden skulle det kunna resultera i att handeln med aktier minskade. Eftersom en aktiv handel skapar likviditet, med vilket följer lägre kostnader för att handla, är det negativt om handeln minskar. Likvida värdepappersmarknader skapar ett samhällsekonomiskt värde.

Manipulation av priset på aktier – otillbörlig marknadspåverkan - riskerar att ge direkta skador för konsumenterna på ett annat sätt. Beteendet innebär att någon medvetet agerar på ett sådant sätt att priset på en aktie eller annat värdepapper avlägsnar sig från det pris som annars skulle råda. Detta kan ske exempelvis genom att sprida felaktig information om företaget eller genom att handla olika finansiella tillgångar på ett sådant sätt att priset blir felaktigt. Konsumenterna riskerar i båda dessa fall att köpa aktier till ett helt felaktigt pris eller på felaktig information. Förlusterna kan i dessa fall bli stora när priset sedan anpassas tillbaka till den mer korrekta nivån.

FI:s motverkar olaglig insiderhandel och prismanipulation genom att utöva tillsyn enligt marknadsmissbrukslagen. Den är i huvudsak inriktad mot handel i relation till olika händelser som kan påverka priset på en aktie, exempelvis då finansiell information om företaget offentliggörs. FI samarbetar på ett bra och konstruktivt sätt med Ekobrottsmyndigheten (EBM). Information överlämnas i den mån sekretesslagarna inte hindrar ett överlämnande. Här skulle en mildring av sekretessreglerna mellan myndigheterna dock kunna medföra att samarbetet kunde intensifieras.

FI samarbetar också med andra tillsynsmyndigheter inom hela EU enligt marknadsmissbruksdirektivet och samarbetsavtal, liksom med länder utanför unionen. Samarbetet bygger på utbyte av information om händelser, handel, innehav, transaktioner etcetera.

Marknaderna ska övervaka hur företagen handskas med kurspåverkande information. FI har tillsyn över att marknaderna utövar den övervakningen på ett riktigt sätt.

## Warranter

Handeln med warranter har pågått på den svenska marknaden sedan 1995. En warrant är ett finansiellt instrument som ger innehavaren rättigheten, men inte skyldigheten, att vid en bestämd tidpunkt i framtiden antingen köpa eller

sälja en aktie till ett bestämt pris. I Sverige handlas warranten huvudsakligen av småsparare.

FI tar emot klagomål från småsparare som är missnöjda med handeln med warranten. Klagomålen rör som regel spreaden, det vill säga skillnaden mellan köp- och säljkurser, och prissättningen. FI:s bedömning är att missnöjet ofta har sin grund i bristande kunskap om warranten och warrantmarknaden. FI anser inte att det finns anledning att reglera eller på annat sätt ingripa i prissättning och spread, men ser det som angeläget att informationen från marknadens aktörer blir tydligare och anpassas till det faktum att målgruppen är småsparare. Samtidigt har konsumenter som börjar handla med denna form av tillgångar ett långtgående eget ansvar att förstå och utvärdera de risker som är förknippade med produkten.

# Aktieindexobligationer

## SAMMANFATTNING

För att kunna fatta välavvägda beslut kring sparande i aktieindexobligationer behöver kunderna utvärdera en rad ytterligare faktorer och risker, utöver de som finns vid exempelvis fondsparande eller direktsparende i aktier. Dessa faktorer och risker är inte alltid helt enkla att förstå, och ställer därför stora krav på dem som är skyldiga att lämna informationen, det vill säga utgivarna och försäljarna av värdepapperna. Detta är något som de ofta inte lyckas med, vilket innebär att kunderna riskerar att ge sig in i något de inte fullt ut förstår konsekvenserna av. Detta illustrerades i samband med den amerikanska investmentbankens Bear Stearns finansiella problem, då ett stort antal svenska investerare i aktieindexobligationer var nära att förlora i stort sett hela värdet av sitt sparande. En risk många kanske inte visste att de hade.

FI har under flera år granskat informationen och diskuterat med marknadsaktörerna hur den kan förbättras och göras med tillgänglig. Informationen blir också sakta bättre.

## Populär sparform

Aktieindexobligationer, andra strukturerade värdepapper och derivat som har konsumenter som målgrupp har ökat i popularitet de senaste åren. Vid årsskiftet ägde svenska hushåll sådana produkter för uppskattningsvis 100 miljarder kronor.<sup>20</sup>

Den vanligaste formen av aktieindexobligationer innebär att utgivaren av obligationen åtar sig att vid förfall betala tillbaka ett på förhand bestämt lägsta belopp, och att spararen istället för ränta får ett belopp som beror på hur aktiemarknaden har utvecklats under perioden. Enkelt uttryckt tar spararen alltså del av börsens uppgångar men inte dess nedgångar. En aktieindexobligation kan dock se ut på många olika sätt och ge olika former av exponeringar.

Precis som en fondsparare behöver en sparare i aktieindexobligationer ta ställning till vad hon tror om aktiemarknadens utveckling framöver och vilka specifika – bransch eller geografiska – marknader som hon vill investera i. I likhet med fondspararen behöver hon också jämföra avgifterna mellan olika alternativ. Utöver dessa bedömningar, tillkommer dock en rad för aktieindexobligationer specifika överväganden som spararen bör göra för att kunna utvärdera sparbeslutet:

- Vilken blir min avkastning vid olika utveckling av den underliggande aktiemarknaden?

<sup>20</sup> Detta är sannolikt en underskattning, vilket beror på mättekniska problem.



- Vad är sannolikheten att den som ger ut obligationen inte kan betala tillbaka lånet, och kompenseras jag tillräckligt för den kreditrisken?
- Är obligationen korrekt prissatt, det vill säga är det pris jag betalar för obligationen ”korrekt” givet den förväntade avkastningen och risken.<sup>21</sup> Den eventuella avvikelsen från marknadspriset är vad som ofta kallas för ”den dolda avgiften”.
- Vad kostar det att avyttra sparandet i förtid? Aktieindexobligationer går ofta att sälja på marknaden, men eftersom handeln kan vara begränsad kan priset vara ”lågt”, vilket kan ses som en avgift utöver courtaget för handeln.

Det kan vara svårt för en konsument att göra dessa överväganden och det ställer stora krav på den information som utgivarna och distributörerna av obligationerna ger kunderna. FI har i sin tillsyn kunnat konstatera att informationen ofta inte är så bra som den skulle och borde vara, och att den i vissa fall är direkt dålig.

### **Bear Stearns, en nära-döden-upplevelse för aktieindexobligationer?**

När de svenska småspararna köper aktieindexobligationer lånar de ut pengar till utgivaren av obligationen. Om låntagaren inte kan betala tillbaka lånet får inte heller spararen tillbaka sina pengar. En av låntagarna på den svenska marknaden har varit den amerikanska investmentbanken Bear Stearns. Banken var nära att gå i konkurs i mars i år men räddades av den amerikanska centralbanken. Utan räddningsaktionen från den amerikanska centralbanken är det inte osannolikt att svenska småsparare hade förlorat stora delar av sina satsade sparpengar.

Att sparandet i finansiella produkter ibland resulterar i förluster bör inte vara något anmärkningsvärt. I det här fallet hade det dock kunnat vara det av två anledningar. För det första har branschen, i olika utsträckning, marknadsfört sparandet i aktieindexobligationer som ett säkert sparande där kunden alltid får tillbaka sina pengar. För det andra har branschen inte alltid tydligt lyft fram till vem det är som kunden lånar ut pengar till. Sannolikt kände få av köparna av aktieindexobligationerna till att de lånade ut pengar till Bear Stearns. Möjligen vet de inte ens idag hur nära de var att förlora sina pengar. Hade spararna förlorat sina pengar, skulle det sannolikt ha resulterat i betydande förtroendeproblem för sparformen aktieindexobligationer. Det är även troligt att det mer generellt skulle ha skadat tilltron till den finansiella sektorn i stort.

FI har i två rapporter<sup>22</sup> riktat viss kritik mot hur företagen informerar om aktieindexobligationer. Vi pekade på en rad områden där informationen till kunderna måste bli bättre för att kunden ska kunna göra en välgrundad bedömning av produkten ifråga. Detta gäller framförallt hur riskerna beskrivs i marknadsföringen, att prospekten är skrivna på ett sätt som är möjligt för kunderna att ta till sig, hur informationen kring hur avkastningen beräknas och hur de underliggande tillgångarna som bestämmer avkastningen ser ut.

<sup>21</sup> I fondsparande motsvarar priset på fondandelarna marknadsvärdet och kunden behöver inte själv värdera huruvida priset är korrekt eller ej. På samma sätt kan en direktsparare i aktier som regel utgå från att priset på aktien är korrekt – det vill säga det är det pris som även professionella investerare är villiga att köpa aktien för, och aktien går inte att köpa billigare någon annanstans. Aktieindexobligationer prissätts av utgivarna själva och det pris som kunden betalar är inte resultatet av oberoende professionella investerares värdering.

<sup>22</sup> Indexobligationer – en granskning av informationen till kunderna (FI 2005:1), Aktieindexobligationer – en utvärdering av de nya prospektreglerna (FI 2006:19)

FI har sedan dess skärpt granskningen av den del av informationen – prospekten – som kräver godkännande av FI, liksom tillsynen av övriga delar av informationen till kunderna. FI har i flera fall gjort påpekanden till bolagen om att de bör ändra sina beskrivningar.

Även om kvalitén på informationen har förbättrats något sedan den första granskningen 2005, krävs ytterligare en uppstramning av informationen för att kunderna ska ha rimliga möjligheter att bedöma erbjudandena på ett bra sätt.

---

**Bristerna i informationen tvingar företagen att bedöma om produkten passar kunden**

En ny lag för värdepappersmarknaden trädde i kraft i november 2007. Den nya lagen har inneburit en förstärkning av konsumentskyddet inom flera områden. En viktig del av konsumentskyddet är att lagen skiljer på när ett värdepappersbolag tillhandahåller komplicerade (till exempel warranter) respektive okomplicerade finansiella instrument (till exempel vissa fonder och aktier). När de tillhandahåller komplicerade finansiella instrument måste företagen göra en prövning av om det är passande för kunden att köpa instrumentet.

För att ett finansiellt instrument ska kategoriseras som okomplicerat krävs bland annat att den information som ges om instrumentet ska kunna förstås av en genomsnittlig kund. FI:s bedömning är att den information som idag ges om aktieindexobligationer inte generellt kan sägas ge en tillräcklig förståelse hos den genomsnittlige kunden. Därför är FI:s utgångspunkt till dess att informationen blivit bättre att betrakta aktieindexobligationer som komplicerade finansiella instrument. Företagen bör därför tillsvidare göra en passandebedömning när de säljer eller förmedlar aktieindexobligationer till småsparare.

# Fondsparande och fondförsäkring

## SAMMANFATTNING

Centralt för att bedöma konsumenternas ställning på fondmarknaden är att informationen är tydlig och rättvisande, och att fondbolagen enbart tillvaratar kundens intressen i förvaltningen av fonden.

Överlag bedömer FI att fondmarknaden fungerar väl för konsumenterna. Informationen är som regel tillförlitlig, avgifterna korrekta och det absoluta flertalet av förvaltarna agerar i linje med det uppdrag de har av kunderna.

En stor del av svenska folket sparar i fonder. Hushållen hade vid årsskiftet sparande i fonder som uppgick till cirka 1 100 miljarder kronor, varav cirka 400 miljarder var i direkt fondsparande och cirka 400 miljarder i fondförsäkringssparande. Fondsparandet genom PPM uppgick till ytterligare drygt 300 miljarder kronor.<sup>23</sup>

Fondsparande innebär att spararna överlåter förvaltningen av sparkapitalet på en förvaltare. De slipper själva följa enskilda aktier och kan enkelt uppnå en god riskspridning. Centrala frågor för kunden är fondens framtida avkastning, fondens avgifter, fondens investeringsinriktning och därmed risk. Fondsparandet innebär dock också att spararen tar en risk i valet av förvaltare – hon behöver bedöma förvaltarens kompetens, om företaget är seriöst och inte kommer att missbruka hennes förtroende. Fondbolaget ska i förvaltningen uteslutande tillvarata spararnas intressen och inte låta investeringarna styras av intressen som inte gynnar spararna.

## Marknadsturbulensen och de svenska fonderna

FI har löpande följt utvecklingen i fondbolagen under det senaste årets finansmarknadsturbulens.<sup>24</sup> Överlag har bolagen hanterat turbulensen väl.

Turbulensen har orsakat fallande värden och stora nettoutflöden i vissa svenska fonder. Uttagen har enligt fondbolagen inte inneburit några problem vid förvaltningen utan har kunnat hanteras på ett tillfredsställande sätt, exempelvis genom att öka likviditeten. Detta gäller även de fondbolag som förvaltar fondandelsfonder som investerar i fonder som är öppna för köp och försäljning av andelar mindre ofta än den egna fonden. Här kan det uppstå en "mismatch" dels i möjligheten för fonden att anpassa innehaven efter hur flödena i fonden ser ut, dels vad gäller värderingen. Fondbolagen har dock inte upplevt några problem med detta.

Vissa typer av tillgångar i fonderna, till exempel en del strukturerade kreditprodukter, har blivit mer svårvärderade. Dessa produkter har dock förekom-

<sup>23</sup> Fondsparande i PPM står inte under FI:s tillsyn. Däremot står de fondbolag och fonder som är med i PPM-systemet under FI:s tillsyn om de är svenska fondbolag.

<sup>24</sup> Se bland annat rapporten Marknadsoron och de svenska fonderna (FI 2008:4).

mit i begränsad omfattning. Även detta har fondbolagen enligt FI:s granskningar kunnat hantera på ett tillfredsställande sätt.

Bolagen har också generellt lyckats hålla specialfondernas (till exempel hedgefondernas) risknivåer inom de på förhand angivna eftersträvade nivåerna.

## Fondbolagens information och avgifter

Fondbolagen lämnar överlag bra information till sina kunder och det är som regel förhållandevis enkelt för en kund att göra jämförelser mellan de olika fonder som erbjuds på marknaden och att följa och utvärdera de fonder man redan placerat i. De informationskrav som lagen ställer upp möjliggör en effektiv jämförelse av villkor, avgifter, risk och historisk prestation. Olika företag och media följer, betygsätter och utvärderar dessutom fonder. Den intresserade konsumenten har således ofta goda möjligheter att fatta ett välgrundat beslut genom att utvärdera sin investering och jämföra det som fondbolaget levererar med såväl de egna förväntningarna som andra fonder.

Det har dock funnits vissa brister i hur bolagen erbjuder kunderna information om fonden. För att alla kunder ska få möjlighet att utvärdera och bedöma olika fonder och sparalternativ mot varandra finns krav på att fondbolagen alltid ska erbjuda kunderna en viss standardiserad information om fondens mål, placeringsinriktning, avgifter och risker som ett beslutsunderlag innan de påbörjar ett fondsparande. FI:s granskningar<sup>25</sup> visar dock att bolagen har brustit i att leva upp till de kraven. En uppföljning av den senaste granskningen visar att bolagen har vidtagit åtgärder som ska säkerställa att kunderna ska informeras på ett korrekt sätt.

---

### FI publiceras fondernas innehav och riskmått

På [www.fi.se](http://www.fi.se) publicerar FI kvartalsvis innehaven i samtliga värdepappersfonder och månadsvis riskmått för specialfonder, som exempelvis hedgefonder.

### *Avkastning och avgifter*

Avgiften och den historiska avkastningen är två centrala uppgifter som kunderna använder för att utvärdera fonderna, oavsett om det gäller ett nysparande eller behålla en fond där man redan har sparande. I de allra flesta fonder utgör dessa två uppgifter inga större problem och kunderna kan lita på de uppgifter som fondbolaget förser dem med.

Om bolagen använder sig av avgifter som beror på fondens avkastning, så kallade prestationsbaserade avgifter, kan det dock uppstå problem för kunderna. Dessa avgiftsmodeller kan i vissa fall ge upphov till vad FI anser vara orättvisa avgiftsuttag, och det kan vara svårt för kunderna att i förväg bedöma vilken avgift de kommer att få betala vid olika utveckling av fonden.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Fondbolagens informationsgivning (FI 2006:1), Fondbolagens informationsgivning II (FI 2007:6).

<sup>26</sup> Avgift efter prestation? En granskning av 47 fondbolag (FI 2006:5)

Detta försvårar utvärderingen av fonden och möjligheten att jämföra fonden med andra sparalternativ försvåras. Det blir dessutom svårare för kunden att i efterhand kontrollera att fonden inte tar ut för höga avgifter.

Det har funnits exempel på avgiftsmodeller som har varit utformade på sådant sätt att de i vissa situationer skulle ge ett orättvist utfall och medföra att fondsparare fick betala felaktiga avgifter till bolaget. Det har också förekommit avgiftsmodeller där fondspararen kunde få betala prestationsbaserade avgifter för en ”prestation” som gett sämre avkastning än den valda jämförelseräntan samt flera modeller där kunder, något förenklat, kunde få betala en prestationsbaserad förvaltningsavgift för samma uppgång flera gånger.

Den fråga som främst har varit uppmärksammas i detta sammanhang är villkoren om kompensation för underavkastning, det vill säga hur modellen justerades för om fonden i tidigare perioder gett en avkastning som varit lägre än jämförelseräntan. FI driver linjen att avgiftsmodeller som inte kompenserar för tidigare perioders underavkastning inte är acceptabla.

Med tanke på komplexiteten i modellerna är det av största vikt att en andelsägare har möjlighet att ta del av lättbegriplig information om vilka villkor som tillämpas och vilka konsekvenser modellerna kan innebära för kunden. FI har därför kommit med rekommendationer om hur dessa avgiftsmodeller får vara utformade. Flertalet fondbolag har anpassat fondbestämmelserna till praxisen och har numera modeller som efterlever de principer som enligt FI:s uppfattning är skäligen. De fonder som fortfarande har avgiftsmodeller som inte lever upp till de principerna hade dock infört dessa innan detta synsätt var etablerat vid godkännande av fondbestämmelserna. Bolagen ska dock informera kunderna om hur avgiftsmodellen fungerar och vilka konsekvenser det har för kunderna.

---

### Jämförelseindex

Jämförelseindex används ofta vid marknadsföringen av fonder för att visa hur väl fonden utvecklats jämfört med den marknad där den investerar. I samband med att en kund analyserar en fonds prestation relativt ett jämförelseindex är det viktigt att analysen omfattar en bedömning av om jämförelseindexet är relevant i förhållande till fondens placeringsinriktning och i övrigt är i linje med fondens mål och strategier.

Om jämförelseindex och fonden har olika sammansättning och inriktning så kan fondbolaget i vissa fall ge en oriktig och förskönande bild av fondens prestation. Om en fond exempelvis får utdelning på sina innehav bör fonden ha ett jämförelseindex som även detta inkluderar utdelning. Om så inte är fallet kommer fondens avkastning, allt annat lika, överträffa jämförelseindexets avkastning utan att detta är ett resultat av en god prestation.

Om det i fondbestämmelserna framgår att fonden är en indexfond, fonden uttryckligen har som målsättning att överträffa ett visst angivet index samt om fonden

har en prestationsbaserad förvaltningsavgift som grundar sig på ett jämförelseindex, ska ett jämförelseindex presenteras i faktabladet. Vidare ska det då i respektive fonds årsberättelse finnas en jämförande redovisning av fondens utveckling de senaste fem åren samt uppgift om utvecklingen under motsvarande år för ett relevant jämförelseindex.

FI kommer under 2008 att granska fondernas årsberättelser. I denna undersökning ingår som en naturlig del att granska hur fondbolagen använder jämförelseindex.

### **Värdering av innehav**

Svårigheten för utomstående att i vissa fall bedöma objektiviteten i den värdering bolagen gör av fondernas innehav skapar risk för att mindre nogräknade fondbolag eller befattningshavare i fondbolag skulle kunna utnyttja situationen till att manipulera värderingen till sin egen fördel. Exempel på sådana drivkrafter är:

- *Högre avgiftsintäkter.* Fondbolag med en prestationsbaserad förvaltningsavgift har intresse av att verka för att värderingen av fonden och därmed avkastningen är så hög som möjligt vid avstämningstidpunkten när avgiften ska beräknas och tas ut. Även uttaget av den fasta avgiften, som en procentuell andel av fondens värde, blir naturligtvis högre i takt med att fondens värde ökar.

Räkneexempel fond på 1 miljard kronor: Om värderingen av fondens tillgångar kan öka genom antagandena vid värderingen med 1 procent vid avstämningstidpunkten, medför en prestationsbaserad avgift där fondbolaget får 20 procent av överavkastningen, att avgifterna ökar med upp till 2 000 000 kronor.

- *Bättre historik.* Ett fondbolag skulle också kunna ha intresse av att öka avkastningen i fonden i syfte att skapa en god avkastning och ett bra "track-record" som i sin tur kan användas till att marknadsföra fonden.
- *Värdeöverföring från fondspararna till andra intressenter.* Genom att inte göra en objektiv värdering av tillgångarna kan fondbolaget överföra tillgångar från fonden till närstående företag eller personer. Exempelvis skulle fonden kunna köpa tillgångar "dyrt" från ett annat bolag inom koncernen och sälja "billigt" till det. Det kan även finnas situationer där personer eller företag med kopplingar till fondbolaget får köpa fondandelar till ett värde som är påverkat av att innehaven inte är marknadsvärderade och på så sätt köpa med rabatt eller sälja med en premie.

I fallen ovan kan den felaktiga värderingen dessutom ge upphov till ytterligare orättvisor mellan fondspararna. De fondsparare som köper andelar i samband med att en för hög värdering råder, betalar för mycket för dessa samtidigt som de som säljer får för mycket utbetalt och då till nackdel för kollektivet som subventionerar den för stora utbetalningen. Vid en för låg värdering gäller den omvända orättvisa omfördelningen mellan fondspararna.

Utgångspunkten i reglerna är därför att innehaven i fonden ska vara värderade med ledning av gällande marknadsvärde. Värderingen är då förhållande-

vis lätt att genomlysas och kontrollera om tillgångarna är likvida som handlas på en marknadsplats där fondspararen och andra externa parter kan jämföra värderingen av innehavet med priset på marknadsplatsen.

Värderingen av onoterade innehav är svårare, särskilt om omsättningen av tillgången är låg. Onoterade innehav måste marknadsvärderas av fondbolaget och det blir svårare för utomstående att avgöra om värderingen är objektiv och korrekt.

Värderingsprocessen är således mycket central och kräver strikta rutiner och ett konsekvent arbetssätt. Den kräver kompetens och en organisation som hanterar förekommande intressekonflikter. Flera av de sanktioner FI har meddelat till fondbolag de senaste åren har även de på olika sätt innefattat värderingsproblematik.

#### **Granskning av fondbolagens värdering av onoterade innehav**

FI granskade våren 2007 rutiner och metoder för att värdera onoterade innehav hos 30 fond- och värdepappersbolag. Granskningen visade på att det fanns behov av tydligare vägledning om hur värderingsarbetet ska gå till. Som ett resultat av undersökningen har FI remitterat ett förslag till ny vägledning. Den fastställda vägledningen planeras att publiceras i juni 2008. FI kommer också att ägna mer uppmärksamhet åt värderingsfrågor av onoterade innehav i tillsynen.

#### ***Risker för konsumenten***

*Konsumenten har ingen kreditrisk på fondbolaget men inte heller något investerarskydd.*

Fondtillgångarna ska inte påverkas om ett fondbolag går i konkurs, eftersom tillgångarna i fonderna alltid ska vara separerade från fondbolagets tillgångar. Det sker genom att tillgångarna förvaras hos ett från fondbolaget oberoende förvaringsinstitut. Fondbolaget kan således endast förfoga över fondtillgångarna via förvaringsinstitutet.

Direktinvesteringar i fonder omfattas därför sannolikt inte av den statliga insättningsgarantin eller det statliga investerarskyddet. I praktiken har frågan dock inte prövats, utan detta är en preliminär bedömning utifrån hur regelverket är utformat. I ett läge där fondbolaget exempelvis kringgår separationskravet och förskingrar fonden, eller då fondbolaget förskingrar fonden genom att med fondens tillgångar köpa tillgångar till överkurs av en bulvan till bolaget, saknar kunderna alltså skydd från staten.

#### ***Intressekonflikter***

Fondbolagen har ett ansvar att identifiera och hantera de intressekonflikter som kan finnas i verksamheten. Det är av största vikt att fondbolagen vid exempelvis val av motparter och tjänsteleverantörer uteslutande har kundernas bästa för ögonen och inte låter andra lojaliteter eller överväganden avgöra. För att så långt det är möjligt undvika sådana intressekonflikter och skapa oberoende fondbolag ställer FI bland annat krav på att en VD inte ska ha andra anställningar, uppdrag eller engagemang som kan innebära intresse-

konflikt. FI har varit restriktiv i tillämpningen av vilka övriga uppdrag som kan accepteras.

### *Placeringsinriktning*

För att förhindra att fondbolagen placerar tillgångarna på ett sätt som strider mot regelverket rapporterar fondbolagen kvartalsvis värdepappersfondernas placeringar till FI. På så sätt kan FI kontrollera om värdepappersfonderna följer de limiter som framgår av lagstiftning och fondens egna bestämmelser om hur tillgångarna får placeras. Detta syftar bland annat till att övervaka att fondbolagen förvaltar pengarna på det sätt som fondspararna kan förvänta sig utifrån både lagen och de fondbestämmelser som är att se som avtalet mellan fondbolaget och fondspararen. För specialfonder som exempelvis hedgefonder, arbetar FI även med olika former av riskmått som ska tjäna som indikatorer och underlag för hur tillsynen bör prioriteras.

### *Fondförsäkring, depåförsäkring och individuellt pensions sparande (IPS)*

Sparande i fonder kan även ske genom ett mellanled, vilket också har skatteeffekter. Den vanligaste formen är fondsparande genom fondförsäkring, beskattad som pensions- eller kapitalförsäkring. Även kapitalpension, med egna skatteregler, har tidigare varit en form att fonspara genom.

Samma problem som vid direkt fondsparande finns vid den här typen av fondsparande. Spararna behöver därför samma information om risker och möjligheter. I praktiken är det dock stora skillnader på såväl kraven på och den faktiska informationen som kunden får om avgifter, risker och möjligheter mellan till exempel fondförsäkring och direkt fondsparande.

#### **Granskning av skillnader i information om direkt fondsparande och försäkringssparande**

FI granskade under 2007 den information livförsäkringsbolag och fondbolag lämnar till kunden innan avtal ingås och årligen. Undersökningen fokuserade utslutande på bolagens information om avkastning, risk och avgifter.

Undersökningen visade på betydande skillnader mellan de krav som regelverken ställer på livförsäkringsbolag respektive fondbolag avseende information om avkastning, risk och avgifter. Den information som kunderna faktiskt får från bolagen om dessa begrepp skiljer sig därmed också markant åt i flera avseenden. Detta försvårar för den kund som ska utvärdera och jämföra innebörden av sparande i en försäkring med sparande i en fond.

FI är inte främmande för att verka för en harmonisering av regelverken alternativt låta branscherna genom egna initiativ öka jämförbarheten. Detta får dock inte ske på bekostnad av förståelsen för de specifika sparprodukterna eller att det blir en ohanterlig informationsmängd för kunder och bolag. Granskningens resultat samt efterföljande diskussioner med representanter från de två branscherna, kommer att användas i FI:s arbete med att förbättra regelverket kring informationsgivning.



Det finns dessutom ytterligare aspekter som behöver beaktas vid fondförsäringssparande och som inte finns i direkt fondsparande:

- Information om försäkringsinslag. På samma sätt som vid traditionell livförsäkring (se nästa avsnitt) behöver konsumenten information om försäkringsinslagen i sparandet, såsom återbetalningsskydd, familjeskydd och efterlevandeskydd. Detta innefattar också om den eventuella möjligheten att vid försäkringens utbetalning omvandla fondförsäkringen till en traditionell livförsäkring.
- Information om möjligheten att byta fonder och att flytta fondförsäkringen till ett annat fondbolag. Om kunden inte har möjlighet att flytta sitt sparande till ett annat försäkringsbolag ökar kundens utsatthet (detta diskuteras i avsnittet om traditionell livförsäkring).
- Risken att försäkringsbolaget väljer att ta bort en fond ur sortimentet. Till skillnad från direkt fondsparande, kan fondförsäkringsbolaget ta bort fonder där kunden redan har ett sparande ur sortimentet.<sup>27</sup>
- Kunden har en viss kreditrisk på försäkringsbolaget. Till skillnad från direkt fondsparande äger inte kunden fondandelarna. Kunden har istället en prioriterad fordran på de skuldtäckningstillgångarna i bolaget. Skulle försäkringsbolaget bli insolvent, har kunderna samma prioritet som övriga försäkringstagare, exempelvis sparare i traditionell pensionsförsäkring om bolaget även erbjuder den produkten. Insättningsgarantins investerarskydd gäller inte för fondförsäkring.

På samma sätt som fondförsäkring innebär så kallad depåförsäkring och individuellt pensionssparande (IPS) möjligheter för konsumenten att spara med särskilda skatteeffekter. Dessa två former för att paketera sparande innebär större frihet i att välja tillgångar att spara i jämfört med fondförsäkring. Det går som regel att genom depåförsäkringen och IPS placera i fonder men även i aktier och andra värdepapper. IPS kan även placeras i inlåning. Depåförsäkring och IPS omfattas inte av det statliga investerarskyddet och insättarskyddet.

Depåförsäkringen innebär precis som fondförsäkring att kunden inte själv äger tillgångarna och därmed alltså har en viss kreditrisk på försäkringsbolaget.

IPS är till skillnad från fondförsäkring och depåförsäkring inte en försäkring. Tillgångarna i en IPS hålls åtskilda från företagets övriga tillgångar och kunden har ingen kreditrisk på företaget vid en eventuell konkurs. På samma sätt som vid direkt fondsparande finns dock risken för att tillgångarna på något sätt förskingras eller slarvas bort.

<sup>27</sup> FI har gett ut en vägledning till branschen om hur de ska informera och hantera dessa situationer, FI dnr 06-2127-306, promemoria.

# Sparande i traditionell pensionsförsäkring

## SAMMANFATTNING

Pensionsspararna har svårt att utvärdera sparformen och övervaka sina intressen. Många saknar möjlighet att flytta sitt sparande om de är missnöjda med ett bolag eller av andra skäl behöver göra ändra sitt sparande.

För att stärka konsumenternas ställning måste regelverket, tillsynen och bolagens agerande förbättras. Det gäller bland annat möjligheten att flytta sitt sparande, informationen om risk och avkastning, hur över-skott fördelas mellan kunderna och informationen kring detta.

## Högsta prioritet i tillsynen

Sparandet i traditionell pensionsförsäkring är den största sparformen i Sverige med cirka en tredjedel av hushållens totala sparande.

FI har gjort bedömningen att denna sparform har högsta prioritet i tillsynsarbete. Anledningen är:

- De stora värden som är knutna till sparformen.
- Förekomsten av långa löptider i kombination med en begränsad flytträtt.
- Svårigheten för kunden själv att utvärdera och granska produkterna.
- De intressekonflikter som finns i ett livbolag och som kan drabba dess kunder.

Efter problemen i pensionsbolagen i början av 2000-talet har konsumentskyddet i många avseenden förbättrats. Den finansiella styrkan och sektorns förmåga att infria sina åtaganden gentemot spararna har förbättrats, liksom bolagsstyrningen och den interna kontrollen. Styrelsen i livbolag som inte får dela ut vinst, ska till exempel bestå till minst hälften av representanter som varken har anknytning till ägaren eller är anställda i bolaget. FI har på många sätt också stärkt bevakningen av livbolagens risker, interna transaktioner och avgifter. För avtal som upprättas från och med 2006 finns nu dessutom en lagstadgad flytträtt i försäkringsavtalslagen. Det tillfälliga stoppet för all flytt av pensionsförsäkringar tecknade före 2 februari 2007 har just hävts, men den lagstadgade flytträtten har ändå vissa begränsningar.

Analysen nedan inriktar sig på traditionell livförsäkring. Analysen av pensionssparande i fondförsäkring görs i avsnittet om fondsparande.

## Pensionsförsäkringens två delar

Den traditionella avgiftsbestämda pensionsförsäkringen kan beskrivas som en "tandemprodukt". Dels erbjuder den ett garanterat sparande, dels ett för-

valtat sparande. Kunden får vid utbetalningen den produkt som har högst värde.<sup>28</sup>

I det garanterade sparandet får kunden vid spartidens slut ett på förhand betstämt belopp.

I det förvaltade sparandet beror avkastningen huvudsakligen på hur väl bolaget lyckas med kapitalförvaltningen samt på vad de eventuella faktiska riskvinsterna blir. Kunderna har i den här delen av sitt sparande en marknadsrisk, det vill säga en exponering mot utvecklingen på de finansiella marknaderna. Men de kan även ha en exponering mot livslängdens utveckling, det vill säga en exponering mot "risken" att livslängderna ökar, och mot rörelserisken i bolaget.

## Risken i det garanterade sparandet

Den fasta fordran i traditionell pensionsförsäkring, garantin, påminner i sin problembild en del om bundet kontosparande. Genom att företaget på förhand utlovar ett visst minsta belopp som ska betalas ut, kan kundens premie – insättning – betraktas som att den förräntas med en fast ränta, det vill säga ungefär som ett bundet kontosparande. Den risk kunden tar i ett fastförräntande sparande är att företaget inte ska kunna fullgöra det åtagandet när det förfaller till betalning.

För att skydda kunden mot den risken finns ett omfattande regelverk som bolagen ska följa. Bland annat ska bolagen hålla en viss mängd eget kapital i förhållande till sina åtaganden, de får inte investera sina tillgångar hur de vill och kunderna har företräde framför andra fordringsägare vid insolvens till tillgångarna i skuldtäkningsregistret till ett belopp som svarar mot nuvärdet av den garanterade förmånen. Dessutom finns krav på att bolagen ska mäta och hantera sina risker på lämpligt sätt. FI utövar tillsyn över att bolagen följer regelverket.

Att bolagen håller rätt mängd kapital kontrolleras dels genom att bolagen ska uppfylla de i lagstiftningen fastställda kraven på kapitalbas, dels genom att FI mäter att bolagen har tillräckligt med kapital i förhållande till de finansiella och försäkringsmässiga risker som deras verksamhet innebär. Samtliga bolag uppfyller idag lagkraven på minsta kapital.

Kreditrisken på kort sikt är begränsad för spararna i traditionell pensionsförsäkring. FI bedömer att det stora flertalet företag har en god förmåga att stå emot mycket stora prisfall på de finansiella marknaderna och oväntade utfall i försäkringsriskerna, och ändå ha förmåga att fullgöra sina åtaganden till kunderna. FI använder sig av den så kallade trafikljusmodellen för att mäta bolagens motståndskraft mot sådana förändringar. Något förenklat kan man säga att alla bolag klarar av en turbulens på de finansiella marknaderna och i

<sup>28</sup> Den förmånsbestämda livförsäkringen är ur konsumentens perspektiv huvudsakligen ett fastförräntat sparande, men den är beroende av uppkomsten av ett överskott för att utbetalningarna ska räknas upp med inflationen.

försäkringsriskerna av den storlek som man kan förvänta sig inträffa en gång på 200 år, och ändå ha betydande marginaler kvar.<sup>29</sup>

Kunderna i traditionell pensionsförsäkring omfattas inte av någon statlig insättningsgaranti. Istället har de förmånsrätt till ett visst belopp i vissa tillgångar om ett bolag skulle bli insolvent. Företrädet till dessa tillgångar säkras genom att de registerförs i ett särskilt skuldtäckningsregister enligt särskilda regler. Om tillgångarna inte återfinns i skuldtäckningsregistret gäller inte heller kundernas företräde. Brister kring hanteringen av skuldtäckningsregistren har från tid till annan uppmärksammats. Tillsynen skärptes tillfälligt under 2007, framförallt i bolag med svag solvens, men läget bedöms nu åter som tillfredställande.

## Det förvaltade sparandet

Det förvaltade sparandet svarar mot kundens rätt till del av överskottet från hela eller delar av verksamheten. Denna del kan antingen vara uttryckt som en rörlig skuld (villkorad återbäring) eller som en andel av eget kapital (andel av konsoliderings-/garantifonden).<sup>30</sup>

Rätten till överskottet är ofta mer oklar för kunden än rätten till det garanterade förmånsbeloppet. I bolag drivna enligt ömsesidiga principer – såsom Skandia Liv, Folksam, LF, Alecta och AMF Pension – är oftast rätten till samtliga överskott i verksamheten tydligt uttryckt i försäkringsvillkoren. Däremot styrs fördelningen mellan kunderna av övergripande principer snarare än av tydliga avtalsvillkor. I vinstutdelande bolag – som exempelvis SPP Liv, Handelsbanken Liv och Nordea Liv och Pension – är rätten till överskott (eller till del av kapitalavkastningen) och dess fördelning ofta mer explicit uttryckt.

Problemen med fördelningen av överskottet diskuteras mer nedan under ”Fördelning av avkastning och kostnader mellan försäkringstagare”.

## Möjligheten för kunden att jämföra olika pensionsförsäkringar

Traditionell försäkring med garantier och där bolaget bestämmer placeringsinriktningen har både fördelar och nackdelar. Detta måste belysas redan vid tecknandet av en försäkring, vid genomgången av dess konstruktion och hur den fungerar. När de finansiella förutsättningarna i omvärlden är instabila blir det extra tydligt att riskinnehållet måste genomlysas på bästa sätt. Den som ska göra ett välavvägt beslut och jämföra olika traditionella livförsäk-

<sup>29</sup> En tjänstepensionskassa (Prometheus) klarar dock inte testet och FI har förelagt kassan att minska sin riskexponering.

<sup>30</sup> Andelen av överskottet, vanligen kallad återbäringen, brukar enligt nuvarande praxis ofta bara beskrivas indirekt för kunden. Kundens värdebesked anger totalt sparande, kallat pensionskapital eller försäkringskapital, samt värdet av garanterat sparande, internt vanligen mätt som tekniskt återköpsvärde. Den aktuella andelen av överskottet motsvarar skillnaden mellan totalt och garanterat sparande.

ringar mot varandra och andra sparformer, behöver titta på en rad frågeställningar. Bland de viktigaste är:

- Vad är den garanterade räntan<sup>31</sup> efter avgifter? Till skillnad från kontosparande, som nästan alltid är fritt från direkta avgifter, tillkommer i princip alltid olika avgifter vid sparande i traditionell pensionsförsäkring, åtminstone när det gäller den faktiska förräntningen. Kundens avgifter kan kombinera flera olika uttagsformer, exempelvis en avgift i procent av premien, en fast avgift per år och en årlig avgift som beror på försäkringens värde.
- Vad är risken att företaget inte kan fullgöra det garanterade åtagandet, det vill säga kreditrisken? Till skillnad från det mesta kontosparandet omfattas sparande i livförsäkring inte av någon ”insättningsgaranti” utan kunderna är hänvisade till det skydd som deras förmannsrätt kan ge.
- Vad betyder nivån på den garanterade räntan för rätten och möjligheten till överskott? Det vill säga allt annat lika, ger en högre garanterad ränta lägre förväntat överskott, än en lägre garanterad ränta?
- Vad har företaget för risktagande i förvaltningen, och vad betyder det för möjligheten att skapa överskott? Det vill säga hurdan är bolagets riskaptit när det gäller kapitalplaceringar eller nya produkter, och hur kan den förväntas bli i framtiden?
- Vilken rätt i eventuella överskott har kunden? Behöver de delas med ägare, hur fördelas överskottet mellan kunderna, eller saknas rätt till eventuella överskott?
- Finns det mekanismer som utjämnar effekten på sparandet av svängningar i tillgångspriserna över tiden, vilket skydd ger de mekanismerna och till vilken kostnad?
- Finns återbetalningsskydd eller efterlevandeskydd, det vill säga tillfaller värdet av försäkringen de efterlevande om kunden avlider innan försäkringen är återbetald. Vad är kostnaden för ett sådant skydd? Är försäkringen egentligen en riskförsäkring, enbart inriktad på efterlevandeskydd? Lyckas bolaget förklara hur ev. riskkostnader eller riskvinster påverkar försäkringen?
- Är försäkringen livsvarig? Det vill säga lovar bolaget att betala ett visst månatligt belopp så länge kunden lever? I detta fall måste kunden fundera över kostnaden för ett sådant löfte, det vill säga är kunden kanske mer betjänt av en tidsbegränsad försäkring med ett högre månadsbelopp eller engångsbelopp?
- Om jag är missnöjd med mitt sparande eller om företagets ekonomi försämras, har jag då möjlighet att flytta mitt sparande till en annan produkt eller ett annat företag? Vad är kostnaden för det?

FI bedömer att kundens möjligheter att besvara flera av dessa frågor som begränsade i praktiken. Det betyder att kunden idag sannolikt inte kan göra en bra utvärdering och jämförelse av de traditionella livförsäkringarna som erbjuds. Detta är problematiskt bland annat eftersom kunden kan komma att göra ett sämre val än om den hade kunnat utvärdera produkten bättre och det minskar konkurrensen på marknaden.

<sup>31</sup> Med garanterad ränta avser vi den ränta som går att härleda från det garanterade beloppet.

### FI:s arbete för bättre information om traditionell pensionsförsäkring

FI driver ett arbete för att göra det enklare för kunderna och de professionella utvärderarna att kunna utvärdera och jämföra produkterna. FI gav exempelvis 2006 en rad rekommendationer om hur det årliga värdebeskedet till kunderna kan vara utformat för att underlätta förståelsen hos kunderna. FI har under 2007 gjort en ny utvärdering av de årliga värdebeskederna och dessutom inlett en dialog om hur informationen kring försäkringssparande och fondsparande kan närma sig varandra för att öka jämförbarheten och dra nytta av det som fungerar bra inom respektive sparform. De erfarenheter Finansinspektionen har gjort på detta område kommer att utnyttjas i arbetet med nya föreskrifter om information som gäller försäkring och tjänstepension. En första remissbehandling av vårt förslag kommer att ske under sommaren 2008.

När det gäller avkastning och avgiftsuttag är FI:s huvudlinje att kräva så öppen information som möjligt om detta. En möjlighet som skulle vara intressant att pröva är mer enhetliga modeller för att belysa effekterna av avgiftsuttag, så att det skulle bli lättare att jämföra bolag och försäkringstyper med varandra. FI ser vinsterna med ökade möjligheter att jämföra avgifterna. Detta behöver dock inte innebära att bolagen förbjuds att använda vissa avgiftsstrukturer, utan andra lösningar kan ge motsvarande uppgifter. Till exempel har Konsumenternas Försäkringsbyrå<sup>32</sup> i samarbete med försäkringsbranschen med början 2007 publicerat översikter över livbolagens avgifter för individuella pensionsförsäkringar samt för tjänstepensioner. Enskilda bolag har också tagit initiativ till att visa konsekvenserna av olika avgiftsnivåer om de hålls fasta över försäkringstiden.

Av den traditionella livförsäkringen återfinns uppskattningsvis cirka en tredjedel i förmånsbestämda försäkringar och två tredjedelar i avgiftsbestämda försäkringar. Riskbilden för konsumenten skiljer sig åt på flera punkter mellan dessa former av sparande. I korthet kan sägas att kunden är mer exponerad mot de problem vi ser i den avgiftsbestämda traditionella livförsäkringen än i den förmånsbestämda. Utvecklingen är att andelen avgiftsbestämda försäkringar ökar i förhållande till andelen förmånsbestämda, inte minst genom de omläggningar som genomförts i de stora kollektivavtalade systemen för tjänstepensioner.

Det är inte alltid nödvändigtvis så att det är kunden själv som behöver göra den huvudsakliga utvärderingen, detta kan i många fall skötas av andra aktörer som försäkringsförmedlare, arbetsgivare eller privata aktörer som har som affärsidé att utvärdera olika finansiella produkter. Vad gäller avgifts- eller premiebestämd tjänstepension gör ofta arbetsgivaren en upphandling av olika leverantörer av traditionell pensionsförsäkring. Arbetsgivaren kan anlita olika former av experter för en första gallring mellan erbjudandena på marknaden, vilket bör innebära ett visst skydd av konsumentens intressen.

Samtidigt gör FI bedömningen att det även för professionella aktörer idag är svårt att utvärdera olika traditionella livförsäkringar mot varandra. Anledningen är exempelvis oklarheter kring överskottfördelning, avsaknaden av tydliga och i någon mån bindande investeringsstrategier, samt svårigheten att utvärdera utjämningsmekanismerna mellan olika generationer av försäkringstagare. Det är också vanligt att villkoren inte binder bolaget när det gäller uttag av avgifter vid beräkning av det totala sparandet eller försäkringskapitalet. Det är också viktigt att en rådgivares bedömningar inte påver-

<sup>32</sup> [www.konsumenternasforsakringsbyra.se](http://www.konsumenternasforsakringsbyra.se), Jämför avgifter i pensionsförsäkring

kas av ersättningsformen så att perspektivet på rådgivningen blir alltför kort-siktigt.

### Försäkringsförmedling

Den som tar steget från att enbart tillhandahåll finansiell information till att i något avseende föremöta kontakt mellan producent/säljare och köpare omfattas också av FI:s tillsyn. En numera väletablerad sådan verksamhet är den som bedrivs av försäkringsförmedlare.

Bland annat måste en försäkringsförmedlare genom ett test visa att han eller hon har den kunskap som krävs. Försäkringsförmedlare ska vara seriösa och ha ordning och reda i verksamheten – detta därför att man förmedlar produkter som ofta kan vara av stor ekonomisk betydelse för kunderna, exempelvis pensionsförsäkringar och sjukförsäkringar.

FI övervakar löpande att kraven på förmedlarna uppfylls. I den genomgång som FI gjorde 2006 och 2007 av samtliga registrerade förmedlare fann vi att ett drygt 50-tal förmedlare, det vill säga över 5 procent, hade tydliga brister i verksamheten utifrån det regelverk som gäller.<sup>33</sup> Under 2008 följs detta upp med ytterligare granskningar av samtliga försäkringsförmedlare. Det primära syftet är att kartlägga vad som förmedlas i form av produkter och tjänster och av vilka.

## Fördelning av avkastning och kostnader mellan pensionssparare

Spararna i traditionell pensionsförsäkring har rätt till del av eventuella överskott eller annan form av vinstdelning, exempelvis en del av kapitalavkastningen, i form av återbäring. Detta gäller för såväl vinstutdelande som icke-vinstutdelande bolag. Hur varje försäkring ska få del av överskotten kan framgå av försäkringsavtalet. Så är också fallet för i princip allt sparande i vinstutdelande bolag, som vanligen anger hur resultatet ska delas mellan försäkringstagarkollektivet och ägarna. I de icke-vinstutdelande bolagen är det dock ovanligt att fördelningen av överskott är angivet i avtalet. Lagstiftningen ger möjligheten att ange principerna för fördelning i bolagsordningen, men i annat fall gäller kontributionsprincipen. Denna princip innebär att överskottsfordelningen ska göras utifrån hur försäkringen har bidragit till överskottets uppkomst.

Att kunden inte känner till vilken andel av överskottet som tillfaller hennes försäkring är problematiskt av flera anledningar. En är att det försvårar en värdering av det framtida värdet av sparandet på förhand. Även om kunden skulle ha en uppfattning om bolagets investeringsstrategi de kommande åren och dess förväntade avkastning, vet hon inte vilken del av den avkastningen som hon kommer att få. Ett annat problem är att kunden har svårt att bedöma om vissa kundgrupper systematiskt berikas på andras bekostnad.

Det är dock inte bara för fördelning av kapitalavkastningen som fördelningsproblematiken är viktig. Eftersom hela rörelsens överskott fördelas till försäkringstagarna i de icke-vinstutdelande bolagen, blir också fördelningen av

<sup>33</sup> Se Ordning och reda? I - en granskning av 150 försäkringsförmedlare (FI 2006:8) och Ordning och reda? II - en granskning av 678 försäkringsförmedlare (FI 2007:3)

kostnaderna viktigt. Ofta innebär nyteckning eller introduktionen av helt nya produkter stora initiala kostnader. Detta finansieras ofta genom att använda gamla försäkringstagares ackumulerade överskott. Detta är acceptabelt så länge som bolagen räknar med att kompensera de gamla försäkringstagarna för de kostnader och risker som en sådan finansiering innebär. Det är dock inte acceptabelt om det innebär att bolaget löpande subventionerar vissa kundgrupper så att det sker bestående överföringar av värden från dem till andra grupper av försäkringstagare.

Att avgöra hur olika försäkringstagare har bidragit till överskottet är inte enkelt och sannolikt finns det flera olika svar. Det bör dock vara möjligt för bolagen att lägga fast vissa kriterier för hur fördelningen av överskott mellan olika försäkringstagare ska ske, och vilka faktorer som där ska beaktas. Det bör också vara möjligt att kommunicera dessa kriterier till försäkringstagarna för att minska osäkerheten kring vilken rätt till överskottet som de har.

### Kollektiv konsolidering och återbäringsrätten

Idag används huvudsakligen återbäringsrätten för att fördela överskottet till och mellan spararna i traditionell pensionsförsäkring i ej vinstutdelande bolag. Återbäringsrätten är vanligen en utjämnad totalavkastning och som regel den samma för alla pensionssparare i bolaget. Den del av överskottet som ännu inte är preliminärt fördelad – ofördelat överskott – bestämmer ett bolags kollektiva konsolidering. En konsolideringsgrad över 100 innebär att en del av det upparbetade överskottet ännu inte har fördelats, och en konsolidering under 100 innebär att bolaget har fördelat mer överskott än vad som för tillfället finns.

Om bolagen har som målsättning att ständigt ha en konsolidering över 100, så innebär det att dagens kunder ger en viss del av dagens överskott till morgondagens pensionssparare. Detta i sig behöver inte vara problematiskt eller ens dåligt för dagens pensionssparare, utom möjligen om mycket korta avtal behandlas på samma sätt som långa när det gäller återbäringsränta. Dels kan de själva ha fått tagit del av gamla kunders sparade överskott när de påbörjade sitt pensionssparande, dels kan det samlade överskottet fungera som en försäkring. Om tillgångspriserna sjunker kraftigt i samband med utbetalningen av deras pensioner, kan nämligen det överskottet i sparandet tas i anspråk för att skydda deras pensionsutbetalningar. Detta går dock ut över de kvarvarande spararna om de behöver bygga upp en ny buffert. Detta kan betraktas som en försäkringspremie för att minska risken för en osäker pension. Avgörande för om utjämningen i sig är ett problem eller ej för kunderna, är hur väl bolagen har kommunicerat hur de avser att arbeta med konsolideringen för att jämna ut tillgångsprisförändringar och vad det innebär i form av risk för kunderna, samt i vilken utsträckning den valda modellen systematiskt missgynnar vissa kunder.

FI tror att det förekommer att bolag inte har en tillräcklig analys av hur överskotten ska fördelas mellan försäkringstagarna för att uppfylla kraven på att ge försäkringstagarna del av överskott efter hur de har bidragit till dess uppkomst. FI har därför i en skrivelse till branschen i mars 2008<sup>34</sup> analyserat hur överskottshanteringen bör organiseras och följas upp. Vi lämnar även förslag på hur den framtida tillsynen på detta område kan komma att utformas för att möta kraven på ett starkare konsumentskydd.

<sup>34</sup> Se Skärpt tillsyn av hur överskott fördelas i livbolag (2008-03-26) på [www.fi.se](http://www.fi.se) > Utredningar > Skrivelser



## Inlåsningsen av sparandet

FI anser att det finns starka konsumentskyddsskäl som talar för att det ska finnas en obligatorisk rätt för kunderna att flytta sitt försäkringssparande i avgiftsbestämd traditionell pensionsförsäkring som är tecknade före 2006. För försäkringar tecknade efter 1 januari 2006 har flytträtt varit regel om inte annat avtalats. Finansinspektionen tror att en sådan rätt går att förena med ett skydd för de försäkringar som står kvar i beståndet.

Pensionssparare i livbolag har en unik relation till sina bolag. Det är sannolikt ett av de få exemplen på att en konsument är bunden av ett avtal som löper över decennier utan möjlighet till uppsägning. Detta är enligt FI inte förenligt med ett gott konsumentskydd. Den enskilde konsumenten kan drabbas av betydande privatekonomiska konsekvenser och andra olägenheter genom att inte kunna anpassa sitt sparande efter förändrade förutsättningar. Den disciplinerande inverkan på bolagen som risken för missnöjda kunder innebär, blir heller inte lika stark om kunderna inte kan lämna bolagen.<sup>35</sup>

Även spararna i traditionell livförsäkring som grupp drabbas negativt av att det inte finns flytträtt för större delen av detta sparande. Utöver att inlåsningsen kan ge upphov till bolagsstyrningsproblem som innebär risker för de befintliga kunderna, ökar risken för att intressekonflikterna mellan kunder och bolag inte sköts på ett bra sätt. FI möter den risken med att fortsatt tillsyn över bland annat pensionsbolagens koncerninterna avtal och kontrollprocesser. För närvarande pågår till exempel en undersökning av företagets styrning och hantering av företagets värdepappersaffärer i kapitalförvaltningen.

Inlåsningsen medför också att försäkringsmarknaden blir mindre dynamisk eftersom konkurrensen begränsar sig huvudsakligen till de nya kunderna eller de nya premierna.

Konkurrensen om nya kunder utgör normalt ett skydd för befintliga kunder, eftersom det försvårar för bolagen att attrahera nya kunder om det framstår som att bolaget inte värnar om de kunder man redan har. Samtidigt innebär konkurrensen om nya kunder, när de befintliga är inlåsta, att bolaget kan frestas att utforma erbjudanden för att attrahera nya kunder som innebär en förmögenhetsöverföring från befintliga kunder till nya.

---

<sup>35</sup> FI har diskuterat detta och annat avseende behovet för kunderna att flytta sitt pensions-sparande i rapporten Flytträtt för sparande i pensionsförsäkring – kartläggning och förslag (FI 2006:16)

# Betala

## SAMMANFATTNING

Utvecklingen mot alltmer elektroniska betalningar i form av kort- och internetbetalningar fortsätter. Det innebär också andra typer av risker. FI efterlyser här ett tydligare ansvar för vem som ska bära framtida förluster vid bedrägerier över bland annat internet – banken eller kunden. I avsaknad av ett tydliggörande bör enligt FI huvudansvaret ligga på banken.

Det kan idag vara svårt för konsumenter med till exempel betalningsanmärkningar eller utan svenskt personnummer att få tillgång till bankgiro eller internetbank. I takt med att dessa betalformer blir alltmer dominerande blir också problemen med att sakna tillträde till dem större. FI ser därför anledning att förtydliga reglerna kring vem som kan nekas tillgång till elektroniska betaltjänster.

## Utvecklingen mot e-betalningar

De allra flesta betalar något varje dag och tar regelbundet emot betalningar från andra, exempelvis i form av lön. Alla är beroende av att det är möjligt att genomföra betalningar säkert, snabbt och billigt. Ett fungerande betalningssystem är, på samma sätt som elförsörjning och telekommunikationer, en av samhällets viktigaste infrastrukturer.

Den övergång från kontantbetalningar till kontobetalningar som skett under de senaste decennierna har inneburit mycket stora samhällsekonomiska effektivitetsvinster<sup>36</sup>, och Sverige hör till de länder som ligger långt fram i övergången till alltmer elektroniska, kontobaserade betalningar. Mycket tyder dock på att det finns en outnyttjad potential för en ännu mer långtgående minskning av kontantbetalningarna, bland annat beroende på att prissättningen på betaltjänster inte är särskilt transparent och ibland dåligt avspeglar de verkliga kostnaderna för olika betalningsmetoder.

### *Problembild*

I huvudsak finns det två typer av problem och risker som de två huvudtyperna av betalningar är förknippade med. När det gäller *kontanter* handlar det främst om välbekanta och handfasta risker kopplade till kriminalitet, som stöld, rån och falskmyntning. För *kontobaserade betalningar* finns risker för tekniska störningar i systemen och för olika typer av intrång och manipulation. Vidare kan pris- och kontraktsvillkoren för tjänsterna vara otydliga för konsumenten.

<sup>36</sup> I rapporten Den finansiella sektorns samhällsekonomiska betydelse (förf. Nils Lundgren) i SOU 2000:11, bilaga 2, görs en tankeväckande överslagskalkyl av hur stor effektivitetsförlusten skulle bli om man tänker tanken att återgå till de betalningsvanor och metoder som gällde på 1950-talet. Författaren bedömer att det skulle kunna handla om storleksordningen 7 procent av BNP. Effektivitetsförlusten av en återgång till 1950-talets betalningsvanor skulle i så fall kunna skattas till 200 miljarder kronor per år!

Brister i operativ säkerhet och svårigheter att få tydlig information om kostnader och villkor – och därmed att kunna göra rationella val – är alltså problem som på olika sätt kan drabba enskilda konsumenterna på betalningsområdet.

Därutöver kan man peka på några mer specifika problem, exempelvis:

- Tillgänglighet; vissa grupper av människor utestängs av olika skäl från vissa tjänster, exempelvis genom att inte få tillgång till kontokort.
- Integritetsproblem som kan uppstå när alltför många betalningar sker elektroniskt; köpvanor kan kartläggas och transaktioner spåras på ett sätt som konsumenten inte önskar och inte kan påverka.
- Manuell service försvinner. Det blir allt svårare och allt dyrare att ta ut kontanter och betala räkningar över disk, något som kan vara ett problem för personer som nekade de elektroniska betaltjänsterna eller personer som av olika skäl inte kan använda sig av de elektroniska betalformerna.

### ***Kostnader och avgiftsuttag***

Traditionellt har bankerna mycket sällan tillämpat en tydlig, kostnadsbaserad prissättning på betaltjänster. Istället har finansieringen skett via så kallad float, det vill säga att banken eller bankerna tjänar ränta under tiden mellan betalningsuppdraget inleds och till dess mottagaren har fått pengarna på sitt konto, eller via olika former av korssubventioner och ”paketpriser”; exempelvis kan kunden de facto få betala för betalningsservicen via en låg inlåningsränta eller en schabloniserad årsavgift.

När det gäller floatfinansiering, som kan beskrivas som det klassiska sättet att finansiera betalningstrafiken, innebär det dels att kostnaderna osynliggörs, dels att det skapar incitament för bankerna att sitta på pengarna så länge som möjligt, det vill säga att fördröja genomförandet av betalningar. FI har fått en ökande mängd klagomål från konsumenterna avseende den tiden överföring tar. Detta till stor del beroende på att kunder idag förväntar sig att betalningar ska gå att göra utan fördröjning. Floatfinansieringen har dock minskat kraftigt i betydelse under senare år, dels pga. av det låga ränteläget dels pga. trycket från konsumenterna, företag och myndigheter att få en snabbare betalningsförmedling.

Bankerna tar även ut avgifter av butikerna när deras kunder använder betalkort. Dessa så kallade serviceavgifter har en indirekt påverkan i konsumentledet, eftersom sälj företagen på ett eller annat sätt behöver kompensera sig för kostnaderna.

### ***Utlandsbetalningar***

Betalningar till utlandet, i synnerhet konsumentbetalningar, har traditionellt varit ett område präglad av låg effektivitet, höga kostnader och låg transparens. Inte minst inom ramen för EU-samarbetet har dessa frågor varit på

dagordningen, och det betaltjänstdirektiv som ska vara infört i november 2009 ska ses mot den bakgrunden och utifrån strävan att stödja utvecklingen av den inre marknaden med effektiva infrastrukturer för betalningar. Målet är att betalningar i euro, nationella betalningar i den berörda medlemsstatens valuta samt betalningar som endast inbegriper en valutakonvertering mellan euro och valutan i en medlemsstat utanför euroområdet, med de nya reglerna ska vara mottagaren tillhanda senast nästföljande bankdag.

FI har för sin del under ett antal år, och på regeringens uppdrag, granskat gränsöverskridande betalningsöverföringar till och från länder inom EU/EES. Vid senaste granskningen 2007 kunde FI konstatera att bankerna har vidtagit åtgärder så att EU-betalningar inte är prisdiskriminerade gentemot motsvarande inhemska betalning. Under 2007 har klagomålen på avgifter för gränsöverskridande betalningar också varit få.

## Risker i betalningshanteringen

### *Ny teknik, nya risker*

Kontobaserade betalningar innebär – till skillnad från kontantbetalningar – att banker och andra förmedlingsorgan hanterar och genomför betalningsuppdragen. Den processen tar dessutom en viss tid, och i dessa tidsglapp och hanteringskedjor uppstår olika slag av finansiella och operativa risker.

Elektronisk användning i allmänhet och internetanvändningen i synnerhet innebär, som alla tekniska och strukturella förändringar, att vissa risker minskar eller försvinner, samtidigt som nya risker tillkommer. Här finns en rad tekniska risker som den enskilde mycket sällan kan överblicka eller värdera; det gäller både rent tekniska systemstörningsrisker och de risker för intrång och manipulation i systemen som finns. Frågor som konsumenten inte alltid kan svara på och som kan bidra till en känsla av osäkerhet är av slaget: vem bär risken om någon annan använder mitt kort eller gör överföringar från mitt konto? Vad händer om jag gör något fel så att en betalning hamnar fel? Kan någon snoka i mina kontoutdrag? Vad händer med mina pengar och med mina möjligheter att betala om bankens datasystem havererar?<sup>37</sup>

Under senare år har ett antal incidenter inträffat som fått medial uppmärksamhet, men i varje fall så här långt har dock inte några långtgående substantiella skador för större grupper av konsumenter uppstått. Bankerna har också, medvetna om vikten att de nya betalnings- och transaktionsmetoderna vinner och behåller kundernas förtroende, ofta fullt ut kompenserat kunder som drabbats av till exempel kortstöder eller manipulationer. En fråga som givetvis kan ställas är om attityden kommer att vara lika generös när de elektroniska betalningsmetoderna är helt etablerade och/eller verkligt allvarliga och kostsamma problem uppstår. Någon specifik lagstiftning för finanstjänster på Internet finns inte, men enligt konsumentkreditlagen ska kunden vid kortanvändning anses ansvarig om denne varit ”grovt oaktsam”, ett begrepp som omgärdats med regler och praxis för handhavande och ansvar.

<sup>37</sup> Se mer om FI:s arbete med tekniska risker i betalsystemet i rapporten *Ansvaret för betalningssystemet* (FI 2008:10).

## **Internetbanker**

Bank på Internet för med sig sina särskilda risker, som också berör andra finansiella tjänster än betalningar. Exempel på brottsliga angrepp är phishing, pharming och trojaner. *Phishing* är angrepp där en bedragare via internet försöker att lura kunden att ge olika uppgifter för att sedan uppträda gentemot banken i kundens namn. *Pharming* handlar om att man lurar kunden via en falsk hemsida som ser ut som bankens. *Trojaner* är en form av programkoder som kan överföras via mejl eller vid surfande på smittade hemsidor. Trojanerna kan t ex avlyssna kommunikation, avläsa tangentbordstryckningar och i vissa fall fjärrstyra datorer.

### **Granskning av internetbankernas säkerhet**

FI granskade 2007 internetbankernas säkerhet (FI 2007:10). Granskningen visade att det 2005 genomfördes tio brottsliga internetangrepp mot kunders konton i Sverige. 2006 hade antalet ökat till nära 300 och förövarna kom över åtta miljoner kronor. Relaterat till antalet internettransaktioner är omfattningen av problemet begränsat - storbankerna genomförde 20 miljoner internettransaktioner varje månad. Granskningen visade att bankerna bedömde att hoten ökar och att de brottsliga aktiviteterna blivit mer avancerade.

Antalet angrepp som lyckats är fortfarande begränsat. FI kommer att under hösten följa upp förra årets kartläggning av brottsliga angrepp mot internetbanker. Vad vi kan konstatera är att flera banker har uppdaterat sina säkerhetslösningar det senaste året.

Värt att notera är att det visat sig svårare att lyckas med denna typ av angrepp om kunden skyddat sin PC med viruskydd, brandvägg och uppdaterade programvaror samt att det främst är banker som använt sig av fasta engångskoder som drabbats av lyckade angrepp.

En grundläggande fråga handlar om hur en rimlig riskfördelning mellan kund och bank bör se ut – vilket ansvar är det rimligt att kunden får bära i dessa sammanhang? Det finns inte särskilt lagreglerat vem som bär det ekonomiska ansvaret för brottsliga angrepp via internet och det förekommer friskrivningsklausuler i avtal mellan bank och kund. Bankerna har dock hittills i stor utsträckning ersatt kunder som har utsatts för bedrägerier. Som ett resultat av den granskning som refereras ovan uttalade FI att bankerna bör ha huvudansvaret och FI har i brev till Finansdepartementet begärt att ansvarsfrågan bör klargöras i lagstiftningen.

## **Tillgång till betaltjänster**

Genom lagen om insättningsgaranti finns en reglerad kontraheringsplikt vad avser konton som omfattas av insättningsgaranti, det vill säga en bank som valt att tillhandahålla sådana konton är skyldig att tillhandahålla det till alla.

Det som finns i denna väg för tilläggstjänster som bankgiro och korttjänster är FI:s allmänna råd om inlåningskonto, där det anges att en kontohavare för att på ett effektivt sätt kunna sköta uttag av kontanter, överföringar och be-

talningar ”bör ges möjlighet att koppla tilläggstjänster till ett inlåningskonto, om det inte finns skäl mot detta”.

FI har från tid till annan kontaktats av olika personer som av olika skäl nekats att få tillgång till betalkort. Ofta har det handlat om småföretagare som till följd av tidigare konkurs eller betalningssvårigheter nekats detta. Klagomålen har ökat under 2007. En invändning mot en generell rätt till betalkort som anförs från bankhåll är att även om det inte finns någon kredit kopplad till kortet, kan en kortinnehavare ändå tilltvinga sig en de facto-kredit genom uppsåtliga, kraftiga övertrasseringar. FI är av uppfattningen att det borde gå att hitta tekniska och/eller kontraktsmässiga lösningar på dessa risker.

FI undersökte i slutet av 2007 bankernas rutiner för att behandla ansökan om inlåningskonto och betaltjänster. Den vanligaste anledningen till att neka en kund att öppna en betaltjänst uppgavs vara betalningsanmärkningar eller obetalda skulder. Vid vissa produkter, som internetbank och girobetalningar, krävde bankerna i vissa fall också att kunden hade svenskt personnummer.

En delvis besläktad fråga gäller möjligheterna att på traditionellt sätt ta ut kontanter och genomföra betalningar över disk. Det kan konstateras att dessa möjligheter minskat snabbt. Många bankkontor i glesbygd och på småorter har lagts ned, och andra har avvecklat kassahanteringen. Den aviserade nedläggningen av Svensk Kassaservice kan ytterligare försvåra möjligheten att genomföra betalningar. Istället föreslås att staten, inom ramen för ett åtagande att tillhandahålla vissa betaltjänster, via Post- och telestyrelsen (PTS) upphandlar sådan service från exempelvis butiker. När det gäller kontantuttag kan nämnas att denna service till stor del finns redan idag, givet att kunden har tillgång till ett generellt giltigt kontokort, eller kort som gäller i en specifik butikskedja.

Att bankerna tar ut förhållandevis höga avgifter för in- och utbetalningar över disk är inget principiellt problem, eftersom det är en kostsam service. Samtidigt finns grupper av konsumenter – utöver de som nekats tillträde till betaltjänsterna – som kan uppleva sig som exkluderade från betalningssystemet. Det rör sig framför allt om de äldsta pensionärerna och vissa funktionshindrade för vilka steget att börja använda Internet är långt och som kanske inte heller känner sig komfortabla med att använda betalkort och ta ut kontanter i Bankomat. Detta är visserligen en begränsad grupp, men den är inte obetydlig – enligt vissa beräkningar bedöms det handla om cirka 100 000 personer. Till detta kommer cirka 75 000 personer som av rent geografiska skäl har mycket långt till fysisk finansiell service.

Sedan tillkomsten av det allmänna rådet om inlåningskonto och tilläggstjänster har elektroniska betalningar blivit allt mer av norm. Konsekvenserna och kostnaderna av att sakna tillträde till dessa blir därmed också större. FI avser därför att tydliggöra det allmänna rådet, så att personer inte av misstag eller på felaktiga grunder nekats tillträde till de elektroniska betaltjänsterna.

# Låna

## SAMMANFATTNING

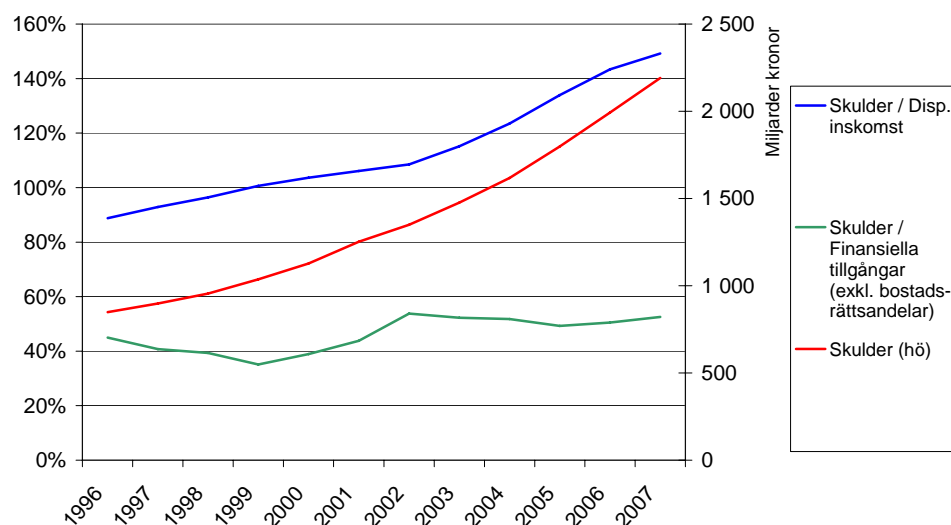
Hushållens skulder fortsätter att öka. Framförallt utgörs skulderna av bolån, men även övriga lån ökar. Nya förutsättningar för att ta snabba lån via internet, i butikerna, via mobiltelefonen har gjort lån mer lättillgängliga. Samtidigt som det är positivt att tillgängligheten ökar, så ökar troligen också risken för att konsumenterna ska fatta snabba och dåligt underbyggda beslut om lån. Ett tecken på en sådan utveckling kan vara att antalet betalningsförelägganden som rör unga människors lån med korta löptider har ökat.

FI har inte tillsyn över företag som endast bedriver utlåning. Dessa företag är dock registrerade hos FI. Detta är en olämplig reglering eftersom konsumenten kan förledas att tro att registreringen innebär att FI har tillsyn över företagens verksamhet.

Behovet av tillsyn och reglering avser i många avseenden marknadsföringen av lånen. Ansvaret för de frågorna finns hos Konsumentverket och inte hos FI.

Hushållens skulder har vuxit relativt kraftigt under hela 2000-talet, med en tillväxttakt på över 10 procent de senaste fyra åren, även om vi kan se en viss avmattning det senaste året. De förhållandevis låga räntorna och stigande bostadspriser har varit grunden till lånetillväxten.

### Hushållens skuldsättning



Källa: SCB

Utlåning med bostaden som säkerhet är den vanligaste typen av lån till hushåll, med 75 procent av utlåningen eller motsvarande cirka 1 500 miljarder kronor.

Stigande räntor, fallande aktiebörs och stagnerande bostadspriser har ännu inte haft någon kraftigare återhållande effekt på utlåningstillväxten.

### **Problembild**

Lån skiljer sig från de andra finansiella produkterna i några avseenden som gör risken för problem för konsumenter lägre. Utlåningsverksamhet i sig är inte heller tillståndspliktigt sedan 2004. Det är först när utlåningsverksamheten kombineras med exempelvis inlåning som kravet på tillsyn uppkommer.

Konsumenten och företaget har en intressegemenskap i att konsumenten bara bör låna så mycket som denne kan betala tillbaka. För lån är bristande återbetalningsförmåga i de flesta fall den största risken för både konsumenten och företaget. Vad gäller andra finansiella produkter, liksom de flesta andra produkter, har företaget i princip incitament att sälja så mycket som möjligt, vilket alltså inte alltid gäller för lån.

För mindre lån där räntan också ofta är hög, så behöver dock inte bristande återbetalningsförmåga vara ett problem för företaget. Denna kompenseras genom en hög ränta som ger goda intäkter avseende merparten av låntagarna, samt möjligheter till att ta ut höga inkassoavgifter och ytterst återvinna lån genom ianspråktagande av säkerheter eller utmätning. Detta utvecklas i avsnittet om konsumtionskrediter nedan.

Lån skiljer också sig från exempelvis många sparprodukter och försäkringar genom att risker och kostnader är förhållandevis tydliga och lätt begripliga. För de allra flesta är det uppenbart att ett lån ska betalas tillbaka inom viss tid, att räntor innebär en kostnad som måste betalas och att man måste ha inkomster som räcker till för att det ska kunna göras. Vidare medför det krav på att ange *effektiv ränta*<sup>38</sup> som finns för konsumentkrediter att kostnadsbildningen är mer tydlig. Den effektiva räntan gör att kostnaden för lån kan jämföras och att konsumenten kan få en bild av kostnaden.

Eftersom mycket av den konsumentinriktade tillsynen är inriktad på att se till att kunden har god information om risker, kostnader och andra villkor, och problembilden för lån inte är lika stor som för andra områden, är tillsynen här mer begränsad än för de andra områdena med motsvarande volym.

Vad som ändå tarvar en viss vaksamhet ur ett konsumentperspektiv är att frestelsen att ta lån kan ses som betydligt större än exempelvis satsa pengar i en sparprodukt. Nya förutsättningar för att ta snabba lån via internet, i kassan i detaljhandeln eller via mobiltelefon har gjort lån mer lättillgängliga. Med det ökar dock också risken för att konsumenter fattar snabba och kanske dåligt underbyggda beslut om lån.

<sup>38</sup> Kravet på att den effektiva räntan ska anges betyder att kostnaden för krediten redovisas på ett enhetligt sätt mellan olika företag. Alla avgifter redovisas dock inte alltid tydligt, vilket kan leda till en ofullständig kostnadsbild.



## Konsumtionskrediter

### *Information om kostnad måste vara tydlig*

Det viktigaste ur ett konsumentperspektiv på denna marknad är att låntagaren är medveten framför allt om den kostnad som olika lånealternativ medför. För detta är kravet i konsumentkreditlagen på att bolag anger effektiv ränta viktigt, liksom att de tydligt visar vilka avgifter som finns för krediten. Likaså är det viktigt att visa hur räntan förhåller sig till en angiven referensränta.<sup>39</sup>

Mot den bakgrunden måste företagets marknadsföring av lån följas upp och granskas. Det är primärt Konsumentverkets ansvar att granska att annonsering och annan marknadsföring inte sker på ett olämpligt sätt. Risken för att kunder fattar oöverlagda beslut om lån är ofta större för olika typer av smålån och snabba lån.

Till bilden hör att den effektiva räntan inte behöver anges i marknadsföringen om lånet understiger 1 500 kronor eller om löptiden är högst tre månader. Kreditavtalet behöver inte heller vara skriftligt för belopp under 1 500 kronor eller för belopp som ska återbetalas inom 45 dagar. Konsumentverket har i en skrivelse från augusti 2007 till regeringen hemställt att en särskild utredning bland annat ska se över dessa undantag konsumentkreditlagen. Bakgrunden är den snabba utvecklingen av kortfristiga krediter via telefon, SMS och Internet, och ett ökat antal betalningsförelägganden hos Kronofogden som rör unga människor.

### **Konsumentombudsmannen väckte talan mot marknadsföring av och avtalsvillkor för snabba lån**

Under 2007/08 har Marknadsdomstolen avgjort två mål som rört kortfristiga krediter där Konsumentombudsmannen (KO) fört talan dels angående marknadsföring och dels avtalsvillkor. I det ena målet förbjöd Marknadsdomstolen en kreditgivares marknadsföring (radioreklam) som alltför starkt fokuserade på lånets snabbhet utan att någon annan information om lånets villkor lämnades. Marknadsdomstolen har vidare vid vite förbjudit samme kreditgivare att ta ut ersättning i form av avgifter eftersom kreditgivaren inte kunde redovisa motsvarande kostnader för krediten. KO för närvarande en vitesprocess mot kreditgivaren då denne enligt KO:s uppfattning inte efterföljde Marknadsdomstolens dom. Vidare har Konsumentverket inlett en bredare granskning där man undersöker hur kreditgivare fastställer sina avgifter med hänsyn till olika kostnader för krediten.

### **Problemen ofta utanför FI:s mandat**

Kreditgivare behöver inte tillstånd från FI så länge de inte bedriver annan finansiell verksamhet. Däremot behöver de vara registrerade. Registreringen innebär bland annat att en enklare ägar- och ledningsprövning görs samt att FI får information om existensen av företag som omfattas av reglerna avseende penningtvätt. FI får däremot inte utöva tillsyn över exempelvis företagens kredithantering. Många av de företag som erbjuder de mest kostsamma lånen står alltså utan tillsyn från FI. Dessutom har flera företag som tillhan-

<sup>39</sup> Brister kring detta har påtalats av FI i en rapport till regeringen, Blancokrediter till konsumenter II (FI 2006:12).

dahåller exempelvis SMS-lån inte ens registrerat sig hos FI, vilket för närvarande granskas av FI.

Ett särskilt problem med lån som tas genom mobiltelefon, så kallade SMS-lån är att de har utnyttjats av bedragare som har lyckats ta upp lån i andra personers namn. Denna typ av bedrägeri är svår för den enskilde att skydda sig emot och kan inte ses som dennes ansvar. Eftersom kreditgivningen hos dessa företag inte omfattas av tillsyn från FI har vi inte möjlighet att ställa krav på dem från kreditgivningssynpunkt. Företagen omfattas dock av penningtvätsreglerna. Detta regelverk innehåller krav på att företag som hantear krediter ska ha väl utvecklade rutiner för hur de identifierar sina kunder. Genom att ha bra rutiner för detta bör även riskerna för att bedragare tar lån i andra personers namn minska. Riskerna för bedrägerier bör dock alltså ses som stora.

#### **Granskning av SMS-låneföretagens identifiering av kunderna**

FI granskade under hösten 2007 SMS-företagens rutiner för hur kunderna identifieras (FI 2008:1). Granskningen visade på brister i företagets rutiner mot penningtvätt. Bolagen har enligt egna uppgifter därefter förbättrat sina rutiner på så sätt att en mer grundlig kontroll görs första gången någon tar ett lån.

#### ***Registrering en olämplig reglering***

FI har vid ett flertal tillfällen påtalat att registrering är en olämplig form att reglera företag och verksamhet på det finansiella området. Det är svårt för en konsument att skilja på innebörden av att ett företag är registrerat hos FI respektive har tillstånd från FI. Skillnaden är dock avsevärd eftersom tillståndsplikt betyder att FI bedriver full tillsyn av företaget, medan registrering egentligen bara betyder att det görs en högst översiktlig ägar- och ledningsprövning i samband med registreringen, att ingen löpande övervakning bedrivs och att FI:s möjligheter att ingripa mot företaget är i stort sett obefintliga.

FI anser att registrering är en mindre bra form av reglering som ger oklara signaler till konsumenten. Tillståndsplikt borde omfatta alla kreditgivare som erbjuder krediter till konsumenter, eller också borde inget registreringskrav föreligga överhuvudtaget.

#### **Bolån**

De risker som ett hushåll med bolån möter är främst tre; risken för höjda räntor, fallande fastighetspriser och minskad betalningsförmåga. Den rörliga bolåneräntan har sedan botten i december 2005 stigit med nära tre procentenheter. Huvuddelen av bolånen är tagna under ett högre ränteläge och dessutom har många låntagare åtminstone en del av sina lån till bunden ränta varför ränteförändringar inte får fullt genomslag omedelbart.

Den största risken löper hushåll som drabbas av en oplanerad försämring av betalningsförmågan exempelvis vid arbetslöshet eller dödsfall. Sådana hän-

dels kan leda till att boendekostnaderna blir övermäktiga och att fastigheten eller bostadsrätten måste säljas.

Fallande fastighetspriser har i de flesta fall ingen direkt betydelse för hushållet såvida det inte sammanfaller med svårigheter att klara de löpande betalningarna eller en eventuell försäljning av bostaden.

Räntesättningen på bolånemarknaden är förhållandevis tydlig och konkurrensen är god, vilket leder till att problemen med information kring avgifter är begränsad. Ett problem som dock kan vara värt att peka på är hur väl bankerna i sin rörliga räntesättning följer förändringar i ränteläget och vilken referensränta som används. Det finns anledning att som konsument att vara uppmärksam på detta.

### ***Rishtagandet ökar***

Det finns flera indikationer på att hushållen ökar sitt risktagande på bolånemarknaden. FI har i sin senaste undersökning av bolånemarknaden konstaterat ett att såväl amorteringstiderna som belåningsgraderna fortsätter att öka. Det har också under ett antal år blivit allt vanligare att hushållen lånar alltmer till rörliga räntor, vilket ökar utsattheten för stigande räntor, även om det nu sker en viss tillbakagång till fasta räntor. Det tycks alltså ha skett ett skift i synen på lån från att vara något som betalas av till att vara något mer eller mindre beständigt.

En särskild risk är att hushållen under det låga ränteläget som varit inte tillräckligt beaktat risken för stigande räntor. När ett lån beviljas så ställer bolåneföretagen därför krav, efter påtryckningar från FI, på att låntagaren ska klara att betala en högre ränta. Till exempel görs en kalkyl med 3 procentenheters högre ränta än den faktiska eller 5-års räntan plus en procent. Detta gör att låntagare ska klara "normala" ränteökningar.

### ***Ingen subprime-kris i Sverige***

Den intressegemenskap som nämnts i inledningen, där kreditgivare och konsument båda har intresse av att större lån inte ges än vad kundens återbetalningsförmåga medger, fungerar enligt FI:s bedömning på ett positivt sätt på bolånemarknaden. Att det rör sig om stora belopp som oftast ges till ganska låga räntor, bidrar till detta. I samband med Boutredningens betänkande (SOU 2007:14) uppstod en diskussion om bankerna är för restriktiva med lån, särskilt till unga. Från FI:s perspektiv är det viktigt att kreditgivarnas riskbedömning får gälla, och att det inte uppstår någon form av påtryckningar på att de ska ge avkall på kreditbedömningen.

I USA har den så kallade subprime-marknaden upplevt mycket stora problem. Subprime-lån är lån till personer som har sämre kreditvärdighet än de som traditionellt har beviljats lån, exempelvis på grund av låga inkomster. Den här marknaden har delvis subventionerats av politiska skäl i USA för att ge möjlighet till svaga grupper att köpa sin egen bostad. Nu kan många av de här låntagarna inte betala sina lån, vilket ställer till problem både för individerna och för de finansiella företag som varit verksamma på marknaden. FI

menar att detta exempel avskräcker från eventuella ingrepp i marknadens funktionssätt. Däremot bör företag inte förhindras att ge lån till personer som de bedömer har tillräcklig kreditvärdighet.

En förhållandevis ny produkt är så kallade seniorlån. De möjliggör för pensionärer att konsumera en upparbetad värdeökning på en bostad. Dessa lån kan skapa stort värde för individer. Eftersom de här lånen generellt sett är mer komplexa än andra lån, blir informationsbehovet för en konsument större. De här lånen har också haft vissa problem när det gäller transparensen i prissättningen och riskerna. Än så länge är omfattningen av denna verksamhet begränsad, varför FI hittills inte prioriterat några särskilda tillsynsinsatser avseende denna produkt.

## **Betalningsförelägganden och inkasso**

Ett annat problem för konsumenten är att kostnaden för att uteblivna eller försenade räntebetalningar och amorteringar i vissa fall kan vara mycket hög. I normala fall har kunden och kreditgivaren ett gemensamt intresse i att lån inte kan ges till låntagare med begränsad betalningsförmåga. Om det finns möjlighet att ta ut stora avgifter i samband med inkasso minskar incitamentet för kreditgivaren att vara måttfull i kreditgivningen. Detta gäller dock inte bara blancokrediter, utan även kundkrediter vid försäljning av varor och tjänster, där inkassoverksamhet ofta används. Antalet betalningsföreläggande hos kronofogden har ökat varje år under 2000-talet vilket indikerar ett växande problem.

Inkassoverksamhet regleras i inkassolagen, och tillsynen av denna lag är delad mellan FI och Datainspektionen. Inkassoverksamhet kan bedrivas av finansiella företag som har tillstånd hos FI eller av företag som har särskilt tillstånd för inkassoverksamhet hos Datainspektionen. Den delade tillsynen gör samarbetet mellan myndigheterna viktigt och det fungerar i dagsläget väl. Det stora flertalet företag som bedriver inkassoverksamhet ligger under Datainspektionens tillsyn. Inkassoverksamhet har tidigare genererat en hel del klagomål till FI, vilket har medfört vissa tillsynsinsatser från FI. De senaste åren har klagomålen dock varit få, vilket delvis beror på att det har blivit allt färre företag som har tillstånd hos FI som bedriver inkassoverksamhet. För de företag som har tillstånd hos FI bedömer vi att inkassoverksamheten i huvudsak sköts på ett väl fungerande sätt.

# Försäkra

## SAMMANFATTNING

Det förekommer att konsumenterna har ett felaktigt eller dåligt försäkringsskydd, antingen i form av för mycket eller för lite skydd. De flesta konsumenter uppger också att de tycker att det är svårt att veta vad försäkringen omfattar.

Risken att försäkringsbolaget inte skulle kunna fullgöra sitt finansiella åtagande mot konsumenten när en skada väl har inträffat är förhållandevis låg och den följs genom FI:s löpande övervakning. I Sverige finns inte någon annan part – ett garantisystem eller staten – som träder in och ersätter konsumenterna om bolaget inte kan betala.

Även om det inte saknas skadedrabbade som är missnöjda tycks försäkringsbolagen i stort sett kunna hantera skaderegleringen på ett bra sätt, vilket tyder på att de regler och det system som finns för att hantera intressekonflikter mellan konsumenterna och bolagen fungerar i de flesta fall.

## Omfattningen av skadeförsäkringar

Drygt fyra och en halv miljoner hem, 600 000 fritidshus och 300 000 båtar är försäkrade i Sverige. Cirka sex miljoner motorfordon har den obligatoriska trafikförsäkringen. De allra flesta anställda har en tjänstepensionsförsäkring och därmed ett visst skydd för efterlevande. De flesta anställda har även en tjänstegrupplivförsäkring. Kollektiva försäkringar som erbjuds genom intresseorganisationer av olika slag leder till en ökad täckning av exempelvis hemförsäkring och ren livförsäkring. Intresset för kompletterande försäkring vid arbetslöshet har ökat. Låntagare kan omfattas av låneskyddsförsäkringar som kan gälla vid arbetslöshet, sjukdom och dödsfall.

Det förväntade värdet av de skador som konsumenterna är försäkrade mot, och som alltså förväntas betalas ut till dem eller för deras räkning, uppgår till uppskattningsvis drygt 200 miljarder kronor.

Det finns många olika former av försäkringar för konsumenter. Konsumenten kan försäkra sin *egendom* mot skada eller förlust och öka de *efterlevandes* ekonomiska trygghet genom försäkringar om hon skulle avlida. Konsumenten kan också försäkra sig mot olika typer av *inkomstförlust* som kan uppkomma på grund av exempelvis arbetslöshet, olycksfall eller sjukdom.

Konsumenten kan också genom ansvarsförsäkring försäkra sig mot olika *skadeståndskrav* som kan riktas mot henne. Sådana krav kan gälla andras egendom, hälsa eller inkomst. Den konsument som skadas på något sätt av andra kan i sin tur få ersättning från ansvarsförsäkringar som dessa, både konsumenter och företag, har tecknat.

## Några viktiga typer av skadeförsäkring

*Försäkring vid skada på eller förlust av egendom (egendomsförsäkring).* När konsumenten försäkrar sin egendom täcker försäkringen skada eller förlust vid olika typer av händelser, till exempel brand eller stöld. Det innebär att själva händelsen måste inträffa innan det kan avgöras om ersättning kan betalas från försäkringen. En annan form av egendomsförsäkring är allriskförsäkring. Den innebär att skada på egendom genom någon plötslig och oförutsedd händelse ersätts upp till ett visst belopp. Villkoren för allriskförsäkring anger alltså inte exempelvis att det krävs att en vattenledning har brustit eller att det skett inbrott

*Försäkring för inkomstförlust och summaförsäkring.* På samma sätt som vid egendomsförsäkring är försäkringen och skyddet uppbyggda kring en försäkringsbar händelse. Olycksfallsförsäkring till exempel ger ersättning för skada till följd av en utifrån kommande händelse, medan sjukförsäkring kan gälla för en viss krets av sjukdomar/diagnoser. Ersättningen kan, liksom i egendomsförsäkring, avse konkreta förluster, såsom kostnader och utlägg som försäkringstagaren haft. Men därutöver är det ett visst belopp, en summa som utbetalas och den summan är bestämd i förväg i försäkringskontraktet. Vid sjukdom och invaliditet påverkas den faktiskt utbetalda ersättningen av hur mycket arbetsförmågan har påverkats. Om arbetsförmågan har minskat med 75 procent så betalar bolaget ut 75 procent av den maximala månatliga försäkringssumman. Arbetslöshetskassornas försäkringar och arbetsmarknadsparternas arbetsskadeförsäkring utgör en del av de anställdas skydd mot inkomstbortfall. Som komplement har det uppstått en marknad för försäkringslösningar som ger ytterligare ersättning vid exempelvis arbetslöshet.

*Försäkring för ansvar.* Konsumenten kan behöva en försäkring för skadeståndskrav som kan riktas mot henne. Typexempel är ansvarsmomentet i en hemförsäkring, som kan komma att tas i anspråk om till exempel en person halkar på trappan till huset. Staten har dessutom bestämt att viss verksamhet är så riskfylld att den endast får utövas om det finns ett försäkringsskydd, så att de som drabbas av skador från verksamheten kan vara säkra på att få ersättning. Exempelvis måste alla bilägare ha en trafikförsäkring. Trafikförsäkringen ersätter person- och sakskador som uppstår vid trafikolyckor. Den skadelidande ska få en full kompensation för framtida inkomstbortfall och utgifter till följd av skadan. Det innebär att skadeståndslagens ersättningsregler är avgörande.

*Konsumenter som omfattas av andras ansvarsförsäkringar.* Konsumenten skyddas inte bara mot skadeståndskrav genom egen ansvarsförsäkring, hon får också ersättning om hon själv drabbas. Blir hon påkörd av en bil så omfattas hon alltid av trafikförsäkringen och halkar hon hos grannen kan hon få ersättning om grannen har en villaförsäkring med ansvarsmoment. Även viss verksamhet som företag utövar är så pass riskfylld att konsumenterna behöver vara säkra på att få ersättning om de drabbas av skada. Ett sådant exempel är patientskadeförsäkringen och kravet på ansvarsförsäkring för försäkringsförmedlare. Det finns också en läkemedelsförsäkring som organiseras genom de bolag som tillverkar medicin. Även dessa försäkringar är tänkta att ge en ekonomisk kompensation som helt motsvarar den drabbades förlust, och följer alltså skadeståndslagens ersättningsregler.

## För mycket och för lite försäkringsskydd

En fungerande försäkring kan vara av stor ekonomisk betydelse för konsumenterna om något inträffar. Men det kan vara svårt för kunden att i förväg förstå hur försäkringen fungerar och vad den omfattar. Det är därför viktigt att avgörande information lyfts fram, villkoren är tydliga och tillämpningen av dem rimliga. Det är viktigt att försäkringstagaren förstår försäkringen och lagstiftaren har därför ställt upp särskilda informationskrav. Trots detta säger

drygt 70 procent av svenskarna enligt en undersökning att det är svårt att på förhand veta vilket skydd som deras försäkringar ger.<sup>40</sup>

Erfarenheten visar att det förekommer att konsumenter inte har ett grundläggande försäkringsskydd. Med grundläggande skydd avses här exempelvis hemförsäkring och, för den som reser utomlands, försäkring som täcker sjukhusvistelse och hemtransport vid sjukdom. Det kan bli mycket dyrt för den drabbade att själv betala reparationer efter en brand eller kostnader för akut sjukvård utomlands. Några är kanske villiga att ta risken att vara oförsäkrade därför att de räknar med risken är liten och att de kommer att kunna täcka skadan eller förlusten med egna medel om det skulle behövas. Men oftast är det sannolikt andra faktorer bakom bristen på ett grundläggande försäkringsskydd, till exempel att konsumenten inte är medveten om riskerna. Andra har inte tillräcklig kunskap om försäkring och riskerar att få ett minskat belopp vid skada till följd av att de inte har lämnat aktuella uppgifter om värdet av försäkrad egendom.

Ett annat problem för många konsumenter är att de betalar mer än en gång för att skydda samma egendom. I samband med exempelvis köp av resor eller hemelektronik erbjuds konsumenter ofta en särskild försäkring, trots att de kanske redan är försäkrade helt eller delvis, exempelvis genom hemförsäkringen eller genom att köpet görs med konto- eller betalkort som inkluderar ett försäkringsskydd. Oavsett hur många försäkringar en konsument har är grundregeln vid egendomsförsäkring att hon bara ersätts för skadan en gång.

### Granskning av barnförsäkringar

FI granskade under våren 2008 barnförsäkringar ur ett konsumentperspektiv. Undersökningen visade att det fanns förbättringsmöjligheter av såväl informationen som hur försäkringarna är konstruerade. Framför allt ansåg FI att det var bekymmersamt att bolagen inte informerade föräldrarna om att ersättningen från försäkringen var avhängig vilken ersättningsform som föräldrarna vid skada valde från försäkringskassan vid vård av barnet.

Det andra området där konsumentskyddet skulle kunna stärkas var om bedömningen av skadan skulle kunna frikopplas från försäkringskassans val av ersättning till det skadade barnet eller ungdomen för utebliven framtida inkomst. Försäkringskassans policy för dessa ersättningar kan variera över tiden, exempelvis medger inte försäkringskassan sedan 2003 förtidspension för unga vuxna.

## Risken att försäkringsbolaget inte kan betala ut ersättningen

När en skada inträffar som försäkringen omfattar förväntar sig kunden att få ersättning från försäkringsbolaget. Risken finns dock att försäkringsbolaget innan skadan är slutreglerad blir insolvent och alltså oförmöget att betala ut den ersättning som kunden förväntar sig. Inom försäkring finns ingen ansvarighet till insättningsgarantin, det vill säga att staten betalar försäkringsersättningen upp till en viss summa om försäkringsbolaget inte kan betala. Ett sådant skydd – en s.k. garantiordning – diskuteras dock på EU-nivå.

<sup>40</sup> Public Opinion in Europe on Financial Services, Special Eurobarometer 230, European Commission (2005)

Försäkringsbolagets förmåga att betala ut skadeersättning är därför en viktig fråga för kunderna, men det är svårt för dem att bedöma den risken. För att skydda kunderna finns därför regler om till exempel hur mycket kapital bolagen måste hålla i relation till värdet på sina åtaganden och hur de får placera sina tillgångar. Kunderna har också förmånsrätt till vissa tillgångar i bolagen vid insolvens.

FI utövar tillsyn över detta och stresstestar också försäkringsbolagens tillgångar och skulder för att se att bolagen klarar av att fullgöra sina åtaganden även då ovanligt stora och många skadehändelser inträffar, och då tillgångarna sjunker kraftigt i värde.

FI bedömer att de drygt 200 skadeförsäkringsbolagen är väl rustade ut för att fullgöra sina åtaganden på kort sikt. FI grundar den bedömningen bland annat på att i princip alla skadeförsäkringsbolag idag skulle klara åtminstone en situation där antalet skador, storleken på dem, eller tillgångsprisutvecklingen blev den värsta som idag kan förväntas inträffa ett år av 200. Sådana här beräkningar är endast teoretiska antaganden om hur sådana situationer ser ut och verkligheten blir som regel alltid annorlunda – till det bättre eller sämre. Samtidigt visar den att bolagen har buffertar som är stora i förhållande till även extrema händelser på kort sikt.

Det finns betydande skillnader i hur motståndskraftiga försäkringsbolagen är mot olika händelser, och kunderna kan inte helt bortse från bolagets finansiella styrka då de tecknar en försäkring. De senaste 80 åren har dock ingen svensk konsument blivit utan skadeersättning på grund av att ett svenskt skadeförsäkringsbolag har blivit insolvent.

## **Konsumenten utlämnad till försäkringsbolagets bedömning**

En större risk för kunden än att försäkringsbolaget inte kan betala ut skadeersättningen, är att bolaget inte ser tillräckliga skäl för att betala ut ersättningen. Det är kunden som har bevisbördan för att den händelse som inträffat är en händelse om täcks av försäkringen, därefter utreder försäkringsbolaget den ekonomiska skadan och gör utbetalningen.

Om bolaget kommer till bedömningen att ingen ersättning ska betalas ut eller att beloppet som ska betalas ut är lägre än vad kunden anser vara korrekt, kan det för kunden innebära en förhållandevis krånglig och dyrbar process att få sin rätt prövad mot bolaget. Om kunden har en rättsskyddsförsäkring, vilket det till exempel finns i hemförsäkringar, kan kunden begära att få ta den försäkringen i anspråk för sina egna ombudskostnader i process mot bolaget. Vid förlust i en stämningstalan mot bolaget riskerar kunden att få ersätta motpartens rättegångskostnader. Ett sådant krav kan täckas av rättsskyddsförsäkringen, men beroende av komplexiteten i försäkringsärendet och antalet instanser kan den situation uppstå att beloppet i rättsskyddsförsäkringen inte räcker till. Kunden är därför beroende av försäkringsbolagets bedömning av såväl vad som hänt och vilken ersättning hon ska få.

Eftersom bolaget och den skadedrabbade delvis har olika intressen, kan det uppstå en ömsesidig misstänksamhet mellan dem. Försäkringsbolaget måste bevaka företagets intresse av kontroll över skadekostnaderna totalt och från



bolagets sida kan det finnas misstankar om att den skadedrabbade framställer det som inträffat på ett sådant sätt att hon gynnas när skadeersättningen ska bestämmas. Denna misstanke är långtifrån ogrundad, eftersom flera undersökningar visar på att försäkringsbedrägerier är förhållandevis vanligt förekommande. Från den skadedrabbades sida kan misstanken finnas att bolaget medvetet kommer att försöka nedvärdera omfattningen och följderna av skadan på ett sådant sätt att det gynnar företaget.

Skaderegleringen av egendomsskador och summaförsäkringar fungerar dock överlag bra, åtminstone givet de inbyggda motsättningar som finns mellan bolagen och de skadedrabbade.

Skaderegleringen av ansvarsskador är ofta mer problematisk. I en sedvanlig ansvarsskada, typ halkskada åtar sig försäkringsbolaget att för den ansvariges räkning utreda och betala ut ersättning till den skadelidande. Den stora skillnaden i hanteringen jämfört med egendomsskador och summaförsäkringar är att det är en helt annat ersättningsrätt som gäller varvid många bedömningar ska göras och därmed också mer subjektiva antaganden. En trafikskada som leder till en inkomstförlust i framtiden är exempel på en bedömning som kan vara svår att bedöma, särskilt om det innan trafikskadan fanns skador som till exempel påverkar förmågan att arbeta. Risken att kunden och företaget kommer till olika slutsatser är i dessa fall större än vid exempelvis egendomsskada.

Från tid till annan har det varit en kraftig kritik mot försäkringsbolagens sätt att använda medicinska sakkunniga för att bedöma dessa skador och det förekommer många klagomål från kunderna på dessa bedömningar. FI har pekat på att det är viktigt att försöka säkerställa att expertbedömningarna är objektiva och väl underbyggda. Sedan länge tillämpas exempelvis tabellverk över hur olika kroppsliga funktionsförluster bör värderas. I sin övervakning har FI sett försök till förbättringar hos många bolag på detta område.

Konsumenternas försäkringsbyrå och till viss del FI får klagomål från kunder som tycker att de fått för lite i ersättning för den skada de lidit. Givet den inneboende motsättningen mellan försäkringstagare och försäkringsbolag, måste dock ändå antalet klagomål bedömas som begränsat.<sup>41</sup>

Även om det inte saknas skadedrabbade som är missnöjda tycks försäkringsbolagen i stort sett kunna hantera skaderegleringen på ett bra sätt, vilket tyder på att de regler och det system som finns för att hantera intressekonflikter mellan konsumenterna och bolagen fungerar i de flesta fall. Det finns givetvis utrymme för förbättringar. Ett sådant område utgörs av de ärenden där det tar mycket lång tid innan skadan slutligen fastställs och den definitiva ersättningen betalas ut.

### ***Vart vänder sig en missnöjd konsument?***

Som en allmän regel gäller att den som inte är nöjd med ersättningen eller tolkningen av villkoren ska få en besvärshänvisning i beslutet. Det är inte så lätt för kunden att veta var hon ska vända sig. Det finns på försäkringsområ-

<sup>41</sup> Eftersom FI saknar tillgång till Konsumenternas försäkringsbyrås statistik i sin helhet, har vi inte möjlighet att återge den exakta bilden av antalet klagomål kring ersättningsnivåerna.

det en flora av olika överprövningsinstanser och det är allmän domstol som är den sista instansen. Innan dess kan den skadelidande konsumenten vända sig till många olika organ. Det kan i det enskilda fallet vara bra att det finns ett organ som snabbt kan behandla ärendet i förhållande till allmän domstol. Det problem som kan uppstå är att kunden prövar olika instanser utan att få framgång och ärendet drar ut på tiden. Rent generellt får man nog anse att ett förenklat rättsförfarande är en fördel eftersom det går snabbare och är billigare. Nackdelen är att vi inte får en rättspraxis på området och det därmed råder osäkerhet.

För trafikskador finns det ett krav att vissa ärenden ska passera Trafikskadenämnden och nämndens avgöranden bildar rättspraxis. Detsamma kan man säga om Allmänna reklamationsnämndens rekommendationer.

## **Långa väntetider på utbetalningar vid komplicerade skador**

I sin övervakning har FI sedan flera år prioriterat området långa väntetider, vilket har lett till flera rapporter och en följd undersökningar. Det finns tecken på att utvecklingen börjar gå i rätt riktning och det finns exempel på bra lösningar i flera bolag. Men i flera av rapporterna har FI tvingats konstatera att tillståndet i flera bolag inte är tillfredsställande, åtminstone vad gäller de trafikskadade.

Den största volymen ärenden som kommer till Trafikskadenämnden (TSN) utgörs av skador som har en handläggningstid mellan tre och tio år. För dessa ärenden finns det största behovet av åtgärder för att korta ned väntetiden. Långa väntetider är till men för de skadedrabbade och kan försvåra planeringen av livet som skadad.

Vissa skadeärenden kan inte avslutas snabbt eftersom konsekvenserna av skadan måste kunna överblickas medicinskt och ekonomiskt. Denna typ av lång handläggning gäller exempelvis konsekvenser av skador på barn och ungdomar.

---

### **Granskning försäkringsbolagens skadereglering av trafikskador**

FI granskade 2007 ett stickprov på 27 skaderegleringsärenden som tagit längre tid än 3 år hos fyra skadeförsäkringsbolag (FI 2007:18). Syftet var att se om det finns moment som tar onödigt lång tid i skaderegleringen. FI observerade i granskningen flera fall där onödig tidspillan uppstod. Exempel var att byten av handläggare medfört att ärenden blivit liggande, långa svarstider från de medicinska rådgivarna, långa svarstider mellan handläggaren och den skadade eller dennas ombud. FI kommer därför att följa upp undersökningen med fördjupade undersökningar av enskilda bolag.

För att kunna följa problemet med långa handläggningstider och se till att de åtgärder som FI har rekommenderat fungerar, har FI infört krav på rapportering avseende handläggningstider för personskador. En databas med enhetlig statistik för trafik/personskador har byggts upp. Bolagen har lämnat uppgifter från skadeår 2004 till och med 2007.

## Bilaga: Uppdrag enligt regleringsbrevet

*Redovisa hur uppgiften att genom information och privatekonomisk utbildning stärka konsumentkyddet bedrivs. Redovisa hur samråd skett med Konsumentverket och andra aktörer.*

En viktig uppgift för FI under 2008 är att ta initiativ till förbättrad privatekonomisk utbildning. Våra insatser spänner över flera områden.

Syftet är att höja den ekonomiska kunskapsnivån bland allmänheten; kunniga konsumenter är en förutsättning för en väl fungerande finanssektor och i förlängningen en sund samhällsekonomi.

### ***Privatekonomi i skolan***

Konsumentverket, FI och Kronofogden förbereder en gemensam kampanj för att under hösten 2008 nå ut till landets gymnasieskolor. Huvudmålsättningen är att fler lärare på gymnasienivån ska avsätta mer tid för inlag av privatekonomisk undervisning. Olika undervisningsmaterial och exempel på lektionsupplägg kommer att redovisas i samband med skolbesöken. Därtill ska kampanjen öka elevernas kunskaper om vikten av att planera sin egen vardagsekonomi.

Ett 30-tal skolor ska i en första etapp nås av gemensamma team från de tre myndigheterna. Lokalt förbereds även en samverkan med kommunernas budget- och skuldrådgivare samt konsumentvägledare. Kampanjen kommer även att besöka utbildningsmässor som riktar sig till gymnasielärare så att ett större antal skolor ska få kännedom om kampanjen och det material som finns.

### ***Utbildningsportal***

FI har identifierat ett behov av en särskild webbportal för information om läromedel och utbildningsmaterial för ämnet privatekonomi. Portalen finanskunskap.se är därför under uppbyggnad och planeras att tas i drift i juni 2008. Det är inledningsvis fråga om en enkel webblösning som innehåller information om huvudområdena betala, låna, spara samt försäkra. Genom länkar till andra externa webbplatser och leverantörer, såväl privata som offentliga, räknar FI med att skapa god överblick för såväl lärare inom skolan som andra användare, och själv ha en webbplats att löpande marknadsföra och informera om.

### ***Samverkan med andra***

Gränsdragningen mellan vad som är fakta och information och vad som är att betrakta som utbildning i privatekonomi kan inte göras knivskarp. Mot den bakgrunden har FI under året öppnat för en bred samverkan med i första hand Konsumentverket, Kronofogden, Försäkringskassan, PPM, Skatteverket och de båda konsumentbyråernas ledningar om en rad aktiviteter som berör ämnet privatekonomi. En styrgrupp har formats. Avsikten är att de privatekonomiska frågorna ska lyftas högre upp på agendan, i första hand i skolan, men därutöver hos allmänheten i stort.

När det gäller allmänhetens tillgång till fakta, information och vägledning om finansiella tjänster är detta en huvuduppgift för de båda rådgivningsbyrå-

erna, Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt Försäkringsbyrån. FI och Konsumentverket har i respektive styrelse tagit initiativ till satsningar som nu successivt förväntas öka byråernas kapacitet och förbättra tillgängligheten för allmänheten via portalen [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se).

FI medverkar även i det pensionsråd som Försäkringskassan och PPM ansvarar för. Fokus faller på förbättrade värdebesked till allmänheten och pensionsprognoser. Här finns också en koppling till webbportalen [www.minpension.se](http://www.minpension.se) där staten och pensionsbolagen samverkar.

”Privatekonomisk folkbildning – öka konsumenternas kunskaper och förhindra finansiellt utanförskap”. Detta var tema för en hearing som finansmarknadsminister Mats Odell bjöd in till fredagen den 9 maj. Förutom FI deltog en bred krets av offentliga myndigheter och privata aktörer, som redovisade de arbeten som påbörjats och diskuterade förutsättningarna att tillsammans främja fler kunskaphöjande åtgärder.

Av de strategier och möjligheter som avhandlades under hearingen prioriterar FI följande:

- *Finanskunskap.se*: Med målet att stärka konsumenternas ställning genom information och initiativ till privatekonomisk utbildning fortsätter FI att samla ett brett deltagande från myndigheter och andra aktörer för att informera om utbildningsinsatser och främja den finansiella allmänbildningen.
- *Skolan*: Som framgång ovan genomförs den gemensamma kampanjen om privatekonomi i gymnasieskolan enligt plan under hösten. Vidare sammankallar Konsumentverket en grupp i syfte att långsiktigt påverka skolans kursplaner och genomföra ut- och fortbildningsinsatser för lärare samt kommunernas budget- och skuldrådgivare.
- *Pensionerna*: Med Pensionsrådet/Försäkringskassan/PPM som sammankallande prövas olika vägar att öka allmänhetens kännedom och kunskaper om pensionssystemets olika delar (allmänpension och anställdas tjänstepensioner).

### **Uppföljning**

Det är angeläget att följa upp de insatser som nu genomförs i skolan liksom övriga informationsåtgärder. En förberedande enkät till gymnasielärare och skolplanerare om förutsättningarna för utbildning i ämnet privatekonomi har FI genomfört under våren. Höstens kampanj i skolorna kommer på liknande sätt att följas upp. Vidare förbereder FI för en ny bred enkät till allmänheten om hushållens ekonomiska förmåga för att kunna spegla aktuella trender och attityder till finansiella frågor.