

Forbrugerplan 2010

Overblik - klarhed - viden

I november 2006 lancerede Forsikring & Pension en plan for branchens åbenhed og gennemsigtighed. Planen rummede 18 punkter. Alle er med udgangen af 2010 gennemført. Punkterne har sikret forbrugerne et mere åbent og gennemsigtigt forsikrings- og pensionsmarked - med bedre information og flere redskaber.

Vi vil videre. Forsikring & Pension har vedtaget en ny plan, der yderligere vil styrke forbrugernes overblik og mulighed for at træffe de valg, der passer dem bedst. Planen bygger på tre formål:

Mere overblik

Vi vil give forbrugerne et bedre og klarere overblik over deres egne forsikringer og pensioner. Det handler i høj grad om at styrke forbrugernes muligheder for at sammenligne produkter og selskaber. Overblikket skal styrkes med seks konkrete initiativer:

- Fakta om pension - nyt sammenligningsredskab
- Forsikringsguiden - udvidet udgave
- Pensionsoverblikket - fælles standard med vigtigste tal
- ÅOK og ÅOP for pensioner - et tal for omkostninger
- Omkostningsmåler - en fælles standard
- Fælles pensionssprog - standardisering af vigtigste ord.

Større klarhed

Vi vil give forbrugerne større klarhed over deres vilkår, rettigheder og muligheder. Det skal ske med fem konkrete initiativer, som vi gennemfører alene eller sammen med myndighederne:

- Gode kundeforventninger - projekt om forventningsgab
- Forsikringsvejret.dk - nyt redskab
- Bedre ejerskifte - bedre information og dækning
- Visse kritiske sygdomme - besked om forsikring
- Kontribution - klarere regler.

Stærkere forbrugere

Vi vil styrke forbrugernes finansielle forståelse og motivation. Det skal ske med tre konkrete initiativer:

- Finansiell forståelse - forbrugermåling
- Forbrugermotivation - undersøgelse
- Finansiell uddannelse - projekt.



Mere overblik

FAKTA:

Tre ud af fire danske re ved, hvor meget de indbetaler i pension. Hver fjerde dansker ved, hvad de får i afkast/rente, og 16 pct. ved, hvad de giver for det.

Undersøgelse foretaget af Userneeds for Forsikring & Pension.

FAKTA:

Tre ud af fire danskere ville vægte information om sagsbehandlingstid, hvis den var tilgængelig. To ud af tre ville vægte oplysninger om klager – og over halvdelen af danskerne ville have oplysninger om kundetilfredshed.

Undersøgelse foretaget af Userneeds for Forsikring & Pension.

Fakta om pension

Hvad? Fakta om pension (arbejdstitel) er et nyt webværktøj, der skal give forbrugerne mulighed for at sammenligne pensionsordninger og -selskaber. Forbrugerne vil kunne sammenligne en række ting, fx pensionsordningers indhold, omkostninger og afkast og selskabernes service.

Hvorfor? Det er vigtigt for forbrugerne at kunne sammenligne pensionsordninger. De kan vurdere, om deres egen pensionsordning og eget pensionsselskab er konkurrencedygtige - og se, hvilke krav de kan stille til deres pensionsselskab. Eller hvis de skal vælge selskab, kan de sammenligne de forskellige selskaber.

Forsikringsguiden

Hvad? Det nuværende værktøj Forsikringsguiden.dk giver forbrugerne mulighed for at sammenligne priser og dækninger på forsikringer. Værktøjet skal udvides med mere "bløde" oplysninger om fx selskabernes rådgivning og service.

Hvorfor? Med Forsikringsguiden har forbrugeren fået en let adgang til at sammenligne priser og vilkår på forsikringer. Men oplysninger om fx rådgivning og service kan også have betydning for forbrugers valg af forsikring.

Pensionsoverblikket

Hvad? Forbrugerne skal hurtigt og let kunne finde de vigtigste tal for deres pensionsordning. Forbrugerne vil fremover få tilbudt en standard, der giver et kort overblik over de seks vigtigste tal for deres ordning - bl.a. om hvor meget de har indbetalt, størrelsen af deres pension og afkast samt omkostninger.

Hvorfor? Pensionsselskaberne stiller mange oplysninger til rådighed for forbrugerne. Det kan gøre det svært for forbrugerne at bevare overblikket og sammenligne. Derfor skal de på tværs af selskaberne tilbydes samme korte overblik, hvor de hurtigt kan finde de tal, der er vigtigst for dem som kunder.

ÅOK/ÅOP

Hvad? I dag oplyser selskaberne om de omkostninger, der er forbundet med deres pensionsordninger. Fremover skal selskaberne

også oplyse et samlet ÅOK (årlige omkostninger i kroner) og et ÅOP (årlige omkostninger i procent) for deres omkostninger, så forbrugerne kan danne sig et hurtigt overblik.

Hvorfor? Omkostningerne i en pensionsordning er en kompleks størrelse, der indeholder administration, investeringsomkostninger m.v. Det kan være svært at overskue. Derfor *supplerer* vi de detaljerede oplysninger, vi allerede giver, med to tal, der viser summen af alle omkostninger.

Omkostningsmåler

Hvad? Flere selskaber tilbyder i dag en omkostningsmåler, så potentielle kunder let kan beregne de samlede omkostninger forbundet med en ordning i selskabet. Fremover skal pensionsselskaberne kunne tilbyde kunderne samme omkostningsmåler, så kunderne bedre kan sammenligne beregninger på tværs af selskaberne.

Hvorfor? Det er vigtigt, at også fremtidige kunder så let som muligt kan sammenligne de omkostninger, der er forbundet med forskellige pensionsordninger i selskaberne. En branchestandard for omkostningsmålere vil gøre oplysningerne om omkostninger direkte sammenlignelige.

Fælles pensionssprog

Hvad? Pensionsområdet er teknisk kompliceret og rummer mange begreber. Vi vil gøre det lettere for forbrugerne ved at sikre, at selskaberne bruger de samme ord om de mest brugte pensionsbegreber.

Hvorfor? Det er vigtigt, at selskaberne kan indrette deres kommunikation med kunderne, så den passer dem bedst. Men det vil være en fordel for forbrugerne, hvis de møder de samme ord uanset selskab, når det drejer sig om de hyppigst anvendte begreber.

FAKTA:

Mere end ni ud af ti danskere mener, at informationen fra deres pensionsselskab er relevant. Alligevel vælger næsten syv ud af ti danskere alene at skimme informationen.

Undersøgelse foretaget af Userneeds for Forsikring & Pension.

Større klarhed

Gode kundeforventninger

Hvad? Med dette projekt vil vi mindske gabet mellem kundernes forventninger til forsikringsdækningen og den faktiske dækning. Det kan ske på to måder – ved bedre information til kunderne og/eller enklere forsikringsbetingelser.

Hvorfor? Forsikringskunderne er generelt tilfredse med deres forsikringer og selskaber. Men ind imellem lever forsikringerne ikke op til deres forventninger. Det er i alles interesse at undgå. Derfor skal der sættes målrettet ind over for disse forventningsgab.

FAKTA:

Fire ud af fem forbrugere, der har fået udbetalt en erstatning, mener, at erstatningen lever op til forventningerne. Næsten hver tiende får endda mere end forventet.

Undersøgelse foretaget af Userneeds for Forsikring & Pension.

Forsikringsvejret.dk

Hvad? Et nyt website, der giver forbrugerne adgang til de vejrdata, som selskaberne bruger til at vurdere, om forsikringen dækker en skade i forbindelse med skybrud, storm og lynnedslag. På den måde har kunderne fuld adgang til de data, som deres selskab bruger til at bedømme deres sag på.

Hvorfor? Branchen har en interesse i at sikre forbrugerne åbenhed om forsikringer og dækning. På den måde kan selskaberne skabe overensstemmelse mellem kundernes forventninger til deres forsikring og den faktiske dækning.

Bedre ejerskifte

Hvad? Kunderne skal fremover have en bedre huseftersynsordning og ejerskifteforsikring. Tilstandsrapporterne skal rumme flere oplysninger om fx fugt og el i huset. Kunderne skal bedre kunne se, hvad deres ejerskifteforsikring dækker og ikke dækker. De skal samtidig lettere kunne beregne deres erstatninger. Især fugtskader skal bedre kunne dækkes.

Hvorfor? Ejerskifteforsikringerne giver for ofte skuffede forventninger hos kunderne. Kunderne har forventninger til, at fx skader vil kunne udbedres til nypris, og at fugtskader kan dækkes, uanset hvor gammelt huset er. En ny forsikring skal give bedre dækning og klarere forventninger.

Visse kritiske sygdomme

Hvad? Visse kritiske syge, fx patienter med kræft, skal fremover automatisk gøres opmærksomme på, at de kan have ret til udbetaling fra en forsikring. Derfor samarbejder selskaberne og Sundhedsstyrelsen om at finde de patienter, der ikke selv er opmærksomme på deres forsikringsdækning. De patienter vil modtage et brev fra Sundhedsstyrelsen om, at de kan have ret til udbetaling, og hvilke selskaber de kan kontakte.

Hvorfor? Kunder med en forsikring mod visse kritiske sygdomme er ikke altid klar over deres ret til en udbetaling, når de først bliver syge. Dermed risikerer de at gå glip af den forsikringsudbetaling, de har ret til. Med samarbejdet gør vi disse mennesker opmærksomme på deres mulighed for en forsikringsudbetaling.

Kontribution

Hvad? Reglerne for kontribution laves om, så fordelingen af afkastet mellem kunderne sker efter klarere regler – samtidig med at der fastholdes mulighed for solidaritet mellem kunderne.

Hvorfor? Det kan være svært for pensionskunder med en gennemsnitsrentepension at gennemskue, hvordan afkastet fordeles – og hvem de er solidariske med om hvad. Fremover skal pensionskunderne opdeles i flere grupper, så de kommer i grupper med dem, der har en profil, der ligner deres.

FAKTA:

Kun hver tredje dansker ved, hvor meget de får udbetalt, hvis de rammes af en kritisk sygdom.

Undersøgelse foretaget af Userneeds for Forsikring & Pension.

Stærkere forbrugere

Finansiell forståelse

Hvad? Undersøgelse af danskernes finansielle forståelse, hvad angår forsikring, pension og andre finansielle forhold.

Hvorfor? Vi skal have mere viden om forbrugernes indsigt og viden om forsikring, pension og finansielle forhold. Det skal være afsættet for at sætte målrettet ind på at forbedre den viden, der i dag er mangelfuld.

Forbrugermotivation

Hvad? Undersøgelse af, hvad der motiverer forbrugerne til at beskæftige sig med finansielle forhold.

Hvorfor? Viden er vigtig for, at forbrugerne kan træffe de rigtige valg. Men ofte er motivationen forudsætningen for overhovedet at tage stilling og erhverve sig viden. Derfor vil vi finde ud af, hvad der kan fremme forbrugernes motivation til at bruge tid på deres privatøkonomi, herunder forsikring og pension.

Finansiell uddannelse

Hvad? Pilotprojekt om, hvordan man kan styrke forbrugernes finansielle forståelse via undervisning/uddannelse.

Hvorfor? Forbrugerne ved ofte ikke så meget om finansielle forhold og herunder forsikring og pension, som de selv mener. Viden er forudsætningen for kloge, informerede valg – men også for god konkurrence, hvor forbrugerne tager kritisk stilling. Samtidig har vi et fælles ansvar over for de mest sårbare forbrugere, der i forvejen har mindre gode forudsætninger og er pressede på deres økonomi.

FAKTA:

Hver tredje dansker siger, at de ville få flere penge til forbrug, hvis de vidste mere om privatøkonomi. Alligevel er kun hver tiende klar til at betale for et kursus af egen lomme.

Undersøgelse foretaget af Userneeds for Forsikring & Pension.

Forbrugerplan i flere trin

Forbrugerplanen gennemføres i flere trin.

- I 2010 gennemfører branchen Forsikringsvejret, Visse kritiske sygdomme og kontribution.
- I efteråret 2010 vil vi offentliggøre en tidsplan for implementering af ÅOK og ÅOP for pensioner samt vores projekter om hhv. Gode kundeforventninger og Forbrugernes Finansielle Forståelse. En ny ejerskifteforsikring afhænger af de politiske forhandlinger om en ny huseftersynsordning.
- I 2011 lancerer vi Fakta om pension, den udvidede forsikringsguide, den fælles standard for omkostningsmålere og første fase af fælles pensionssprog.

Vi gør hvert år status over, hvor langt vi er med vores forbrugerplan. På den måde kan forbrugerne holde os op på, hvor langt vi er med at komme i hus.



Forsikring & Pension
Philip Heymans Allé 1, 2900 Hellerup
Telefon 41 91 91 91
fp@forsikringogpension.dk – www.forsikringogpension.dk

Varenr.: 13 610 000/Maj 2010