

Stockholm den 23 april 2013

Finansinspektionen
FI Dnr 13-1288

Ang. Remiss av förslag till ändringar i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om information som gäller försäkring och tjänstepension

Svenska försäkringsförmedlares förening (Sfm) har beretts möjlighet att lämna synpunkter på Finansinspektionens förslag till ändringar i föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2011:39) om information som gäller försäkring och tjänstepension (förslaget).

Sfm deltog vid Finansinspektionens remissmöte den 17 april och lämnade då vissa synpunkter på förslaget.

Enligt Sfm är detta ett bra och viktigt förslag eftersom det idag saknas särskilda krav på information från försäkringsföretag vid denna typ av erbjudanden.

Förslaget visar tydligt den lucka som finns mellan den information försäkringsföretag ger vid erbjudanden om flytt till en annan lösning inom samma försäkringsgrupp och den information som en försäkringsförmedlare ska ge vid ett rådgivningstillfälle. I en situation där ett försäkringsföretag erbjuder en kund en flytt från en lösning till en annan är det enligt Sfm självklart att försäkringsföretaget samtidigt också ger kunden sådan information att kunden kan förstå och tillgodogöra sig vad en flytt skulle medföra för denna kund. Det bör således inte vara tillräckligt att beskriva den föreslagna produktens egenskaper, utan att skillnaderna mellan produkterna belyses. För att kunden ska kunna tillgodogöra sig informationen bör den vara individualiserad. Detta är inte något orimligt krav, för en försäkringsförmedlare gäller redan denna ordning. Förmedlaren förväntas normalt ange för kunden varför en särskild lösning är lämplig för kunden. Vid en flytt från en försäkringslösning till en annan är det inte en produkts egenskaper som ska lyftas fram, utan skillnaderna mellan produkterna. Försäkringsförmedlaren förväntas informera kunden om den avflyttade lösningens egenskaper, den föreslagna lösningens egenskaper samt varför förmedlaren rekommenderar lösningen för kunden. Samtidigt ska förmedlaren informera kunden om vilken ersättning förmedlaren erhåller och rådgivningstillfället ska dokumenteras. Ett försäkringsföretag som erbjuder kunder flytt mellan produkter inom försäkringsgruppen har inte motsvarande krav på information och tydlighet.

Precis som Finansinspektionen skriver är försäkringssparande viktigt och i allmänhet svårt att förstå. Enligt Sfm är det många som inte tar till sig vad en förändring av en försäkringslösning kommer att medföra för honom eller henne. Det är möjligt att utökad information från försäkringsföretagen inte kommer att leda till att alla försäkringstagare fullt ut kan ta till sig vad erbjudandet från försäkringsföretaget innebär för honom eller henne, men förhoppningsvis ökar förståelsen för helheten. Det kanske leder till att fler personer vänder sig till försäkringsföretaget eller en försäkringsförmedlare för individuell rådgivning. Att förståelsen och efterfrågan på rådgivning ökar tror Sfm på sikt kommer att vara till fördel för kunderna som kan ställa högre krav på transparens från försäkringsbolagen.

Förslaget kommer att medföra extra kostnader för försäkringsföretaget. Det arvode en försäkringsförmedlare får från försäkringsföretaget eller kunden omfattar normalt löpande hantering. Denna typ av förändring som beskrivs i förslaget är svår att kalkylera med vid prissättningen av förmedlartjänsten då det inte går att ta höjd för den i provisionsersättning eller via faktura i förväg. Det kommer således att bli en extra kostnad för försäkringsföretaget, förmedlaren eller kunden. När försäkringsföretaget föranleder en kostnad bör det bära densamma och det är logiskt att ett försäkringsföretag som initierar behov av extra rådgivning och stöd står för kostnaderna som uppkommer.

Vid remissmötet fördes en diskussion om innebörden i ordet ”erbjudande”. Sfm anser att oavsett vilket ord som används måste kunden vara i fokus. Det är kunden som ska förstå innebörden av förändringen av produkten för just honom eller henne.

En del av förslaget diskuterades inte särskilt vid remissmötet och det är vad som kan anses vara en väsentlig villkorsförändring. Antag att ett försäkringsbolag väljer att avsluta en produkt och samtidigt informerar kunden om att denna mer eller mindre automatiskt kommer att tilldelas en av försäkringsföretagets andra produkter om inte kunden väljer att byta försäkringsföretag. Det är logiskt att här ställa sig frågan vilken information som försäkringsföretaget i denna situation förväntas ge kunden. Det torde vara lämpligt att ställa krav på individualiserad rådgivning även i dessa fall. Denna typ av förändring genomförs av och till på försäkringsmarknaden i Sverige, när hela produkter tas bort från marknaden eller när t.ex. fonder/fondtjänster som en kund aktivt valt tas bort. Dessa situationer bör försäkringsföretagen bära ansvar för att belysa för sina kunder.

Utöver dessa mer generella kommentarer torde det enligt Sfm vara lämpligt att förtydliga vissa delar i remisspromemorian. Det som kan förtydligas är kravet på tydlighet om vad flytten eller villkorsändringen innebär samt vilken grad av individualisering som Finansinspektionen anser behövs. Avseende Finansinspektionens skrivning om illustration så delar Sfm bedömningen att en illustration av den förväntade framtida utvecklingen av försäkringskapitalet är en viktig faktor, men här bör även avgifternas betydelse illustreras för att en bra jämförelse ska kunna göras. Vidare anges att förslaget gäller vid flytt av försäkrings värde. Det bör formuleras så att ett försäkringsföretag inte kan kringgå kraven på information genom att istället återköpa och nyteckna försäkringslösningar.

Dag som ovan,



Charlotta Carlberg

vd