

REMISSYTTRANDE

2008-03-18

Bilaga 1: Exempel på privatekonomisk
folkbildning

Bilaga 2: Exempel på webbsidor med gratis
pris- och villkorsjämförelser

Finansdepartementet
103 33 Stockholm

**Rapport från Finansinspektionen Aktionsplan för småspararna –en
handlingsplan i tio punkter (2007:20)**

Fi2007/9001

Svenska Bankföreningen och Svenska Fondhandlareföreningen (nedan benämnda organisationerna) avlämnar ett gemensamt yttrande.

Sammanfattning av organisationernas synpunkter:

- Organisationerna anser att verksamheten i Konsumenternas Bank- och finansbyrå är värdefull för konsumenterna på den finansiella marknaden. Av särskild vikt för den enskilde konsumenten är sannolikt att denne garanteras objektivitet i rådgivning och information genom såväl statens som näringslivets engagemang i byrån. Vi instämmer i att mer resurser bör läggas på att göra byrån mer välkänd hos en bredare allmänhet.
- Organisationerna avstyrker förslaget om att inrätta en Småspararkommission med uppgift att samordna de konsumentskyddande myndigheternas arbete. Organisationerna tillstyrker dock att en särskild kanslifunktion får i uppdrag att främja allmänbildningen i privatekonomiska frågor.
- Organisationerna tillstyrker Finansinspektionens förslag om att inspektionen tar fram utbildningsmaterial och administrativt stöd för skolor och organisationer; ett arbete som branschen är beredd att engagera sig i.

- Organisationerna avstyrker förslaget om att införa en för finansmarknaden gemensam databas över klagomål i byrån, med tvingande krav på inrapportering.
- Organisationerna anser att konsumentbyrån bör tillhandahålla grundläggande basinformation avseende företagens priser och villkor där det är möjligt. Dock bör byrån kunna hänvisa till befintlig information i detta hänseende på olika webbsidor t ex genom att ange länkar till dessa.
- Rapporten saknar en analys av vad förslagen kostar för de finansiella företagen samt för konsumentbyråerna.

Generella synpunkter

Finansinspektionen presenterar i sin rapport en rad åtgärder i syfte att förstärka konsumenternas ställning på finansmarknaden. Organisationerna välkomnar Finansinspektionens initiativ att samordna och effektivisera informationsgivningen till konsumenterna. Liksom inspektionen anser organisationerna att god informationsgivning kombinerat med förbättringar av konsumenternas förutsättningar att hitta, förstå och utnyttja informationen är väsentliga för ett gott konsumentskydd. Bl.a. för att främja detta arbete bildades konsumentbyråerna i samarbete med Finansinspektionen och Konsumentverket. Enligt vår mening bedriver byråerna ett mycket viktigt och betydelsefullt arbete på konsumentområdet. Vi kan dock dela åsikten att det finns anledning att se till att byråerna blir bättre kända bland konsumenterna eftersom den enskildes ansvar för den egna privatekonomin och den egna pensionen ständigt ökar. De personer som berörs av informationen bör snarare betecknas privatsparare än småsparare för att allmänheten skall anse sig berörd.

Finansinspektionen anser att informationen till konsumenterna är otillräcklig. Organisationerna håller inte med om detta. Det finns mängder av bra information på marknaden som riktar sig till konsumenterna. Problemet kan snarare ligga i att nå ut till den breda allmänheten med den information som finns. Konsumenternas Bank- och finansbyrås ambition är att tillhandahålla utförlig och lättbegriplig information. Likaså tillhandahåller de finansiella företagen omfattande konsumentinformation på hemsidor, i broschyrer etc. i syfte att underlätta för konsumenterna att fatta relevanta beslut. I bilaga 1 listas några exempel på informationsinsatser till konsumenterna.

När det gäller behov av information till konsumenter kan det vara värt att notera att det av lagen om värdepappersmarknaden följer ett mer omfattande krav på information till kunder än vad som tidigare gäller.

Organisationerna anser att inspektionens förslag i rapporten borde ha föregåtts av en tydlig analys av behovet av de olika åtgärderna samt vilka konsekvenser dessa för med sig för organisationerna. I ”Bilaga 2. Kostnadsuppskattningar” redogörs inte för vilka kostnader förslaget medför för de finansiella företagen samt för byråerna.

Dessutom anser organisationerna att många av förslagen i promemorian innebär en förändrad inriktning på arbetet i konsumentbyråerna från en rent privaträttslig verksamhet till en mer myndighetsbetonad verksamhet där Finansinspektionen anger villkoren för verksamheten med stöd av sin roll som tillsynsmyndighet snarare än sin roll som styrelseledamot. Detta är en icke önskvärd utveckling på ett samarbete mellan organisationerna och myndigheterna som tidigare fungerat väl.

Nedan följer synpunkter på de enskilda förslagen:

1. Inrätta en småspararkommission

(Avsnitt 1)

Finansinspektionen föreslår i rapporten att en Småsparkommission inrättas med uppdrag att utveckla och stärka konsumentskyddet för finansiella tjänster samt samordna konsumentskyddsinsatserna mellan olika myndigheter och organisationer. Kommissionen, som ska avvecklas efter tre till fem år, ska även verka för att allmänbildningen i privatekonomiska frågor höjs och den ska ha det operativa ansvaret för statens intressen i konsumentbyråerna.

Organisationerna ifrågasätter behovet av att inrätta en särskild småspararkommission. Organisationerna noterar också att de konsumentskyddande myndigheterna, KOV och FI inte är eniga om detta förslag. Det finns som bekant redan två huvudmyndigheter som har i uppgift att verka för konsumentskyddet på det finansiella området. Om det finns samordningsproblem mellan dessa myndigheter när det gäller utformningen av konsumentskyddet bör åtgärder snarast inriktas mot myndigheterna för att få till stånd ett bättre fungerande konsumentskydd. Att inrätta en tredje myndighet med

motsvarande uppdrag skulle bara komplicera bilden för de finansiella företagen och konsumenterna. Organisationerna avstyrker därför förslaget.

Konsumentbyrån är som bekant en stiftelse till associationsformen. Därmed styr stadgarna vem som utser styrelseledamöter och tar ansvaret för verksamheten. Denna uppgift kan därför inte, såsom föreslås i promemorian, tas över av annan statlig myndighet annat än efter permutation som samtliga stiftare måste samtycka till. Organisationerna anser att det är angeläget att staten tar ett övergripande ansvar för den finansiella folkbildningen. Detta kan lämpligen göras genom att en särskild kanslifunktion får i uppdrag att främja allmänbildningen i privatekonomiska frågor.

2. Höj kunskapsnivån i privatekonomi

(Avsnitt 2)

Finansinspektionen föreslår i rapporten att Finansinspektionen i ett första steg ska bära ansvaret för att ta fram utbildnings- och informationsmaterial inom områdena låna, betala, spara och skydda, samt genomföra utbildningsinsatser tillsammans med skolväsendet och utbildningsorganisationer. I ett andra steg ska Småspararkommissionen ta över denna uppgift. Utbildningsmaterialet ska i första hand distribueras genom konsumentbyråerna.

Organisationerna är positiva till insatser som syftar till att höja kunskapsnivån kring finansiella frågor i samhället. Okunskapen om hur finansiella tjänster fungerar är sannolikt en av orsakerna till att många, särskilt unga, människor faller för frestelsen att ta snabba men dyra lån som i många fall leder in i skuldfällan. Dessutom är det viktigt att höja medvetenheten om det långsiktiga sparandets betydelse för möjligheten att köpa bostad och skapa sig en trygg ålderdom. Organisationerna tillstyrker därför Finansinspektionens förslag om att inspektionen tar fram utbildningsmaterial och administrativt stöd för skolor och organisationer. Bankernas privatekonomer har vid ett möte med projektledaren för kansliet förklarat sig villiga att stödja och medverka i projektet med sin expertkunskap. Det kan vidare vara lämpligt att ett kansli inrättas inom inspektionen för att förvalta och distribuera informationen. För denna uppgift krävs emellertid inte en småspararkommission.

Utbildningsmaterial bör givetvis kunna distribueras genom konsumentbyråerna men de bör inte vara de enda kanalerna. Därutöver bör materialet distribueras via Konsumentverket och Finansinspektionen. Sannolikt kan även branschorganisationerna och de finansiella företagen tillhandhålla utbildningsmaterial.

Stor kraft bör vidare läggas på att få till stånd privatekonomi som ett obligatoriskt ämne eller delämne i skolutbildningen. Inom ramen för projektet Finansplats Stockholm har idéer om att privatekonomi bör göras till ett obligatoriskt kursmoment i skolan förts fram som en nödvändighet för att medvetandegöra den enskildes roll i det finansiella systemet.

3. Konsumentbyråerna ska satsa mer på pris- och villkorsjämförelser

(Avsnitt 3)

Finansinspektionen anser att allmänhetens kännedom om byråerna bör förbättras. I rapporten föreslås en satsning på att göra byråerna mer kända vilket förutsätter ökade resurser.

Organisationerna instämmer i att mer bör kunna göras för att öka kännedomen om konsumentbyråerna. Det är därför rimligt att konsumentbyråerna satsar mer på marknadsföring. En naturlig kanal är media och kontakter med media bör därför intensifieras. Även andra former bör övervägas av byråernas styrelser. En viktig aspekt som inte bör förbises är dock att byråerna når den huvudsakliga målgruppen för informationen, nämligen de kunder som har klagomål på bankerna. Marknadsföringsinsatserna bör med fördel kunna samordnas med de övriga konsumentbyråerna för att effektivisera dessa.

Finansinspektionen anser vidare att byråernas pris- och villkorsjämförelser behöver utvecklas. Finansinspektionen konstaterar i sin promemoria att båda byråerna i viss utsträckning arbetar med pris- och villkorsjämförelser, men att detta arbete inte är heltäckande inom områdena låna, spara, betala och skydda, vilket bör vara fallet.

Organisationerna anser att frågan om vad som kan göras för att förbättra pris- och villkorsinformationen till konsumenter bör tas upp i byråernas respektive styrelser. Strävan bör vara att förse Bank- och finansbyrån med basinformation om medlemsföretagens priser och villkor. Även om förbättringar säkerligen kan göras

beträffande den prisinformation som idag finns på byråns webbsida bör Finansinspektionen ha en rimlig ambitionsnivå för vad som är praktiskt genomförbart i dessa avseenden. Alla finansiella produkter är inte helt jämförbara med varandra. Till exempel kan det bli svårt att göra jämförelser när det rör sig om paketerade erbjudanden där t ex olika kringtjänster, rabatter och erbjudanden kompletterar de mer traditionella finansiella tjänsterna.

Det finns också mängder av privata initiativ när det gäller pris- och villkorsjämförelser som är kostnadsfria för konsumenter t.ex. Pricerunner, Morningstar, Fondmarknaden, Avanza, NordNet etc. Finansinspektionen känner till vilka jämförelsetjänster som finns och istället för att ”uppfinna hjulet på nytt” bör byråerna kunna hänvisa till dessa tjänster genom att ange länkar samt komplettera informationen inom de områden där någon alternativ information inte finns. Se exempel på dylika tjänster i bilaga 2.

Finansinspektionen fastslår att pris- och villkorsjämförelser ska ha genomförts i allt väsentligt och utveckling av klagomåls- och praxisdatabaserna påbörjats under 2008. Finansinspektionen menar därtill att om dessa villkor inte uppfylls så finns det skäl att överväga andra former för verksamheten.

Organisationerna anser att konsumentbyråernas arbete är mycket värdefullt, särskilt med hänsyn till att den enskilde kunden kan förvänta sig objektivitet i verksamheten genom såväl statens som näringslivets engagemang i byrån. Det vore därför till nackdel för konsumenterna om verksamheten inte kunde drivas vidare på grund av organisationernas respektive myndigheternas olika uppfattningar i dessa två frågor. En sådan utveckling skulle allvarligt försämra stödet för konsumenterna.

4. Bygg ut webbportalen för finansiella tjänster

(Avsnitt 4)

Finansinspektionen föreslår en utbyggnad av den nya portalen för finansiella tjänster. Bl.a. föreslås att en budgetsimulator introduceras samt att utbildningsmaterial läggs ut för nedladdning.

Organisationerna anser att informationen på webbportalen ständigt bör anpassas till föreliggande informationsbehov och att det därför kan finnas anledning att bygga ut portalen. Att en budgetsimulator skulle byggas in i webbportalen kan däremot

ifrågasätts. Det bör närmast ankomma på Konsumentverket att tillhandahålla en sådan. De resurser som ska läggas ned för att underlätta sökbarheten måste självfallet ligga inom rimlighetens gräns och vara behovsstyrt. Webbadressen ”www.konsumenternas.se” är kanske en mindre lämplig webbadress med hänsyn till sökbarheten. Konsumenter som söker efter finansiell information kommer troligen att söka efter webbadresser som innehåller ordet bank, finans, aktie eller fond.

5. Bygg upp en klagomålsdatabas

(Avsnitt 5)

Finansinspektionen anser att en för finansmarknaden gemensam databas över klagomål borde byggas upp hos konsumentbyråerna. Dessutom anser inspektionen att byråerna snarast bör påbörja uppbyggnaden av en databas med praxisfrågor.

Organisationerna avstyrker Finansinspektionen föreslag om att inrätta en för finansmarknaden gemensam databas över klagomål, med tvingande krav på inrapportering. Redan idag tar Konsumenternas Bank- och finansbyrå fram statistik över olika typer av klagomål per institut och enligt stadgarna ska byrån återkoppla den kritik som förekommer till respektive institut för att institutet ska kunna förbättra sin service gentemot kunderna. Denna uppgift anser organisationerna vara betydelsefull för det förebyggande arbetet. Att samtliga företag på finansmarknaden skulle rapportera in sina klagomål till byråerna för bearbetning och vidarebefordran till myndigheterna, media och allmänhet anser vi vara en uppgift som ligger utanför ramen för verksamheten i byråerna såsom denna definieras i stiftelsestadgarna. Vi anser att det vore alltför långtgående att lägga denna uppgift på byråerna. Byråernas uppgift är i första hand att lämna service åt företagets kunder som vill ha vägledning beträffande lämpliga åtgärder när det gäller klagomål mot ett företag. Uppgiften är således inte att utgöra ett verktyg för myndigheternas tillsynsverksamhet.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå arbetar redan med uppbyggnaden av en praxisdatabas med relevanta avgörande från ARN. Dessutom publicerar Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) sedan länge vägledande avgöranden på sin webbplats och arbetar med uppbyggandet av en databas med nämndens avgöranden.

6. Behovs- och konsekvensanalys

(Bilaga 2)


Organisationerna efterlyser en analys av behovet av föreslagna åtgärder samt en bedömning av de kostnader förslaget för med sig för de finansiella företagen. En sådan saknas i promemorian.

SVENSKA BANKFÖRENINGEN



Ulla Lundquist

SVENSKA
FONDHANDLAREFÖRENINGEN



Kerstin Hermansson