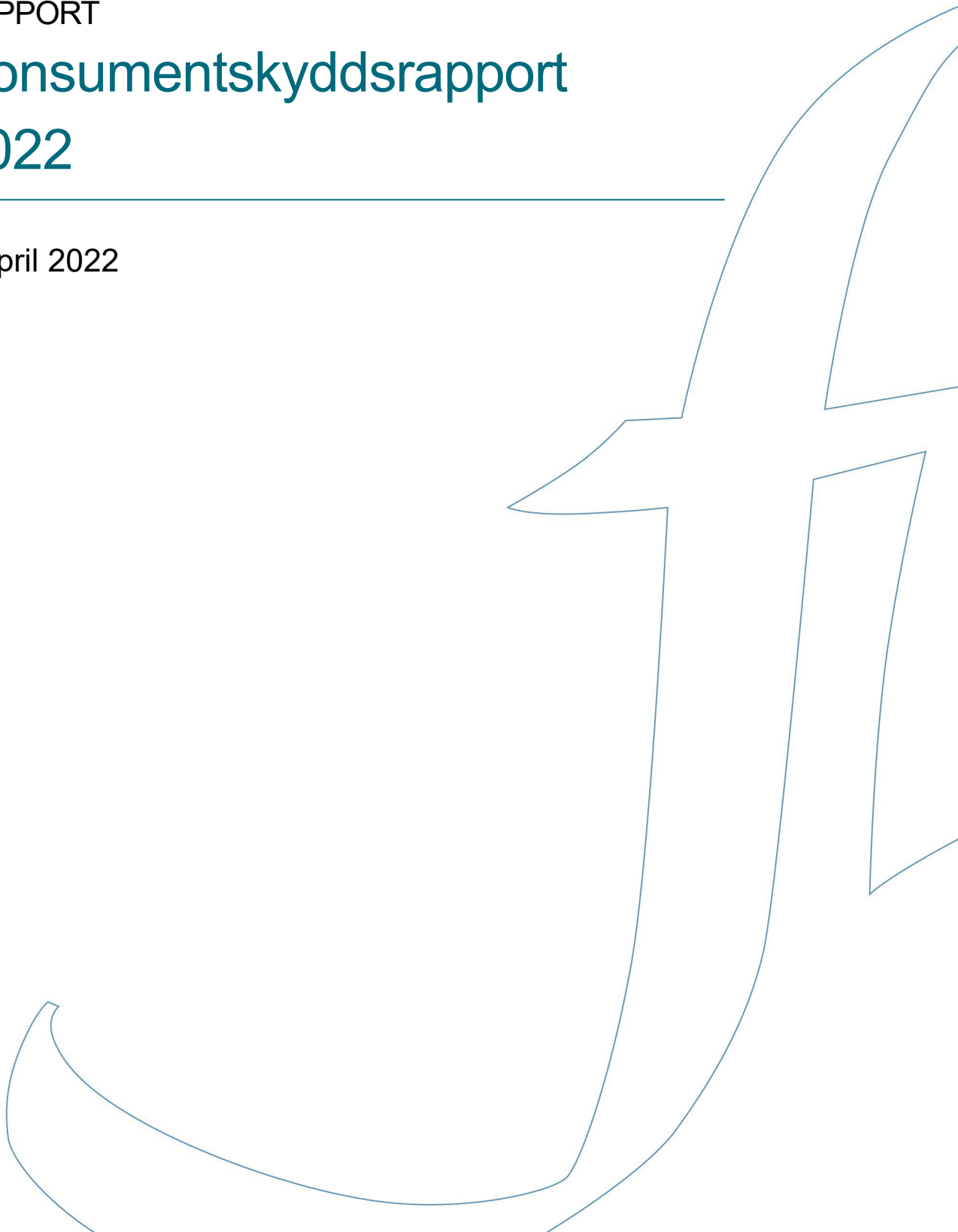




RAPPORT

Konsumentskyddsrapport 2022

7 april 2022



Innehåll

Sammanfattning	3
Klagomålshantering och rätten till betalkonto	5
Klagomålshantering central för konsumentskyddet	5
Rätten till betalkonto toppar anmälningarna till FI	6
Risker och prioriteringar	9
Osund kreditgivning	9
Provisioner skapar risker	14
Brett fokus på ett högt konsumentskydd i FI:s arbete	18
Får lojala försäkringstagare betala för höga premier?	18
Dolda indexfonder	19
Kryptotillgångar	20
Investeringsbedrägerierna ökar	21
Erfarenheter från tillsynen och åtgärder för att stärka konsumentskyddet	23
Försäkring	23
Konsumentkrediter och betalningar	24
Värdepappersmarknaden	25
Konsumentinformation och finansiell folkbildning	26
Behov av regelutveckling	28
Det bör vara billigare och mer rättvist när konsumenter säger upp bundna bolån	28
Ökade möjligheter att hantera likviditetsrisker i fonder och skydda fondspararna	29

Med denna rapport fullgör Finansinspektionen uppdraget att till regeringen
avrapporera myndighetens konsumentskyddsarbete enligt 3 § 4 FI:s instruktion.¹

Finansinspektionen
Box 7821, 103 97 Stockholm
Besöksadress Brunnsgatan 3
Telefon +46 8 408 980 00
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

¹ Förordning (2009:93) med instruktion för Finansinspektionen.

Sammanfattning

Osund kreditgivning och provisioner vid försäljning av finansiella instrument. Det är de högst prioriterade riskerna för Finansinspektionens (FI) konsument-skyddsuppdrag 2022.

Vi ser fortfarande risker på konsumtionslånemarknaden med att konsumenter får krediter som de inte har förutsättningar att betala tillbaka. Det kan i förlängningen leda till överskuldssättning.

I årets konsumentskyddsrapport trycker FI på vikten av ordentliga kreditprövningar. De ska baseras på tillräckliga uppgifter om konsumentens ekonomiska förhållanden så att hen kan betala tillbaka sitt lån och samtidigt ha en rimlig levnadsstandard. Om lånet har förmedlats av en låneförmedlare kan kreditgivaren behöva komplettera förmedlarens insamlade uppgifter. Valet av säljkanal kan aldrig motivera att en kreditprövning grundas på otillräckliga uppgifter. Låneförmedlarna, som får provision av kreditgivarna och som i sin marknadsföring ofta uppmuntrar konsumenter att lägga om sina lån eller ta nya lån, är skyldiga att leva upp till kraven på god kreditgivningssed.

Trots en viss förbättring vad gäller hanteringen av provisioner fortsätter värdepappersinstitut och försäkringsföretag att ta emot stora provisionsbelopp från produktbolag, framför allt fondbolag, både vid distribution med rådgivning och utan rådgivning. Vi bedömer att det finns en fortsatt risk för skadliga intressekonflikter med anledning av provisioner. FI poängterar vikten av att företagen lever upp till de krav som gäller när de tar emot provisioner.

Allt fler konsumenter vänder sig till FI och klagar över att banker nekar dem att öppna betalkonto eller att de får sitt betalkonto spärrat eller avslutat. De får sedan stora problem att klara vardagen. I många fall beror bankernas agerande på att de anser sig ha bristande kundkännedom enligt penningtvättsregelverket. Vi understryker att det alltid måste göras en noggrann individuell bedömning av konsumentens kontoansökan. FI kommer att bjuda in branschen till en dialog för att diskutera problematiken.

En del konsumenter som vänder sig till FI har haft svårt att få kontakt med företagens klagomålsansvariga eller har överhuvudtaget inte hänvisats dit. Alla finansföretag bör ha en fungerande klagomålshantering för att utveckla verksamheten, korrigera brister och tillvarata konsumenters rättigheter. Det är viktigt att informationen om vart konsumenten kan vända sig är tydlig och att det är lätt att kommunicera med företaget kring det problem som uppstått.

FI ska under 2022 analysera om försäkringsföretag höjer lojala försäkringstagares försäkringspremier för hem-, villa- och bilförsäkring mer än för andra försäkringstagare i samma riskgrupp. Under året kommer vi också att ha en dialog med fondbolagen med anledning av myndighetens analys av aktivitetsgraden i fonder. Av de 28 fonder som analyserades bedömdes 19 vara potentiella så kallade dolda indexfonder och några av dessa tillhör de största fondbolagen på marknaden. Vissa av fondbolagen måste förbättra sin översyn och uppföljning. I rapporten varnar FI dessutom för investeringsbedrägerier, som har ökat kraftigt på senare år, och för riskerna med att investera i kryptovalutor.

Vi uppmärksammar även behovet av nya regler för hur likviditeten i vissa fonder ska kunna säkras, och nya regler för hur ränteskillnadsersättningen ska beräknas när en konsument vill lösa sitt bolån i förtid. Den senare frågan har blivit särskilt aktuell med anledning av Rysslands invasion av Ukraina, som har lett till ett ökat inflationstryck och höjt förväntningarna på Riksbanken att strama åt penningpolitiken. Marknadens förväntningar på stigande räntor kan leda till att fler konsumenter vill säkra sina boendekostnader genom att binda sin bolåneränta. Mot bakgrund av denna utveckling är det särskilt viktigt att konsumenter som vill säga upp bundna lån i förtid inte drabbas av krav på omotiverat hög ersättning till banken.

Klagomålshantering och rätten till betalkonto

Alla företag i den finansiella sektorn bör ha en fungerande klagomålshantering. Allt fler konsumenter vänder sig till FI och klagar över att banker nekar dem att öppna betalkonto eller spärrar eller avslutar deras konton. Vi konstaterar att varje bank alltid ska göra en noggrann individuell bedömning av konsumentens ansökan om betalkonto. FI kommer att bjuda in branschen för en dialog om dessa frågor.

Klagomålshantering central för konsumentskyddet

En konsument som inte är nöjd med den tjänst som hen har köpt eller med ett beslut som ett företag har fattat måste på ett enkelt sätt kunna framföra sitt klagomål och få det prövat av företaget. På det finansiella området finns bestämmelser och vägledning om klagomålshantering i flera olika lagar, föreskrifter, EU-riktlinjer och allmänna råd.² Syftet är att konsumenterna ska kunna vända sig till den klagomålsansvariga om det inte går att reda ut en fråga direkt med den berörda funktionen i företaget. Det är viktigt att informationen om vart konsumenten kan vända sig är tydlig och att det är lätt att kommunicera med företaget om det problem som har uppstått.

Klagomålshantering fyller en dubbel funktion. För det första handlar det om att konsumenten kan få hjälp i ett enskilt ärende och att det eventuellt kan leda till ett ändrat beslut eller en tydligare förklaring till vad företaget har grundat sitt beslut på. För det andra är klagomålen en möjlighet för företagen att upptäcka risker för felhantering och brister i verksamheten som behöver åtgärdas. Det ger indikationer på om företaget behöver se över sina rutiner och instruktioner, och om de behöver förändra sina produkter för att bättre möta kundernas behov.

I oktober 2021 publicerade FI en rapport om försäkringsföretags klagomålshandling.³ Där konstaterade vi att företagen överlag hade en välfungerande klagomålshandling även om det fanns visst utrymme för förbättringar. Bland annat

² Exempelvis FFFS 2002:23, Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshandling avseende finansiella tjänster till konsumenter, FFFS 2018:10, Finansinspektionens föreskrifter om försäkringsdistribution, FFFS 2013:9, Finansinspektionens föreskrifter om värdepappersfonder, FFFS 2018:4, Finansinspektionens föreskrifter om verksamhet med betaltjänstleverantörer, artikel 26 i kommissionens delegerade förordning 2017/565 för genomförandet av Mifid II (Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/565 av den 25 april 2016 om komplettering av 2914/65/EU), Riktlinjer för försäkringsföretags handtering av klagomål, EIOPA-BoS-12/069, Riktlinjer för försäkringsförmedlares handtering av klagomål, EIOPA-BoS-13/164, och Riktlinjer för handtering av klagomål inom värdepapperssektorn och banksektorn, JC 2018 35.

³ FI-tillsyn nr 24, Försäkringsföretagens klagomålshandling, 2021.

noterade vi att det fanns goda exempel på hur försäkringsföretag kan informera om och tydliggöra klagomålshanteringen för sina kunder. Företag med mer knapphändig information om hur deras kunder kan klaga visade sig också få färre klagomål. Färre klagomål är inte nödvändigtvis något positivt – risken är i stället att konsumenter inte får sina rättigheter tillvaratagna och att företagen inte uppmärksammar risker och brister i verksamheten. Majoriteten av försäkringsföretagen som kartlades hade någon form av centralt system för klagomålsregistrering och gjorde också regelbundna uppföljningar av klagomålen.

I rapporten från oktober understryker FI vikten av att företagen har en god klagomålshantering, att det finns korrekta styrdokument och att uppföljning och rapportering sker kontinuerligt. Det gäller naturligtvis hela finansbranschen – vi anser att alla finansföretag bör ha en fungerande klagomålshantering för att utveckla verksamheten, korrigera brister och undvika att konsumenters rättigheter åsidosätts.

En del konsumenter vänder sig till FI, Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå med klagomål på företag i finansbranschen. FI får genom de klagomål som framförs till byråerna, och direkt till oss på myndigheten, en bild av var i finanssektorn det finns problem. Klagomålen är ett bidrag när vi bedömer vad FI ska prioritera i tillsynen.

De klagomål som var vanligast under 2021 handlade om tillgång till betalkonto, obehöriga transaktioner, investeringsbedrägerier, missnöje med skadereglering samt svårigheter att hantera finansiella tjänster när dessa alltmer och nästan uteslutande blir digitala. Konsumenter uppger också att de har svårt att komma i kontakt med klagomålsansvarig eller överhuvudtaget inte har hänvisats dit. Det tyder på att det finns företag som har skäl att se över sina rutiner så att deras kunder vet vart de kan vända sig. Brister i informationen om vem konsumenten kan vända sig till med sitt klagomål ger intrycket av att företaget inte vill hantera klagomål och därmed inte i tillräcklig grad beaktar sin omsorgsplikt.

Rätten till betalkonto toppar anmälningarna till FI

En typ av klagomål som framförs till byråerna och FI som utmärker sig särskilt är konsumenter som nekas att öppna ett betalkonto med grundläggande tjänster eller som får sitt konto spärrat eller uppsagt. Antalet klagomål är stort både hos FI och Konsumenternas Bank- och finansbyrå, och har konstant ökat de senaste fem åren. Under 2021 var det särskilt klagomål om spärrade eller uppsagda konton som blev fler.

Konsumenter som saknar betalkonto får stora problem att klara vardagen och verka i samhället. De kan till exempel inte ta emot lönebetalningar, betala räkningar

och göra överföringar. Enligt EU:s betalkontodirektiv⁴ har konsumenter som är lagligen bosatta inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) rätt att öppna konto med grundläggande betaltjänster. FI publicerade i slutet av 2020 en rapport⁵ om hur reglerna som genomför direktivet tillämpas. Där konstaterade vi bland annat att bankerna var medvetna om sina skyldigheter och hade upprättat rutiner, men att det fanns indikationer på brister i tillämpningen av bestämmelserna. FI drog slutsatsen att informationen om regelverket och bankernas rutiner inte hade nått samtliga av bankernas medarbetare. Det tyder på att bankerna behöver följa upp hur rutinerna tillämpas i hela organisationen.

En särskild problematik som lyftes fram i rapporten, och som också är upphovet till de flesta klagomål som gäller rätten till betalkonto som har kommit in till FI och Konsumenternas Bank- och finansbyrå, är motsättningen mellan rätten till betalkonto och penningtvättsreglerna. Öppnande och nyttjande av ett betalkonto med grundläggande funktioner ska ske i överensstämmelse med penningtvättsregelverket. Enligt detta regelverk kan banker neka att öppna konto eller stänga befintliga konton med hänvisning till kraven på identifiering och kundkännedom. Här är det dock viktigt att uppmärksamma att Europeiska bankmyndigheten (EBA) i olika sammanhang har understrukt vikten av att bankerna gör en individuell bedömning av konsumentens förutsättningar och inte exkluderar hela kundgrupper från att få konto.⁶ Att bankerna följer regelverket, gör individuella bedömningar och nogsampt prövar den här typen av ärenden är inte minst viktigt med tanke på de långtgående konsekvenser som det blir för konsumenten att vara utan betalkonto med grundläggande tjänster.

Penningtvättsregelverket begränsar i vissa fall vilken information banken kan lämna till en konsument om skälet till att hen inte får öppna konto eller får sitt konto avslutat. FI vill dock påminna om att bankerna så långt det är möjligt måste vara tydliga i sin kommunikation och även förklara för konsumenten till vem på banken hen kan vända sig med sitt klagomål. FI och Konsumenternas Bank- och finansbyrå uppfattar att vissa konsumenter inte får någon klagomålshänvisning medan andra som har nekats konto däremot har fått rätt efter kontakt med den klagomålsansvariga. Det visar på vikten av en fungerande klagomålshantering.

I våra återkommande samtal med enskilda banker under 2021 följde vi upp rapporten om hur reglerna som genomför betalkontodirektivet tillämpas. FI

⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner.

⁵ Redovisning av betalkontodirektivets genomförande i Sverige, dnr 20-28029, 2020.

⁶ EBA/GL/2021/02, Guidelines on customer due diligence and the factors credit and financial institutions should consider when assessing the money laundering and terrorist financing risk associated with individual business relationships and occasional transactions under Articles 17 and 18(4) of Directive (EU) 2015/849, 2021, samt EBA/Op/2022/01, Opinion of the European Banking Authority on “de-risking”, 2022.

kommer under 2022 att bjuda in representanter för ett antal banker och berörda branschorganisationer för en diskussion med utgångspunkt i det stora antalet konsumentklagomål om nekade eller stängda betalkonton med grundläggande tjänster. I samtalen kommer vi bland annat ta upp bankernas klagomålshantering. FI har också för avsikt att under året följa upp utvecklingen av nekade och avslutade betalkonton inom ramen för penningtvättstillsynen.

Risker och prioriteringar

FI prioriterar under 2022 två risker för konsumenterna: osund kreditgivning och provisioner.

Osund kreditgivning

Konsumtionslånen har växt i snabb takt de senaste fem åren. Efter en tillfällig nedgång i tillväxttakten i samband med coronapandemins utbrott 2020 var den årliga tillväxten cirka 7 procent i slutet av 2021. Konsumtionslånen fyller en viktig funktion för att konsumenterna ska kunna köpa varor och tjänster när behov uppstår och sedan fördela kostnaden över tiden. Om en konsument exempelvis behöver reparera sin bil eller byta ut en vitvara är en kredit till hjälp när sparade medel inte räcker till.

Handeln, kreditgivarnas och låneförmedlarnas marknadsföring av krediter är intensiv. En del företag använder sig av influerare som tydligt riktar sig till unga vuxna. Andra har uppsökande reklam som är anpassad efter konsumentens sökhistorik på nätet.⁷ I handeln finns ofta avtal mellan handlaren och kreditgivaren som gör att båda tjänar på att konsumenten köper varan på kredit.

Konsumenternas köpvanor har förändrats. I dag väljer många att skjuta på betalningen i stället för att betala direkt. Det gäller inte minst i e-handeln, som har ökat markant under senare år. För många kan det vara en bekväm och smidig lösning som också gör det möjligt att se en vara som man har köpt på nätet innan man ska betala den. Majoriteten av faktura- och delbetalningskrediterna betalas i tid och medför därmed inga, eller endast små, extra kostnader för konsumenterna. I en tid med intensiv marknadsföring där det är vanligt att köpa först och betala senare blir det dock viktigt att konsumenten tänker efter noga om den egna ekonomin klarar ett lån som ska betalas tillbaka vid en senare tidpunkt. I annat fall kan konsumenten få stora kostnader och i värsta fall en skuld hos Kronofogden. Konsumenterna som inte klarar att betala sina skulder hamnar i en utsatt situation. Betalningsproblem kan få ekonomiska och sociala konsekvenser både för den skuldsatte själv och närstående.

FI har under senare år följt utvecklingen av lån till konsumenterna, till exempel genom kartläggningen av konsumtionslån.⁸ Kartläggningarna visar att utvecklingen i vissa fall går åt rätt håll med en minskning av antalet konsumenterna som får tidiga betalningsproblem eller som i nästa steg får allvarigare betalningsproblem. Sedan bestämmelserna för högkostnadskrediter ändrades 2018, bland annat genom att ett räntetak och ett kostnadstak infördes, har sådana krediter minskat kraftigt i

⁷ Rapport 2021:1, Konsument på kredit, Konsumentverket, 2021, s. 21 f.

⁸ Svenska konsumtionslån, 17 november 2021, dnr 21-29649.

omfattning.⁹ Det finns dock fortfarande områden där vi har uppmärksammat problem. Exempelvis får unga och konsumenter med låga inkomster oftare än andra betalningsproblem, det gäller både tidiga och allvarigare betalningsproblem. Likaså har konsumenter som tar lån från ett konsumentkreditinstitut en betydligt högre sannolikhet att få betalningsproblem.

Med omfattande marknadsföring av krediter, kreditprövningar som inte alltid uppfyller konsumentkreditlagens krav och kreditgivare som brister i sin omsorgsplikt i relation till konsumenterna, riskerar enskilda konsumenter att få krediter som de saknar ekonomiska förutsättningar att betala tillbaka. En del unga konsumenter får en tuff start i vuxenlivet med skulder och betalningsanmärkningar som kommer att följa dem en lång tid. Denna risk kvarstår som en av de främsta för konsumenterna på finansmarknaden. Under 2022 har därför arbetet med konsumentkrediter fortsatt hög prioritet för FI.

E-handeln driver på skuldsättningen

Inom e-handeln integreras många gånger kreditgivarnas kassalösningar med e-handlarens webbplats eller applikation, och konsumenten kan välja till exempel faktura eller delbetalning som betalningsmetod. Det är en rad olika faktorer som styr hur betalningssätten presenteras på en e-handelsplattform. FI:s brittiska motsvarighet Financial Conduct Authority (FCA) har i en rapport konstaterat att företag som erbjuder e-handlare kassalösningar hävdar att köp-nu-och-betalasenare-alternativ leder till ökad försäljning. FCA varnar för risken att betalningsalternativen och köpprocessen utformas så att de driver konsumenten att handla mer utan att ta hänsyn till om hen har råd.¹⁰

Den 1 juli 2020 trädde nya bestämmelser i betaltjänstlagen (2010:751) i kraft, som handlar om hur betalningssalternativen i e-handeln ska presenteras. Om en konsument som e-handlar kan välja betalningssätt utan kredit ska ett sådant visas före kreditalternativen. Ett betalningssätt som innebär konsumtion på kredit får inte heller vara förvalt om det finns andra betalningssätt. Syftet med lagstiftningen är att när en konsument tar en kredit ska det alltid vara resultatet av ett aktivt val.

FI och Konsumentverket delar på tillsynen över hur betalningssalternativen i e-handeln presenteras. Myndigheterna har genomfört undersökningar av e-handlares kassalösningar och bland annat påtalat när de som hade kortbetalning som första betalningssätt inte skiljde mellan betalning med debet- och kreditkort, eller när kreditalternativet lyftes fram visuellt med en annan färg. Konsumentverket har utöver att rikta sig mot betaltjänstleverantören med stöd av betaltjänstlagen även

⁹ Andersson, Aranki och Hult, Färre högkostnadskrediter efter nya regler, FI-analys 22, 2020.

¹⁰ The Woolard Review – A review of change and innovation in the unsecured credit market, Report to the FCA Board, februari 2021, s. 47.

riktat sig mot e-handlaren som bedöms ha ett medverkansansvar enligt marknadsföringslagen (2008:486). FI konstaterade i en rapport i juni 2021 att flertalet av aktörerna på marknaden hade anpassat sig till lagen även om det förekom brister.¹¹

Enligt 6 § konsumentkreditlagen (2010:1846) ska kreditgivare iaktta god kreditgivningssed och har därmed en omsorgsplikt i relation till konsumenten. Kreditgivaren är skyldig att handla omdömesgillt och ansvarsfullt mot konsumenten både inför ett kreditavtal och under tiden som avtalet gäller.¹² Det gäller oavsett vilket distributionssätt eller vilka samarbetspartner som kreditgivaren har valt. Kreditgivarna ska ha sådana säljprocesser att konsumenten kan göra ett övervägt val att ta krediten eller låta bli.

Låneförmedlare som uppmuntrar till att lägga om lån måste leva upp till god kreditgivningssed

FI:s kartläggning av konsumtionslån visar att det vanligaste syftet med blancolån är just att lösa andra lån.¹³ Att omvandla befintliga lån till ett nytt kan ha fördelar för vissa konsumenter, men att upprepade gånger lägga om lån och sträcka ut dem över en längre tid för att sänka månadsbetalningarna höjer samtidigt totalkostnaden. Det handlar många gånger om annuitetslån där konsumenten betalar en lika stor summa vid varje betalningstillfälle. Det gör att hen i början av låneperioden betalar en större andel ränta och i mindre grad amorterar. Det finns därmed en risk att det som ser ut att vara ett bra låneerbjudande innebär att konsumenten betalar mycket i ränta under lång tid utan att nämnvärt amortera på lånet.¹⁴

FI:s konsumtionslånekartläggning visar även att närmare 40 procent av blanco-lånen 2020 tecknades genom en låneförmedlare. För nischbankerna gick 56 procent av de utbetalda lånen genom en låneförmedlare.¹⁵ Kreditgivarna betalar vanligen låneförmedlarna provision i form av en procentandel på det lånade beloppet eller en ersättning baserad på avgifter och räntor. För låneförmedlarna betyder det att deras intäkter blir högre om fler tar lån genom att nyttja deras tjänster, men också om konsumenter ofta lägger om sina lån och tar större lån.

¹¹ Marknadsföring av betaltjänster online, 2021, dnr 21-13000.

¹² Prop 2009/10:242, s. 52 f 90 f

¹³ Svenska konsumtionslån, 17 november 2021, dnr 21-29649.

¹⁴ Konsumentverket har också uppmärksammat att även om kreditgivaren hjälper en konsument som vill samla sina lån att lösa befintliga skulder så kan kreditgivaren inte avsluta ett kreditutrymme som är kopplat till ett kredit- eller kontokort. Om konsumenten inte säger upp kreditutrymmet själv finns det kvar och kan återigen börja nyttjas. Rapport 2021:1, Konsument på kredit, Konsumentverket, 2021, s. 23 f.

¹⁵ Enligt definitionen i Svenska konsumtionslån är en nischbank ofta specialiserad inom ett eller några få områden, till exempel konsumtionslån. Det kan jämföras exempelvis med storbanker som generellt har ett mer heltäckande utbud av produkter.

Låneförmedlarna är skyldiga att följa kraven på god kreditgivningssed. De ska sätta konsumentens intresse främst och det gäller även om det kan innebära ett intäktsbortfall i form av utebliven provision. FI och Konsumentverket har delat ansvar för tillsynen över låneförmedlarna och kommer under 2022 att i samråd närmare analysera låneförmedlarnas roll i kreditprocessen. Analysen görs för att få klarhet i vilken roll låneförmedlarna spelar och vilket ansvar de har när konsumenter söker nya krediter.

Tillräckliga uppgifter i kreditprövningen oavsett säljkanal

Kreditgivarna är enligt konsumentkreditlagen skyldiga att göra ordentliga kreditprövningar för att försäkra sig om att konsumenten kan betala tillbaka lånet.¹⁶ FI:s kartläggning visar att kreditprövningen är viktig. Sannolikheten för att låntagaren ska få betalningsproblem minskar om långgivaren använder mer omfattande information i kreditprövningen.¹⁷

En kreditprövning ska baseras på tillräckliga uppgifter om konsumenten. En kredit får bara beviljas om konsumenten har ekonomiska förutsättningar att betala tillbaka lånet enligt avtalet. Lagen utgår från den enskilda konsumentens situation och förutsättningar. Vi vill understryka att kreditgivaren bör använda all tillgänglig information som är relevant för att kunna göra en prognos utifrån konsumentens faktiska situation. Det kan innebära att kreditgivaren behöver ha tillgång till detaljerad information eller komplettera med fler uppgifter. Kreditgivarna måste därför ha rutiner som säkerställer att de i varje enskilt fall kan göra en relevant kreditprövning. Syftet med lagen är att skydda enskilda konsumenter.

Kreditprövningen ska baseras på tillräckliga uppgifter även när kreditgivaren får en kreditansökan genom en låneförmedlare. FI:s kartläggning visar att kreditgivaren kan få olika uppgifter om konsumenten beroende på om kreditgivaren använder egna kanaler eller en låneförmedlare. Om lånet har förmedlats av en låneförmedlare är det kreditgivarens ansvar att komplettera låneförmedlarens insamlade uppgifter när informationen inte är tillräcklig för att bedöma om konsumenten har förutsättning att betala tillbaka lånet. Valet av säljkanal kan aldrig motivera att en kreditprövning grundas på otillräckliga uppgifter om konsumentens ekonomiska förhållanden.

Under 2021 gjorde vi en översyn av FI:s allmänna råd om krediter i konsumentförhållanden. De allmänna råden ger en vägledning till företag under myndighetens tillsyn om hur de bör agera för att leva upp till kraven på god kreditgivningssed och

¹⁶ För fakturabetalning behöver dock kreditgivaren inte göra någon kreditprövning. Det följer av 4 § konsumentkreditlagen (2010:1846) som gör undantag för kravet på kreditprövning för en annan räntefri kredit än kontokredit som inte är förbunden med mer än en obetydlig avgift, som ska betalas tillbaka inom tre månader och som avser kreditköp.

¹⁷ Andersson och Förster, Varför får vissa låntagare betalningsproblem?, FI-analys 29, 2021.

vad som bör beaktas i samband med kreditprövningen.¹⁸ FI vill understryka vikten av att en kreditgivare beaktar god kreditgivningssed i samband med kreditprövningen – det handlar alltså om att handla omdömesgillt och ansvarsfullt mot konsumenten.

Kreditgivaren bedömer om en konsuments låneansökan ska beviljas utifrån uppgifter om sysselsättning, inkomst, utgifter, skulder och borgensåtaganden. Det är viktigt att kreditgivaren då ser till att konsumenten har förutsättningar att betala tillbaka lånet och samtidigt har en rimlig levnadsstandard. FI har i tillsynen noterat att det förekommer att kreditgivare har grundkrav på en årsinkomst före skatt på 100 000–120 000 kronor för att få ett blancolån. I normalfallet räcker en inkomst på en sådan nivå inte till en konsuments grundläggande levnads- och boendekostnader. Då saknar konsumenten i de allra flesta fall även ekonomiska förutsättningar för att återbetala en kredit.

Om kreditgivaren använder schabloner för att bedöma konsumentens utgifter bör de omfatta relevanta kostnader för hushållets konsumtion. Används exempelvis Konsumentverkets referensvärden för levnadskostnader måste kreditgivaren beakta att de endast bygger på vissa individuella och hushållsgemensamma kostnader som är nödvändiga för att klara vardagen, men däremot inte alla relevanta levnadskostnader.¹⁹ Även här har FI noterat att vissa kreditgivare har använt för låga uppskattningar av konsumentens utgifter. Boendekostnader är exempelvis en stor utgift för hushållen och de kan variera mycket beroende på exempelvis bostadsort, typ av boende och bostadens standard. Att enbart fråga om konsumentens boendeform och ersätta en uppgift från konsumenten om hans boendekostnad med en schablon är i regel inte ett lämpligt tillvägagångssätt.

Kreditgivare bör kontrollera uppgifterna som de samlar in om konsumenten. Det är sedan lika viktigt att kreditgivaren faktiskt grundar sin bedömning på dessa uppgifter. Det har funnits exempel i tillsynen på att uppgifter har samlats in, men sedan ändå inte legat till grund för bedömningen av om krediten ska beviljas.

Prioriteringar i FI:s tillsyn av osund kreditgivning

FI kommer fortsätta arbetet med undersökningar av kreditgivares kreditprövningar och om kreditgivare lever upp till god kreditgivningssed. För närvarande prövas fem ärenden för eventuella sanktioner och de kommer att slutföras under 2022. Under året kommer vi även inleda nya tillsynsaktiviteter.

¹⁸ FFFS 2021:29, Finansinspektionens allmänna råd om krediter i konsumentförhållanden.

¹⁹ I beräkningarna ingår exempelvis inte kostnader för boende, hyra och uppvärmning, transporter, tand- och sjukvård förutom en årlig tandundersökning, samhällsservice, såsom barn- eller äldreomsorg, utbildning och kafé- eller restaurangbesök. Underlagsrapport 2021:3 Beskrivning av Konsumentverkets beräknade hushållskostnader, Konsumentverket 2021, s. 11 f.

FI ska i samråd med Konsumentverket göra en fördjupad analys av låneförmedlarnas roll i kreditprocessen.

Liksom tidigare år kommer FI att kartlägga konsumtionslånen. Kartläggningen består av information om låntagare, kreditgivare och lån.

Med data från kartläggningarna fortsätter vi att analysera konsumtionslånen. En sådan analys handlar om betalningsproblem uppdelat på ålder och kön. Denna studie, som vi gör tillsammans med Kronofogden, kompletterar FI:s tidigare analyser av betalningsproblem kopplade till krediter. Vi planerar även att beskriva olika typer av amorteringar och hur amorteringar påverkar låntagarens ekonomi över tid.

Vidare följer FI utvecklingen på den svenska bolånemarknaden, bland annat genom en årlig bolåneundersökning. Fokus är kreditgivning och kreditprövning för bolån samt hur företagen lever upp till amorteringskravet. Undersökningen omfattar de åtta största bolånegivarna.

Köp och försäljning av fordringar för konsumtionskrediter kommer att bli föremål för en fördjupad analys under året.

Under 2022 kommer vi också att göra en internationell utblick över konsumtionslånen. Syftet är att dra lärdom av effekterna av andra länders regleringar samt få ökad kännedom om hur FI kan utveckla analysarbetet. Studien kommer att omfatta akademiska analyser och policyerfarenheter från myndigheter i andra länder.

FI ska dessutom göra en fördjupad analys av inkassoverksamhet hos små och medelstora institut.

Provisioner skapar risker

Finansiella instrument kan distribueras till en kund av olika aktörer, framför allt värdepappersbolag, banker, försäkringsbolag och försäkringsförmedlare. Distributionen kan ske både med och utan rådgivning. Om det sker utan rådgivning väljer kunden produkt själv, ofta på distributörens digitala plattform. I båda fallen är det inte ovanligt att distributören tar emot provisioner (tredjepartsättning) från produktbolaget, det vill säga det bolag som står bakom produkten.²⁰ Beroende på hur provisionen är utformad kan den skapa incitament för distributören att påverka konsumenten så att hen köper en viss produkt. I de fall rådgivning ges kan distributören direkt påverka konsumentens köp genom att rekommendera en produkt som ger hög provision, trots att produkten inte är lämplig för just den

²⁰ Försäkringsförmedlarna tar som regel emot provisioner via försäkringsföretagen, dvs. inte direkt från produktbolagen.

konsumenten. Även när konsumenten väljer en produkt själv kan distributören på olika sätt påverka konsumentens val, exempelvis genom hur olika investeringsalternativ presenteras på företagets digitala plattform och i nyhetsbrev.

FI har länge uppmärksammat riskerna med provisioner. Under 2018 infördes nya och utökade regler på detta område för både värdepappersinstitut (värdepappersbolag och banker) och försäkringsdistributörer (försäkringsföretag och försäkringsförmedlare). För att studera effekter av de nya reglerna kartlade FI under 2021 hur dessa aktörer hanterar provisioner. Kartläggningarna redovisades i december 2021 i två separata rapporter.²¹ De visar på en viss förbättring vad gäller hanteringen av provisioner. Samtidigt noterar vi att både värdepappersinstitut och försäkringsföretag fortsätter att ta emot stora provisionsbelopp från produktbolag, framför allt fondbolag, både i samband med rådgivning och vid andra distributionsformer. FI bedömer att det finns en fortsatt stor risk för intressekonflikter med anledning av provisioner, något som vi under 2021 konstaterade i både sanktionsbeslut, de rapporter som nämns ovan och i annan extern kommunikation.

Krav för att få ta emot provisioner

För värdepappersinstitut gäller som huvudregel ett förbud mot att ta emot provisioner. Förbudet gäller dock inte om provisionen är utformad för att höja kvaliteten på den berörda tjänsten. Det innebär att institutet, för att väga upp den mottagna provisionen, måste tillhandahålla konsumenten en extra tjänst eller en tjänst på en högre nivå. Tjänsten ska stå i proportion till storleken på den mottagna provisionen och ge konsumenten en påtaglig fördel. Provisionen får inte försämra institutets förutsättningar att agera i enlighet med konsumentens intressen.

I sanktionsbeslutet mot värdepappersbolaget Nord Fondkommission AB i oktober 2021 slog FI fast att det fanns stora brister i hur bolaget hade hanterat mottagna provisioner. FI konstaterade att bolaget hade tagit emot provisioner utan att kunna visa att de varit utformade för att höja kvaliteten på tjänsten till konsumenten, i detta fall investeringsrådgivning. Bolagets bristande hantering medförde oacceptabla intressekonflikter i förhållande till företagets kunder. FI påpekade att Nord Fondkommission AB inte hade specificerat hur stora provisioner varje kund hade genererat eller gjort någon värdering av de kvalitetshöjande tjänster som bolaget hävdade att det hade tillhandahållit. Bolaget hade inte heller gjort någon bedömning av om en viss kvalitetshöjande tjänst stått i proportion till mottagen provision och gett en påtaglig fördel för den specifika konsumenten.

Provisionsreglerna för försäkringsdistributörer är utformade på ett något annorlunda sätt. För försäkringsdistributörer, vid distribution av exempelvis en fondförsäkring, inklusive underliggande fonder, gäller att distributören bara får ta

²¹ Uppföljning av de nya reglerna om försäkringsdistribution för försäkringsföretag, 2021, dnr 21-31667, och Uppföljning av de nya reglerna om provision och oberoende rådgivning, 2021, dnr 21-31636.

emot provisioner om ersättningen inte har någon negativ inverkan på distributions-tjänsten eller försäkringsprodukten. Provisionen får inte heller försämra försäkringsdistributörens förutsättningar att agera i enlighet med konsumentens bästa. Den får inte vara så stor att den står i uppenbart missförhållande till de tjänster som har utförts.

Sammanfattningsvis innebär båda regelverken att provisioner inte får skapa intressekonflikter som inte hanteras i förhållande till konsumenten. FI vill poängtera vikten av att företagen utifrån syftet med lagstiftningen ser till att mottagna provisioner lever upp till kraven.

Fondprovisioner

Störst provisionsvolym betalas till distributörer av fonder. Fondprovisioner betalas ut löpande till distributörerna som en andel av den förvaltningsavgift som fondbolaget eller förvaltaren tar ut ur fonden. Vanligtvis betalas cirka hälften av förvaltningsavgiften vidare till distributören. Eftersom förvaltningsavgifterna varierar beroende på fond, beror provisionerna på vilka fonder som konsumenten köper. Det innebär att ju dyrare fond som distribueras till konsumenten, desto högre ersättning tar distributören emot. Vi har sett exempel där fondprovisionen kan vara tio gånger så hög eller mer, om konsumenten köper en aktivt förvaltd fond i stället för en indexfond.

Enligt FI:s bedömning innebär så stora skillnader svårhanterliga intressekonflikter. Det gäller både när fonder distribueras med rådgivning och när de distribueras utan rådgivning. FI förväntar sig att företagen ser över sin hantering av provisioner när det finns stora skillnader i ersättningsnivåerna.

Handel utan föregående rådgivning

Eftersom konsumenter i ökad utsträckning handlar på egen hand är det viktigt att understryka att samma krav för att få ta emot provisioner gäller oavsett om värdepappersinstitutet eller försäkringsdistributören distribuerar ett finansiellt instrument med eller utan föregående rådgivning. Reglerna gäller alltså även när exempelvis ett värdepappersbolag tillhandahåller en digital plattform där kunden handlar på egen hand.

Även när konsumenten väljer instrument utan föregående rådgivning måste företaget, om det tar emot provisioner, säkerställa att kraven för att få ta emot provisioner är uppfyllda. För värdepappersinstitutet handlar det bland annat om att tillhandahålla kvalitetshöjande tjänster, och för försäkringsdistributörerna handlar det bland annat om att provisionen inte får stå i uppenbart missförhållande till de tjänster som utförts. De företag som tar emot provisioner vid den här typen av distribution har en stor förklaringsbörda hur de säkerställer att reglerna följs, särskilt när bolaget tillhandahåller handel i instrument där det förekommer stora

skillnader i ersättningsnivåer. Det är inte tillräckligt, som vissa aktörer ibland för fram, att hänvisa till att konsumenterna får tydlig information om provisioner.

Prioriteringar i FI:s tillsyn av provisioner

FI kommer under 2022 fortsätta att prioritera arbetet kring provisioner. FI avser att göra det genom undersökningar och i den löpande tillsynen, bland annat med hjälp av en informationsinsamling riktad till vissa företag och genom löpande dialog med både värdepappersinstitut och försäkringsbolag.

Under året ska vi även fortsätta att analysera problemen med provisioner. Det kommer bland annat att ske i ljuset av vilken effekt de senaste årens ändrade reglering har haft, hur marknaden fungerar och vad som har framkommit i FI:s sanktionsärenden. Utgångspunkten är att värna ett högt konsumentskydd. Analysen blir viktig för FI:s ställningstagande i kommande diskussioner om eventuella regelverksförändringar eller andra åtgärder.

Brett fokus på ett högt konsument- skydd i FI:s arbete

Förutom att uppmärksamma riskerna med osund kreditgivning och provisioner arbetar vi för ett högt konsumentskydd på en mängd olika områden. Ett exempel är FI:s analys under 2022 om försäkringspremien är högre för den som inte byter försäkringsbolag så ofta jämfört med andra i samma riskgrupp. Andra exempel är vår kartläggning av om fondbolagens aktivt förvaltade fonder i själva verket är dolda indexfonder samt FI:s varningar för att investera i riskfyllda kryptovalutor eller råka ut för ett investeringsbedrägeri.

Får lojala försäkringstagare betala för höga premier?

En konsumentrisk för framför allt skadeförsäkringar är orättvis behandling av lojala försäkringstagare.²² Det kan ske genom att försäkringsföretagen höjer försäkringspremien mer för kunder som troligen kommer att förnya sina försäkringar än för övriga försäkringstagare. Det innebär att lojala försäkringstagare får betala en högre premie än andra kunder inom samma riskgrupp. Risken för orättvis behandling ökar i och med att försäkringsföretagen får mer data om försäkringstagarna och utvecklar mer avancerade analysmetoder.

Tillsynsmyndigheterna i Storbritannien och Irland har granskat om sådan prissättning, även kallad price-walking, förekommer vid hemförsäkring och bilförsäkring.²³ Båda tillsynsmyndigheterna har funnit att försäkringsföretagen ofta initialt prissätter försäkringarna lågt för att locka nya kunder för att sedan över tid höja premierna. Prishöjningarna är större än vad som är motiverat utifrån risken för de försäkringstagare som är lojala och inte byter försäkringsgivare. Granskningarna visade att konsumenterna ofta har svårt att förstå hur försäkringsföretagen prissätter försäkringar vid förnyelse, och många tror att en höjning av premien speglar en högre risk för kollektivet. Av granskningarna framkom också att prisdiskriminering särskilt drabbar äldre konsumenter och konsumenter med låg utbildning.

De konsumenter som ofta byter försäkringsgivare gynnas av en sådan prissättning. Den brittiska tillsynsmyndigheten redogör dock för ett antal nackdelar utöver att de försäkringstagare som är lojala får betala premier som överstiger deras risk. En

²² Se bland annat från Consumer trends report, den europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten Eiopa, 2021, och Framework for assessing conduct risk through the product life cycle, Eiopa, 2019.

²³ Se rapporterna General insurance pricing practices, Market Study MS18/1.3, Financial Conduct Authority, 2020, och Review of differential pricing in the private car and home insurance markets, Central Bank of Ireland, 2021.

prissättningsmodell där försäkringsföretagen sätter låga initiala premier för försäkringar riskerar att snedvrída konkurrensen. Konkurrens sker då inte utifrån vilken försäkringsprodukt som över tid erbjuder bäst skydd i förhållande till premien, utan i stället utifrån vilket försäkringsföretag som erbjuder lägst premie för nya kunder. Det innebär också att försäkringsföretagen har höga anskaffningskostnader för att locka nya kunder, kostnader som får bäras av de befintliga försäkringstagarna. En sådan prissättning innebär också kostnader för konsumenter i form av tid för att leta efter nya försäkringsgivare som erbjuder låga initiala premier. Ytterst innebär det även en risk för minskat förtroende för försäkringsbranschen.

Sedan den 1 oktober 2018 omfattas försäkringsföretagen av nya regler om försäkringsdistribution. Det innebär bland annat att försäkringsföretagen med omsorg ska ta tillvara varje kunds intressen och handla hederligt och rättvist. Det betyder också att försäkringar ska utformas utifrån kundernas behov. Försäkringsföretagen har alltså ett ansvar att behandla varje enskild försäkringstagare rättvist och att säkerställa att produkterna möter hens behov. Det bör därför vara svårt för företagen att motivera att premierna bestäms olika beroende på hur troligt det är att försäkringstagarna förnyar sina försäkringar. Det kan också strida mot vad som kan anses utgöra god försäkringsstandard enligt försäkringsrörelselagen. FI noterar att även branschorganisationen Svensk Försäkring anser att försäkringstagare inom en och samma riskgrupp ska behandlas lika.²⁴

FI kommer under 2022 att analysera om orättvis behandling av lojala kunder förekommer även i Sverige för hem-, villa- och bilförsäkring, tre produkter som är viktiga för många konsumenter.

Dolda indexfonder

Det är viktigt att konsumenter får de produkter som de har blivit lovade och betalar för. Nya informationskrav för fonders aktivitetsgrad började gälla den 1 januari 2020. Under 2021 gjorde FI en fördjupad analys av aktivitetsgraden i fonder. Syftet var att identifiera fonder som kallas för aktiva men som i praktiken förvaltas passivt, så kallade dolda indexfonder. Vårt fokus var fonder som beskrivs som aktiva fonder och som samtidigt har en låg rapporterad aktivitetsgrad och en relativt hög avgift. I analysen ingick att titta på hur bolagen själva identifierar och följer upp indikationer på att deras aktiva fonder har låg aktivitetsgrad.

FI räknade i analysen på nyckeltal som aktiv risk och informationskvot för att identifiera potentiella indexfonder. Aktiv risk är ett nyckeltal som mäter hur mycket fondens avkastning varierar mot index. Informationskvot är ett mått för att

²⁴ Riskbedömning och premiesättning, Svensk Försäkrings webbplats, <https://www.svenskforsakring.se/om-forsakring/riskbedomning-ar-inte-diskriminering--om-premiesattning-och-likabehandling/>

utvärdera om den aktiva förvaltningen ger ett positivt resultat i förhållande till de avvikelser som görs i förvaltningen mot index. FI har tittat på vilken informationskvot som krävs (hur skicklig förvaltaren måste vara) för att kunna kompensera för avgiften för den aktiva förvaltningen. Analysen tog hänsyn till tillgångsallokeringen inom fonderna och data från de senaste fem åren. FI:s bedömning var att 19 av de 28 fonder som ingick i analysen var potentiella dolda indexfonder. Bland dessa fanns fonder som förvaltas av de största fondbolagen på den svenska marknaden.

FI:s analys visade även att det finns varierat hur bolagen granskar och följer upp aktivitetsgraden i fonder. Vissa bolag saknar tillräckliga rutiner för översyn och uppföljning av rapporterad aktivitetsgrad. En del bolag saknar även rutiner för regelbunden återkoppling till externa förvaltare. När det gäller kraven på att publicera en förklaring till uppnådd aktivitetsgrad kunde FI konstatera att förklaringen i många fall var otillräcklig eller svår för konsumenten att förstå.

Det är inte tillåtet för företag som säljer fonder att kalla dessa aktiva om de i själva verket inte är det. Alla fondbolag ska ha rutiner för att följa upp aktivitetsgrad över tid och vidta åtgärder när en aktiv fond visar tecken på en alltför låg aktivitetsgrad. Fondbolagen ska också överväga vad som är en rimlig aktivitetsgrad för att fonden ska kunna beskrivas som aktivt förvaltd. Informationen till konsumenten om aktivitetsgrad måste vara sanningsenlig och lätt att förstå.

FI konstaterar att vissa fondbolag inte levde upp till kraven i regelverket. I och med att informationskrav om aktivitetsgrad är nytt kommer vi inledningsvis att kommunicera våra iakttagelser till berörda bolag och våra förväntningar till branschen. Om bolagen inte bättrar sig kommer FI att göra uppföljningar eller vidta andra åtgärder.

Kryptotillgångar

En kryptotillgång är en digital tillgång som överförs och lagras krypterat på en distribuerad databas.²⁵ De senaste åren har man kunnat se ett markant ökat intresse bland konsumenter för investeringar i kryptotillgångar och i finansiella instrument med kryptotillgångar som underliggande tillgång.

Kryptotillgångar är förknippade med risker för konsumenter. Tillsammans med myndigheter världen över har FI varnat för att en hög prisvolatilitet betyder att konsumenter som dras in på den här marknaden kan förlora mycket pengar. Kryptotillgångar av liknande slag som bitcoin saknar också ett inneboende värde. Det gör kryptotillgångar svåra, om inte omöjliga, att värdera. Många som köper kryptotillgångar gör det av rent spekulativa skäl. I februari 2021 publicerade FI en

²⁵ En distribuerad databas är ett decentraliserat sätt att lagra data, där informationen lagras på många olika datorer och utan någon centralt huvudansvarig part.

tillsynsrapport om finansiella instrument med kryptotillgångar som underliggande tillgång där vi varnade för att dessa instrument är olämpliga för de flesta, om inte alla, konsumenter. I mars 2022 publicerade de europeiska tillsynsmyndigheterna en gemensam varning för riskerna med bitcoin och andra kryptotillgångar.²⁶

Polisen har även identifierat att kryptotillgångar används för kriminell handel, för att tvätta pengar som kan kopplas till brott och finansiering av terrorism. Det finns även en risk att kryptotillgångar kan användas för att kringgå sanktioner. Bolag som erbjuder handel med kryptotillgångar måste registrera sig hos FI och följa penningtvättsreglerna. I oktober 2021 påbörjade FI sin senaste granskning av företag som handlar med kryptotillgångar för att se om de följer penningtvättsreglerna.

Utvinningen av kryptotillgångar kräver mycket el och har därför en stor negativ påverkan på klimatet. FI:s generaldirektör har därför tillsammans med Naturvårdsverkets generaldirektör uppmanat EU att utreda ett förbud mot den energikrävande utvinningsmetoden proof of work.²⁷

Det saknas i dag konsumentskyddande reglering av kryptotillgångar, och bolag som erbjuder kryptotillgångar står inte under FI:s tillsyn. EU-kommissionen har tagit fram ett förslag till en förordning, den så kallade Mica-regleringen²⁸, för att öka konsumentskyddet, rättssäkerheten och att motverka risker för finansiell instabilitet.

Investeringsbedrägerierna ökar

Frågor och klagomål från konsumenter som har blivit lurade i ett investeringsbedrägeri utgör en betydande del av de klagomål som kommer in till FI. Varje år drabbas tusentals konsumenter i Sverige av investeringsbedrägerier. Det handlar främst om bedrägerier där de drabbade har erbjudits så kallade marginalkontrakt eller CFD-kontrakt (contracts for difference, en typ av derivat), som ofta är kopplade till kryptovalutor. Konsumenten investerar pengar men får inget för dem då pengarna försvinner direkt. En del konsumenter som redan har utsatts för investeringsbedrägerier kontaktas på nytt och erbjuds hjälp att få tillbaka förlorade pengar mot betalning, vilket leder till ytterligare förluster.

Omfattningen på bedrägerierna varierar och det är vanligt med förluster på mellan 300 000 och 500 000 kronor. FI har även sett flera exempel där personer har blivit

²⁶ EU financial regulators warn consumers on the risks of crypto-assets, ESA 2022 15, EBA, Esma och Eiopa, 2022.

²⁷ Kryptotillgångar hotar klimatomställningen – energikrävande utvinning bör förbjudas, FI:s webbplats, 5 november 2021. Proof of work är det vanligaste sättet att producera kryptotillgångar i dag. Utvinningsmetoden fungerar även för att säkra nätverket.

²⁸ Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om marknader för kryptotillgångar och om ändring av direktiv (EU) 2019/1937, COM(2020) 593 final.

lurade på flera miljoner kronor. För den enskilde innebär detta ett stort ekonomiskt och känslomässigt lidande. Det riskerar samtidigt att gröpa ur förtroendet för seriösa finansiella företag.

Investeringsbedrägerier finansierar också grov brottslighet. En rapport från Polisens bedrägericentrum slår fast att närmare hälften av alla bedrägeriärenden kan kopplas till organiserad brottslighet.²⁹

Investeringsbedrägerierna har ökat under flera år. Varje år varnar FI för falska företag som kan antas vara fasader för pågående bedrägerier. Antalet varningar har ökat med i storleksordningen 30 procent per år sedan 2018. En bidragande orsak är att sociala medier har skapat en infrastruktur för bedragare att nå ut bredare med falska upplägg. Det har också gett nya möjligheter att enkelt få direktkontakt med brottsoffer.

Att utreda bedrägeribrott är svårt. Det är därför extra viktigt att arbeta förebyggande med information och utbildning. FI informerar löpande om aktuella investeringsbedrägerier och saker att tänka på för att undvika att bli drabbad. Vi sprider informationen i flera kommunikationskanaler och till media för att försöka nå så många konsumenter som möjligt.

Genom att öka medvetenheten hos allmänheten för den typ av upplägg som bedragarna använder sig av kan vi förhoppningsvis minska antalet personer som far illa. FI kommer fortsätta att prioritera denna fråga.

²⁹ De organiserade bedrägerierna – en rapport om bedrägerierna kopplade till organiserade kriminella miljöer, Polisen, 2021.

Erfarenheter från tillsynen och åtgärder för att stärka konsumentskyddet

I det här avsnittet redogör vi för ett urval av de tillsynsinsatser och åtgärder med fokus på konsumentskydd som FI genomförde under 2021.

Försäkring

- FI genomförde under 2020–2021 en undersökning hur fem livförsäkringsföretag med en relativt stor andel egen försäljning av försäkringar levde upp till reglerna om försäkringsdistribution. Undersökningarna visade bland annat att de utvalda företagens interna regler för ersättningssystem följde regelverkskraven.
- FI fick i regleringsbrevet för 2021 i uppdrag att redovisa vilka effekter de nya reglerna om försäkringsdistribution (baserade på det så kallade IDD-direktivet³⁰) har haft på försäkringsmarknaden. FI:s kartläggning visar bland annat att företagen har gjort flera förändringar i sina ersättningssystem och att provisionsnivåerna bland försäkringsförmedlare (mätt i procent av investerat belopp) har sjunkit samt att så kallade up front-provisioner har försvunnit.³¹
- FI gjorde en fördjupad analys av klagomålshanteringen på 20 utvalda försäkringsföretag under 2021. Överlag hanteras klagomål tillfredsställande i de utvalda företagen men det finns utrymme för förbättringar.³²
- FI gjorde under 2021 en fördjupad analys av utbetalningsbelopp i fondförsäkring. Vi kunde konstatera att det finns skillnader mellan de kartlagda företagen som påverkar utbetalningsbeloppens storlek, som till exempel hur arvsvinster behandlas, antaganden om dödlighet och hur utbetalningar förväntas ske under utbetalningstiden. Resultaten har sedan använts i FI:s tillsynsplanering.

³⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 av den 20 januari 2016 om försäkringsdistribution (IDD).

³¹ Uppföljning av de nya reglerna om försäkringsdistribution för försäkringsföretag, 2021, dnr 21-31667, och Uppföljning av de nya reglerna om provision och oberoende rådgivning, 2021, dnr 21-31636.

³² FI-tillsyn nr 24, Försäkringsföretagens klagomålshantering, 2021.

Konsumentkrediter och betalningar

- FI fortsatte under året arbetet med de fem påbörjade undersökningarna av kreditgivares kreditprövning i konsumentförhållanden. I september 2021 beslutade FI:s chefsjurist att samtliga ärenden ska prövas för sanktion.
- FI publicerade nya allmänna råd om krediter i konsumentförhållanden, där fokus låg på god kreditgivningssed och kreditprövning.³³ FI förtydligar i råden bland annat kraven på kreditgivarnas omsorgplikt i samband med kreditprövningen.
- FI gjorde en kartläggning av marknaden för konsumtionslån.³⁴ I kartläggningen samlade vi in uppgifter om nya låntagare från 36 bolag. Rapporten sammanfattar och beskriver hur marknaden ser ut och hur den har utvecklats de senaste åren.
- FI gjorde under året flera analyser kring konsumentkrediter och betalningsproblem: Varför får vissa låntagare betalningsproblem?³⁵, Lån, betalningsproblem och skuld hos Kronofogden (i samarbete med Konsumentverket och Kronofogden)³⁶ och Långgivarens betydelse för betalningsproblem och skuld hos Kronofogden (i samarbete med Kronofogden)³⁷. I den sistnämnda analysen konstaterades att företagets risktolerans syns i deras affärsmodell, bland annat på hur de gör sina kreditprövningar. En relativt stor andel av de som lånar av konsumentkreditinstitut får skulder hos Kronofogden.
- FI publicerade en rapport om effekten av nya bestämmelser i betaltjänstlagen om att kreditalternativet inte får placeras först eller vara förfyllt vid betalning online, om det finns andra betalalternativ som inte innebär kreditköp.³⁸
- FI lämnade tillsammans med Konsumentverket en hemställan till regeringen om att tillsätta en utredning om att införa ett system som ger kreditgivare och konsumenten själv möjlighet att få en helhetsbild av konsumentens skulder (skuldregister) i samband med en kreditprövning.³⁹ FI har lyft denna fråga i de två senaste konsumentskyddsrapporterna. Det

³³ FFFS 2021:29, Finansinspektionens allmänna råd om krediter i konsumentförhållanden.

³⁴ Svenska konsumtionslån, 17 november 2021, dnr 21-29649.

³⁵ Andersson och Förster, Varför får vissa låntagare betalningsproblem?, FI-analys 29, 2021.

³⁶ Andersson, Bergling och Üye, Lån, betalningsproblem och skuld hos Kronofogden, FI-analys 32, 2021.

³⁷ Andersson och Üye, Långgivarens betydelse för betalningsproblem, FI-analys 35, 2021.

³⁸ Marknadsföring av betaltjänster online, 2021, dnr 21-13000.

³⁹ Hemställan om utredning av förutsättningarna för ett system med uppgifter om konsumenters totala skuldsituation, 26 oktober 2021, dnr 21-27173.

är därför glädjande att regeringen nu har tillsatt en utredning som bland annat ska analysera frågan.⁴⁰

- FI och Konsumentverket bjöd, i samverkan med Kronofogden, in till ett samtal med ett antal centrala marknadsaktörer för att diskutera riskerna på konsumtionslåne marknaden och vad som behöver göras för att stärka konsumentskyddet. Under mötet diskuterades behovet av en spärrtjänst där konsumenter frivilligt kan spärra sig från att ta lån under en begränsad period. För att det ska vara verkningsfullt och till hjälp för konsumenten är det viktigt att merparten av marknadsaktörer ansluter sig till en sådan spärr. FI, Konsumentverket och Kronofogden uppmanade branschen att ta sitt ansvar och tillsammans undersöka vilka möjligheter som finns.
- FI publicerade den årliga bolåneundersökningen, där vi analyserar hushållens lån och vilka sårbarheter de medför för hushåll, banker samt i förlängningen för den makroekonomiska utvecklingen och den finansiella stabiliteten.⁴¹
- FI publicerade privatekonomiska tips på vår webbplats fi.se, bland annat vad konsumenter bör tänka på innan de tar ett nytt lån.

Värdepappersmarknaden

- FI genomförde under 2021 undersökningar om bland annat företags rådgivning och hantering av intressekonflikter. FI återkallade tillståndet för ett av företagen som undersökts, Nord Fondkommission AB.
- FI avslutade under året också undersökningar mot ett antal fondbolag. En undersökning gällde ett fondbolags likviditetsriskhantering. Syftet var att undersöka om företaget hade en lämplig process för hantering av likviditetsrisker. En annan undersökning handlade om hur ett fondbolag hade värderat fondernas tillgångar. Bakgrunden till undersökningen var svårigheter med att värdera företagsobligationer under våren 2020. Vidare undersökte FI hur ett utländskt fondbolag hade tillämpat de regler som gäller vid marknadsföring av en fond i Sverige.
- FI gjorde en fördjupad analys av kostnader och avgifter i värdepappersfonder. Analysen var en del av en gemensam tillsynsaktivitet där flera EU-länder deltog. Arbetet gav kunskaper om hur de nationella tillsynsmyndigheterna utövar tillsyn på detta område. Genom att öka harmoniseringen kan investerare i EU bättre skyddas från fondbolag och AIF-förvaltare som tar ut onödiga kostnader och avgifter.
- FI samlade in information om hur fondförvaltare (785 fonder och 69 förvaltare) har anpassat sig till EU:s nya förordning om

⁴⁰ Dir. 2021:108, Motverka riskfylld kreditgivning och överskuldssättning. En särskild utredare ska granska marknaden för konsumentkrediter och föreslå åtgärder som motverkar riskfylld kreditgivning och överskuldssättning.

⁴¹ Den svenska bolåne marknaden, 24 mars 2021, dnr 21-4799.

hållbarhetsrelaterade upplysningar (SFDR). Kartläggningen visade att en majoritet av de svenska fonderna kategoriseras som hållbara produkter eftersom de antingen främjar miljörelaterade och/eller sociala egenskaper eller har hållbar investering som mål. Vi konstaterade att kategoriseringen för många svenska fonder innebär höga krav på vilken information som lämnas, och att vissa fondförvaltare kan behöva anpassa informationsgivningen bättre till fondens investeringsstrategi. Under 2022 ska FI titta närmare på de svenska fonder som kategoriserar sig som så kallade artikel 9-fonder och därmed har hållbar investering som mål. Enligt regelverket ska fondförvaltarna lämna viss information till investerarna om dessa fonder. Vi ska kartlägga fonderna för att ge en bild av hur informationen presenteras för investerarna.

- FI gjorde en årlig kartläggning av fondavgifter och risknivåer för cirka 70 fondförvaltare. Uppgifterna ger ett underlag inför kommande års tillsyn och analys av värdepappers- och specialfonder.
- FI publicerade en tillsynsrapport om likviditetsriskhantering i fonder och överlämnade även en rapport till regeringen med anledning av ett regeringsuppdrag⁴² I den senare lämnade vi lag- och föreskriftsförslag till regeringen för att ge fondbolagen fler och effektivare verktyg att hantera likviditetsrisker.
- FI inledde ett arbete kring aktivitetsgraden i fonder. Den fördjupade analysen som omfattar 28 fonder avslutas under 2022.
- FI varnade under 2021, inom ramen för arbetet med att motverka investeringsbedrägerier, för 2 759 falska företag som utger sig för att driva finansiell verksamhet.

Konsumentinformation och finansiell folkbildning

- FI kommunicerar till stor del med företag under tillsyn. Under 2021 riktades mer kommunikation direkt mot konsumenter i form av privatekonomiska tips och information om bedrägerier. Vid sanktioner kommuniceras nu det innehåll som mer direkt berör konsumenter separat för att nå dem.
- FI utvecklar i samarbete med andra myndigheter, organisationer och privata företag målgruppsinriktade utbildningsprojekt för konsumenter inom ett nationellt nätverk.
- Utbildningen Trygga din ekonomiska framtid är bred och passar personer som i sitt arbete möter människor som de kan sprida kunskaperna vidare till. Under året utbildades diakoner och andra yrkesgrupper som möter ekonomiskt utsatta.

⁴² FI-tillsyn nr 22, Likviditetsriskhantering i fonder, 2021, respektive Likviditetsverktyg i värdepappersfonder och specialfonder, 2021, dnr 21-3338.

- FI deltog under året i Pensionskunskap, ett utbildningsprojekt för blivande personalvetare och ekonomer på flera högskolor och universitet.
- FI har lanserat en e-utbildning i privatekonomi. Experter från nätverket föreläser om bland annat budget, konsumenträtt, försäkringar, sparande, lån, pension, familjejuridik och att undvika bedrägerier. Utbildningen är öppen för alla.
- Pengalabbet, som tidigare varit en mobilapplikation, gjordes under 2021 om till en webbplats. Spelet är ett samarbete med Ekonomiska museet och används på mellanstadiet. Hösten 2022 gäller en ny läroplan för grundskoleämnet Hem- och konsumentkunskap och en vidareutveckling av innehållet i Pengalabbet har testats bland niondeklassare under hösten.
- FI har sedan tidigare tillsammans med andra myndigheter och organisationer, producerat ett utbildningsmaterial om privatekonomi för förstagångsföräldrar. Under året påbörjades ett arbete med att utveckla materialet med en kompletterande digital utbildning.
- FI delfinansierade en rapport om barns förståelse av pengars värde. Slutsatsen var att det går att lära barn om pengars värde utan tillgång till kontanter.
- FI samordnade och deltog även under World Investor Week och Global Money week.

Behov av regelutveckling

FI ska enligt sin instruktion redogöra för behovet av utveckling av regler. Vi vill här peka på två områden. Det första gäller beräkningen av ränteskillnadsersättningen när en konsument löser ett bolån. Det andra området handlar om hur likviditeten i vissa fonder ska kunna säkras.

Det bör vara billigare och mer rättvist när konsumenter säger upp bundna bolån

En konsument som säger upp ett bolån med bunden ränta, till exempel om hen ska flytta eller vill byta bank, betalar en så kallad ränteskillnadsersättning till banken. Konsumentkreditlagens regler för att beräkna denna ränteskillnadsersättning innebär att det generellt sett blir dyrt för konsumenter att säga upp bolån med bunden ränta. Det beror på att skillnaden mellan konsumentens låneränta och den jämförelseränta som används för att beräkna ersättningen inte fångar förändringar i ränteläget på ett bra sätt. Eftersom ersättningens storlek bestäms utifrån vilken ränta som konsumenten betalar på sitt bolån – ju högre ränta desto högre ersättning – får dessutom olika konsumenter betala olika mycket trots att bankens kostnader är desamma.

Bolån till bunden ränta har på senare år blivit vanligare.⁴³ Bunden ränta minskar hushållens känslighet för stigande räntor. Även om det finns fördelar med att fler hushåll binder räntan kan det samtidigt leda till att fler låntagare hamnar i en situation där de blir tvungna att betala en hög ränteskillnadsersättning eftersom fler kan väntas säga upp låneavtalet i förtid. Det är därför angeläget att se över reglerna för hur ränteskillnadsersättningen beräknas.

FI har därför hemställt om att regeringen ska ta fram ett lagförslag med nya regler om hur ränteskillnadsersättningen ska beräknas.⁴⁴ I vår hemställan finns också ett förslag på hur beräkningen ska gå till. Enligt FI:s förslag ska ersättningen utgå från de förändringar i det allmänna ränteläget som har skett sedan lånet tecknades, utan hänsyn till vilken ränta som konsumenten betalar på sitt bolån. Med den ansatsen kommer ersättningen generellt att bli lägre, framför allt för dem som betalar en hög bolåneränta.

⁴³ I den senaste bolåneundersökningen hade nästan 50 procent av nya bolånetagare en (volymviktad) räntebindningstid på över ett år på sina nya bolån. Det var ungefär 10 procentenheter fler än 2019 och 20 procentenheter fler än 2016. Den svenska bolånemarknaden, 24 mars 2021, dnr 21-4799.

⁴⁴ Hemställan om ändring av reglerna om ränteskillnadsersättning, 23 februari 2022, dnr. 22-2458.

För låntagare som vill minska sin räntekänslighet blir det mer attraktivt att välja bunden ränta om ränteskillnadsersättningen är bättre utformad. En bättre utformad ränteskillnadsersättning åtgärdar även den ojämlika behandlingen där konsumenter med svag förhandlingskraft betalar mer när de säger upp sitt lån. Likaså främjar det konkurrensen på bolånemarknaden genom att minska risken för att ersättningen blir ett hinder för konsumenter med bunden ränta att byta bank. Slutligen kan en bättre utformad ersättning bidra till att öka rörligheten på bostadsmarknaden för hushåll med bundna lån.

Sverige går nu in i ett läge med stigande inflation och förväntningar på höjda räntor. Då är det extra viktigt att hushållen har möjlighet att säkra sina boendekostnader genom att binda bolåneräntan, utan att för den skull drabbas av krav på omotiverat hög ersättning om de senare skulle säga upp bolånet i förtid.

Ökade möjligheter att hantera likviditetsrisker i fonder och skydda fondspararna

Under inledningen av coronapandemin våren 2020 uppstod oro och osäkerhet på de finansiella marknaderna. Det fick konsekvenser för fondmarknaden, inte minst i Sverige där det skedde mycket stora utflöden ur svenska företagsobligationsfonder. Det gjorde i sin tur att fondernas förvaltare tvingades sälja obligationer för att möta fondspararnas krav på inlösen. Händelserna visar att det är viktigt att fondförvaltare kan hantera likviditetsrisker i sin verksamhet och att de har beredskap att klara sina åtaganden även i ansträngda lägen, till exempel vid oväntat stora utflöden. För detta ändamål är det värdefullt, ur både konsumentskydds- och stabilitetsperspektiv, att fondförvaltare har tillgång till effektiva likviditetsverktyg. En god likviditetsriskhantering i en fond förutsätter naturligtvis mer än bara tillgång till sådana verktyg men de är en viktig beståndsdel i fondförvaltares hantering av likviditetsrisker. FI anser därför att det är angeläget, ur både konsumentskydds- och stabilitetsperspektiv, att fondförvaltare har tillgång till ändamålsenliga likviditetsverktyg.

Fondförvaltare har emellertid i dag begränsad tillgång till likviditetsverktyg, och de rättsliga ramarna för vissa av de verktyg som redan finns bör enligt FI förtydligas och utvecklas. I en rapport till regeringen har FI därför föreslagit att det ska införas en reglering i lag av så kallad swing pricing, avgifter för utspädningsskydd samt inlösen spärrar med på förhand angivna brytgränser i värdepappersfonder och specialfonder.⁴⁵

Swing pricing är ett verktyg som fondförvaltare använder för att omfördela kostnader som uppstår för fonden vid köp och försäljning av fondens tillgångar. Kostnaderna omfördelas till de andelsägare som orsakar kostnaderna i fonden

⁴⁵ Likviditetsverktyg i värdepappersfonder och specialfonder, 2021, dnr 21-3338.

genom att teckna eller lösa in andelar. Detta sker genom att justera antingen fondandelsvärdet eller försäljnings- och inlösenpriset för fondandelarna. FI bedömer att den senare metoden går att tillämpa enligt den nuvarande svenska fondlagstiftningen, medan den förra inte är tillåten.

Ett liknande verktyg är avgifter för utspädningsskydd som tas ut från andelsägarna när de tecknar och löser in andelar. Syftet är även här att täcka fondens kostnader för köp och försäljning av de underliggande tillgångarna i fonden, men till skillnad från swing pricing sker det genom att andelsägarna betalar en avgift.

Inlösenspärrear gör det möjligt för fondförvaltaren att senarelägga inlösen som överstiger en på förhand bestämd gräns, till exempel en viss procent av fondförmögenheten. Det kan ge förvaltaren möjlighet att sälja tillgångar på ett ordnat sätt och undvika snabba och potentiellt kostsamma försäljningar, som dessutom kan få spridningseffekter och utlösa nya uttag och ännu större försäljningar i ett läge där marknaden redan är ansträngd.

Frågan om likviditetshandling behandlas också på EU-nivå.⁴⁶ Även Europeiska systemrisknämnden (ESRB) och Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (Esma) har tidigare efterfrågat ett harmoniserat regelverk för likviditetsverktyg.⁴⁷

⁴⁶ Förhandlingar pågår om Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/61/EU av den 8 juni 2011 om förvaltare av alternativa investeringsfonder samt om ändring av direktiv 2003/41/EG och 2009/65/EG och förordningarna (EG) nr 1060/2009 och (EU) nr 1095/2010 samt Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/65/EG av den 13 juli 2009 om samordning av lagar och andra författningar som avser företag för kollektiva investeringar i överlåtbara värdepapper (fondföretag).

⁴⁷ Europeiska systemrisknämndens rekommendation av den 7 december 2017 om likviditetsrisker och finansiella hävstångseffekter i investeringsfonder (ESRB/2017/6), Esmas brev till Europeiska kommissionen Ref: Review of the Alternative Investment Fund Managers Directive, 18 augusti 2020, ESMA34-32-550. Se även Esmas rapport Recommendation of the European Systemic Risk Board (ESRB) on liquidity risk in investment funds, ESMA34-39-1119, 2020.