

Schyssta Pengar

Strategi för finansiella tjänster



**Sveriges
Konsumenter**

Bakgrund

1985 beslöt Sveriges Riksbank att avreglera den svenska kreditmarknaden. Det innebar bland annat att bankerna i princip fick låna ut obegränsat med pengar. Samtidigt öppnades de utländska kreditmarknaderna. Detta lade grunden för dagens låneekonomi. Den finansiella krisen som tog sin början på USA:s låne-marknad, drabbade större delen av världen från mitten av 2008. Svenska hushåll är högt skuldsatta, såväl i ett historiskt som i ett internationellt perspektiv. Sedan 1990-talets mitt har skulderna i förhållande till disponibel inkomst ökat från 90 till 170 procent och är i dag omkring 1,5 gånger större än genomsnittet i Euroområdet. Till största delen består detta av bolån. Men lån till mer kortsiktig konsumtion har också ökat, liksom antalet skuldsatta hos Kronofogdemyndigheten. Närmare 400 000 medborgare finns idag i registren.

Den finansiella marknaden med dess många ”produkter” har blivit allt mer komplex. I reklam uppmuntras konsumenter till att köpa på avbetalning eller ta så kallade snabb lån, ett fenomen som kom till Sverige 2006 och som skapat stora problem. Samtidigt har kraven vuxit på konsumenterna att fatta välavvägda finansiella beslut, exempelvis om förvaltningen av premie- och avtalspension och om sitt boende. Den rådgivning som finns att tillgå är oftast inte oberoende utan i praktiken en insäljning av finansföretagens egna produkter.

Konsumenternas kunskapsunderläge gör dem beroende av rådgivning men är idag utlämnade till marknadsaktörer, ibland oseriösa sådana, vars rådgivning präglas av intressekonflikter och inte sätter konsumentens bästa i fokus. Detta hämmar konkurrensen i branschen och leder till onödigt höga avgifter och dåliga finansiella produkter på marknaden.

Neddragen kontanthantering har sin bakgrund i nya betalningsmetoder och rån-risker, men lämnar också grupper av konsumenter utanför, till exempel många pensionärer.

Vision

Sveriges Konsumenters vision för finansiella tjänster är en marknad i balans mellan konsumenter och marknadsaktörer, en marknad som utgår från konsumenternas behov och som inte utnyttjar deras kunskapsunderläge. Det innebär finansiella tjänster med hög konsumentnytta, som är prisvärda och långsiktigt hållbara. Det senare såväl ekonomiskt och socialt som miljömässigt.

Det ska finnas ett brett utbud av finansiella tjänster och produkter till rimliga priser. Informationen till konsumenterna ska vara vederhäftig, relevant, begriplig och tydlig. Det krävs stark konkurrens med många oberoende aktörer som sätter press på de stora bolagen i branschen och det ska vara lätt att byta mellan aktörerna.

Men utbud och konkurrens räcker inte. Alla konsumenter ska ha tillgång till oberoende finansiell rådgivning som sätter konsumentens intresse främst. Allt fler finansiella beslut läggs på konsumenterna och de behöver stöd för att kunna fatta välgrundade beslut. Tillgång till oberoende rådgivning får inte vara en klassfråga, eftersom finansiella beslut har stor inverkan på den framtida privatekonomin. Svagare inkomstgrupper ska inte vara utlämnade till marknadsaktörer med grundläggande intressekonflikter utan erbjudas möjligheter till grundläggande finansiell rådgivning genom det offentliga.

Konsumenterna ska uppmuntras till en hållbar privatekonomi och stimuleras genom politiskt stöd till regelbundet sparande. Krediter ska inte vara ett substitut till att spara. Kreditprövningen ska vara seriös för att undvika överskuldsättning.

Regelverket ska vara starkt och utformat så att branschen ger en maximal samhällsnytta. Det ska skydda alla typer av konsumentgrupper när det gäller grundläggande möjligheter att använda finansiella tjänster på ett tryggt sätt. Tillsynen ska vara aktiv och tillräckligt omfattande för att systematiskt förebygga brister och fånga upp oseriösa aktörer. Branschsegment som ger liten samhällsnytta ska inte skyddas på konsumenternas bekostnad genom rätten att driva in skulder under hela låntagarens liv.

Det offentliga skyddsnetet ska vara starkt för konsumenter som råkar illa ut. Stödet till konsumenter måste vara personligt och aktivt eftersom områdets komplexitet annars gör det svårt för konsumenter att hävda sin rätt. Branschen ska i högre grad vara med och bekosta den tillsyn och de konsumentskyddande system som behövs för att marknaden ska fungera. Affärsmodeller får inte bygga på att det offentliga kostnadsfritt städar upp problemen som branschen orsakar.

Privatekonomi ska vara en betydligt starkare del i skolans läroplaner, så att ungdomar tidigt i livet förbereds för de val och risker som finns.

Kontanter ska inte fasas ut i en takt så att stora grupper av konsumenter mister möjligheter att handla, betala och delta i samhällslivet. Stor hänsyn måste tas till utsatta grupper, som inte får "straffas" för att de inte omedelbart anammar nya lösningar. Här ska bankerna ta ett brett ansvar. Kontantservice ska finnas över hela landet.

Finansbranschen ska ta ett mycket större ansvar när det gäller etik- och hållbarhetsfrågor. Som ägare och finansiär av de flesta företag spelar finansbranschen en central roll för att styra övriga näringslivet mot en hållbar utveckling. Branschen ska på ett tydligt och jämförbart sätt redovisa för konsumenterna hur socialt ansvarfulla och hållbara olika finansiella produkter är, så att konsumenterna kan göra informerade val.

Strategi

För att nå visionen med balans mellan konsumenter och marknadsaktörer inom finansiella tjänster ska Sveriges Konsumenter öka trycket på beslutsfattare och genom konkreta exempel visa vilket utsatt läge konsumenterna befinner sig i. Sveriges Konsumenter ska uppvakta, ha dialog och samarbeta med relevanta beslutsfattare och proaktivt bjuda in politiker, näringsliv och andra makthavare till dialogmöten, debatter och seminarier.

Vi ska arbeta både nationellt och på EU-nivå. Vi ska påverka politiska processer tidigt på EU-nivå eftersom det styr mycket av regelverket i Sverige. Vi ska utnyttja europeiska nätverk och ha en fortsatt stark roll i den europeiska konsumentorganisationen BEUC samt i övriga centrala och strategiskt viktiga organ och organisationer för konsumentinflytande. Särskilt genom BEUC:s finansgrupp ska vi påverka lagstiftningsprocesser inom EU för att få ett starkare konsumentskydd och åtgärder som stimulerar konkurrensen i branschen. Vi ska få fler politiker såväl nationellt som på EU-nivå att ställa sig bakom de krav vi driver och få fler att följa oss i våra kommunikationskanaler, bland annat via sociala medier och vårt nyhetsbrev.

Sveriges Konsumenter ska samarbeta med inflytelserika aktörer i Sverige såsom Finansinspektionen, Konsumentverket och Kronofogdemyndigheten, som ofta delar vår problembild och stödjer många av våra krav. Vi ska visa på föredömliga åtgärder i andra länder, framförallt genom internationella nätverk, främst BEUC. Vi ska samarbeta med den akademiska världen och använda det breda empiriska stöd som redan finns för att ytterligare underbygga våra krav. Sveriges Konsumenter ska även i möjligaste mån bidra till att höja den allmänna kunskapsnivån om finansiella tjänster, genom utvecklingsprojekt, genom våra medlemsorganisationer och i samverkan med vår tidning Råd & Rön.

Sveriges Konsumenter ska särskilt fokusera på målet om allas tillgång till oberoende finansiell rådgivning samt det växande problemet med konsumenters överskuldssättning. Till att börja med ska vi försöka få bukt med snabblånen, där marknadsföringen ofta inriktas mycket aktivt mot grupper med svag ekonomi och generellt bidrar till ett kortsiktigt tänkande. Vi ska också arbeta för att stärka det offentliga stödet till de mest utsatta konsumenterna, både genom att kräva

kortare väntetider till budget- och skuldrådgivning, men också genom att utvidga uppdraget till att omfatta grundläggande oberoende finansiell rådgivning.

Vi ska även fortsätta vårt arbete för att förmå finansbranschen att ta ett större ansvar för etik- och hållbarhetsfrågor. Här ska vi fokusera på att konsumentmakten ska få genomslag, eftersom det redan finns en stark vilja till förändring bland konsumenterna. Arbetet ska främst ske genom vårt projekt Fair Finance Guide som går ut på att driva en webbtjänst där konsumenterna kan få enkel, jämförbar och oberoende information om de olika finansaktörerna och på så sätt kan göra informerade val och ställa krav.

Krav

Regelverk och tillsyn

- Inför de konsumentskyddande åtgärder som Utredningen om finansiell rådgivning till konsumenter föreslagit. Exempelvis krav på inspelning vid all finansiell rådgivning och att konsumentombudsmannen ska kunna köpa ut principiellt viktiga fall från konsumenter och driva vidare mot näringsidkaren.
- Låt branschen i högre grad bekosta nödvändig tillsyn och konsumentskyddande system enligt principen förorenaren betalar. Ta ut högre avgifter från branschen så som i exempelvis Storbritannien.

Finansiell rådgivning

- Inför ett förbud mot provisioner vid finansiell rådgivning och förbjud säljare av finansiella produkter att kalla sig rådgivare.
- Ge alla konsumenter tillgång till grundläggande oberoende finansiell rådgivning. Ge centrala myndigheter i uppdrag att lägga fram en plan för genomförande och utred särskilt möjligheten genom kommunernas budget- och skuldrådgivare.

Försäljning, marknadsföring och information

- Skärp tillsynen och inför tillståndsplikt för all marknadsföring och försäljning av finansiella tjänster.
- Förbjud telefonförsäljning av finansiella tjänster om inte kunden gett sitt förhandsgodkännande.
- Förbjud helt telefonförsäljning av särskilt riskfyllda finansiella produkter.
- Inför krav på skriftligt avtal vid telefonförsäljning.
- Skärp kraven på att informationen till konsumenterna om finansiella produkter ska vara vederhäftig, relevant, begriplig och tydlig.

Krediter och överskuldssättning

- Skärp tillsynen av kreditgivare och säkerställ en seriös kreditprövning. Affärsmodellen får inte bygga på att kronofogdemyndigheten tar hand om problemen som oseriösa aktörer skapar.

- Stoppa ockerräntorna genom att införa ett räntetak för snabblån som redan finns i flera andra länder.
- Inför en reflektionsperiod vid besked om snabblån för att tvinga låntagare till eftertanke och förebygga impulslån.
- Genomför förslaget till ny skuldsaneringslag, för att underlätta för de svårast skuldsatta.
- Korta köerna till budget- och skuldrådgivare. Ingen ska behöva vänta längre än fyra veckor från den första kontakten.
- Utred möjligheten till saneringslån för hushåll med betalningssvårigheter, exempelvis utifrån den modell som skapats i Finland.

Tvistlösning

- Förbättra stödet till konsumenter vid tvister liknande Financial Services Ombudsman i Storbritannien. Konsumenterna behöver ett aktivt och personligt stöd där en handläggare bistår konsumenten och vid behov tar tvisten vidare till ARN.

Byte av bank

- Underlätta byte av bank genom att införa nummerportabilitet, dvs. möjligheten att behålla sina kontonummer vid bankbyte.

Hållbara finansiella tjänster

- Skärp rapporteringskraven på finansaktörer när det gäller hållbarhetsfrågor och socialt ansvar. Exempelvis tvingande klimatredovisning när det gäller deras investeringar.
- Inför krav på tydlig och jämförbar information om etik- och hållbarhetsaspekter vid försäljning av finansiella sparprodukter.
- Utred möjligheten att ge flytträtt utan skatt på avkastningen till hållbart certifierade sparprodukter.

Utbildning

- Förstärk skolutbildningen i privatekonomi för att göra unga uppmärksamma på risker och motverka deras kunskapsunderläge.

Betalningsmedel

- Säkerställ att betalning med kontanter är fortsatt möjligt för enkla tjänster och över hela landet.

Beslutad av Sveriges Konsumenters styrelse den 17 februari 2015

Sveriges Konsumenter är en oberoende, partipolitiskt obunden paraplyorganisation med 26 medlemsorganisationer samt enskilda medlemmar. Målet är ökad konsumentmakt och att politiker, näringsliv och myndigheter alltid ska ha konsumenternas bästa för ögonen. Sveriges Konsumenter arbetar med påverkan och opinionsbildning, både nationellt och internationellt, och ger ut tidningen Råd & Rön och nyhetsbrevet KonsumentMakt.

Sveriges Konsumenter
Hornsgatan 172
Box 38001
100 64 Stockholm

Telefon: 08-674 43 00
www.sverigeskonsumenter.se

**Sveriges
Konsumenter**