

Barne- og likestillingsdepartementet
Forbrukeravdelingen
Postboks 8036 Dep
0030 OSLO

Deres ref.: 200602175-/ESKFOST

Vår ref.: 200400096 SLL/-

Oslo 28.11.2006

Høring / etablering av en nettbasert finansportal for forbrukere

Vi viser til departementets høringsutsendelse 05.10.2006.

Sparebankforeningen har følgende kommentarer til forslagene i rapporten.

1. Generelt

Rapporten datert 15.02.2006 fra en arbeidsgruppe nedsatt av Kredittilsynet, Forbrukerombudet og Forbrukerrådet, representerer en ny etappe i en lang utredningsprosess som ennå ikke er avsluttet.

Under denne og tidligere etapper har vi gitt uttrykk for at vi helt klart ser nødvendigheten av at forbrukerne har lett tilgang til tilstrekkelig, balansert og å jour informasjon om produktene. Samtidig har vi uttrykt skepsis til etablering av et nytt nettsted, ut fra rene kost-/nyttebetraktninger. Vi viser for så vidt til våre brev 30.11.2004 til Kredittilsynet og 31.08.2005 til Forbrukerrådet, og til de synspunktene vi framførte i det såkalte dialogmøtet i Kredittilsynet 11.10.2005. – Vi har også kritisert organiseringen av utredningsarbeidet: Når offentlige tilsynsmyndigheter som Kredittilsynet og Forbrukerombudet utreder slike spørsmål bør de enten gjøre det alene, eller trekke inn interesseorganisasjoner på begge sider og ikke bare Forbrukerrådet. Vi sa oss derfor interessert i å delta i videre utredningsarbeid, men så langt uten å vinne gehør for det.

Dette er fortsatt Sparebankforeningens prinsipielle syn.

Det synes nå på det rene at finansportalen vil bli etablert, ved egen statlig finansiering både til utvikling og drift. På denne bakgrunn vil Sparebankforeningen gi uttrykk for at vi selv sagt vil medvirke på en aktiv og konstruktiv måte, gjennom representasjon i videre utredningsarbeid/ arbeidsgrupper, til at finansportalen blir etablert, og med innhold og rutiner som gir reell nytte for forbrukerne og er hensiktsmessig for næringen.

2. Avgrensning

Våre medlemmer er primært leverandører av banktjenester. I tillegg formidler de en rekke andre finansielle tjenester fra andre leverandører, typisk forsikring og verdipapirfond. Vi avgrenser våre kommentarer her i hovedsak til banktjenester, i det vi forutsetter at spørsmålene knyttet til andre finansielle tjenester vil bli vel ivarettatt gjennom høringsuttalelsene fra andre av finansnæringens organisasjoner.

3. Viktige forutsetninger

Et av vedleggene til departementets høringsbrev er en liste over viktige forutsetninger for etableringen (kalt "*suksesskriterier*"), utarbeidet av de tre institusjonene bak utredningen. En noenlunde tilsvarende liste finnes i utredningen kapittel 4. Her savner vi et viktig kriterium: En god dialog med næringen. En finansportal kan nok etableres gjennom forskrifter og pålegg alene, men her som ellers er det dialog og samarbeid som best sikrer et fullgodt resultat.

En vellykket finansportal forutsetter en vinn-vinn-situasjon, dvs portalen skal være nyttig for forbrukerne samtidig som innhold og rutiner skal være hensiktsmessige for tjenestetilbyderne.

Det fremste vilkåret for at portalen vil lykkes vil være *kvalitet*. Dataene må være riktige og à jour, og være relevante for forbrukernes situasjon. Utvalget av data må gi et balansert bilde av produktet, og der det er nødvendig må også risiki/usikkerhet framgå. Sett fra næringens side er det svært viktig at finansportalen ikke blir konkurransevridende på grunn av svakheter her.

Finansportalen må gi opplysninger ikke bare om priser, men også om *innholdet i produktene*. En ren prisfokusering vil kunne være villedende for forbrukeren, og kunne hemme utviklingen av nye og bedre produkter.

Det må legges betydelig vekt på *kostnadseffektiv utvikling og drift*. Det gjelder selvsagt like fullt om portalen finansieres ved øremerkede midler over statsbudsjettet. Et viktig element her vil være å utnytte de informasjonsportalene om finansielle tjenester som allerede finnes i Norge, enten direkte eller ved i det minste å utnytte de erfaringer og den kompetanse disse portalene sitter inne med.

Portalens struktur og rutiner må være rasjonelle ikke bare for portalen selv, men også for næringen: Det må være *enkelt å legge inn/rapportere inn data*.

Et gjennomgående trekk ved alle de punktene vi her har nevnt er det vi framholdt innledningsvis: Behovet for en god dialog med næringen.

4. Hvilke tjenester bør portalen inneholde

I rapporten s 24 anbefales at følgende tjenester bør være på plass i portalen fra begynnelsen:

Lån, kreditt og dagligbanktjenester

- Gebyrsammenligninger brukskonto
- Boliglånsrenter
- Totalbankkonsepter

Forsikring

- Reiseforsikring
- Bilforsikring
- Hus- og innboforsikring

Sparing

- Høyrentekontoer bank
- Verdipapirfond

Det vil alltid være et skjønn hvor stort felt portalen ideelt sett bør dekke, og hvor en skal begynne. Vi har ingen avgjørende innvendinger mot det utvalget som her er gjort, men fra vår side bare som et etappemål og ikke som krav om innhold fra dag 1.

Utredningen reiser spørsmål om det bør være "særportaler" eller én felles portal (pkt 5.5 og 5.6). Vi støtter arbeidsgruppens konklusjon om at det bør etableres én felles portal eller nettadresse, "finansportalen.no". Det vil lette forbrukernes tilgang. Men vi er ikke enige i at all informasjon her må være utarbeidet i portalens egen regi – det bør ikke være nødvendig å finne opp hjulet på nytt. Der hvor det allerede finnes gode informasjonsportaler på nettet, vil det være en hensiktsmessig og rasjonell løsning at forbrukeren under "finansportalen.no" finner lenker til de relevante informasjonsportalene. Det er en klar forutsetning her at det framgår hvem som er ansvarlig for hvilke deler av den informasjon som finnes under "finansportalen.no" eller under lenker derfra.

Arbeidsgruppen frarår at finansportalen begynner med ett felt (f.eks. forsikring) og senere utvider til andre felt (lån, kreditt- og dagligbanktjenester hhvs sparing). Etter arbeidsgruppens skjønn vil det være vanskelig med en slik senere utvidelse. Synspunktet er ikke begrunnet nærmere, men vi antar at det bygger på at det kan være vanskelig å få endret forbrukerens oppfatning av hva han eller hun kan vente å finne under en bestemt informasjonsportal. Vi deler ikke denne bekymringen. Man vil stå overfor en markedsføringsoppgave i det portalens omfang utvides, men det vil være et overgangsproblem. I det hele tror vi at forbrukerne er godt fortrolige med at internett er svært dynamisk, og at nettstedenes innhold stadig endres og utvikles.

Som nevnt innledningsvis har vi vært skeptiske til etablering av et nytt nettsted, ut fra rene kost-/nytte-betraktninger: Markedet for tradisjonelle bankprodukter er allerede gjennom-siktlig, og det er god tilgang til informasjon på nettet både på bankenes hjemmesider og på eksisterende informasjonsportaler. Selv om en ny finansportal nok kunne gi en merverdi var vi svært tvilende til om denne merverdien ville stå i rimelig forhold til kostnadene. Vår oppfatning her synes nå bekreftet av arbeidsgruppen et stykke på vei, i det de på s 19, under pkt 5.1 Lån, kreditt og dagligbanktjenester skriver: *"Det finnes imidlertid allerede i dag gratis tilgjengelige nettløsninger som samlet gir bankkundene gode muligheter til å finne fram til den beste banken"*. Og på s 23 venstre spalte annet avsnitt skriver arbeidsgruppen videre at *"området (for lån, kreditt og dagligbanktjenester) ... er relativt godt dekket i dag. Behovet for et nytt nettsted er dermed mindre enn for sparemarkedet og forsikring."* Så vidt vi forstår gjennomgangen tidligere i rapporten må arbeidsgruppen ha samme oppfatning mht den del av sparemarkedet som gjelder høyrentekonto i bank.

Vi anbefaler derfor klart at finansportalen i starten prioriterer forsikring og verdipapirfond i egen regi, og eventuelt nøyer seg med lenker til andre nettsteder mht lån, kreditt og dagligbanktjenester henholdsvis høyrentekontoer i bank.

5. Nærmere om innholdet

Vi ser det som positivt at arbeidsgruppen hele veien legger til grunn at portalen skal inneholde så vel priser som vilkår. En ren prissammenligning er det enkleste å sette opp, men vil tilsløre at tjenestene kan ha svært ulikt innhold – typisk i forsikring. Som nevnt foran vil en ensidig prisfokusering også kunne bremse produktutviklingen.

For så vidt gjelder dagligbank drøfter ikke arbeidsgruppen hvordan opplysningene skal presenteres for forbrukeren. En mulighet vil være å presentere ulike ”modellhusholdninger” med et angitt forbruk av nettbankbetalinger, EFTPOS-betalinger, minibankuttak mv. Men det sier seg selv at mange forbrukere ikke vil passe inn i de valgte modellene. En bør derfor ha som siktemål at portalen bør inneholde også kalkulatorer, der forbrukeren kan legge inn sine egne parameter-verdier.

Det framgår heller ikke av rapporten om resultatene tenkes presentert i tilfeldig rekkefølge, eventuelt med tjenesteleverandørene ordnet alfabetisk, eller som et ”barometer” med billigste leverandør på toppen osv. Problemet med barometermodellen er åpenbart at den vil forsterke fokuset på pris på bekostning av innhold. Vi har ingen sterke oppfatninger her: Vi legger til grunn at dersom finansportalen selv ikke benytter barometermodellen, vil andre aktører/media benytte finansportalens data og selv presentere resultatene i barometerform.

Som nevnt over er vi enige i at portalen bør omfatte også totalbankkonsepter/fordelsprogrammer, ikke minst fordi deltagelse her gjerne vil gi forbrukeren den laveste kostnaden. Samtidig vil dette by på utfordringer med hensyn til presentasjonen, ikke minst med hensyn til valg av ”modellhusholdninger” og hvordan en skal forholde seg til tilleggsprodukter i fordelsprogrammet (spesielle former for forsikring mv). En skal likevel ikke overdrive problemene her. Et mulig utgangspunkt kan være at programprisen skal kunne forsvare de fordeler kunden får i dagligbank (for eksempel: Lavere transaksjons- og uttaksgebyrer, høyere rente på lønnskonto, intet årsgebyr kort mv) og henføres dit, mens eventuelle tilleggsfordeler (høyere rente på høyrentekonto, lavere boliglånsrente, tilknyttet forsikringsdekning mv) bare opplyses som en tilleggsytelse i feltet for vilkår. Men dette er selvsagt spørsmål som må utredes nærmere.

Selv på et tilsynelatende enkelt produkt som boliglån vil en stå overfor utfordringer. Renten vil gjerne bli fastsatt individuelt, og med større vekt på kundens betalingsevne enn på sikkerheten. For boliglån av samme størrelse og med samme sikkerhet vil altså renten ofte ligge innenfor et visst intervall i én og samme bank.

6. Innhenting / innrapportering av data

I rapportens kapittel 8 drøftes eventuell rapporteringsplikt og regelendringer.

Etter vårt skjønn bør en her, i hvert fall for bankenes del, kunne basere seg på frivillighet: Vi legger til grunn at når finansportalen først er etablert, vil alle banker i egen interesse rapportere inn de nødvendige data, og i den form portalen ønsker. Ingen vil ønske å komme på en ”svarteliste” i portalen over hvilke banker som ikke rapporterer inn. Skulle en mot formodning ikke oppnå full etterlevelse, får en heller senere vurdere forskriftsregulering. – Av denne grunn går vi foreløpig ikke inn på de antydde forskriftshjemler.

Sett fra næringens side vil den antydde metoden med automatisk innhenting av priser fra leverandørenes nettsteder åpenbart være den enkleste. Men vi har klare motforestillinger også. Avhengig av de tekniske krav vil metoden kunne låse presentasjonsformen på nettstedene, gjennom et helt standardisert oppsett. Som et ytterpunkt vil den også kunne medføre standardisert gebyrstruktur. Vi utelukker ikke at forbrukersiden kan oppfatte dette som en fordel og ikke som en ulempe. Men dette må i så fall utredes og reguleres ad andre veier, og

ikke bare være en konsekvens av en valgt modell for innhenting av data til en finansportal.
– Forutsatt at en klarer å finne en modell som hensyntar disse motforestillingene, vil automatisk datainnhenting være interessant. Dette må selvsagt utredes nærmere.

Det er av svært stor betydning for våre medlemsbanker at innrapportering av data gjøres minst mulig byrdefull. I den videre utredning bør en fortsatt se på muligheten av gjenbruk av allerede innrapporterte data. Men også med hensyn til innrapporteringen til finansportalen er vi innstilt på aktiv medvirkning i det videre utredningsarbeidet, for å finne rasjonelle rutiner for alle parter.

7. Eierskap og organisering

Arbeidsgruppen anbefaler at "Kredittilsynet, Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og finansnæringen etablerer en egen enhet, for eksempel en stiftelse, som står som eier av portalen. De ulike organisasjonene som deltar i samarbeidet bør være representert i styret".

Vi er for så vidt enig i at finansportalen i det minste bør være en egen resultatenhet. Vi er imidlertid ikke overbevist om at det vil være rasjonelt at den etableres som et eget rettssubjekt, for eksempel en stiftelse. Uansett blir dette en liten organisasjon, og en bør unngå for stort formelt apparat rundt den.

Etter vårt skjønn bør en vurdere om finansportalen kan etableres som en egen avdeling under en av initiativtakerne. Det er i så fall Forbrukerombudet som peker seg ut. Samarbeidet med de øvrige interessenter, styring mv, kan i så fall reguleres i en egen avtale.

Under enhver omstendighet, selv om finansportalen blir etablert som en stiftelse eller lignende, bør organisasjonen fysisk plasseres i et større miljø, enten hos en av interessentene eller et annet sted der en kan oppnå synergieffekter/kompetansedeling, samtidig som finansportalen kan kjøpe løpende tjenester som lønn- og regnskap, kantine, postrutiner, renhold mv der.

I brevet 09.06.2006 fra Kredittilsynet, Forbrukerombudet og Forbrukerrådet til Finansdepartementet forutsettes det i pkt 9 at "de offentlige virksomhetene samlet har stemmeflertall i styret". Vi har intet å bemerke til det. Det som er viktig for oss er at finansnæringen er representert i finansportalens organer, og på rett nivå, slik at vi er sikret nødvendig innflytelse på innhold, rutiner mv.

Med vennlig hilsen
Sparebankforeningen i Norge

Arne Hyttnes
Adm. direktør

Sven L'Abée-Lund
Ass. direktør