

**Ang. remissvar, livförsäkringsutredningens betänkande "Förstärkt försäkringstagarskydd", SOU 2012:64.****Inledning**

I betänkandet hanteras överskottshantering, företagsstyrning och flytträtt inom livförsäkring. Sfm har valt att endast lämna remissvar avseende den delen som berör flytträtt.

Sfm är positiva till en utökad flytträtt och utredningens förslag är bra steg på vägen. Det har förts en intensiv debatt i branschpress och annan media om flytträtt verkligen behövs och om det är möjligt att säkerställa god rådgivning samtidigt som fri flytträtt införs. Sfm stödjer utredningens syn på att den framtida flytträtten bör omfatta alla avtal och försäkringsgivare, oavsett om det är kollektivavtalat eller inte. Sfm anser i likhet med utredningen att behovet av god rådgivning ökar när en ökad flytträtt införs och har därför valt att fokusera svaret till fördelarna för kunden och kraven på information och rådgivning vid flytt av livförsäkringssparande.

1. Fördelar med flytträtt*Värde för individen*

Det i särklass viktigaste med att införa en utökad flytträtt är enligt Sfm fördelarna för kunderna. Den valfrihet som flytträtt medför har ett värde för kunden. Flytträtten ger kunden möjlighet att välja alternativ som är billigare, ger det skydd som kunden eftersöker, kan samla försäkringslösningar under ett tak m.m. En förmedlare kan ge råd och vara ett stöd för kunden med kunskap och erfarenhet kring olika lösningar och försäkringsförmedlaren ska se till kundens behov ur kundens perspektiv.

Det finns inte en lösning som passar för alla och friheten att välja har ett stort kundvärde. Därtill kan man anta att försäkringsgivarna, för att inte förlora kunder genom flytt, kommer att utveckla sina produkter utifrån kundernas behov, vilket ytterligare skapar kundnytta.

Behov av utökad flytträtt

Det har ifrågasatts om fri flytträtt är nödvändigt för kunderna. Sfm är av uppfattningen att fri flytträtt leder till ökad konkurrens. Varje försäkringsbolag måste säkerställa att kunden är nöjd med sin produkt därför att i annat fall kan kunden flytta sitt sparande till en annan försäkringsgivare. Flytträtt kan gynna såväl de som väljer att flytta som de som är kvar hos försäkringsgivaren. Det gäller såväl utformningen av försäkringsprodukterna som avgifterna.



I utredningen anges att flytträtt även kan hämma produktutvecklingen, eftersom bolagen kan tvingas ta fram produkter för att ta emot ett försäkringssparande. Detta kan tolkas som att flytträtt skulle vara negativ för övrig produktutveckling. Sfm är av uppfattningen att konkurrens normalt sett leder till bättre produkter och lägre priser för konsumenterna. De försäkringsbolag som inte har konkurrenskraftiga produkter och priser kommer antagligen se en ökad utflytt och kommer då sannolikt att förändra sina produkter och priser för att behålla befintliga kunder och attrahera nya kunder, vilket gynnar kunderna på sikt.

1. Rådgivning och information vid flytt

Ökat behov av rådgivning

I utredningen konstateras på flera ställen att behovet av rådgivning kommer att öka. Det framgår också att rådgivarna kommer att behöva lägga mer tid och resurser på rådgivningen och även på egen utbildning för att kunna ge bra rådgivning. Sfm vill peka på att även om konsumenten, såsom anges i förslaget, ska erhålla flyttblanketter och ändringsofferter, så kan det vara svårt att tolka informationen och kunna bedöma den framtida pensionen. När behovet av rådgivning ökar, vilket det förutspås att göra, är det viktigt att det finns ett stort utbud av rådgivning. Anledningen till att behovet av rådgivning ökar beror på flera faktorer där individernas ökade ansvar för sin framtida försörjning är en av dessa. En ökad flytträtt och därmed möjligheten för oss alla i Sverige att ytterligare påverka våra egna pensioner kommer enligt utredningen också öka behovet av rådgivning. Här vill Sfm också peka på att flytträtt handlar dels om att fatta beslut om att flytta från något, dels om att flytta till något. Det är således mer komplext att ta ställning till en flytt än att ta ställning till att börja spara. Rådgivning blir därför ännu viktigare vid flytt.

Sfm vill peka på att goda förutsättningar för en god rådgivning med fler alternativ ökar kundnyttan, en marknad utan försäkringsförmedlare skulle sannolikt leda till en mindre oberoende rådgivning, ett mindre och ensidigare utbud samt mindre konkurrens¹. Försäkringsförmedlare har under de senaste åren bidragit till utvecklingen inom försäkringsbranschen och förbättrat för kunderna genom att få fram bättre produkter och låga priser. En utökad flytträtt medför ett ökat behov av rådgivning, en sådan rådgivning som försäkringsförmedlare kan tillhandahålla.

Information vid flytt

För att en försäkringsförmedlare ska kunna göra ett bra arbete för kunden med rådgivningen är det av avgörande betydelse att förmedlaren kan erhålla underlag från försäkringsgivaren för rådgivningen. Den information en förmedlare kan ge till en kund blir sällan bättre än den information som försäkringsbolaget producerar om sin produkt. I utredningen anges att det är förmedlaren som ska ha ansvaret för informationen. Men det är oerhört viktigt att peka på att det ytterst är försäkringsbolaget som måste tillhandahålla produktspecifik in-

¹A. Parment, Konsekvensanalys av olika modeller för att hantera intressekonflikter vid försäkringsförmedling, s. 20



formation. Annars kan inte förmedlaren göra ett bra arbete. Försäkringsbolaget måste tillhandahålla informationen och förmedlaren kan förtydliga och förklara innehållet på ett anpassat sätt.

I utredningen betonas att det är både avgivande och mottagande bolag som har en central roll i att möjliggöra för försäkringstagaren att fatta ett välinformerat beslut och det gäller den information som förmedlaren får del av också. Återigen, utan bra underlag är det nästan omöjligt att ge en bra rådgivning och ansvaret kan inte endast åläggas försäkringsförmedlarna.

Det finns redan idag faktablad, där Svensk Försäkring har tagit fram en standard som försäkringsbolagen använder, för försäkringslösningar. Utöver det föreslår utredningen att försäkringsgivarna ska ta fram särskilda faktablad för flytt. Det är enligt Sfm positivt och underlättar analyser och jämförelser vid flytt. För att rådgivningen kring en flytt ska bli korrekt är det viktigt att försäkringsgivarna åläggs ansvar för att ta fram information om sina produkters särart och de kostnader som hänför sig till produkten och en flytt av denna så att rådgivaren kan förmedla informationen på ett korrekt sätt till kunden. Den kund som inte önskar använda sig av en rådgivare ges då möjlighet att själv sätta sig in i hur produkterna fungerar och göra jämförelser.

3. God försäkringsförmedlingssed och ersättningar vid flytt

God sed vid rådgivning

En flytt kan vara enkel och självklar, men också mycket komplicerad och kräva ingående rådgivning kring hälsa, av antaganden i försäkringslösningen som kunden lämnar och även i lösningen som kunden väljer att flytta till. Samtidigt som behovet av rådgivning kring livförsäkringssparande ökar råder det för närvarande en misstro mot den rådgivning som försäkringsförmedlare står för. Detta gäller t.ex. hos myndigheter och det kommer också till uttryck i media. Sfm har tagit fasta på oron och tillsammans med flera livförsäkringsföretag startat dotterbolaget InsureSec, vilket kommer att registrera och licensiera förmedlare samt genom en prövningsnämnd säkerställa efterlevnad av god försäkringsförmedlingssed. En förmedlare bör med tydliga krav från Sfm och Insuresec kunna tillhandahålla kvalitativ rådgivning vid flytt. Detta kommer, som utredningen också pekar på, att behövas inte minst eftersom vi alla i Sverige förväntas ta ansvar för våra inkomster under vår tid som pensionerade.

En försäkringsförmedlare som inte är bunden bara till ett försäkringsbolag eller en bank kan ge kunden rådgivning om alternativa lösningar. Det är ett ansvarsfullt åtagande och därför ställs också stora krav på förmedlare om att utgå från kundens situation. Den befintliga lagstiftningen och Finansinspektionens föreskrifter anger att en försäkringsförmedlare ska följa god försäkringsförmedlingssed. Vad god sed är inom ett specifikt område är något som inte är statiskt och som därför kan växla över tid. Samtidigt måste såväl förmedlare som kund kunna ha en rimlig möjlighet att förstå vad lagstiftaren och myndigheter förväntar sig att god sed innebär. Sfm har därför sedan många år tillbaka sammanställt den praxis



som finns för medlemmarna för att så långt möjligt skapa förutsägbarhet för förmedlaren. Det är också något som behövs för kunden, för att förväntan om rådgivningen ska bli så rättvis som möjligt.

Då flera medlemmar efterfrågat mer tydliga exempel på god sed har Sfm sedan hösten 2012 arbetat med att ta fram några tydliga exempel på vad som är god sed. Arbetets utgångspunkt är att ge stöd till medlemmarna och konkretisera frågor som uppstår vid en rådgivning. Detta avser såväl "vanlig" rådgivning som särskilt vad en förmedlare bör tänka på vid flytt av försäkringssparande. För att få bästa möjliga utfall har ett flertal livförsäkringsbolag tillfrågats om dokumentet i dess olika skeden. Vidare har konsulter som är experter avseende försäkring och rådgivning knutits till arbetet. Sfm har på detta sätt tagit fram ett dokument som tydligt anger faktorer som en förmedlare ska beakta vid rådgivning och särskilt lyft fram specifika faktorer som inverkar vid flytt av sparande. Här är jämförelsen mellan den befintliga lösningen och de lösningar som kunden kan flytta till av avgörande betydelse. En förmedlare tar hänsyn till produkternas egenskaper och kundens situation och kan använda dokumentet om god sed som stöd för sin kommunikation med kunden och därmed även vid dokumentationen av rådgivningen.

Enligt Sfm är det möjligt att arbeta för en god hantering av kundens intressen samtidigt som förmedlaren uppfyller befintliga krav. Av utredningen framgår att behovet av rådgivning ökar. Om det samtidigt med ett ökat behov av kundbaserad rådgivning sker en urholkning av rådgivarmarknaden är risken att vi kommer se en standardiserad flytthantering utan individuell rådgivning, vilken ges av aktörer som endast förespråkar ett alternativ. Den bankdrivna flytten kommer då sannolikt att öka. Om en sådan flytt genomförs efter en noggrann kartläggning av kundens behov, alternativen på marknaden och en ingående jämförelse mellan kundens befintliga lösning och den föreslagna lösningen så är det sannolikt en korrekt genomförd flytt. Men erfarenheterna talar snarare för att det blir ensidig information där den billigaste produkten att tillhandahålla lyfts fram.

Ersättning för rådgivning vid flytt

Av utredningen framgår att det finns ett samband mellan risken för en provisionsdriven flyttkarusell och storleken på provisionerna för förmedling av pensionsförsäkring, som i många fall är höga. Idag finns flera olika former av ersättningsmodeller på marknaden, där provision i form av så kallad up-front-ersättning och beståndsvårdsersättningar från försäkringsbolaget till förmedlaren är dominerande. Fler och fler aktörer väljer att använda faktura i någon form.

Det är viktigt att behålla valfriheten för försäkringsbolag, kunder och förmedlare. Förmedlaren gör ett arbete för såväl försäkringsbolaget i form av administration och rådgivning som för kunden och måste kunna vara säker på att få ersättning för det arbete han eller hon lägger ner på att ge råd. Om det bara finns en ersättningsmodell, arvode, skulle sannolikt många personer avstå från rådgivning. Detta riskerar att leda till en situation där bara de mest bemedlade kan unna sig lyxen av rådgivning. Att rådgivningen uteblir och att man



slentrianmässigt väljer försäkringsgivare utan särskild eftertanke är inte kundnytta. Det personliga ansvaret för sin egen tid som pensionerad är relativt nytt i Sverige och förståelsen för att ansvaret har lyfts från staten till individen bedömer vi inte finns hos allmänheten. Därför är många inte mogna att förstå varför de ska betala arvode för något de inte anser sig behöva, eller inser att de behöver.

Vidare ser Sfm en risk att kunderna i större utsträckning kommer att väljer de råd som lämnas via banker. Det är en uppenbar risk för att många kunder kommer att flytta genom bankrådgivning, utan ytterligare bedömning av flera alternativ på marknaden. Bankernas arvode kan hanteras i produkterna och kunden lämnas med uppfattningen att rådgivningen har varit gratis, och inser inte heller att rådgivningen inte sker utan avgift och utan jämförande alternativ. Bankerna har ett naturligt distributionsnät via sina bankkontor över hela Sverige och rådgivningen kring flyttar kan därmed på ett naturligt sätt bakas in i övriga finansiell rådgivning.

Stöd för att behålla provisioner som ersättningsmodell och att förmedlare är till nytta för konsumenterna finns i Anders Parments utredning² som gjordes på uppdrag av Finansmarknadskommittén. Han konstaterar³ att om provisionsfinansieringen upphör skulle konsumenternas möjlighet att få tillgång till försäkringslösningar minska, vilket tenderar att minska eller göra konsumenters försäkringsskydd mer ensidigt, att flytträtt utan provisioner riskerar att leda till ensidiga flyttar som är styrda av produktintressen. Vidare förs fram att vid ett totalt provisionsförbud för försäkringsförmedling kommer flyttrörelser troligen i högre grad styras av produktintressen. Han konstaterar att ett starkt indirekt distributionsled, dvs försäkringsförmedlare, i konkurrens med banker och försäkringsbolag ger för konsumenten en fördelaktig marknadssituation och att ett provisionsförbud inte bara skulle minska tillgängligheten i termer av antalet förmedlare utan också i termer av produktutbud.

Samtidigt är Sfm väl medvetna om riskerna med felaktig rådgivning. När en fri flytträtt införs finns en ökad risk att personer med mindre erfarenhet och utbildning genomför flyttar i huvudsakligt syfte att få egen vinning. Detta måste motarbetas. Därför har Sfm tagit fram principerna för god sed vid rådgivning vid flytt. Avsikten är att tydligt verka för att kunden som väljer att flytta förstår vad han eller hon flyttar såväl från som till. Sfm arbetar också aktivt för att alla försäkringsförmedlare ska registreras hos InsureSec, såsom redogörs för ovan.

Utredningen konstaterar att behovet av rådgivning ökar och att kraven på kunskap hos förmedlarna ökar. Då är det viktigt att säkerställa att förmedlare kan få ersättning för det arbete de lägger ner på sina kunder. Den självreglering i form av Insuresec och efterlevnad av det som är god sed vid flytt bör kunna bli en sådan praxis att den tillämpas även av anställda säljare hos försäkringsgivare och banker.

² A. Parment, Konsekvensanalys av olika modeller för att hantera intressekonflikter vid försäkringsförmedling, s. 20

³ s.18ff

Svenska försäkrings



förmedlares förening

Medlem i Bureau International des Producteurs
d'Assurances & de Réassurances (BIPAR)

Sammanfattning:

Sfm vill slutligen och sammanfattningsvis framföra att flytträtt är en viktig byggkloss för en ökad kundnytta. Förmedlaren kan genom att iaktta god försäkringsförmedlingssed bistå kunderna med att genomföra de val som passar just dem bäst.

Stockholm 2013-02-22

Charlotta Carlberg
Vd