

BARNE-OG LIKESTILLINGSDEP.	
Arkivkode:	617
Dato:	4/12-06
Saksnr:	2006/04864 22

Det kongelige barne- og likestillingsdepartement
Postboks 8036 Dep
0030 Oslo

01.12.2006

Vår ref: 2006/00700 -AS/PSR/bk

Deres ref: 200602175/ESKFOST

Høring: Nettbasert portal for finansielle tjenester

FNH har mottatt høringsbrev fra Barne- og likestillingsdepartementet datert 5. oktober 2006 der det inviteres til kommentarer til forslag om en nettbasert portal for informasjon om finansielle tjenester rettet mot privatkunder.

FNH støtter forslaget om å etablere en finansportal og vil bidra til at portalen blir best mulig. Banker og forsikringsselskaper har interesse av at privatkunder får best mulig oversikt og grunnlag for rasjonelle kjøpsbeslutninger.

FNH mener at:

- Forskjeller i vilkårene er viktigere enn pris når kunden skal sammenligne forsikringer.
- Både rentenivå og gebyrer bør inngå når prisen på bankprodukter skal sammenlignes.
- Solid kompetanse om finansielle tjenester og produkter, veldefinerte parameterdata, brukervennlig nettløsning og tett kontakt med finansbransjen er de mest kritiske suksessfaktorene.
- Kostnadsanslaget synes totalt sett å være unødig høyt.
- Arbeidet med portalen må gis høy prioritet i Barne- og likestillingsdepartementet.

Kostnadseffektiv og hensiktsmessig portal

Forslaget om finansportal har vært diskutert i FNHs organer etter at det ble lansert som tiltak i 2004. FNHs hovedstyre avsluttet den interne prosessen i august i år ved å beslutte at FNH ønsker å ha en proaktiv rolle og så godt som mulig bidra til en kostnadseffektiv og hensiktsmessig utformet finansportal.

I høringsbrevet pekes det på at tilgangen til informasjon om finansielle tjenester i seg selv ikke er noe problem. FNH støtter denne vurderingen. Tilgangen til informasjon om finansielle tjenester er svært god, og er godt sikret gjennom lovverket. FNH har tidligere pekt på at lovverket på noen områder stiller så store krav til informasjon, at den viktigste informasjonen drukner i mengden.

Hensikten med en finansportal er med andre ord ikke å få frem ny informasjon, men å gjøre eksisterende informasjon lettere tilgjengelig for privatkundene. Det er en krevende oppgave med mange fallgruver, etter som kundene har ulike behov og referanserammer. I tillegg til god forståelse for kundenes behov, stiller det store krav til kompetanse, vurderingsevne og kontakt med finansbedriftene for å finne frem til en finansportal som fungerer.

Skadeforsikring: Forsikringsvilkår viktigere enn pris

FNH mener det vil være særlig behov for å bearbeide informasjonen innenfor skadeforsikring for at kundene skal kunne få et bedre grunnlag for å velge selskap og type forsikring.

Skadeforsikring er av natur relativt komplisert ettersom dekningsområdene må beskrives og avgrenses i form av vilkår. Selv om forsikringsselskapene er blitt langt flinkere til å tilrettelegge informasjonen, er det fortsatt krevende å foreta en god sammenligning av flere forsikringstilbud. Å bare sammenligne pris kan være svært misvisende.

En finansportal som gir privatkunden et godt beslutningsgrunnlag for kjøp av skadeforsikring må, etter FNHs vurdering, baseres på informasjon om hva som skiller de ulike forsikringene fra hverandre.

FNH anbefaler at prisen fremkommer først etter at kunden har orientert seg om vilkårene, og valgt ut et knippe forsikringer for prissammenligning. Å konsentrere oppmerksomheten om variasjoner i forsikringsvilkårene, vil også bidra til at kundene blir mer bevisst på hva forsikringen dekker og hva den ikke dekker.

Det vil naturlig være betydelige prisvariasjoner på samme produkt fra samme forsikringsselskap avhengig av hvilken risiko kunden representerer. Den eksakte prisen for en forsikring kan derfor vanskelig fremkomme før alle parametrene er angitt.

I Sverige har de gode erfaringer med portal på forsikringstjenester. Konsumenternas Forsäkringsbyrå har i mange år sammenlignet forsikringsprodukter på flere bransjeområder. I deres portal (www.konsumenternasforsakringsbyra.se) er forsikringene for hvert av bransjeområdene sammenlignet det på en måte som gjør det lett å orientere seg.

FNH mener vi bør dra nytte av de erfaringer og den kompetansen som Konsumenternas Forsäkringsbyrå har bygget opp, og velge en tilsvarende løsning. I Sverige er det 3-4 personer med stor forsikringsfaglig kompetanse som arbeider med innhold og drift av portalen.

Bank:

Å sammenligne bankprodukter krever ikke på samme måte som forsikringsprodukter manuell bearbeiding av informasjon. Web-teknologien kan gjøre det aller meste av jobben. FNH mener en må bygge på de erfaringer dansk banknæring har med sin finansportal (www.pengepriser.dk).

Bankkunder har forskjellige behov, prioriteringer og bruksmønster. Det er viktig at finansportalen er innrettet med tilstrekkelig fleksibilitet slik at flest mulig privatkunder kan ha reell nytte av portalen.

Svært mange bankkunder har fordelsprogrammer. På den bakgrunn er det viktig at finansportalen også omfatter totalkonsepter, slik som foreslått.

For at sammenligningen skal kunne være mest mulig knyttet opp til kundens behov må kunden selv kunne legge inn sitt bruksmønster. For kunden vil det også være viktig å kunne sammenligne pris,

og dermed mulige besparelser, ved endret bruksmønster. Den bank som er den rimeligste for kunden ved videreføring av bruksmønsteret er nødvendigvis ikke den rimeligste om kunden endrer sitt bruksmønster hva gjelder frekvens og type betalingstjeneste.

FNH legger til grunn at etableringen av en finansportal også er begrunnet ut fra overordnede samfunnsøkonomiske hensyn knyttet til totalt sett mer effektiv produksjon av tjenester. I så måte bør mulige besparelser for kundene gjennom endret sammensetning av sin bruk av ulike betalingsinstrumenter inngå som et viktig element i en finansportal.

Innhold og omfang

Det foreslås at finansportalen innenfor skadeforsikring skal omfatte hus- og innboforsikring, reiseforsikring og bilforsikring som et minimum ved oppstart. FNH mener dette er en god start og et realistisk ambisjonsnivå. Vi tror det er en fornuftig prioritering å konsentrere innsatsen om de tre viktigste forsikringsområdene, fremfor å gape for høyt med fare for forsinkelser og et halvgodt resultat.

Blant banktjenester foreslås det at portalen skal omfatte totalkonsepter, boliglånsrenter og gebyrsammenligninger for brukskonto. Av spareprodukter foreslås høyrentekonto og verdipapirfond. FNH mener dette er et realistisk ambisjonsnivå. En eventuell utvidelse bør komme i fase to når finansportalen er i gang og erfaringer med første fase er trukket.

En god sammenligning av kostnadene ved en banktjeneste bør omfatte både rentenivå og gebyrer. For brukskonto bør derfor også rentenivå inngå i sammenligningen. For boliglån mener vi det er mest relevant å sammenligne effektiv rente.

Departementet har i høringsbrevet ikke foreslått at livsforsikring (herunder pensjoner) skal inngå i finansportalen ved oppstart. FNH er enig i denne prioriteringen, men mener det kan være aktuelt å vurdere behovet senere.

Livselskapene i FNH har opprettet selskapet Norsk Pensjon AS. Selskapet arbeider med en portal som vil gi kundene bedre oversikt over sin alderspensjonsdekning. Portalen forventes ferdig innen utgangen av 2007. I neste omgang vurderes portalen utvidet til også å omfatte oversikt over kundens livsforsikringer.

Portalen bør også inneholde informasjon av mer generell karakter. Eksempelvis bør det innenfor skadeforsikring være gode råd om skadeforebygging, informasjon om kundens plikter og rettigheter, klageadgang, konsekvenser av svik osv. På banksiden kan det være generell informasjon om fordeler og ulemper ved fast versus flytende rente, generelle råd om sparing på kort og lang sikt, herunder valg av spareform og risiko etc. Dette vil bidra til at forbrukerne vil kunne få økt nytte av portalen.

Forskriftsfestet opplysnings- og rapporteringsplikt

En detaljert forskrift for rapportering vil fort kunne bli utdatert i forhold til utvikling av nye tjenester og produkter. Det vil derfor være hensiktsmessig om opplysninger som skal rapporteres fastsettes løpende i nært samarbeid med næringen.

Suksesskriterier

I forslaget skisseres 13 suksesskriterier for en finansportal. Av disse vil FNH særlig fremheve kriteriene ”solid kompetanse om finansielle produkter og tjenester”, ”veldefinerte parameterdata” og ”brukervennlig nettløsning”.

Med veldefinerte parameterdata forstår vi presise og operative definisjoner og standarder. Med ”brukervennlig nettløsning” forstår vi en nettløsning som fullt ut ivaretar de begrensninger og muligheter som kommunikasjon på nettet innebærer. De utfordringer som ligger i genuin web-kommunikasjon må ikke undervurderes.

FNH mener en kritisk suksessfaktor er oversett, og håper dette ikke er bevisst. Vi mener et tett samarbeid med bransjen er helt avgjørende for å kunne etablere en god finansportal.

Organisatorisk, driftsmessig og styringsmessig ansvar

Finansportalen bør etableres som en stiftelse opprettet av Kredittilsynet, Forbrukerombudet og Forbrukerrådet. Det vil sikre tiltrekkelig uavhengighet til finansbransjen.

FNH ser det imidlertid som helt avgjørende at det etableres et tett samarbeid med finansbransjen. FNH vil anbefale at det i etableringsfasen er arbeidsgrupper/styringsgrupper for hvert av bransjeområdene. I tillegg bør det være en gruppe med høy kompetanse på web-kommunikasjon. Næringen bør være godt representert i gruppene. Etter etableringsfasen vil styrerepresentasjon fra de tre berørte bransjeorganisasjonene være viktig for å ivareta tett kontakt med finansbransjen.

FNH støtter forslaget om å etablere et redaksjonsråd bestående av faglige kompetanseressurser. Det er naturlig at rådet også har representanter fra bank og forsikringsvirksomhet, med nærhet til produktene.

Det vil være hensiktsmessig å lokalisere stiftelsen til et relevant fagmiljø. Behovet for å bearbeide informasjonen er størst på forsikringssiden hvilket tilsier at behovet for faglig tilknytning er størst på dette området.

Kredittilsynet, bransjeorganisasjonene og klagekontorene har fagmiljø av en karakter som vil være nyttig for finansportalen.

Drift og vedlikehold

Hvordan informasjonen skal vedlikeholdes vil være svært avgjørende for ressursbruken, men også ha betydning for kvaliteten.

FNH mener det bør legges opp til mest mulig automatisert rapportering av informasjon, men at det må tilpasses for de ulike bransjeområdene.

Oppdatering av data bør foregå ved at bankene logger seg på portalen og oppdaterer direkte. Banken må selv ha ansvaret for kvaliteten på dataene. Det bør imidlertid legges opp til kontrollrutiner og stikkprøver. Det bør settes krav og tidsfrister for oppdatering i portalen.

En automatisert oppdateringsprosess vil bidra til å holde driftskostnadene lave, at portalen er oppdatert så snart banken rapporterer endring, og avverge unødig ekstrabelastning på portalens redaksjon i perioder med hyppige endringer.

FNH legger til grunn at banknæringen involveres i utforming og oppbygging av ”skjema” for innrapportering.

For forsikringsselskapene bør forsikringsvilkårene være grunnlaget for sammenligningen. Hvorvidt dette også kan gjøres i form av elektroniske skjema må vurderes.. Endring av vilkår bør rapporteres elektronisk til finansportalens medarbeidere, slik at de kan oppdatere portalen. Erfaringer fra Sverige tilsier at det vil være hensiktsmessig med kontakt mellom medarbeidere i portalen og forsikringsselskapene, for å sikre at sammenligningsgrunnlaget blir best mulig.

Standarder og definisjoner

Finansportalen vil bli en viktig markeds plass for finansbedriftene. For å sikre like konkurranseforhold og at finanstjenestene blir sammenlignet mest mulig objektivt er klare definisjoner og standarder helt avgjørende.

Det foregår en løpende produktutvikling i finansbransjen. Et utviklingstrekk en ser i dag er pakking av produkter (lån, innskudd og sparing i ett produkt) med tilhørende risikoprising. Slike produktpakker vil det kunne være vanskeligere å sammenligne på et objektivt grunnlag.

FNH vurderer standarder og definisjoner å være blant de viktigste suksessfaktorene for en finansportal. Erfaringsmessig er dette et svært krevende område. Det er viktig at dette ikke utformes på en måte som bidrar til å begrense konkurransen mellom selskapene, eller legger sterke føringer på produktutviklingen. FNH anbefaler at næringen i stor grad involveres i dette arbeidet for å sikre vanntette og operative definisjoner og standarder.

Finansiering

FNH støtter forslaget om offentlig finansiering av stiftelsen gjennom bevilgninger over statsbudsjettet. Det gir tydelig signal om at stiftelsen er uavhengig.

Kredittilsynet, Forbrukerrådet og Forbrukerombudet skriver i sitt brev til Barne- og likestillingsdepartementet (punkt 13) at stiftelsen ”i hovedsak” skal finansieres over statsbudsjettet. Hvis det ligger forventninger om en delfinansiering fra finansbransjen ville det vært redelig å ha åpenhet om det allerede i høringsrunden.

Oppstarts- og driftskostnader

Kostnadene som skisseres synes høye. FNH har ikke foretatt noen grundig kostnadsanalyse, men tror en portal som skissert kan etableres og driftes for et betydelig lavere beløp enn 27 millioner de tre første årene. Budsjetttrammen for første år synes imidlertid å være lavt. Det må påregnes konsulentoppdrag i første fase.

Det er fremlagt estimater på kostnaden ved å velge et system tilsvarende det svenske systemet for forsikring som beløper seg til ca 500.000 kroner. Det svenske systemet har i tillegg 3-4 ansatte som arbeider med innhold og drift av portalen. Det danske systemet for bank har kostet 500.000 euro og har ingen ansatte. Det brukes imidlertid litt ressurser fra den danske bankforeningen.

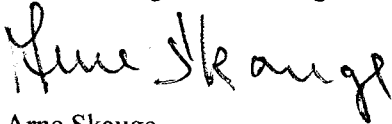
Fremdriften

FNH er bekymret for fremdriften av finansportalen. Etter at tiltaket først ble lansert i 2004, har det tatt lang tid før finansportalen ble konkretisert. Etter at Kredittilsynet, Forbrukerrådet og Forbrukerombudet var klar med sin innstilling i februar 2006, tok det et halvt år før forslaget ble fremmet fra Regjeringen.

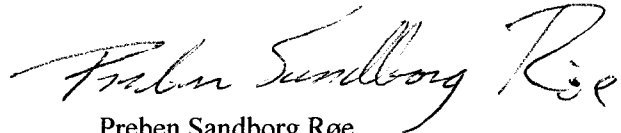
Vi har gjennom høsten anmodet om et møte med statsråden, men fått tilbakemelding om at vi må vente til over nyttår. FNH mener finansportalen bør gis høy prioritert i Barne- og likestillingsdepartementet, Vi mener dessverre at den skisserte tidsplanen er urealistisk gitt fremdriften i 2006, og de krav som bør stilles til utviklingen av en finansportal.

FNH er opptatt av tett og god dialog med departementet for å bidra til at finansportalen utformes brukervennlig og hensiktsmessig. Vi antar det er behov for arbeidsgrupper med representasjon fra finansnæringen, og mener det er hensiktsmessig å starte dette arbeidet så snart som mulig. FNH og medlemsbedriftene er innstilt på å stille kompetanse til rådighet i arbeidsgrupper og på annen måte.

Med vennlig hilsen
Finansnæringens Hovedorganisasjon



Arne Skauge
adm dir.



Preben Sandborg Røe
informasjonsdirektør