



Ett ramverk för konsumentskyddet

28 oktober 2021



Innehåll

Varför konsumentskydd?.....	5
FI:s ramverk och målet med konsumentskyddet.....	8
Konsumenters tillgångar hos finansiella företag är säkra och företagen följer ingångna avtal. Företagens tjänster är säkra och tillgängliga.....	9
Konsumenter får relevant och tydlig information.....	9
Finansiella företag visar omsorg om konsumenterna och utgår från deras behov och förutsättningar.....	10
FI:s verktyg i arbetet för ett högt konsumentskydd	12
Andra aktörer och gränser för FI:s mandat.....	13
Konsumentskyddande regler på finansmarknaden.....	15
Stabila företag med säkra och tillgängliga tjänster	15
Krav på information till konsumenterna	15
Företag ska ta hänsyn till konsumenternas förutsättningar.....	16

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

Sammanfattning

Finansinspektionen (FI) har i uppdrag att verka för ett högt konsumentskydd. Vi definierar det som att stabila finansiella företag erbjuder konsumenter ändamålsenliga och kostnadseffektiva tjänster och produkter. Ett högt konsumentskydd innebär också att konsumenterna ska kunna lita på att företagen inte utnyttjar deras informations- och kunskapsunderläge och att produkterna utgår från deras behov och förutsättningar.

Konsumenter befinner sig generellt i ett informations- och kunskapsunderläge på finansmarknaden. Dessutom kan finansiella produkter vara svåra att utvärdera. Exempelvis kan konsumenten upptäcka hur bra eller dålig en produkt faktiskt varit först en lång tid efter köpet. Ofta handlar det också om finansiella beslut som konsumenten tar sällan och som kan ha stor påverkan på hans ekonomi. Dessa beslut kan i förlängningen innebära kostnader även för det allmänna. Därför behöver det finnas skydd för konsumenterna på finansmarknaden. Konsumentskydd är också nödvändigt för att säkerställa ett grundläggande förtroende för det finansiella systemet.

FI har i uppdrag att arbeta för ett högt konsumentskydd på finansmarknaden. FI:s ramverk för konsumentskydd beskriver vad ett högt konsumentskydd är och hur vi ser på vårt konsumentskyddsuppdrag. Här tydliggör vi hur vi ser på målen för konsumentskyddet och vilka krav som måste uppfyllas för att vi ska komma dit.

För konsumenter handlar ett högt konsumentskydd om att företagen erbjuder ändamålsenliga och kostnadseffektiva finansiella produkter och tjänster. Det vill säga att produkter och tjänster är anpassade utifrån konsumenters behov och förutsättningar samtidigt som kostnaderna står i proportion till värdet för konsumenterna. Konsumenterna ska också kunna känna sig trygga i att de finansiella företagen tar ansvar och utgår från konsumenternas behov och förutsättningar, och inte företagets egna vinstintressen.

För att uppnå ett högt konsumentskydd ska därför tre övergripande villkor vara uppfyllda:

- Konsumenternas tillgångar hos företag på finansmarknaden är säkra och företagen följer ingångna avtal. Företagens tjänster är säkra och tillgängliga.
- Konsumenterna får relevant och tydlig information.
- De finansiella företagen visar omsorg om konsumenterna och utgår från deras behov och förutsättningar.

FI:s verktyg för att nå detta mål är att ge tillstånd till företag, utöva tillsyn, utfärda förelägganden och sanktioner, besluta om regler samt ha en dialog med branschen.

Alla dessa verktyg förutsätter att vi tydligt kommunicerar vad vi förväntar oss av de företag som har tillstånd att driva finansiell verksamhet.

FI vill tydligt betona vikten av att företagen tar hänsyn till konsumenternas behov och förutsättningar när de utvecklar och säljer finansiella produkter samt lämnar information till konsumenter. Det är en naturlig del av ett modernt konsumentskydd på finansmarknaden.

Varför konsumentskydd?

Konsumenterna har ett informationsunderläge gentemot företagen på finansmarknaden. Bristande kunskaper om matematik och finansiella koncept påverkar konsumenternas val och förstärker underläget. Konsumenterna kan också ha ett begränsat intresse för finansiella beslut. Finansiella produkter köper man också i regel sällan och det kan dröja länge innan konsumenten använder produkten och utvärderar resultatet. Därför behövs ett konsumentskydd som både skyddar enskilda konsumenter från skada och bidrar till att undvika negativa effekter för resten av samhället.

Konsumentskyddsregler, liksom all form av reglering, måste utgå från att åtgärda ett problem. Det vill säga de hinder som på en oreglerad marknad skulle stå i vägen för att nå målet om ett högt skydd för konsumenter. På finansmarknaden handlar det framför allt om att konsumenterna generellt befinner sig i ett informationsunderläge gentemot finansiella företag. Detta underläge beror dels på att finansiella beslut på olika sätt skiljer sig från beslut om andra konsumentprodukter, dels på konsumenternas förmåga att fatta dessa beslut.

Finansiella produkter¹ är inte nödvändigtvis mer komplexa än andra konsumentprodukter. Det finns många exempel på marknader där produkter är svårare att förstå sig på än vissa vanliga finansiella produkter. Många finansiella produkter har dock andra egenskaper som gör dem svåra att utvärdera. Det går ofta lång tid mellan det att en konsument fattar ett finansiellt beslut och att resultatet av beslutet framgår. Till exempel är det först efter många år som utfallet av ett pensionssparande blir tydligt, det vill säga om pensionen blir stor eller liten. I vissa fall är det svårt att ens då avgöra om en finansiell produkt har varit bra eller dålig – och i vilken mån det har varit producentens förtjänst eller fel. Ofta handlar det dessutom om val som konsumenten gör sällan, kanske bara en eller ett par gånger under en livstid, vilket innebär att möjligheten att lära sig av tidigare erfarenheter är begränsad.

Det finns även andra faktorer som förstärker informationsunderläget och som påverkar hur vi människor beter oss och vilka val vi gör. En sådan faktor är bristande kunskap och förståelse för matematik och finansiella koncept.

FI genomför regelbundna undersökningar om hushållens finansiella förmåga och individers räknefärdighet. Frågorna som konsumenterna besvarar handlar bland annat om ränta, inflation och finansiell risk. Undersökningarna visar att förhållandevis många konsumenter saknar de grundläggande kunskaper och

¹ Med produkter avses härmed i denna rapport alla finansiella produkter och tjänster som erbjuds till konsumenterna.

färdigheter som behövs för att förstå finansiell information och för att ta underbyggda privatekonomiska beslut.²

En närliggande faktor är att konsumenter kan ha begränsat intresse och uppmärksamhet. Det finns en gräns för hur mycket information konsumenter i allmänhet kan ta in vad gäller finansiella beslut. Dessutom påverkar vissa grundläggande psykologiska egenskaper, som forskare inom så kallad beteendekonomi har beskrivit och påvisat, människors beteende och val.

Det finns till exempel belägg för att de flesta människor föredrar val som ger belöningar idag framför sådana som ger belöningar i framtiden, men som innebär en ansträngning eller kostnad i dagsläget. Hur en beslutssituation är utformad, även om alternativen är desamma, påverkar också vilka val människor gör. Det kan till exempel handla om att ett alternativ är förvalt i en blankett som en konsument ska fylla i. Detta gäller även i vilken ordning information presenteras, till exempel om ett kreditalternativ placeras före eller efter direktbetalning i e-handlarnas kassalösningar.

Finansmarknaden spelar en avgörande roll för samhällsekonomin genom att omvandla sparande till finansiering, hantera risker samt skapa förutsättningar för effektiva och säkra betalningar. Detta gäller för enskilda konsumenter, som behöver finansiera en bostad, försäkra sig själv, sin familj eller sina ägodelar, betala räkningar eller lägga undan pengar för framtida konsumtion (på kortare sikt eller för en trygg pension).

Konsumenternas informationsunderläge motiverar varför det finns regler för att skydda de konsumenter som använder sig av finansmarknaden. Det är nödvändigt för att skydda enskilda konsumenter, men också för att säkerställa det finansiella systemets funktionssätt.

Många beslut kring finansiella produkter har en avgörande betydelse för konsumenters ekonomi. Konsekvenserna om något går fel kan därför bli stora. Dessutom rör det sig ibland om beslut som är svåra att avstå. Ett tydligt exempel på det senare är att det ofta är upp till den anställde att välja förvaltning av tjänstepensionen. Detta beslut, som har avgörande betydelse för storleken på den framtida pensionen, innefattar svåra bedömningar och avvägningar mellan kostnad och risk.

Ett annat exempel är att allt fler hushåll äger sin bostad, vilket i de allra flesta fall innebär att de behöver ett bolån. I det fallet är produkten i sig normalt inte så

² Rapport om hushållens ekonomi 2020, Finansinspektionen, 2020. Av de tillfrågade i undersökningen förstod till exempel inte 13 procent ränta-på-ränta-effekten. Knappt en fjärdedel kunde inte räkna ut nypriset på en vara utifrån uppgift om varans nuvärde och dess andel av nyvärdet. Drygt en fjärdedel kände inte till att det vanligtvis är säkrare att köpa andelar i en aktiefond än aktier i ett enstaka företag (det vill säga sprida risken).

komplikerad, men storleken på lånet kan ha avgörande betydelse för konsumentens ekonomiska framtid.

Förutom att skydda enskilda konsumenter från skada syftar konsumentskyddet också till att undvika negativa effekter för resten av samhället. Ett sådant exempel är de sociala kostnader som överskuldssättning kan innebära.

Slutligen, en viss nivå av konsumentskydd säkerställer förtroende för det finansiella systemet. Eftersom konsumenter på finansmarknaden i regel alltid kommer att ha ett visst informationsunderläge gentemot företagen måste det finnas förtroende för det finansiella systemet för att konsumenter ska vara beredda att använda sig av det. Ett grundläggande konsumentskydd som skapar förtroende hänger därför samman med målet om väl fungerande marknader som tillgodoser behovet av finansiella tjänster.

FI:s ramverk och målet med konsumentskyddet

FI har i uppdrag att stärka konsumentskyddet på finansmarknaden. Vad som är ett bra konsumentskydd och hur vi ska arbeta för att uppnå det måste definieras. Därför har vi tagit fram det här ramverket. Här tydliggör vi hur vi ser på målen för konsumentskyddet och vilka krav som måste uppfyllas för att vi ska komma dit.

Ett högt konsumentskydd ingår i de mål som riksdagen har fastställt för finansmarknadsområdet.³ Målet att uppnå ett högt konsumentskydd återspeglas i FI:s instruktion.⁴ Myndigheten ska arbeta för att det finansiella systemet är stabilt och präglas av ett högt förtroende med väl fungerande marknader som tillgodoser hushållens och företagens behov av finansiella tjänster, ger ett högt skydd för konsumenter och bidrar till en hållbar utveckling.

Konsumentskyddet syftar till att marknaden ska erbjuda konsumenter ändamålsenliga och kostnadseffektiva finansiella produkter.

Ändamålsenlig betyder i detta sammanhang att en produkt är lämplig och anpassad för en enskild konsumentens behov och förutsättningar.

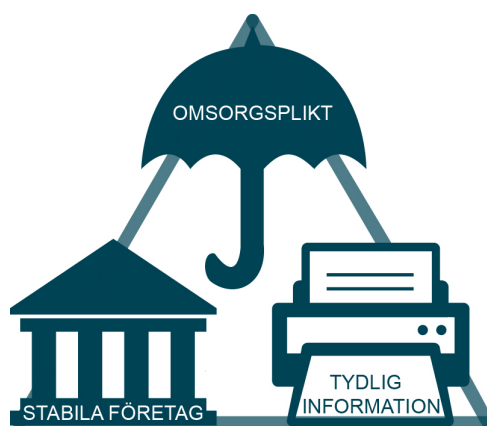
Kostnadseffektiv innebär att kostnaden för en produkt står i proportion till ett värde för konsumenten. För vissa konsumenter kan behoven vara komplexa, men för de allra flesta handlar det om att tillgodose de grundläggande behoven – att betala, spara, låna och försäkra sig mot risk – på ett så enkelt och billigt sätt som möjligt.

Konsumenter ska också kunna vara trygga i att företagen utgår från deras behov och förutsättningar, och inte företagets vinstintressen.

För att nå målet med ett högt konsumentskydd på finansmarknaden anser FI att följande tre övergripande villkor ska vara uppfyllda. Detta är grunden för vårt arbete med konsumentskydd.

³ Målen beslutades efter förslag i budgetpropositionen för 2016, prop. 2015/16:1, utgiftsområde 2: Det finansiella systemet ska vara stabilt och präglas av högt förtroende med väl fungerande marknader som tillgodoser hushållens och företagens behov av finansiella tjänster samtidigt som det finns ett högt skydd för konsumenter. Det finansiella systemet ska bidra till en hållbar utveckling. Statens finansförvaltning ska bedrivas effektivt.

⁴ 2 § förordning (2009:93) med instruktion för Finansinspektionen.



Figur: Villkor för ett högt konsumentskydd

Konsumenters tillgångar hos finansiella företag är säkra och företagen följer ingångna avtal. Företagens tjänster är säkra och tillgängliga.

En grundläggande förutsättning för att skydda konsumenter på finansmarknaden är att konsumenternas fordringar hos företag på finansmarknaden är trygga och att de finansiella företagen uppfyller ingångna avtal. Detta kräver i sin tur att företagen är finansiellt och operativt stabila. Följaktligen är denna grundläggande målsättning nära sammankopplad med målet om finansiell stabilitet. Det gäller i synnerhet enskilda företags stabilitet.

Konsumenterna ska också känna sig trygga med att företagen följer ingångna avtal. Det ska vara lätt att kommunicera med företagen, det ska inte finnas orimliga hinder för att byta från en leverantör till en annan och det ska gå att framföra klagomål och reklamera en vara eller tjänst. Tjänster, till exempel betalningar, ska vara säkra och tillgängliga. Att tjänster är tillgängliga handlar om att konsumenterna ska kunna använda de tjänster som de har ingått avtal om utan att drabbas av driftsstörningar och att de exempelvis ska kunna sätta in eller ta ut pengar på ett konto enligt ingångna avtal. Det kan också handla om att tjänsterna finns tillgängliga att teckna, till exempel ett betalkonto med grundläggande funktioner.

Att konsumenter kan lita på företagen på finansmarknaden är nödvändigt för att de ska ha förtroende för det finansiella systemets centrala funktioner.

Konsumenter får relevant och tydlig information.

För att konsumenter ska kunna fatta medvetna beslut och göra trygga val måste de få tillräcklig information om vilka egenskaper produkterna har. Det handlar om vilka avtalsvillkor som gäller, vilka risker som är förknippade med en investering eller om investerings- och försäkringsprodukter är hållbara och i så fall på vilket

sätt. Informationen är nödvändig både innan konsumenten köper en produkt och under produktens livstid. Information ska vara tillgänglig när den behövs och formulerad så att konsumenten kan ta den till sig. Den måste vara anpassad till konsumenters olika förutsättningar och lämnas på ett sätt som underlättar för konsumenten att förstå den. Kvaliteten på informationen är på så sätt viktigare än kvantiteten. Detta är en förutsättning för att konsumenter ska kunna utvärdera olika produkter och fatta välavvägda beslut.

För konsumenterna är det också viktigt att kunna grunda sina beslut i oberoende information och vägledning samt att kunna göra jämförelser mellan produkter.

Finansiella företag visar omsorg om konsumenterna och utgår från deras behov och förutsättningar

Även med aldrig så mycket information tillgänglig kommer konsumenter generellt att befinna sig i ett underläge gentemot finansiella företag. Ett högt konsumentskydd kräver därför också att de finansiella företagen inte utnyttjar detta underläge till skada för konsumenterna.

Företagen ska till exempel inte sälja mer komplexa eller riskfyllda sparprodukter, erbjuda större lån med högre ränta eller teckna dyrare och mer omfattande försäkringar än vad som är motiverat utifrån konsumenternas behov. I lagstiftningen uttrycks detta ofta som att företagen med tillbörlig omsorg ska ta tillvara kundens intresse. Företagen har en omsorgsplikt. Det innebär att de finansiella företagen inte ska låta kortsiktiga egenintressen påverka hur de agerar gentemot sina kunder. Intressekonflikter måste identifieras och hanteras och olika grupper av konsumenter ska behandlas likvärdigt.

När företag på finansmarknaden utvecklar och säljer produkter ska de ta hänsyn till enskilda konsumenters förutsättningar och utifrån det anpassa faktorer som komplexitet, kostnad och risk. Förutom att anpassa sitt utbud av produkter ska företagen se till att deras säljare och externa distributörer har incitament och förutsättningar att sätta kundens intresse först och vidta alla rimliga åtgärder för att produkten distribueras till den fastställda målgruppen. En konsument ska inte beviljas ett för stort lån eller rekommenderas en olämplig sparprodukt för att det gynnar företaget eller medarbetarnas kortsiktiga vinstintresse.

De finansiella företagen ska även följa upp att deras produkter verkligen når rätt målgrupp. Översynen ska innehålla en bedömning av om produkten fortfarande motsvarar målgruppens behov och om den avsedda distributionsstrategin fortfarande är lämplig. Om översynen visar att produkterna inte möter målgruppens behov ska företagen omedelbart vidta åtgärder.

Det är tillåtet att sälja komplexa och riskfyllda produkter men företag som säljer sådana produkter måste tydligt kunna förklara på vilket sätt dessa är i konsumentens intresse, med hänsyn till både produktens egenskaper och prisvärdhet.

På samma sätt kan inte heller en konsument befrias från sin skyldighet att så långt som möjligt tillgodogöra sig information eller att kritiskt granska erbjudanden hen får från finansiella företag. Det är tvärtom nödvändigt att konsumenter känner ett eget ansvar för hur de agerar på finansmarknaden. Företagen måste dock visa omsorg gentemot konsumenterna även i sin informationsgivning. I vissa regelverk finns det även en förklaringskyldighet.

Att ta hänsyn till konsumenternas förutsättningar i tolkningen av FI:s konsumentskyddsuppdrag innebär inte att FI säger sig förstå konsumenternas behov bättre än de finansiella företagen eller konsumenterna själva. Det innebär dock att FI tydliggör för företagen på finansmarknaden vikten av att ta hänsyn till konsumenternas olika förutsättningar och begränsningar att ta till sig information och utvärdera finansiella beslut. Detta är en central del i FI:s förväntningar på företagets uppförande.

FI:s verktyg i arbetet för ett högt konsumentskydd

De verktyg FI har till sitt förfogande i arbetet med att skydda konsumenter är tillståndsgivning, tillsyn, regelgivning, ingripande, analyser och dialog med branschen för att tydliggöra vad myndigheten förväntar sig av företagen.

FI har olika verktyg för att uppfylla sitt uppdrag, varav de allra flesta riktar sig till de finansiella företagen. För det första ställs det höga krav på aktörer som vill driva finansiell verksamhet. FI säkerställer detta genom att i samband med tillståndsgivningen pröva om företagen uppfyller de krav som ställs.

Efter att ett företag har fått tillstånd att driva finansiell verksamhet står det under FI:s tillsyn. Tillsynen handlar ibland om att hantera incidenter och akuta problem, men framför allt syftar den till att förebygga problem. För att det ska kunna uppnås måste tillsynen vara riskbaserad. Det innebär bland annat att FI varje år genomför en riskidentifiering som resulterar i ett antal prioriterade risker som ska adresseras under det kommande året. På konsumentskyddsområdet utgår prioriteringen av risker framför allt ifrån hur konsumenter kan komma att drabbas av en identifierad risk. Dessutom följer FI löpande konsumenters förhållanden med hjälp av kartläggningar och analyser.

När FI ser brister hos ett företag kan vi ingripa. FI kan utfärda varningar, anmärkningar och förelägganden, och företag kan få betala sanktionsavgifter. Om bristerna är allvarliga kan FI förbjuda företaget att fortsätta med sin verksamhet. FI kan även ingripa mot produkter som är ett allvarligt problem för investerarskyddet (produktningripande).

Om FI ser att samma brister återkommer systematiskt i till exempel en hel bransch räcker det inte att genomföra granskningar av enskilda företag. Det kan till exempel handla om att information kring en produkt generellt är otillräcklig eller att konsumenter i stor utsträckning rekommenderas produkter som är mer komplexa eller har högre avgift än vad som kan anses vara motiverat. FI vidtar då andra åtgärder, till exempel genom att förtydliga syftet med befintliga regelverk.⁵

Om den befintliga lagstiftningen visar sig otillräcklig ingår det i FI:s uppdrag att påtala behovet av regeländringar för regeringen. De åtgärder som vidtas eller föreslås av FI måste baseras på en noggrann analys av vad problemet beror på, det

⁵ Ett exempel är att FI under 2021 uppdaterar sina allmänna råd (FFFS 2014:11) om krediter i konsumentförhållanden. FI har sett brister i hur företag följer bestämmelserna om kreditprövningar och god kreditgivningssed. Genom att revidera de allmänna råden tydliggör FI för branschen vilka krav som ställs.

vill säga vad åtgärderna har som syfte att påverka, liksom vilka andra effekter som åtgärderna kan få.

Exempel på avvägningar som måste göras när en reglering föreslås är vilka företag och konsumenter som berörs av de föreslagna reglerna, effekter på konkurrensen och hur nya innovationer på marknaden påverkas.

FI kommunicerar också sina förväntningar på de finansiella företagen, till exempel att företagen ska ta hänsyn till konsumenters förutsättningar när de utvecklar och säljer produkter och utifrån det ska anpassa information, avgift, risknivå och komplexitet. Det kan till exempel ske vid större sammankomster med företagen, i kontakt med branschorganisationer eller i rapporter.

Konsumenterna ska ha tillgång till oberoende information, vägledning och jämförelser. Därför bidrar FI med information till konsumenter om risker med olika finansiella produkter och med råd om vad som är viktigt att tänka på i särskilda situationer. FI är också en av huvudmännen i Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå. Byråerna är viktiga aktörer för att ge konsumenter stöd och vägledning i beslutsprocesser och i deras relation med företagen på finansmarknaden.

FI har slutligen också i uppdrag att motverka och försvåra investeringsbedrägerier och att stärka konsumenternas ställning på finansmarknaden genom finansiell folkbildning. Kunniga konsumenter som kritiskt granskar erbjudanden är en viktig del som bidrar till ett högt konsumentskydd.

Andra aktörer och gränser för FI:s mandat

Många av de delar som här har identifierats som viktiga för att säkerställa ett högt konsumentskydd kan FI påverka: Stabila företag, säker hantering av kunders medel, information till konsumenter, hantering av intressekonflikter, likabehandling, klagomålshantering – och att överlag ta tillvara konsumenters intresse.

Andra delar kan FI inte påverka. Möjligheten att byta från en leverantör till en annan kan till exempel påverkas av skatteregler eller andra begränsningar som myndigheten inte kan göra något åt. FI får inte heller ta ställning i enskilda tvister mellan konsumenter och näringsidkare, vilket däremot Konsumentombudsmannen (KO) kan göra. FI gör inga sammanställningar över konsumentinformation, men en sådan roll har Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå, som bland annat tillhandahåller jämförelser för olika produkter.

Vad gäller tillsyn är det viktigt att lyfta fram Konsumentverket, som har tillsyn över att företagen följer viktiga konsumentskyddsregler om att bland annat

marknadsföring sker på rätt sätt och att avtalsvillkor är korrekt utformade.⁶ FI och Konsumentverket delar på tillsynen över bland annat delar av konsumentkreditlagen och över företags presentation av betalalternativ i e-handeln. Det finns också andra myndigheter med viktiga uppdrag som på olika sätt påverkar konsumenterna på finansmarknaden.

Pensionsmyndigheten har i uppdrag att ge såväl generell som individuell information om pensionen. Riksgälden har ansvar för information och hantering av insättningsgarantin. Integritetskyddsmyndigheten verkar bland annat för att god sed iakttas i kreditupplysnings- och inkassoverksamhet. Konkurrensverket har som uppgift att arbeta för en effektiv konkurrens till nytta för konsumenterna. I Kronofogdens uppdrag ingår att motverka överskuldsättning. Post- och telestyrelsen (PTS) samverkar med bland annat Länsstyrelsen i Dalarnas län och Tillväxtverket, för att det finns tillgång till grundläggande betaltjänster på de tätorter och den landsbygd där behovet inte tillgodoses av marknaden. PTS har också tillsyn över att det finns kontantjänster i betryggande utsträckning i Sverige.

Det står alltså klart att FI inte på egen hand kan säkerställa ett högt konsumentskydd. Den övergripande målsättningen för FI såväl som för de andra aktörer som har omnämnts är dock till stora delar gemensam och kan uttryckas i termer av nytta för samhället och för konsumenterna. Att FI har ett väl fungerande samarbete med andra myndigheter och aktörer är därför en förutsättning för att säkerställa ett högt konsumentskydd på finansmarknaden.

⁶ Till exempel marknadsföringslagen (2008:486) och lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden. Medan FI:s tillsyn framför allt utgår från specifika rörelser regler har Konsumentverket tillsyn över företagen ur ett marknadsrättsligt perspektiv.

Konsumentskyddande regler på finansmarknaden

Målsättningen för konsumentskyddet som presenteras i det här ramverket är formulerat utifrån FI:s uppdrag med hänsyn tagen till erfarenheter från FI:s tillsynsarbete, men utgår först och främst från de regelverk som styr de finansiella företagens verksamhet.

FI:s arbete utgår först och främst från de specifika regler som gäller för olika typer av finansiell verksamhet. Det är därför viktigt att redogöra för hur målsättningen förhåller sig till dessa regelverk.

Stabila företag med säkra och tillgängliga tjänster

En stor del av de regler som styr företagens verksamhet kan sägas syfta till att företagen ska vara stabila och välskötta, så att konsumenter kan lita på att deras fordringar är säkra och att företagen följer sina ingångna avtal. Det gäller regler som handlar om enskilda företags stabilitet. Både finansiellt, genom krav på kapital, solvens och likviditet, och operativt, till exempel genom regler om intern styrning, kontroll, dokumentation och uppföljning.

Det gäller också tydliga regler om att skydda kunders tillgångar och fordringar, till exempel genom försäkringstekniska avsättningar hos försäkringsföretag eller genom att fondbolag använder sig av så kallade förvaringsinstitut. Ytterligare exempel på regler som syftar till att säkerställa ett grundläggande förtroende är den statliga insättningsgarantin som skyddar insättningar hos kreditinstitut och värdepappersbolag upp till 1 050 000 kronor per institut och kund.

Enligt betaltjänstlagen måste företagen uppfylla krav på driftssäkerhet och se till att kunder kan identifiera sig på ett säkert sätt för att motverka bedrägerier. Dessutom ska privatpersoner ha rätt att öppna konton med grundläggande funktioner för att klara vardagen, till exempel göra överföringar, ta emot löneinbetalningar och betala räkningar.

Krav på information till konsumenterna

Regler om att företag ska lämna information till konsumenter är också ett vanligt inslag i konsumentskyddande lagstiftning på finansmarknaden. Till exempel märks i den europeiska regelutvecklingen ett allt större fokus på standardiserad information genom exempelvis faktablad.⁷ I vissa regelverk anges att

⁷ Reglerna om informationsbroschyr och faktablad för fonder i lagen (2004:46) om värdepappersfonder är ett sådant exempel.

informationen ska vara till exempel ”klar och begriplig” eller ”rättvisande och tydlig och [inte] vilseledande”.

Regler om marknadsföring, distansförsäljning, avtalsvillkor och tvistlösning är också av central betydelse för att säkerställa ett högt konsumentskydd och återfinns i separat näringsrättslig lagstiftning.⁸

Företag ska ta hänsyn till konsumenternas förutsättningar

Slutligen finns det en rad inslag i regelverken som gäller på finansmarknaden som utgår från att konsumenter inte nödvändigtvis fattar bra finansiella beslut bara för att de ges tillgång till nödvändig information. I många regelverk finns särskilda regler om hur finansiella företag ska hantera intressekonflikter och säkerställa likabehandling av kunder.

De tydligaste exemplen på att lagstiftaren har identifierat att ett högt konsumentskydd kräver att finansiella företag inte utnyttjar sitt informationsövertag till skada för konsumenter kan dock sägas vara sådana portalparagrafer som kräver att företagen ska ta tillvara konsumentens intresse.⁹ Ibland finns sådana krav uttryckta i samband med regler om ”god sed”.¹⁰ I vissa fall ställs också krav på att företag ska avråda eller inte tillåta en konsument att göra ett val som inte är lämpligt utifrån dennes situation.¹¹

Även på europeisk nivå finns det politisk samstämmighet om att ett högt konsumentskydd kräver att finansiella företag tar ansvar för vilka produkter de utvecklar och säljer till konsumenter. Detta tydliggörs till exempel i de regler om godkännande, översyn och styrning av produkter som införts för i princip alla finansiella produkter som säljs till konsumenter.¹² Företagen ska definiera vilka produkter som passar för olika grupper av konsumenter och följa upp att

⁸ Några exempel är marknadsföringslagen (2008:486), lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden och lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

⁹ Till exempel 4 kap. 1 § lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution, 9 kap. 1 § lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, 6 § konsumentkreditlagen (2010:1846) och 5 § lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter.

¹⁰ Till exempel ”god försäkringsdistributionssed” och ”god kreditgivningssed”.

¹¹ Ett exempel är avrådan vid finansiell rådgivning (se 5 § i lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter och 8 kap. 24 § i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden.). Ett annat exempel är bedömning av återbetalningsförmåga vid kreditgivning till konsumenter (se 12 § i konsumentkreditlagen (2010:1846): ”Krediten får beviljas endast om konsumenten har ekonomiska förutsättningar att fullgöra sitt åtagande.”).

¹² Se till exempel artikel 16 direktiv (2014/65/EU) om marknader för finansiella instrument (”Mifid 2”), artikel 25 direktiv (2016/97/EU) om försäkringsdistribution och riktlinjer (EBA/GL/2015/18) om processer för produktgodkännande i fråga om bankprodukter för konsumenter.

produkterna hamnar hos rätt målgrupp. Det finns också regler som tillåter nationella tillsynsmyndigheter att varna för, begränsa eller förbjuda försäljning av enskilda produkter om det anses äventyra konsumentskyddet.¹³

¹³ Dessa regler gäller för finansiella instrument och strukturerade insättningar genom förordning (EU) nr 600/2014 om marknader för finansiella instrument ("Mifir") och för vissa sparandeförsäkringar genom förordning (EU) nr 1286/2014 om faktablad för paketerade och försäkringsbaserade investeringsprodukter (Priip-produkter).