

## NOTAT

**Finanstilsynet/ Forbrugerstyrelsen**

04. november 2005

# Status for forbrugerpolitiske initiativer på det finansielle område

## 1. Indledning

Finanstilsynet afgiver i samarbejde med Forbrugerstyrelsen en rapport til økonomi- og erhvervsministeren over status for udstedelse af regler om god skik samt regler om prisoplysning og om erfaringerne med reglernes anvendelse på det finansielle område, jf. § 353, stk. 2 i lov om finansiell virksomhed.

Status for forbrugerpolitiske initiativer på det finansielle er en opfølgning på den forbrugerpolitiske strategiplan på det finansielle område for 2004.<sup>1</sup> I strategiplanen for 2004 blev der annonceret 16 konkrete initiativer på følgende indsatsområder:

1. Udstedelse af forbrugerregler på det finansielle område (5 initiativer)
2. Håndhævelse og tilsyn af god skik (6 initiativer)
3. Gebyrer, gennemsigtighed og information (5 initiativer)

Der er i bilag 1 givet en status over disse initiativer.

Nedenfor gennemgås de konkrete initiativer, som skal udmøntes indenfor følgende fokusområder:

- Bedre forbrugerregler
- Forbrugervalg og gennemsigtighed
- Effektivt tilsyn

---

<sup>1</sup> Den forbrugerpolitiske strategiplan for det finansielle område for 2004 blev udsendt i slutningen af 2003.

## 2. Bedre forbrugerregler

### 2.1 Indledning

Som led i Regeringens målsætning om at forbedre forbrugerreglerne på det finansielle område er der i perioden 2003 – 2005 udarbejdet seks god skik-bekendtgørelser.

Reglerne indebærer, at finansielle virksomheder skal indgå alle væsentlige aftaler med kunderne skriftligt. Har den finansielle virksomhed ydet individuel rådgivning i forbindelse med aftalens indgåelse, skal de væsentlige forudsætninger for rådgivningen nedfældes skriftligt. Herudover skal den finansielle virksomhed som udgangspunkt yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, men også af egen drift, når omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.

Rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende.

God skik reglerne gælder for penge- og realkreditinstitutter, børss- og fondsmæglerselskaber, investeringsforeninger, skades- og livsforsikrings-selskaber, herunder arbejdsmarkedspensionskasser samt forsikringsmæglere. Senest er der 1. juli 2005 udstedt god skik regler for firmapensionskasser.

Regelsættet betyder f.eks. på realkreditinstitutområdet, at institutterne i særlig grad skal være opmærksom på forbrugerens forhold, når de rådgiver om lån, fordi der eksisterer mange forskellige låneprodukter, såsom rentetilpasningslån, nedsparingslån og afdragsfrie lån. Der kan være stor forskel på, hvilken type lån, der er fordelagtigt for den enkelte kunde. Unge førstegangskøbere vil typisk have behov for en anden rådgivning end de købere, som har været på boligmarkedet i mange år.

Ved rådgivning om investering i værdipapirer indebærer regelsættet blandt andet, at den finansielle virksomhed skal kende forbrugerens investeringshorisont og risikoprofil samt forbrugernes ønsker til investeringsstrategi og handelshyppighed. Som eksempel kan tages en forbruger med almindelige indkomstforhold, der skal til at investere i værdipapirer for første gang. Pengeinstituttet skal i dette tilfælde nedfælde de særlige forudsætninger, der ligger til grund for valget af investering.

Forsikringsselskaberne har ifølge reglerne en pligt til at give en retvisende og fyldestgørende rådgivning i de situationer, hvor kunden ønsker at flytte sin pensionsordning til en anden ordning.

## 2.2 Varsling af rente- og gebyrændringer for mindre erhvervsdrivende

Det fremgår af regeringsgrundlaget, at også mindre erhvervsdrivende fremover skal oplyses og varsles om forhold, der kan udløse ændringer af renter og gebyrer. På nuværende tidspunkt er kun private kundeforhold omfattet af varslingsreglerne i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder.

Økonomi- og erhvervsministeriet har i september 2005 udsendt en rapport om gebyrer på penge- og realkreditinstitutmarkedet.

Rapporten har bl.a. undersøgt, om pengeinstitutterne i dag giver et passende varsel for rente- og gebyrændringer over for de mindre erhvervsdrivende, samt om den erhvervsdrivende oplyses om, hvorvidt der prisdifferentieres mellem kunder, og hvilke forhold der er bestemmende for indplaceringen inden for den givne prisdifferentiering.

Undersøgelsen viser, at flere pengeinstitutter varsler rente- eller gebyrændringer over for deres erhvervs kunder. Pengeinstitutterne differentierer dog ikke umiddelbart mellem små, mellemstore og store erhvervsdrivende.

- **Status:** Finanstilsynet optager forhandlinger med Finansrådet og Håndværksrådet om, at mindre erhvervsdrivende skal omfattes af varslingsreglerne og reglerne om oplysning om prisdifferentiering i god skik bekendtgørelsen.
- **Tidsfrist:** Forhandlingerne forventes påbegyndt ultimo 2005, og de nye regler forventes at træde i kraft i sommeren 2006.

## 2.3 Målrettet information

I takt med at forbrugerne får flere valgmuligheder, stilles der langt flere informationer til rådighed for den enkelte. Meget af det informationsmateriale, der udsendes, følger af lovgivningen. Alligevel oplever forbrugerne det finansielle område som vanskeligt tilgængeligt. Således peger Pensionsmarkedsrådet i sin rapport "Kundeinformation" fra 2004 på, at mange forbrugere har vanskeligt ved at forstå det materiale, som pensionselskaberne sender til kunderne, og overskue de rettigheder, man som forbruger har. Samme erfaring har forbrugere, finansielle virksomheder samt finansielle ankenævne gjort sig.

På den baggrund har Pensionsmarkedsrådet anbefalet, at man i højere grad fokuserer på, hvordan, hvorledes og hvornår informationerne præsenteres.

Derfor er der nedsat en arbejdsgruppe, der har til opgave at udarbejde forslag til et regelsæt, der giver mulighed for at præsentere de eksisterende

informationskrav på en mere letforståelig måde og på et tidspunkt, hvor kunden har behov herfor. I forbindelse med arbejdet skal de eksisterende informations- og god skik-forpligtelser gennemgås.

- **Status:** Arbejdsgruppen, som består af myndigheder, erhvervs- og forbrugerorganisationer, skal fremkomme med forbedringer til hvordan informationen præsenteres, samt udarbejde eventuelle udkast til ændringer i lovgivningen.
- **Tidsfrist:** Arbejdsgruppen skal senest 30. oktober 2005 afgive en status for arbejdet, og der skal senest den 1. juli 2006 være udarbejdet en rapport med forslag til ændring af bekendtgørelser og love.

#### 2.4 Implementering af MIFID-direktivet

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2004/39/EF af 21. april 2004 om markeder for finansielle instrumenter (MIFID) indeholder bl.a. en række bestemmelser om god skik og best execution<sup>2</sup> i forbindelse med ydelse af investeringsservice.

MIFID-direktivet er vedtaget efter Lamfalussy-proceduren, som betyder, at en række af direktivets rammebestemmelser skal udfyldes med de såkaldte niveau 2-regler.<sup>3</sup> Dette gælder bl.a. direktivets bestemmelser om god skik og best execution, som derfor først kan gennemføres, når indholdet af niveau 2-reglerne er endelig fastlagt – formentlig i marts 2006.

Finanstilsynet vurderer, at gennemførelse af MIFID-direktivets regler om god skik og best execution kræver fastsættelse af nye bestemmelser. Ændringer kan enten gennemføres i de eksisterende bekendtgørelser (bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder og bekendtgørelse om god værdipapirhandelsskik) eller alternativt ved udstedelse af en ny bekendtgørelse. De fornødne ændringer forventes at kunne gennemføres inden for de gældende bemyndigelser til at fastsætte nærmere regler om redelig forretningsskik og god praksis samt god værdipapirhandelsskik i henholdsvis § 43, stk. 2, i lov om finansiel og § 3, stk. 2, i lov om værdipapirhandel.

- **Status:** Finanstilsynet vil optage forhandlinger med de finansielle brancheorganisationer og forbrugerorganisationerne om implementeringen af MIFID-direktivets god skik-bestemmelser.
- **Tidsfrist:** Forhandlingerne forventes påbegyndt i foråret 2006, når de endelige niveau 2-regler er fastlagt.

<sup>2</sup> Best execution: Vilkår for værdipapirhandlers udførelse.

<sup>3</sup> Niveau 2-regler er vedtaget af kommissionen på baggrund af forslag udarbejdet af CESR (CESR er et netværk af værdipapirtilsyn i EU).

## **Oversigt over initiativer vedrørende bedre forbrugerregler**

Optagelse af forhandlinger med branchen om, at mindre erhvervsdrivende skal omfattes af varslingsreglerne i god skik bekendtgørelsen.

**Tidsfrist sommeren 2006**

Arbejdsgruppen skal udarbejde forslag til, hvordan informationskrav kan målrettes kunderne.

**Tidsfrist 1. juli 2006**

Optagelse af forhandlinger med branchen og forbrugerorganisationerne om implementeringen af MIFID-direktivets god skik-bestemmelser.

**Tidsfrist påbegyndt primo 2006**

## **3. Forbrugervalg og gennemsigtighed**

### *3.1 Indledning*

Frit forbrugervalg er til fordel for alle. Frit forbrugervalg øger konkurrencen mellem finansielle virksomheder og medvirker til, at finansielle virksomheder er mere opmærksomme på kundernes behov. For at kunne træffe de valg, som passer den enkelte, er det vigtigt, at forbrugeren kan gennemskue og sammenligne sektorernes forskellige tilbud.

Økonomi- og Erhvervsministeriet har som bebudet i "Vækstredegørelsen 04- konkurrencedygtige vækstvilkår" foretaget en undersøgelse af gebyrer på penge- og realkreditinstitutmarkedet i Danmark, jf. afsnit 2.2, og herunder analyseret, hvad de observerede skift i prisdannelsen (fra rentemarginal mod gebyrer) betyder for gennemsigtigheden, forbrugeradfærd og konkurrencen på markedet.

Rapporten indeholder bl.a. en undersøgelse af kundemobiliteten i pengeinstitutsektoren, foretaget af DMA/Research i december 2004. Undersøgelsen viser, at privatkunder hverken har overblik over karakteren eller størrelsen af de gebyrer og renter, der betales i pengeinstitutterne. Privatkunderne finder, at pengeinstitutternes renter og gebyrer er uigennemskuelige. Derfor undersøger de ikke markedet. Samtidig viser undersøgelsen, at privatkunder kræver en besparelse på flere tusinde kroner årligt for at overveje et bankskifte.

Den manglende gennemskuelighed kan bl.a. skyldes, at pengeinstitutter typisk offentliggør 35-70 gebyrer på hjemmesiden. Et enkelt pengeinstitut har endda valgt at offentliggøre omkring 340 gebyrer.

### 3.2 Nye prisoplysningsregler på pengeinstitutområdet

Økonomi- og erhvervsministeren har pr. 1. januar 2005 fået hjemmel til at udstede bekendtgørelser om prisoplysning for finansielle virksomheder.

For at sikre, at kunderne kan få opdaterede og fyldestgørende oplysninger om renter og gebyrer både i pengeinstitutternes forretningslokale og på deres hjemmeside, skal der udarbejdes nye prisoplysningsregler. Dette er ligeledes i overensstemmelse med et af initiativerne i regeringsgrundlaget

De nye prisoplysningsregler afløser Forbrugerstyrelsens skiltningsbekendtgørelse og bekendtgørelse om skiltning med gebyrer og valutakurser i pengeinstitutter mv.

- **Status:** Der er nedsat en arbejdsgruppe bestående af Finansrådet, Forbrugerstyrelsen, Forbrugerrådet og Finanstilsynet, der skal udarbejde en ny bekendtgørelse om prisoplysning.
- **Tidsfrist:** Bekendtgørelsen forventes udstedt den 1. februar 2006.

### 3.3 Nye prisoplysningsregler på realkreditinstitutområdet

Realkreditinstitutter har hidtil været omfattet af bekendtgørelse om skiltning med gebyrer og valutakurser i pengeinstitutter m.v. Disse regler vil blive erstattet af nye prisoplysningsregler for realkreditinstitutter på gebyrområdet. Reglerne vil blive udstedt af økonomi- og erhvervsministeren i henhold til den nye hjemmel til at udstede bekendtgørelser om prisoplysning for finansielle virksomheder.

- **Status:** Finanstilsynet optager forhandlinger med Realkreditrådet, Forbrugerstyrelsen og Forbrugerrådet om udstedelse af prisoplysningsregler på gebyrområdet.
- **Tidsfrist:** Forhandlingerne forventes påbegyndt ultimo 2005, og afsluttes medio 2006.

### 3.4 Fremme af mobilitet på det nordiske område

Nordisk Ministerråd har bevilget støtte til et projekt med titlen: "Mobilitet i den nordiske finansielle sektor" med Forbrugerstyrelsen som projektleder. Projektets overordnede formål er at komme med forslag til at styrke forbrugernes vilkår ved at styrke gennemsigtigheden og mobiliteten på og mellem de nordiske finansielle markeder.

Pengeinstitutterne er udvalgt som fokusområde for at afgrænse problemstillingen. Hensigten er at undersøge prisstrukturen på pengeinstitutområdet i Norden, herunder forbrugernes muligheder for at få et overblik over priser og gebyrer samt forbrugernes muligheder for at benytte eller skifte

pengeinstitut inden for de nordiske lande. Derudover vil der i undersøgelsen blive set på, hvilken betydning pengeinstitutternes loyalitetsprogrammer har for bl.a. forbrugernes mobilitet.

Projektets midtvejsresultater er blevet præsenteret og drøftet på en konference med temaet "Nordiske forbrugermarkeder 2005", som blev afholdt i København d. 29. september 2005. De endelige resultater vil blive offentliggjort i en rapport.

- **Status:** Resultatet af projektet vil blive offentliggjort i en rapport. Rapporten vil indeholde en kort introduktion til det nordiske finansielle marked samt en undersøgelse af forskellige gebyrtyper for en modelfamilie. Rapporten vil også indeholde en undersøgelse af prisstrukturer, herunder udbredelsen af loyalitetsprogrammer og andre kundefastholdelsesprogrammer. Samtidig vil rapporten indeholde en undersøgelse af mobiliteten i de største nordiske pengeinstitutter.
- **Tidsfrist:** Rapporten forventes offentliggjort primo 2006.

### *3.5 Markedet for forbrugslån*

Der er stor forskel på prisen på at låne penge. Dels råder konkurrencen frit. Dels er der stor forskel på den risiko, som den enkelte låntager påfører långiver. Samtidig er lånelysten blandt forbrugerne stor, og udbuddet meget varieret. Dette gør det vanskeligt for mange dels at overskue mulighederne, dels at finde bedst opnåelige og økonomisk mest fordelagtige lånesammensætninger.

I Forbrugerstyrelsens "Forbrugerredøgørelse 2005" vil der derfor blive sat fokus på markedet for forbrugslån.

- **Status:** "Forbrugerredøgørelsen 2005" vil indeholde et kapitel om markedet for forbrugslån. Kapitlet vil indeholde en gennemgang af markedet, de relevante aktører, deres produkter og priser. Endvidere indgår resultaterne af en forbrugerundersøgelse om forbrugernes låneoptagelse
- **Tidsfrist:** "Forbrugerredøgørelsen 2005" forventes offentliggjort ultimo november 2005.

### *3.6 Kortlægning af finansieringsselskaber*

Lånelysten blandt forbrugerne er stor, og udbuddet af låneprodukter er meget varieret. Lånene bliver bl.a. optaget hos finansieringsselskaber, som udbyder kviklån til anskaffelse af mindre forbrugsgoder, eller hos selskaber, hvor kreditten er baseret på kreditkort.

Forbrugerstyrelsen vil kortlægge om finansieringsselskaberne overholder de gældende regler, herunder hvordan der informeres om omkostninger, om disse informationer er korrekte og om kreditaftaleloven i øvrigt er overholdt. Der vil særligt være fokus på selskabernes oplysning om årlige omkostninger i procent (ÅOP).

På sigt skal det overvejes, om der skal ske en tilnærmelse mellem reglerne på området for lån fra ikke finansielle virksomheder og reglerne for finansielle virksomheder.

- **Status:** Kortlægningen skal afdække eventuelle problemer på området. På baggrund af resultaterne vil det blive vurderet, om der er behov for opfølgende initiativer
- **Tidsfrist:** Kortlægningen vil blive gennemført ultimo 2005, og vil derefter blive forelagt ministeren for familie- og forbrugeranliggender.

### 3.7 Sammenligningsdatabase på realkreditområdet

Realkreditrådet har oprettet en prisguide på sin hjemmeside, hvor der informeres om udgifter til at optage ejerskiftelån og tillægslån med et fast låneprovenu for hver af disse. Prisguiden indeholder samlede tal for de forskellige omkostningstyper og opdateres fire gange årligt.

Arbejdsgruppen, som har haft til opgave at skabe et sammenhængende overblik over gebyrstrukturen i den danske pengeinstitut- og realkreditinstituttosektor, jf. afsnit 2.2, anbefaler, at prisguiden med fordel kunne udbygges i takt med, at antallet af realkreditprodukter øges.

Prisguiden kunne eventuelt være tilgængelig via Boligejer.dk.

- **Status:** Der optages forhandling med Realkreditrådet og Forbrugerrådet om udbygning af prisguiden.
- **Tidsfrist:** Forhandlingerne afsluttes senest 1. marts 2006.

### 3.8 Pensionsmarkedsrådets rapporter

Pensionsmarkedsrådet har i 2005 blandt andet fokus på information og gennemsigtighed og vil i den forbindelse udarbejde tre rapporter.

For det første har Pensionsmarkedsrådet set på, hvilke fordele og ulemper der er for kunder, når selskaber foretager bestandsopdelinger og herunder, hvordan kunder får et fornuftigt og fyldestgørende grundlag, når de skal træffe de valg, som en bestandsopdeling medfører.

Herudover vil Pensionsmarkedsrådet udarbejde en beskrivelse af unit link-ordninger i danske pensionsordninger.



Unit link-ordninger er ordninger, hvor de investeringsmæssige beslutninger helt eller delvist overlades til den enkelte pensionsopsparer. Derfor rummer unit link særlige udfordringer med hensyn til kundernes forståelse og stiller særlige krav til selskabernes information, vejledning og rådgivning.

Endelig vil Pensionsmarkedsrådet se på rådgivning, herunder på rådgivning om eventuelle samspilsproblemer mellem offentlige ydelser og individuelle pensionsvalg.

Regeringen vil, når Pensionsmarkedsrådets rapporter foreligger, undersøge, om disse påviser et behov for tiltag til gavn for forbrugerne.

- **Status:** Den første rapport om bestandsopdeling er udarbejdet. Rapporten vedrørende unit link og rapporten vedrørende rådgivning forventes at foreligge ved årsskiftet 2005/2006.
- **Tidsfrist:** Finanstilsynet vil efterfølgende undersøge, om der er et behov for ændringer i lovgivningen.

### *3.9 Sammenlignende test af udvalgte forsikringsydelser*

Som en udmøntning af regeringsgrundlaget skal tjenesteydelser løbende overvåges og testes på linie med test af almindelige dagligvarer for at sikre øget gennemsigtighed og bedre klageadgang.

Forbrugerredegørelse 2004 viser, at forbrugerne finder, at forsikringsydelser er svært tilgængelige. Derfor får forsikringsydelserne en lav placering på ForbrugerForholdsIndeks 2004, særligt hvad angår forbrugerens tillid til markedet.

En sammenlignende forbrugertest af udvalgte forsikringsydelser vil sikre øget gennemsigtighed, og dermed være en hensigtsmæssig hjælp til forbrugerne, når de skal orientere sig på forsikringsmarkedet.

Fokus for den sammenlignende forbrugertest er at opsætte en række forsikringsydelser og sammenligne dem ud fra parametre som pris, dækning, vilkår m.m. Yderligere vil en række tværgående spørgsmål som f.eks. risikoen for oversikring ved tegning af rejseforsikring eller tillægsforsikring, blive vurderet.

- **Status:** Finanstilsynet foretager en test af forsikringsydelser, som skal give forbrugerne et godt grundlag at sammenligne forsikringsydelser på baggrund af.
- **Tidsfrist:** Testen påbegyndes i efteråret 2005.

### 3.10 Etablering af ankenævn for forsikringsmæglere

Som beskrevet i den forbrugerpolitiske strategiplan på det finansielle område for 2004 gennemførte regeringen i 2003 en klagenævnsreform, hvor udgangspunktet er, at det offentlige ikke skal involveres i konflikter, som parterne selv kan løse.

På den baggrund blev det bl.a. besluttet at danne et ankenævn for forsikringsmæglere, så hele den finansielle sektor vil blive dækket af klagenævn.

- **Status:** Der har været afholdt møde med brancheorganisationerne og Forbrugerstyrelsen om oprettelse af et ankenævn. Der er ikke nogen afklaring af, hvilken type ankenævn, der skal oprettes. Muligheden for, at forsikringsformidlerne kan "leje" sig ind hos Ankenævnet for Forsikring drøftes.
- **Tidsfrist:** Ankenævnet forventes etableret medio 2006.

### **Oversigt over initiativer vedrørende forbrugervalg og gennemsigtighed**

Udarbejdelse af nye prisoplysningsregler på pengeinstitutområdet.

**Tidsfrist 1. februar 2006**

Finanstilsynet optager forhandlinger med Realkreditrådet om udstedelse af prisoplysningsregler på gebyrområdet.

**Tidsfrist: medio 2006**

Udarbejdelse af projektet "Mobilitet i den nordiske finansielle sektor" med henblik på at styrke gennemsigtigheden og mobiliteten på de nordiske finansielle markeder.

**Tidsfrist primo 2006**

Forbrugerstyrelsen foretager en kortlægning af forbrugernes gæld i forbindelse med udarbejdelsen af Forbrugerredegørelsen 2005.

**Tidsfrist november 2005**

Kortlægning af finansieringsselskaber med henblik på at overveje, om reglerne på området for lån af ikke finansielle virksomheder skal tilnærmes reglerne for finansielle virksomheder.

**Tidsfrist ultimo 2005**

Optagelse af forhandlinger med Realkreditrådet og Forbrugerrådet om udbygning af prisguiden.

**Tidsfrist 1. marts 2006**

Pensionsmarkedsrådet foretager en undersøgelse af henholdsvis be-

standsopdelinger, unit link-ordninger og rådgivning.

**Tidsfrist årsskiftet 2005/2006**

Gennemførelse af test af udvalgte forsikringsydelser med henblik på at forsyne forbrugerne med et grundlag at sammenligne forsikringer på.

**Tidsfrist efteråret 2005**

Etablering af ankenævn for forsikringsmæglere.

**Tidsfrist medio 2006**

## 4. Effektivt tilsyn

### 4.1 Indledning

Finanstilsynet fører efter de finansielle love tilsyn med, at god skik-reglerne overholdes. Et effektivt tilsyn er en forudsætning for, at reglerne får den tilsigtede effekt, ligesom det bidrager til fair og loyal konkurrence ved at sikre, at de virksomheder, der ikke overholder reglerne, får påbud om at gøre det for fremtiden.

Den forbrugerpolitiske strategiplan på det finansielle område for 2004 indeholdt flere tiltag om håndhævelse af og tilsyn med god skik-reglerne. Status for disse initiativer er beskrevet i bilag 1.

Finanstilsynet vil i 2005 og 2006 bruge erfaringerne fra 2004 til at optimere tilsynet med reglernes overholdelse yderligere.

### 4.2 Væsentlige aftaler og rådgivningsforpligtelse

I henhold til § 4, stk. 1, i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder, skal alle væsentlige aftaler indgås i papirformat eller på andet varigt medium. Bekendtgørelsen tillader dog, jf. § 4, stk. 2, at vilkår, der indgår i selve aftalen, kan fremgå ved en henvisning til separate dokumenter, herunder den finansielle virksomheds almindelige forretningsbetingelser.

Finanstilsynet har adspurgt 30 finansielle virksomheder<sup>4</sup>, hvordan virksomhederne sikrer, at kravene i § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, overholdes. Finanstilsynets undersøgelse blev afsluttet i juli 2005.

Det er blevet undersøgt, om de finansielle virksomheder har indrettet deres forretning på en måde, der sikrer opfyldelse af kravene til skriftlighed

<sup>4</sup> 30 Finansielle virksomheder: 2 realkreditinstitutter, 6 livsforsikringsselskaber, 8 skadesforsikringsselskaber, 8 pengeinstitutter og 6 fondsmæglerselskaber.

i forhold til "alle væsentlige aftaler" og i forhold til "væsentlige forudsætninger" for en aftale.

Undersøgelsen har vist, at de adspurgte virksomheder har indført forretningsgange og udarbejdet standarddokumenter, der sikrer, at kravene i § 4, stk. 1, overholdes.

For forsikring, realkredit- og værdipapirhandelsområdet indeholder bekendtgørelsen krav om, at alle aftaler skal foreligge skriftligt. Dette krav har været opfyldt i de undersøgte tilfælde.

Der er forskel i detaljeringsgraden i de gennemgåede forretningsgange m.v., men ikke i en grad der medfører, at de, der anvender den mindre detaljeringsgrad, ikke opfylder reglerne.

På baggrund af undersøgelsen af væsentlige aftaler vil Finanstilsynet foretage inspektioner af udvalgte penge- og realkreditinstitutter med henblik på at undersøge, om de overholder deres rådgivningsforpligtelse i henhold til god skik-bekendtgørelsen i forbindelse med salg af prioritetslån og realkreditlån.

- **Status:** Finanstilsynet vil inspicere, hvordan pengeinstitutter og realkreditinstitutter overholder deres rådgivningsforpligtelse i forbindelse med salg af prioritetslån og realkreditlån.
- **Tidsfrist:** Finanstilsynets inspektion forventes påbegyndt 1. kvartal 2006.

#### 4.3 Klageansvarlig

Regeringen ønsker i henhold til regeringsgrundlaget, at finansielle virksomheder af en vis størrelse skal udpege en klageansvarlig. I de tilfælde, hvor forbrugerne er utilfredse med den finansielle virksomheds behandling, er det vigtigt, at forbrugeren ved, hvor i virksomheden de skal henvende sig.

For at forbrugerne kan få sikkerhed for, at deres klager håndteres ensartet af virksomheden, vil det være en fordel, hvis utilfredse kunder bliver henvist til en egentlig klageansvarlig. Det må formodes, at de fleste virksomheder allerede i dag har en juridisk afdeling, der behandler kundeklager.

- **Status:** Der optages forhandling med de finansielle virksomheders brancheorganisationer om indførelsen af en klageansvarlig.
- **Tidsfrist:** Forhandlingerne forventes påbegyndt i efteråret 2005 og afsluttes i sommeren 2006.

#### 4.4 Bedre information til offentligheden

Et vigtigt led i et effektivt tilsyn er, at offentligheden får kendskab til de sager, der behandles i tilsynet. Finanstilsynet har fra 1. januar 2005 fået mulighed for at offentliggøre navnene på finansielle virksomheder, der overtræder god skik reglerne. Offentliggørelse kan dog ikke ske, hvis det vil medføre væsentlig skade for den virksomhed, som afgørelsen retter sig mod, og der må ikke offentliggøres fortrolige oplysninger om kunde-forhold.

Som et væsentligt bidrag til at sikre offentlighedens indblik i tilsynets arbejde på forbrugerområdet, begyndte Finanstilsynet medio 2004 at offentliggøre statistik over truffne afgørelser. Statistikken indeholder oplysninger om antallet af henvendelser fordelt på virksomhedsområde og sagstype. Herudover oplyses om antallet af behandlede sager og udfaldet heraf.

Finanstilsynet foretager en månedlig opdatering på antallet af behandlede sager, mens de øvrige oplysninger ajourføres ved årsskiftet.

Der har været stor interesse for de offentliggjorte oplysninger.

- **Status:** Statistikken vil blive evalueret og evt. forbedret. Finanstilsynet vil, i det omfang der er hjemmel hertil, løbende offentliggøre afgjorte sager.
- **Tidsfrist:** Evalueringen skal foreligge 1. april 2006. Eventuelle ændringer skal være gennemført i løbet af 2006.

#### 4.5 Vejledning i henhold til § 71 i lov om finansiell virksomhed

Hvis reglerne om god skik for finansielle virksomheder skal have den tilsigtede effekt for forbrugerne, er det vigtigt, at virksomhederne har forretningsgange m.v., som medvirker til at sikre, at reglerne overholdes.

Det følger af § 71, stk. 1, nr. 1-3, i lov om finansiell virksomhed<sup>5</sup>, at en finansiell virksomhed skal have en god administrativ og regnskabsmæssig praksis, skriftlige forretningsgange på alle væsentlige aktivitetsområder og fyldestgørende kontrolprocedurer.

Finanstilsynet har på områderne for forsikringsvirksomheder, pengeinstitutter og fondsmæglervirksomheder udstedt en vejledning i henhold til § 71, stk. 1, nr. 1-3, i lov om finansiell virksomhed. Vejledningerne indeholder Finanstilsynets fortolkning af denne bestemmelse. Herudover nævnes i vejledningerne en række andre regler, hvor tilsynets praksis på

---

<sup>5</sup> I lov om investeringsforeninger og specialforeninger samt andre kollektive investeringsordninger m.v. er det § 37, stk. 1, nr. 1-3.

området beskrives. Vejledningen kan derfor betragtes som en sammen-skrivning af tilsynets praksis på de beskrevne områder.

Vejledningerne indeholder ikke omtale af reglerne om god skik for finansielle virksomheder.

Hvis det i forbindelse med en undersøgelse konstateres, at vejledningens anvisninger ikke efterleves af en finansiell virksomhed, må det forventes, at Finanstilsynet vil påtale forholdet.

I 2004 gennemførte Finanstilsynet det såkaldte "pilotprojekt", hvor der på cirka 20 tilfældigt udvalgte inspektioner blev stillet 5 spørgsmål om overholdelse af god skik-reglerne.

Erfaringerne fra projektet er blandt andet, at inspektion er et effektivt middel til at afdække lovovertrædelser på, ligesom den direkte kontakt med virksomhederne giver Finanstilsynet mulighed for hurtigt og effektivt at få belyst eventuelle problemer. Herved sikres en hurtigere sagsbehandling, som både er i virksomhedernes og forbrugernes interesse.

Også i 2005 vil der blive foretaget god skik undersøgelser på stedet.

Ligeledes vil § 71-vejledningerne blive udbygget med god skik i 2005. Indarbejdelse af god skik reglerne i vejledningerne vil styrke Finanstilsynets arbejde og dermed bidrage til at sikre, at reglerne om god skik overholdes.

- **Status:** De eksisterende vejledninger for finansielle virksomheder skal have tilført afsnit om god skik.
- **Tidsfrist:** Arbejdet skal være færdigt senest 1. december 2006.

### **Oversigt over initiativer vedrørende effektivt tilsyn**

Finanstilsynet har foretaget en undersøgelse af, hvordan de finansielle virksomheder overholder god skik bekendtgørelsens regel om, at alle væsentlige aftaler skal indgås i papirformat eller andet varigt medium.

**Tidsfrist undersøgelsen blev afsluttet i juli 2005**

Inspektion af, hvordan pengeinstitutter og realkreditinstitutter overholder deres rådgivningsforpligtelse i forbindelse med salg af prioritetslån og realkreditlån.

**Tidsfrist 1. kvartal 2006**

Optagelse af forhandlinger med de berørte brancheorganisationer om indførelse af en klageansvarlig i større finansielle virksomheder.

**Tidsfrist sommeren 2006**

Evaluering og forbedring af statistikken over Finanstilsynets afgørelser på god skik området.

**Tidsfrist evalueringen foreligger 1. april 2006.**

Indarbejdelse af god skik regler i vejledninger i henhold til § 71 i lov om finansiel virksomhed.

**Tidsfrist 1. december 2006**

## 5. Andre forbrugerpolitiske tiltag

### 5.1 Indledning

Foruden de ovennævnte offentlige forbrugerpolitiske tiltag på det finansielle område, har interesseorganisationerne i samarbejde udarbejdet tiltag på det forbrugerpolitiske område.

### 5.2 Prissammenligningsdatabase på pengeinstitutområdet

For at fremme gennemsigtigheden på pengeinstitutområdet er Finansrådet sammen med Forbrugerrådet i færd med at opbygge en prissammenligningsbase, der skal gøre det nemmere for forbrugerne at sammenligne priser m.m. Sammenligningsdatabasen forventes at kunne tages i brug i begyndelsen af 2006.

Prissammenligningsdatabasen vil bidrage til at give kunderne et godt beslutningsgrundlag, når de skal træffe et valg om et bankprodukt.

- **Status:** Prissammenligningsdatabase etableres af Finansrådet.
- **Tidsfrist:** Primo januar 2006.

### 5.3 Årlig gebyroversigt på pengeinstitutområdet

Finansrådet og Forbrugerrådet har indgået en aftale om, at kunderne fra primo 2007 skal modtage en årlig gebyroversigt på udvalgte områder.

Gebyroversigten vil oplyse forbrugerne om deres årlige udgifter til renter og gebyrer. Det vil give forbrugerne indblik i, hvilke gebyrer de skal være specielt opmærksomme på, således at dette kan indgå i deres overvejelser ved valg af pengeinstitut. Samtidig vil forbrugerne med gebyroversigten være bedre rustet til at forhandle med deres pengeinstitut om, hvad de skal betale for de enkelte produkter.

Den årlige gebyroversigt kan samtidig være med til at påvirke forbrugernes adfærd i positiv retning, idet de i tydeligere grad bliver gjort opmærksom på de tilfælde, hvor der betales et unødigt højt gebyr for en ydelse,

forbrugeren kunne have fået billigere ved at anvende eksempelvis internettet frem for filialen.

- **Status:** Årlig gebyroversigt udarbejdes af pengeinstitutterne.
- **Tidsfrist:** Udsendes første gang primo 2007.

#### 5.4 Ny og forbedret PensionsInfo

PensionsInfo ([www.pensionsinfo.dk](http://www.pensionsinfo.dk)) er en forening af pensionsudbydere, som har til formål at skaffe den enkelte et overblik over sine pensionsordninger.

PensionsInfo gik i luften i december 1999 med 4 deltagende pensionsudbydere: ATP, Industriens Pension, PensionDanmark og PFA. Efterfølgende er deltagekredsen udvidet med en række arbejdsmarkedspensionsordninger.

I efteråret 2004 skete der et gennembrud, som indebar, at (stort set) alle pensionsudbydere fra årsskiftet er medlemmer af PensionsInfo.

For øjeblikket gennemføres en større omlægning af PensionsInfo tekniske platform på baggrund af den større medlemskreds og en ændret og mere detaljeret dataindhold.

Derudover skabes der mulighed for, at medlemmer af PensionsInfo kan præsentere pensionsdata i egen brugergrænseflade, f. eks. en netbank, ligesom der skabes mulighed for, at den enkelte bruger, hvis han ønsker det, kan sende sine data til en rådgiver.

PensionsInfo har hidtil haft ca. 150.000 brugere om året, men trafikken forventes at stige i betydeligt omfang.

- **Status:** I øjeblikket foretages en omlægning af den nye platform og en ny brugergrænseflade for PensionsInfo.
- **Tidsplan:** Den nye PensionsInfo forventes at gå i luften i slutningen af 2006. Alle nye medlemmer af PensionsInfo forventes at levere data senest med udgangen af 2007.



**Oversigt over initiativer vedrørende andre forbrugerpolitiske tiltag**

Finansrådet etablerer en prissammenligningsdatabase.

**Tidsfrist januar 2006**

Indførelse af en årlig gebyroversigt til forbrugerne

**Tidsfrist primo 2007**

Ny og forbedret PensionsInfo

**Tidsfrist ultimo 2006**

## **Bilag 1: Status for initiativer i den forbrugerpolitiske strategiplan på det finansielle område 2004**

Den forbrugerpolitiske strategiplan for 2004 indeholdte 16 konkrete initiativer indenfor områderne:

1. Udstedelse af forbrugerregler på det finansielle område
2. Håndhævelse og tilsyn af god skik
3. Gebyrer, gennemsigtighed og information

Status for disse initiativer er følgende:

### **Gennemførte initiativer**

#### *Ad 1) Udstedelse af forbrugerregler på det finansielle område*

- Udstedelse af god skik regler for investerings- og specialforeninger.

Status: Bekendtgørelsen er udstedt den 17. maj 2004 og tilhørende vejledning er udstedt.

- Udstedelse af god skik regler for arbejdsmarkedspensioner

Status: Ny bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, som også medtager arbejdsmarkedspensioner og kollektive forsikringsordninger samt tilhørende vejledning, er udstedt den 27. oktober 2004.

- Ophævelse af forbrugerombudsmandens retningslinjer på det finansielle område.

Status: Forbrugerombudsmanden har ophævet alle retningslinjer på det finansielle område.

- Løbende afholdelse af møder med brugerne af finansielle ydelser og de finansielle ankenævn.

Status: Der har været afholdt møder med interessenterne på det finansielle område (ankenævnene, brancheorganisationerne, Forbrugerrådet), og der er aftalt en lignende møderække i 2005.

- Udvalgsarbejde vedrørende modernisering af markedsføringsloven og prismærkningsloven.

Status: Markedsføringsudvalget afsluttede sit arbejde d. 15. marts 2005 med afgivelsen af betænkningen nr. 1457 "Markedsføring og prisoplysning".

*Ad 2) Håndhævelse og tilsyn af god skik*

- Etablering af et privat forbrugerankenævn for fondsmæglerselskaber.

Status: Ankenævnet er etableret den 1. april 2004.

- Offentliggørelse af statistik over tilsynets afgørelser på god skik området.

Status: Statistikker over afgørelser på god skik-området lægges løbende på Finanstilsynets hjemmeside.

*Ad 3) Gebyrer, gennemsigtighed og information*

- Finanstilsynet lægger forbrugerrelevant materiale ud på nettet.

Status: Finanstilsynet har den 2. oktober 2003 etableret et særligt forbrugerafsnit på Finanstilsynets hjemmeside som bl.a. indeholder spørgsmål/svar indenfor områderne indlån, udlån, værdipapirhandel, forsikring og regler.

- Forbrugerrådet udarbejder "Værd at vide" brochure på det finansielle område.

Status: Forbrugerrådet har udarbejdet en guide om bankydelse og om realkreditlån samt en forsikringsguide. Guiderne har været udsendt som indstik i Forbrugerbladet Tænk+Test og kan desuden hentes på Forbrugerrådets hjemmeside.

- Arbejdsgruppe med repræsentanter fra Forbrugerrådet, Konkurrencestyrelsen, Finansrådet, Finanstilsynet, departementet og Forbrugerstyrelsen, vurderer løsningsforslag med henblik på at sikre direkte og relevante prissammenligninger på Internettet.

Status: Arbejdsgruppen har afleveret en rapport, der indeholder en række anbefalinger om, hvordan en prissammenligningsbase skal være udformet. Databasen forventes at være klar i begyndelse af 2006.

## Igangværende og planlagte initiativer

### Ad 2) Håndhævelse og tilsyn af god skik

- Undersøgelse af internettets anvendelse i forbindelse med formidling af finansielle ydelser, herunder om god skik reglerne opfyldes.

Status: Undersøgelsen er gennemført, og offentliggjort.

- Etablering af et privat forbrugerankenævn for forsikringsmæglere.

Status: Der har været afholdt møde med brancheorganisationerne og Forbrugerstyrelsen om oprettelse af et ankenævn. Der er ikke nogen afklaring af, hvilken type ankenævn, der skal oprettes. Muligheden for, at forsikringsformidlerne kan "leje" sig ind hos Ankenævnet for Forsikring drøftes.

- Udarbejdelse af parametre for effektmåling af regelsættene for god skik.

Status: Der er udarbejdet parametre for effektmåling, der løbende skal vurderes.

### Ad 3) Gebyrer, gennemsigtighed og information

- Konkurrencestyrelsen, Finanstilsynet og Forbrugerstyrelsen udarbejder et grundlag for formulering af en gebyrpolitik for den finansielle sektor med udgangspunkt i rammebetingelser, der gør, at gebyrdannelsen kan ses som led i den fri prisdannelse.

Status: Arbejdsgruppen har offentliggjort sin rapport i september 2005.

- Gennemførelse af undersøgelse med henblik på at kortlægge, hvilken gebyrpolitik en række udvalgte pengeinstitutter har over for mindre erhvervsdrivende.

Status: Undersøgelsen er blevet en del af den ovennævnte arbejdsgruppes rapport.