

Pensionsmyndigheten
Att: Birgitta Bergman

Synpunkter på rapporten; Fördjupad förstudierapport en elektronisk fullmaktsnod inom försäkringsområdet

Sfm har beretts möjlighet att inkomma med synpunkter till Pensionsmyndigheten på rapporten - Fördjupad förstudierapport en elektronisk fullmaktsnod inom försäkringsområdet.

Inledningsvis vill vi föra fram att för försäkringsförmedlare är fullmakterna sannolikt det mest centrala arbetsredskapet. Försäkringsförmedlare har idag en fungerande hantering av fullmakter, samtidigt som det finns flera funktionaliteter i dagens infrastruktur för fullmaktshantering som kan förbättras. Om det samtidigt finns ett behov och önskemål hos konsumenter att se sina utställda fullmakter bidrar Sfm gärna till det. Därför har Sfm erbjudit sig att vara ägare till en fullmaktsnod där konsumenter skulle erbjudas möjlighet att logga in och se vilka fullmakter de ställt ut.

Vid den första utredningen kring en central fullmaktsnod framfördes att ett stort problem med dagens fullmaktshantering är att konsumenten inte förstår vad han eller hon skriver på. Detta hade flera aktörer erfarenhet av, däribland Konsumenternas Försäkringsbyrå. Sfm delar uppfattningen att en elektronisk fullmaktsnod kan ge konsumenter tillgång till sina fullmakter, men samtidigt torde det inte bli tydligare för konsumenten avseende vad som skrivs på. Sfm tror inte att en elektronisk fullmaktsnod där endast en knapptryckning krävs kommer att lösa problemen med att individer inte förstår vad avtalet innebär.

Avseende rapporten i sig kan Sfm konstatera att även om vi har tagit en mycket aktiv roll i referensarbetet så finns det delar vi inte känner igen och delar där vi ställer oss frågande till rapporten. Vi har därför flera detaljerade kommentarer på rapporten. Inledningsvis beskriver vi våra frågeställningar avseende rapporten och därefter ges de detaljerade synpunkterna.

1. Grundläggande synpunkter

Vad noden ska omfatta

En av de grundläggande frågorna för Sfm är vad fullmaktsnoden ska omfatta. Det framgår av uppdragsbeskrivningen för utredningen att den initialt skulle, kortfattat uttryckt, belysa en elektronisk nod för informationsfullmakter, den danska modellen

och Sfm:s förslag. Därefter har uppdraget ändrats och omfattade en digital fullmaktsnod utan begränsningar avseende typ av fullmakt, aktörer, huvudmannaskap eller teknisk lösning.

Förslaget som presenteras av utredningen anges att nodens hanteringsområde kommer att vara begränsat till att endast handla om att hantera fullmakter elektroniskt. Men det kommer såvitt Sfm kan bedöma med den lösning som föreslås vara möjligt att framöver utveckla noden till att även hantera information, d.v.s. strukturen som skapas stödjer detta.

Då projektet inte tar ställning till innehållet innebär det att noden kommer att kunna hantera alla typer av fullmakter. Man har samtidigt angivit att noden ska hantera försäkringsfullmakter. En fråga som lämnas till framtiden är hur och vem som ska avgöra vem som bestämmer över vad noden ska innehålla. Som vi ser det uppnås den största nyttan för konsumenterna om kunden kan ge fullmakt för att hantera all information som kan kopplas till pensionen. Detta innebär att fullmakten ska omfatta information från även sådana aktörer som idag inte skickar information till försäkringsförmedlare, såsom KPA, SPV, Kåpan och allmän pension. Därutöver behöver såsom vi ser det även sådana produkter som ISK och IPS ingå för att den kundnytta som man vill uppnå, ska uppnås. Utöver vad noden kan innehålla är det också viktigt vilket organ som bestämmer över innehållet i noden, d.v.s. fullmaktens utformning och möjligheten att registrera fullmakten i noden. Som vi ser det kommer denna funktion vara avgörande för hur väl noden kan fungera för såväl kunder som försäkringsförmedlare, försäkringsbolag och andra intressenter.

Sfm anser därför att även en utökad användning av noden utöver det som nu anges i utredningen måste beaktas och tas hänsyn till redan nu. Denna möjliga framtida användning av noden gör att Sfm anser det av yttersta vikt att säkerställa ett framtida inflytande över noden genom styrning och ägande av noden.

Hur noden kan komma att användas

En annan viktig fråga är hur noden kommer att användas. Det bakomliggande syftet med utredningen av fullmaktsnoden synes vara att konsumenter i Sverige via nätet ska kunna se vilka fullmakter de har ställt ut, till vem och även återkalla dem. Den kundundersökning som utredningen redovisar för inom arbetet med rapporten visar att kunder är positiva till att denna typ av tjänst finns. Samtidigt uppges att fullmakter inte engagerar och inte är något som man tänker på i vardagen.

En berättigad fundering är då hur noden kommer att användas. Den kommer att vara till stor nytta för den rådgivare som sitter på ett kontor dit personer kommer. På ett kontor där det finns nätuppkoppling. Utredningen utgår från att de tekniska lösningarna, t.ex. bank-ID, kommer att finnas i stor omfattning och därmed kommer rådgivare som sitter på kontor med uppkoppling med den presumtiva kunden vid sin sida, enkelt kunna utfärda och få den presumtiva kundens godkännande på en fullmakt. Det medför tillgång till omedelbar full överblick över den presumtiva kundens engagemang hos konkurrerande försäkringsbolag och möjlighet att göra lösningar där kundens engagemang ändras, eventuellt utan att kunden är fullt införstådd med effekterna av detta.

Hur enkelt bör det vara för en rådgivare som sitter på ett kontor att få tillgång till alla dessa uppgifter och utfärda nya fullmakter? Den förmedlare som är ute på fältet och besöker lantbrukare, träffar kunder på deras kontor etc., kommer här att ha en konkurrensnackdel jämfört med de rådgivare som kunderna själva uppsöker. Många går till banken för att t.ex. låna pengar. Rådgivaren på banken kommer att kunna med några knapptryckningar få tillgång till uppgifter om alla engagemang en person har. Det är i sig inte fel när kunden är införstådd vad som sker. I många fall ger individer fullmakt utan att förstå vilka konsekvenser detta kan medföra. Detta problem existerar redan idag i form av rådgivare som websidor erbjuder en "gratis" sammanställning över kundens pension om kunden trycker på ett medgivande, ett medgivande för skötselfullmakt. En alltför lättvindig implementering av en fullmaktsnod och tillhörande processer kan vara direkt skadlig för individer.

Mot bakgrund av ovanstående anser Sfm att diverse kontroller av aktörer bör införas och att kundens befintliga rådgivare bör ges möjligheten att informera kunden om vad ett ev avslut innebär och vilka konsekvenser detta kan medföra. För att skydda kunderna har Sfm föreslagit till utredningen att en fördröjningsmekanism ska arbetas in i fullmaktsnoden för andra fullmakter än informationsfullmakter. Genom en fördröjning skulle kunden ges tid att ytterligare fundera över lämpligheten i ett nytt erbjudande. Detta föreslår Sfm som ett rent kundskydd. En viss tröghet i systemet bör ge ökat konsumentskydd och förhindra att oseriösa aktörer skulle kunna få konsumenten att göra felaktiga val.

Detta leder även till frågeställningen vilka sanktionsmöjligheter som ett ev kontrollorgan kopplat till fullmaktsnoden ska kunna utöva och vilket detta organ skulle vara. Frågeställningar som dessa har projektet avgränsat sig från, men är så pass viktiga för nodens funktion att de bör besvaras innan beslut om ev. nod kan tas. I vissa fall kan den komma i direkt strid med lagstiftningen om rådgivning till konsument.

Sfm ser att det finns en risk för konkurrensnedvridning om en fullmaktsnod etableras, från försäkringsförmedlare och försäkringsbolagens egen personal till förmån för banker och bankanknuten rådgivning. Lagstiftningen föreskriver att rådgivaren är skyldig att inhämta information om kundens totala situation. Om information om försäkringssidan öppnas upp utan att motsvarande möjlighet ges för en försäkringsförmedlare, försvåras väsentligt en förmedlares möjlighet att ge råd till sin kund jämfört med en rådgivare som arbetar inom bank. Informationen måste vara öppen för samtliga rådgivare för att dessa på lika villkor ska kunna uppfylla lagens krav.

En marknad med fri konkurrens på lika villkor är det som driver fram de bästa lösningarna för kunden, lösningar som behöver vara så väl prisvärda som lämpliga. En rådgivning som ges i samband med t.ex. bolånerådgivning och som leder till oegentänkta försäkringslösningar är inte till nytta för kunden. Detta kombinerat med en fri flytträtt skulle markant minska kundnyttan. Detta inbjuder även till avarter där rabatter på bankprodukter erbjuds om kunden flyttar engagemang till det institutet som erbjuder även andra produkter. Samtidigt måste inte alla rådgivare ge kunden en fullständig redovisning av den ersättning, d.v.s. samtliga incitament, som erhålls från kundens alla engagemang.

Dagens system medför att individer med den föreslagna lösningen om fullmaktsnod riskera att få mindre lämplig rådgivning utan att själv kunna genomlysna och förstå de bakomliggande incitamenten eftersom det gäller olika regler för olika rådgivare.

Behovet av en fullmaktsnod

Det finns idag fullmaktslösningar som fungerar, lösningarna ser olika ut för större och mindre förmedlare. Med noden skulle man bygga en helt ny plattform som inte är utformad efter hur rådgivningen fungerar idag. Motivet är enligt utredningen att informationen blir tillgänglig för individer. Men för att ge individer i Sverige tillgång till att se sina fullmakter krävs inte en ny fullmaktsnod, det går att lösa med dagens lösningar. Det torde vara billigare att bygga ut befintliga lösningar till att omfatta hela marknaden och det torde också kunna genomföras snabbare och utan att den befintliga strukturen behöver rivs upp. Problemet är istället viljan hos aktörer på försäkringsmarknaden, t.ex. avseende allmän pension, att lämna information och investeringar i dagens lösningar. Ett regelverk för informationslämnande och en utbyggnad av den befintliga branschstandarden skulle troligen vara effektivare och gå snabbare att implementera.

Framtida arbetet

Av rapporten framgår att frågor om bolagsform, ägande och styrning lämnas utanför denna rapport. I skrivande stund har Pensionsmyndigheten gett i uppdrag åt projektet att fortsätta studien och föreslå lösning av bolagsform, ägande och styrning. Frågan om regelefterlevnad vid hantering av noden behöver också analyseras.

Dessa viktiga frågor lämnas därför utanför denna skrivelse, till den del de inte kommenterats ovan, inte på grund av att frågorna inte är viktiga utan då de behandlas i annat forum.

2. Detaljer i rapporten

Under denna rubrik ger Sfm några mer detaljerade kommentarer till skrivningar i rapporten.

Punkt 1.2

Under denna rubrik finns en punkt om att en elektronisk fullmaktsnod ger en förbättrad säkerhet i hanteringen och ökad regelefterlevnad.

Kommentar: Det är otydligt vilken typ av regelefterlevnad som blir bättre med en fullmaktsnod. Som tidigare påpekats kan en felaktig implementering av fullmaktsnoden istället leda till att en konflikt uppstår med gällande lagstiftning för rådgivning och konsumentskyddet.

Punkt 3.2.1.

Under denna punkt anges att en digital nod för fullmakthantering är en förutsättning för bättre kvalitet och ökad effektivitet i överföringen av pensionsinformationen.

Kommentar: Detta synes inte i linje med det som framförs i utredningen om att noden endast ska hantera fullmakter. Vi vill här även påpeka att termen pensionsinformation är oklar. Ett pensionssparande behöver idag inte placeras i en försäkringslösning utan kan återfinnas i flera olika sparlösningar, som den föreslagna noden inte kommer att hantera enligt gällande förslag.

Punkt 4.3.

Under denna punkt konstateras att det finns en risk att individen inte får den kompletta bild av sin pensions- och försäkringsinformation som eftersträvas.

Kommentar: Såvitt förstått skulle noden vara frivillig att ansluta sig till samt inte hantera pensionsinformation varför denna risk torde kvarstå även om noden byggs.

Punkt 5.2.3.

Under denna punkt finns information om hur noden är avsedd att fungera som inte under utredningen kommunicerats med referensgruppen. Sfm bedömer att det hade varit rimligt att informera referensgruppen om detta, för att få bästa möjliga rapport borde projektet haft full transparens och öppenhet.

Punkt 5.2.8

Det anges att fullmakter ska återkallas på samma sätt som de utfärdats.

Kommentar: Om noden inte ska hantera själva innehållet, utan bara visa vilka fullmakter en person har, så torde det sakna relevans.

Punkt 5.2.11

Under denna punkt tar utredningen upp att med ett upplägg med kontroll av aktörers tillstånd hos Finansinspektionen skulle risken för oöverlagd fullmaktsgivning/fullmaktsåterkallelse kunna motverkas.

Kommentar: Om noden säkerställer kontroll av tillstånd hos FI torde det kunna påverka konsumenternas synpunkter på ägande av noden och tillgänglighet, se punkterna 6.2.5, 6.4, 7.3.3 och 8.2.1. Därutöver torde enligt Sfm en kontroll av att aktörer har tillstånd vara ett minimikrav för deltagande i noden. Därutöver torde det behövas ytterligare regelverk och krav på regelefterlevnad för att kundnyttan ska kunna säkerställas.

Punkt 5.3

Under denna punkt saknas diskussioner kring fullmaktsläran och vilken eventuell påverkan på den befintliga regleringen av fullmakter en nod skulle få. Vidare saknas resonemang om eventuella konkurrensrättsliga aspekter på en fullmaktsnod.

Punkt 5.4.

Det anges att de flesta förmedlare kan minska antalet rådgivningsmöten.

Kommentar: Sfm har inte uppfattningen att antalet möten kan minskas för förmedlare generellt och att kostnaderna för förmedlare därmed inte kommer att minska. Utredningen har såvitt känt inte samlat in uppgifter från ett tvärsnitt av försäkringsförmedlarna om detta. Utredningen har inte heller efterfrågat ett sådant underlag från Sfm.

Punkt 6.1

Under denna punkt kommenteras att den geografiska koncentrationen inte bör ha påverkat resultatet då arbetssättet för rådgivare inte bedöms skilja sig åt mellan olika delar av landet.

Kommentar: Sfm har inte granskat detta och kan inte heller verifiera om arbetsmetoderna skiljer sig åt, det är dock sannolikt att stora förmedlarbolag arbetar annorlunda än mindre bolag.

Punkt 6.2.3

Under denna punkt konstateras att kunderna ser det som en utmaning att få en överblick över sin pensions- och försäkringssituation

Kommentar: Detta är en utmaning, dock är inte Sfm övertygade om att en nod för hantering av fullmakter är lösningen på detta problem.

Punkt 6.2.5, 6.4 , 7.3.3 och 8.2.1

Det anges att man vill lita på den som är avsändare av en fullmaktsnod och att en integration skulle göras mot Finansinspektionen.

Kommentar: Vid undersökningen av konsumenternas uppfattning tog såvitt känt inte deltagarna ställning till om noden skulle gå mot Finansinspektionens tillstånd. Detta skulle kanske kunna ändra inställningen till avsändaren.

Punkt 7.2.1

Under denna punkt tar utredningen upp kostnaderna för fullmaktshantering.

Kommentar: Såvitt känt har inte utredningen kontaktat företrädare för mer än ett förmedlarbolag och inte några mindre förmedlarbolag. Det är därför inte säkert att kostnaderna är representiva för hela förmedlarkåren.

Punkt 8.2.2

Under denna punkt anges att Sfm vill säkerställa kontroll över informationen.

Kommentar: Sfm har angett att vi vill ha ett inflytande över informationen.

Punkt 8.4.

Under denna punkt framgår slutsatser om att fullmaktnoden är en plattform för att vidarebefordra fullmaktsinformationen.

Kommentar: Såvitt tidigare angetts ska inte fullmaktsinformationen ingå utan det skulle vara en hantering av fullmakter. Sfm delar uppfattningen att fullmaktsinformation troligtvis utgör en viktig del i en ev. förbättring av kundnytta men projektet har angett att de avgränsat sig från fullmaktsinformationen.

Punkt 9.3.1

Under denna punkt anges att man ska inrätta en genomförandegrupp och en styrgrupp.

Kommentar: Sfm stödjer inrättandet av en genomförandegrupp och styrgrupp för fortsatt hantering av frågan och anser att det är rimligt att en representant från Sfm deltar i styrgruppen.

3. Sammanfattning

Projektet med fullmaktshantering omfattade initialt fler branscher än bara försäkring. För att en verklig kundnytta med att kunna överblicka sina fullmakter ska uppnås är det Sfm:s uppfattning att även fullmakter hos banker bör ingå i fullmaktsnoden. En individ har sannolikt fullmakter även hos banker som torde vara relevanta för att ta med i arbetet vidare. Då ökar kundnyttan med noden.

Sammantaget anser Sfm fortfarande att en fullmaktsnod kan ägas och hanteras av Sfm utan att kundnyttan minskar. Det finns idag en elektronisk hantering som många försäkringsförmedlare använder sig av och det vore lämpligt och skulle sannolikt bli

billigare att bygga vidare på denna och inte radera det som idag är etablerat. Slutligen riskerar den föreslagna fullmaktsnoden att snedvrída konkurrensen och missgynna försäkringsbolag och förmedlare till förmån för banker. Stor försiktighet i hur noden utformas och kan användas måste därför iakttas.

Stockholm 2013-03-19



Handwritten signature of Charlotta Carlberg in black ink, featuring a stylized cursive script.

Charlotta Carlberg

Vd Sfm