

Anbefalinger til styrket konkurrence i den finansielle sektor

De danske forbrugeres tillid til bankerne svinder og sager om fx negative renter, forkert gældsopkrævning og de finansielle supermarketers indhegning af kunder har rejst en debat om, hvorvidt konkurrencen er skarp nok i den finansielle sektor.

Den finansielle sektor er en essentiel del af samfundets infrastruktur. Forbrugeren benytter dagligt sektoren, fx når der betales for de daglige fornødenheder med betalingskort og kontanter. Mange af forbrugernes store beslutninger kan kun ske i tilknytning til den finansielle sektor og den rådgivning, der ydes i sektoren, fx ved bilkøb, boligfinansiering, huskøb, pensionsopsparing, investering og køb af forsikringsordninger.

Forbrugerrådet Tænk arbejder derfor for at styrke forbrugernes handlekraft, så alle danske forbrugere kan træffe et trygt valg. På det finansielle område arbejder vi for at skabe effektiv konkurrence, som sikrer de bedste og billigste finansielle ydelser til forbrugeren.

Forbrugerrådet Tænk har på den baggrund formuleret en række anbefalinger der skal styrke konkurrencen.

Forbrugerrådet Tænks 10 anbefalinger til den finansielle sektor:

1. Rådgivning skal sætte forbrugernes interesser øverst
2. Der skal være gode muligheder for at sammenligne priser og vilkår mellem finansielle supermarkeder
3. Forbrugernes vigtigste vilkår og risici skal fremgå kort, klart og forståeligt for alle finansielle produkter og ydelser
4. Forbrugere skal have fuld gennemsigtighed om interessekonflikter
5. Formidlingsprovisioner skal forbydes på alle forretningsområder
6. Rådgivere i finansielle supermarkeder skal sikres mulighed for at sætte forbrugernes interesser øverst
7. Ledelsen skal have incitamenter til at sikre forbrugerbeskyttelsen
8. Finansielle supermarkeder skal afrapportere interessekonflikter og håndtering heraf offentligt
9. De finansielle tilsynsmyndigheder skal prioritere forbrugerbeskyttelsen højt
10. Der skal sikres effektiv konkurrence i finanssektoren

Uddybning af anbefalinger:

1. Rådgivningen skal sætte forbrugernes interesser øverst

Forbrugerne benytter den finansielle sektor i stort set alle privatøkonomiske forhold. Og den finansielle sektor har stigende betydning for forbrugeren og samfundet.

Trods en række forbrugerrettigheder og regler på det finansielle område medfører interessekonflikter i de finansielle supermarkeder en fare for, at rådgivningen ikke altid er i den enkelte forbrugers interesse. Rådgivningen er primært reguleret i God Skik reglerne, ligesom der er omfattende lovgivning omkring investerings- og boligrådgivning. Reglerne bygger som udgangspunkt på den forudsætning, at forbrugerne har fuld viden, indsigt og forstår finansielle produkter og priser til fulde. Dette er ikke en realistisk forudsætning på et marked, der er så komplekst. Udviklingen af finansielle supermarkeder øger kompleksiteten yderligere for forbrugerne, og i særlig grad for de mere sårbare målgrupper.

Forbrugerrådet Tænk mener, at lovgivningen og håndhævelsen bør indrettes således, at det i langt højere grad end i dag sikres, at rådgivningen i de finansielle supermarkeder varetager forbrugeres interesser og behov.

Forbrugerrådet Tænks udgangspunkt er, at det er det finansielle supermarked, der har ansvaret for, at forbrugerbeskyttelsen er i orden. Der er tale om et komplekst marked, som forbrugerne har svært ved at forstå. Forbrugeren skal trygt kunne stole på, at det finansielle supermarked sætter forbrugerbeskyttelsen øverst.

2. Der skal være gode muligheder for at sammenligne priser og vilkår mellem finansielle supermarkeder

Der findes i dag portaler til sammenligning af priser i den finansielle sektor, fx Pengepriser.dk og Tjek Boliglån. Portalerne fokuserer hovedsagelig på enkeltprodukter. Hvis forbrugeren skal kunne sammenligne tilbud med samlede pakker fra finansielle supermarkeder, er der behov for, at der etableres løsninger, hvor det i højere grad er muligt.

Det skal derfor være nemt at sammenlignelige vilkår og priser fra finansielle supermarkeder.

Forbrugerne skal kunne sammenligne priser og produkter (bank, realkredit, investering, pension, forsikring osv.) enkeltvis og i samlede produktpakker (hvis man køber alt et sted eller dele flere steder). Dette skal sikre, at forbrugeren i højere grad indhenter flere tilbud, bliver mere aktiv og dermed bidrager til at skabe øget konkurrence blandt de finansielle supermarkeder.

Løsningen kan være en guide, der etableres i samarbejde med branchen. Branchen bør stå for driften og finansiering af guiden på samme måde som eksempelvis Forsikringsguiden.dk, og det er

afgørende, at kvaliteten af, og kravene til, løsningen er så høj, at den vil blive et reelt og attraktivt værktøj for forbrugerne.

3. Forbrugerens vigtigste vilkår og risici skal fremgå kort, klart og forståeligt for alle produkter og ydelser

Det ulige vidensniveau mellem den finansielle virksomhed og forbrugeren skal i højere grad afbalanceres med forskellige værktøjer, der kan styrke forbrugerne i dialogen med rådgiveren.

Forbrugerrådet Tænk arbejder for, at der indføres en standardiseret og simpel forside ved rådgivning og salg af alle finansielle produkter. Forsiden skal reducere mængden af oplysninger, som forbrugeren behøver at forholde sig til. Det vil gøre det lettere at finde rundt på markedet og at kunne sammenligne produkter og produktpakker fra flere udbydere.

Aftaler og produktbeskrivelser skal formidles i et klart og forståeligt sprog, der passer til målgruppens sproglige forudsætninger.

4. Forbrugerne skal have fuld gennemsigtighed om interessekonflikter

Forbrugerrådet Tænks undersøgelser viser, at forbrugere ofte ikke er opmærksom på, at de får rådgivning i et finansielt supermarked. Og de er ikke bevidste om, hvad eventuelle interessekonflikter i supermarkedet betyder for den rådgivning, de modtager.

Det skal derfor gøres tydeligt for forbrugerne, at der er tale om et finansielt supermarked, herunder at der er potentielle interessekonflikter i rådgivningen, samt hvad forbrugeren kan gøre for at undgå, at interessekonflikten får negativ indvirkning på rådgivningen.

5. Formidlingsprovisioner skal forbydes på alle forretningsområder

I den finansielle sektor er der en række provisioner mellem virksomhederne ved formidling af salg, fx indenfor investeringer og boliglån.

Formidlingsprovisioner påvirker rådgiverens incitament og skaber interessekonflikter. Provisionerne skaber en risiko for, at de løsninger, virksomheden anbefaler, primært er i det finansielle supermarkeds interesse. Virksomheden kunne have interesse i at anbefale de produkter, som giver højst provision til den finansielle virksomhed, i stedet for at anbefale dem, som er bedst for kunderne. Og mange forbrugere er ikke klar over de reelle omkostninger ved at følge bankernes anbefalinger. Provisionerne er svære at gennemskue og skjuler de reelle omkostninger ved rådgivning.

Formidlingsprovisioner bør forbydes på alle forretningsområder eller som minimum adskilles fra produktprisen.

Rådgivningsomkostningerne skal adskilles fra prisen på alle finansielle produkter og opgøres og betales separat. Denne øgede transparens om omkostninger vil gøre det lettere for nye rådgivningsvirksomheder at konkurrere med de finansielle supermarkeder. Det vil skabe pris- og kvalitetskonkurrence på rådgivningsmarkedet og potentielt bane vejen for nye billigere rådgivningstilbud, som er åbne for alle.

6. Rådgiverne skal sikres mulighed for at sætte forbrugernes interesser øverst

Rådgivning, der varetager forbrugernes interesser, kræver, at de nødvendige kompetencer, incitament og systemunderstøttelse er tilstede.

Rådgiveren skal være uddannet i at oversætte det komplicerede juridiske og finansielle stof, så den enkelte forbruger reelt kan forstå, hvad der skrives under på.

De finansielle tilsynsmyndigheder skal aktivt føre tilsyn med, om rådgivning og skriftligt materiale er til at forstå for forbrugerne. Og hvis fx skriftligt materiale ikke er formuleret, så det er klart og forståeligt for målgruppen, som produktet eller ydelsen sælges til, herunder sårbare målgrupper med særlige behov, skal tilsynet sanktionere og sikre, at materialet bliver forståeligt for den enkelte forbruger.

Rådgivningen må ikke være styret af salg. Rådgivere må derfor ikke deltage i konkurrencer baseret på hvor mange salg, de foretager.

Virksomhederne skal sikre, at rådgivere har mulighed for og tilskyndelse til, anonymt at underrette ledelsen, hvis det ikke er muligt for rådgiveren at sætte forbrugernes interesser øverst i rådgivningen, fx på grund af interessekonflikter.

7. Ledelsen skal have incitament til at sikre forbrugerbeskyttelsen

En række sager har tydeligt vist, at ledelsen i finansielle supermarkeder i mange tilfælde ikke har haft kundernes interesser i fokus. Tværtimod har ledelsens fokus primært været på kortsigtet indtjening eller andre fordele for det finansielle supermarked.

Der skal være effektive regler og retningslinjer, der gør, at ledelsen i finansielle supermarkeder har stærke incitament til at sikre, at det finansielle supermarked varetager forbrugernes interesser.

Ledelsens incitamentsprogram skal inddrage forbrugerbeskyttelse. Dette skal være en modvægt til et ensidigt fokus på kortsigtet indtjening eller andre fordele for supermarkedet.

8. Finansielle supermarkeder skal rapportere interessekonflikter offentligt

Det er ikke gennemsnitsgigt for forbrugerne, hvilke interessekonflikter, der potentielt kan være i et finansielt supermarked.

På investeringsområdet er der regler om, at ledelsen skal identificere potentielle interessekonflikter og angive, hvordan ledelsen vil håndtere disse.

Regler, som svarer til reglerne på investeringsområdet, skal indføres på alle forretningsområder i det finansielle supermarked. Det skal sikres, at interessekonflikterne reelt behandles i ledelsen/bestyrelsen. Resultatet af denne behandling skal rapporteres i ledelsens beretning. Rapporteringen skal offentliggøres for alle forbrugerrettede produkt- og serviceområder, således at pressen og andre interessenter kan få kendskab til rapporterne.

Det finansielle supermarked skal have offentlig information om interessekonflikter på alle forbrugerrettede produkt- og serviceområder, herunder hvad der er gjort for at håndtere disse.

9. De finansielle tilsynsmyndigheder skal prioritere forbrugerbeskyttelsen højt

Sigtet med Finanstilsynets arbejde er som udgangspunkt at sikre den finansielle stabilitet. Efter finanskrisen har sikring af den finansielle stabilitet i særlig høj grad været i fokus hos Finanstilsynet.

Der er behov for, at forbrugerbeskyttelsen i den finansielle sektor får en langt større vægt i de finansielle tilsynsmyndigheders arbejde. Dette vil i øvrigt ikke nødvendigvis være i modstrid med de øvrige tilsynsopgaver. Tværtimod er overholdelse og fremme af forbrugerbeskyttelsen en forudsætning for at bevare tilliden til sektoren og give forbrugerne tryghed, når de benytter sektoren.

De finansielle myndigheders godkendelse af produkterne skal være endnu mere håndfast og deres screening af, om produkterne passer til målgruppen, skal håndhæves mere effektiv.

Tilsynsmyndighederne skal i højere grad have forbrugerbeskyttelse indarbejdet i arbejdsgange, standardprocedurer og tjeklister, når de er på tilsyn hos banker og finansielle supermarkeder.

Tilsynet skal have tilstrækkelige værktøjer og ressourcer til at prioritere forbrugerbeskyttelse.

I lyset af, at de finansielle supermarkeder får større betydning i den finansielle sektor, bør det løbende overvejes, om tilsynet med forbrugerbeskyttelsen i den finansielle sektor prioriteres tilstrækkeligt højt og er organisatorisk placeret et sted, hvor opgaven får det rette fokus.

Forbrugerrådet Tænk arbejder på større forbrugerindflydelse og forbrugerrepræsentation hos de myndigheder, der fører tilsyn med forbrugerbeskyttelsen på det finansielle område.

En væsentlig del af Finanstilsynets virksomhed og sanktioner vedrører såkaldte offentligretlige regler. Offentligretlige regler regulerer udelukkende forholdet mellem en offentlig myndighed, dvs. her Finanstilsynet, og den enkelte finansielle virksomhed. Fx vil en overtrædelse af en offentligretlig regel sanktioneres ved, at et finansielt supermarked får en påtale, et påbud eller en bøde. I de finansielle ankenævn giver overtrædelser af offentligretlige regler som hovedregel ikke forbrugeren mulighed for at få erstatning. Offentligretlige sanktioner kommer derfor ikke direkte forbrugeren til gavn, fx i form af erstatning i Det Finansielle Ankenævn.

Overtrædelse af offentligretslige regler og virksomhedens udnyttelse af interessekonflikter skal i langt højere grad kunne sanktioneres civilretsligt, så forbrugerne får erstatning hos domstole og i ankenævn.

10. Der skal sikres effektiv konkurrence i finanssektoren

Hvis finansielle produkter i et finansielt supermarked distribueres på et marked, hvor konkurrencen ikke er effektiv, svækker det den samlede konkurrence. Fx distribueres realkreditprodukter og investeringsprodukter typisk gennem bankerne. Konkurrencerådet har tidligere peget på, at begrænset konkurrence i banksektoren smitter af og svækker konkurrence i realkreditsektoren.

Høje skifteomkostninger hæmmer konkurrencen, fordi det svækker forbrugernes mobilitet. Endvidere svækker høje skifteomkostninger virksomhedernes incitament til at reducere priserne, fordi skifteomkostningerne hæmmer den kundetilgang, som en virksomhed normalt ville nyde godt af ved at reducere priserne. Derfor skal eventuelle skifteomkostninger mindskes mest muligt.

Når forbrugerne skifter til en anden udbyder, skal regler sikre, at den udbyder, forbrugeren skifter til, har pligt til at oplyse forbrugerne om vilkår og priser, der stiller forbrugeren dårligere eller bedre end hos den afgivende udbyder. Det gør det mere trygt for forbrugerne at skifte udbyder.

Reguleringen efter finanskrisen har primært været fokuseret på at beskytte allerede etablerede finansielle virksomheder mod økonomiske problemer. Det har i visse tilfælde skabt høje adgangsbarrierer for nye aktører på markedet. Det kan begrænse konkurrencen. Konkurrencerådet har peget på, at sådanne høje adgangsbarrierer kan hæmme konkurrencen.

Konkurrencemyndighederne bør styrke sit fokus på rammer, der gør det nemmere for nye aktører at bidrage til konkurrencen på markedet. Der skal stilles samme krav til forbrugerbeskyttelse til nye aktører som til de etablerede aktører.

Konkurrencen blandt de finansielle supermarkeder skal løbende kortlægges og rapporteres offentligt af konkurrencemyndighederne. Rapporteringen skal indeholde bud på, hvordan evt. barrierer kan overvindes for at sikre, at forbrugerne har de bedst mulige betingelser på det finansielle område.

Konkurrencemyndighederne skal have tilstrækkelige ressourcer og værktøjer til denne kortlægning og til håndhævelsen af relaterede konkurrenceproblemer omkring de finansielle supermarkeder.