



Regeringskansliet
Finansdepartementet
Finansmarknadsavdelningen
103 33 Stockholm

Stockholm den 17 mars 2008

**Remissvar, Rapport från Finansinspektionen Aktionsplan för småspararna
– en handlingsplan i tio punkter (2007:20) (Fi2007/9001)**

Svensk Inkasso har genom remiss den 20 december 2007 beretts tillfälle att avge synpunkter över rubricerade rapport. Svensk Inkasso anför följande.

I rapporten redovisar Finansinspektionen resultaten av regeringens uppdrag till Finansinspektionen att se över hur informationen till konsumenterna kan samordnas och bli mer enhetlig såväl hos myndigheter som hos övriga aktörer, liksom att se över hur myndigheterna kan samverka för att effektivisera framtagandet av information med relevans för konsumenterna. I rapporten anges att staten på olika sätt skall bidra till att utjämna styrkeförhållandena mellan konsument och producenter. I den uppgiften ligger bl.a. att se till att de finansiella företagen tar fram och presenterar relevant information och att förbättra konsumenternas förutsättningar att tillgodogöra sig informationen. Eftersom konsumentskyddet på det finansiella området berör många myndigheter och regelverk är det viktigt med samordning till undvikande av riskerna för överlappande ansvar eller att frågor faller mellan stolarna. För det framåtriktade arbetet föreslås en handlingsplan i tio punkter (nedan 1-10) för att förstärka och förbättra konsumentskyddet på det finansiella området.

Som övergripande åtgärder föreslås i rapporten (1) att en småspararkommission inrättas (2) att kunskapsnivån i privatekonomi höjs (3) att konsumentbyråerna (Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas försäkringsbyrå) ska satsa mer på pris- och villkorsjämförelser (4) att webbportalen för finansiella tjänster byggs ut (5) att en klagomålsdatabas byggs upp och (6) att pensionsbeskeden görs begripliga. En ny, av regeringen utsedd, småspararkommission föreslås driva och hantera de övergripande åtgärderna i samverkan med myndigheter, konsumentbyråerna och finansbranschen. Kommissionens uppdrag skall vara att utveckla och stärka konsumentskyddet för finansiella tjänster, samordna konsumentskyddsinsatserna mellan olika myndigheter och organisationer och höja allmänbildningen i privatekonomiska frågor. Småspararkommissionen skall bl.a. analysera och utvärdera nationella och internationella trender inom finanssektorn ur ett konsumentperspektiv och ha det operativa ansvaret för att utbildningsinsatser inom privatekonomi genomförs. Uppgiften att samordna och synkronisera kan ske under begränsad tid, varefter småspararkommissionen bedöms kunna avvecklas.

Svensk Inkasso

Postadress: Box 10022, 181 10 Lidingö, Besöksadress: Vasavägen 78-80, Lidingö, Telefon: 08-731 43 90, Fax: 08-731 43 99
E-post: kansliet@svenskinkasso.se, Hemsida: www.svenskinkasso.se, Bankgiro: 5253-5358, Sv Ink. Medlemservice AB org nr: 556709-3603

Vidare avser Finansinspektionen att särskilt verka för följande aktiviteter, vilket i princip skall ske oberoende av om och hur ovannämnda övergripande åtgärder genomförs. (7) Skärpt övervakning av vanliga finanstjänster (8) Skilj på rådgivning och försäljning (9) Skärpt bevakning av utländska företag med svenska kunder (10) Utvärdera insatserna årligen.

Beträffande åtgärden att bygga upp en klagomålsdatabas anges i rapporten (sid. 12 ff) att hanteringen av klagomål skall vara förutsägbar och objektiv. Det framhålls att finansföretagen skiljer sig åt i fråga om definitionen av klagomål och hanteringen av klagomål samt att det saknas en samlad bild av vad konsumenterna upplever som besvärligt i kontakten med finansföretagen. En för finansmarknaden gemensam databas över klagomål förordas i rapporten som ett viktigt bidrag till en mer konsumentstyrd prioritering av myndigheternas insatser. Finansinspektionen föreslår att databasen skapas hos konsumentbyråerna. Alla finansföretag skall rapportera till byråerna, som skall bearbeta och tolka informationen för att sedan på aggregerad nivå rapportera vidare till myndigheter som har nytta av informationen i sin myndighetsutövning, främst Finansinspektionen och Konsumentverket. Finansinspektionen förespråkar att databasen inrättas med en för finansföretagen tvingande rapporteringsskyldighet med stöd av föreskrifter från Finansinspektionen.

Svensk Inkasso anser att det utifrån rapporten är mycket oklart hur den tilltänkta klagomålsdatabasen skall vara utformad. Det är oklart vilken information den skall innehålla och hur konsumentbyråernas arbete med tolkning och bearbetning skall gå till. För att det skall vara möjligt att ta ställning till åtgärdsförslaget krävs enligt föreningen åtminstone att bl.a. följande klargörs. En definition av klagomål, med en gränsdragning mellan klagomål och förbättringsförslag. Huruvida alla klagomål skall rapporteras, oavsett dignitet och oavsett om ett klagomål lösts till den klagandes belåtenhet eller inte. Vilken typ av information som skall framställas offentligt, och hur detaljerad informationen skall vara. Tillvägagångssätt för konsumentbyråernas tolkning och bearbetning. Huruvida finansföretagen vid rapportering av klagomål skall beredas möjlighet att kommentera och/eller bemöta klagomålen. Huruvida byråernas bearbetning skall kunna innefatta ytterligare kontakter med finansföretaget och/eller med den klagande konsumenten för att exempelvis förtydliga omständigheter. Huruvida Finansinspektionen förordar att konsumenter, på förhand eller i varje fall innan klagomålet rapporteras till konsumentbyråerna, får upplysningar om att deras klagomål kommer att rapporteras till byråerna och därefter till berörda myndigheter, samt upplysningar om vilken information som blir offentlig. Skall konsumenters samtycke till publiceringen inhämtas? Blir förekomsten av ett klagomål offentligt oberoende av om finansbolaget kan anses ha "gjort något fel" enligt relevanta normer?

Förutsättningarna för klagomålsdatabasen är sammantaget otydliga i flera betydelsefulla hänseenden. Svensk Inkasso kan mot denna bakgrund inte tillstyrka att den inrättas enligt rapportens förslag. För att bedöma om en rapporteringsskyldighet kan vara berättigad måste det först stå klart hur rapporteringen och databasen skall utformas. I konsekvens med detta kan föreningen inte heller tillstyrka förslaget om en rapporteringsskyldighet för finansföretagen.

Svensk Inkasso noterar vidare att det är tydligt att målgruppen för "småspararkommissionen" är konsumenterna i allmänhet, men att syftningen på småsparare gör att detta inte framgår av namnet på den tilltänkta kommissionen.

Som ovan


Karin Bengtsson


Claes Månsson