

Høringsvar på Finanstilsynets undersøgelse om information og rådgivning ved skift af risikoprofil i livsforsikringssekskabernes markedsrenteprodukter

Forsikring og Pension (F&P) har modtaget udkast til Finanstilsynets rapport "Skift af risikoprofil i livsforsikringssekskabernes markedsrenteprodukter" i høring. F&P takker for muligheden for at afgive høringssvar. F&P har noteret sig, at Finanstilsynet vurderer, at de ni undersøgte selskaber alle efterlever reglerne i god-skik bekendtgørelsen for så vidt angår den fysiske møderådgivning af kunderne. F&P har endvidere noteret sig, at Finanstilsynet dog også vurderer, at nogle af selskaberne med deres brug af selvbetjeningsløsninger bevæger sig på kanten af deres rådgivningsforpligtigelse i § 8 i god skik-bekendtgørelsen.

F&P's hovedsynspunkter er:

- Livs- og pensionsforsikringssekskaber samt tværgående pensionskasser skal selvfølgelig give kunderne information, der gør det muligt for kunderne at træffe velinformerede beslutninger om deres pensionsforhold – også ved skift af risikoprofil.
- Livs- og pensionsforsikringssekskaberne og de tværgående pensionskasser skal selvfølgelig leve op til gældende lovgivning.
- Finanstilsynet henviser i sin undersøgelse til forskellige regelsæt, bl.a. god skik-bekendtgørelsen og til ESMA's retningslinjer for investorbeskyttelse (egnethedstest). Idet ESMA's retningslinjer er relateret til investorbeskyttelsesreglerne i MiFID og dermed er udformet til en anden sektor med andre produkter end den danske pensionsseksktor, finder F&P denne henvisning uheldig og mener, at den bør udgå sammen med bilag 2. For god ordens skyld skal vi erindre om, at det er regler og standarder for rådgivning i god skik-reglerne for finansielle virksomheder, der gælder for de danske livsforsikringssekskaber og tværgående pensionskassers information og rådgivning af kunderne. Når IDD implementeres i de danske regler, vil det som udgangspunkt være reglerne om demands and needs mv., der vil gælde for disse selskabers rådgivning.
- En rundspørge, F&P har gennemført blandt de ni deltagende selskaber, viser, at det årligt er under 1 % af selskabernes kunder, der skifter risikoprofil. Den problemstilling Finanstilsynets undersøgelse har fokus på, har derfor begrænset praktisk relevans. F&P lægger derfor op til, at proportionalitetsprincippet

15.05.2017

Forsikring & Pension
Philip Heymans Allé 1
2900 Hellerup
Tlf.: 41 91 91 91
Fax: 41 91 91 92
fp@forsikringogpension.dk
www.forsikringogpension.dk

Michael Riff Alexandersen
Konsulent, M.Phil Politics
Dir. 41719075
mal@forsikringogpension.dk

Sagsnr. GES-2017-00120
DokID 339916

bør give branchen mulighed for at udarbejde kommunikationsløsninger, der med inspiration i Finanstilsynets anbefalinger, er tilpasset deres kunders forskellige behov.

Forsikring & Pension

Sagsnr. GES-2017-00120

DokID 339916

Finanstilsynets undersøgelse og anbefalinger

Finanstilsynet har undersøgt, hvordan en række livs- og pensionsforsikringskasser og tværgående pensionskasser efterlever reglerne i god-skik bekendtgørelsen, når en kunde ønsker at skifte risikoprofil inden for et markedsrenteprodukt og/eller skifte til et andet markedsrenteprodukt. Finanstilsynets rapport er udarbejdet på basis af oplysninger fra ni selskaber.

Finanstilsynets vurdering er bl.a., at der er relativt store forskelle i selskabernes selvbetjeningsløsninger til kunderne med dertil hørende guider og test af kundernes risikovillighed. Finanstilsynet påpeger, at kunderne har mulighed for at foretage dispositioner, hvor der i høj grad kan være mulighed for rådgivning og oplysning om risici, men at sådan rådgivning ikke er entydigt tilstede i alle selskaber. Finanstilsynet påpeger konkret, at selvbetjeningsløsninger burde være omgivet af større agtpågivenhed fra selskabernes side.

Finanstilsynet vurderer overordnet, at selskaberne med selvbetjeningsløsninger er forpligtede til:

- At have investeringsguider og test, så kunderne kan blive oplyst om og tage stilling til risici ved forskellige typer af investeringer i forhold til egen risikovillighed.
- At have advarsler inden eksekvering, hvor indhold og konsekvenser af valget ridses op for kunden.

Finanstilsynet vurderer endvidere mere detaljeret, at:

- Hvis et selskab stiller et selvbetjeningsværktøj til rådighed for kunderne, hvor det er muligt at ændre investeringsprofil uden forudgående kontakt med selskabet, så skal selskabet yde rådgivning.
- Selskabet bør sikre sig, at kunderne bliver klædt på til at benytte selvbetjeningsværktøjet ved at give en forståelse af hvilke risici, der knytter sig til produkterne, set i forhold til kundens specifikke situation og i forhold til afkast.
- Kunderne bør møde advarsler og information i forbindelse med et skift af risikoprofil, især når skiftet sker til højere risiko, og når kunderne samtidig har en kort investeringshorisont.
- Kunderne skal gøres klart, at risikoen forøges, og at skiftet kan medføre tab. Hvis kunderne fravælger forvaltning, skal de oplyses om, at de nu selv overtager ansvaret for at overvåge og tilpasse risikoen til alder og tidshorisont.
- En test af kundernes risikoforståelse og -villighed bør indebære objektive og kvantitative mål for størrelsen på deres tabsvillighed. Her kan selskaberne med fordel overveje ESMA's retningslinjer.
- Test bør også indeholde et hensyn til kundernes alder og dermed investeringshorisont.

Principiel kommentar til de regelgrundlag, der henvises til i rapporten

Finanstilsynet henviser flere gange i rapporten til god skik-bekendtgørelsen - nærmere bestemt § 8. Herudover henviser Finanstilsynet også på side 9 i rapporten til ESMA's retningslinjer for investorbekendtgørelse (egnethedstest), og optrykker disse i bilag 2 til rapporten. ESMA's retningslinjer er dog udformet til en anden sektor med andre produkter end den danske pensionssektors.

Pension er eksplicit undtaget kend-din-kunde-princippet i god skik-bekendtgørelsen. De danske pensionsprodukter omfattes heller ikke af de kommende regler om egnetheds- og hensigtsmæssighedstest samt om execution only i IDD, da disse finder anvendelse på de såkaldte Bip's (investment based insurance products) efter IDD direktivet. Disse regler er kraftigt inspireret af ESMA's regler. Der har været en klar forståelse mellem branchen og Finanstilsynet, at danske arbejdsmarkedspensioner og individuelle pensioner er undtaget fra disse regler. Og hverken Finanstilsynet eller branchen har derfor haft mulighed for at prioritere ressourcer til at påvirke regeldannelsen på europæisk niveau. Der er således mange regelsæt, som pension ikke er omfattet af, som potentielt kan anvendes til inspiration ved tilrettelæggelse af rådgivning i selvbetjeningsløsninger. Men så længe området ikke er reguleret, bør det være op til det enkelte selskab at bestemme hvilke kilder, der anvendes til inspiration. F&P vurderer, at den indirekte regulering, der ligger i at henviser til et sæt retningslinjer frem for andre, ikke er hensigtsmæssig.

Vi anerkender, at det anføres eksplicit i rapporten, at pensionsbranchens investeringsrådgivning og kundeoplysning ikke er omfattet af ESMA's retningslinjer. Vi finder imidlertid på baggrund af ovenstående, at henvisningen bør udgå sammen med bilag 2.

Kommentarer til opfordringen til øget oplysning og advarsel ved selvbetjening

Livs- og pensionsforsikringskasser samt tværgående pensionskasser skal selvfølgelig give kunderne information, der gør det muligt for kunderne at træffe velinformerede beslutninger om deres pensionsforhold – også ved skift af risikoprofil. Information og rådgivning er emner, de danske selskaber allerede er meget opmærksomme på og kontinuerligt søger at optimere.

Branchen vil generelt være opmærksom på Finanstilsynets anbefalinger og bruge dem som rettesnor i sit løbende arbejde. Dog vil det være ressourcekrævende og dyrt, såfremt alle Finanstilsynets anbefalinger skal indarbejdes i alle selskabers systemer inden for 1 år.

F&P opfordrer til, at de foreslåede tiltag anskues i forhold til problemets reelle størrelse i praksis. En rundspørge blandt de ni deltagende selskaber i Finanstilsynets undersøgelse foretaget af F&P, viser, at det i alle selskaber er under 1 % af kunderne, der årligt skifter risikoprofil. Problemets omfang er derfor særdeles begrænset.

F&P's egen rundspørge viser også, at de personer, der benytter sig af online selvbetjeningsmuligheder, for at skifte risiko i nogle selskaber, skal kontakte deres selskab telefonisk, for at gennemføre skiftet. Andre kunder vælger selv at tage telefonisk kontakt til deres selskab, for at blive guidet gennem skiftet samtidig

med, at de benytter online muligheden for at skifte risikoprofil. Endelig er der selskaber, der ledsager omvalgsmuligheden med tydelig information om, hvad der karakteriserer forskellige risikoprofiler.

F&P anbefaler, at der etableres en vis proportionalitet mellem de byrder, der pålægges selskaberne og de reelle problemer og risici, som kunderne bliver mødt med.

Dette skal også ses i lyset af, at selskaberne – under rettidig hensyntagen til kundernes behov for rådgivning – har stor fokus på at lave så enkle og kundevenlige IT-systemer som muligt. En del af de kunder, der ønsker at ændre risikoprofil, er fortrolige med investeringer og deres pensionsprodukter, og disse vil finde det forstyrrende at blive mødt med mange pop-ups med advarsler, ligesom de vil finde det irriterende at blive tvunget gennem en investeringsguide- og test. Man kan derfor overveje, om gennemgangen af en investeringsguide i sin eksekvering kan gøres frivillig frem for obligatorisk.

På side 8 i udkast til rapport skriver Finanstilsynet, at "flere af selskaberne gennemfører et profilskifte straks eller eksekverer inden for meget kort tid. Skulle en kunde derfor fortryde sit skifte og ønske at gøre det om, vil det betyde to handler og dermed to gange tab på ordningen i forbindelse med køb og salg af de bagvedliggende investeringer". F&P er enige med Finanstilsynet i, at situationer, hvor kunden træffer et forkert valg, skal forebygges, før kunden igangsætter eksekvering. Det er væsentligt, at der ikke ud fra beskyttelseshensyn introduceres fortrydelsesadgang eller lignende, der kan åbne, for at kunder fortryder et skift, fordi kurser på aktiver valgt for risikoprofilen ikke udvikler sig som forventet.

F&P lægger op til, at proportionalitetsprincippet bør give selskaberne mulighed for at udarbejde selvbetjeningsløsninger, der er kombineret med god og fyldestgørende kommunikation, f.eks. i form af investeringsguides – eller anden fyldestgørende information, der samtidig er differentierede og tilpasset deres kunders forskellige behov.

Med venlig hilsen

Michael Riff Alexandersen