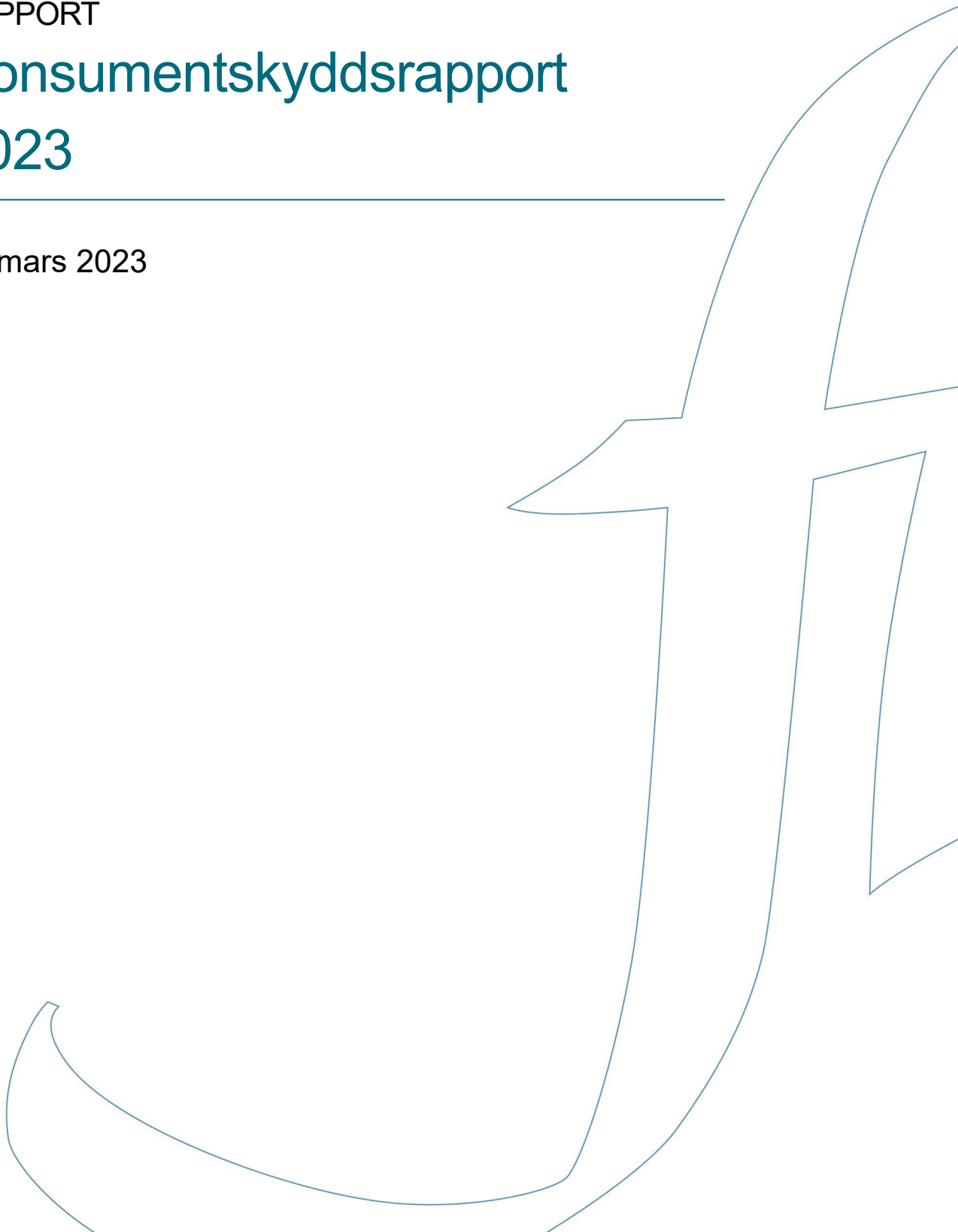




RAPPORT

Konsumentskyddsrapport 2023

21 mars 2023



Innehåll

Sammanfattning	4
Tuffare tider framöver	6
Prioriterade risker 2023	8
Osund kreditgivning	8
Olämpliga investeringsprodukter	9
Investeringsbedrägerier	12
Andra viktiga konsumentskyddsrisiker	13
Bristande tillgång till bankkonton	13
Finansiellt utanförskap	13
Likviditets- och värderingsrisiker i fonder	14
Onödiga skadeförsäkringar	15
Risk att konsumenter inte kan betala sina bolån	16
Risk för grönmålning	16
Återrapportering – vårt arbete under 2022	18
Otillräckliga kreditprovningar	18
Bristande tillgång till bankkonton	18
Granskningar av fondbolag och värdepappersbolag	18
Prisdiskriminering på försäkringsmarknaden	19
Onödiga produkt- och tilläggsförsäkringar	19
Nya regler behövs	21
Ersättningsmodeller för investeringsprodukter	21
Privata e-legitimationer bör stå under full tillsyn	21
Ränteskillnadsersättning	22
Utredning av ett nationellt skuldregister	22

Med denna rapport fullgör Finansinspektionen uppdraget att avrapportera myndighetens konsumentskyddsarbete till regeringen 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

FI:s högst prioriterade risker inom konsumentskyddsarbetet för 2023 är osund kreditgivning, olämpliga investeringsprodukter och investeringsbedrägerier.

Konsumenter på den finansiella marknaden är generellt i ett informationsunderläge gentemot bolagen som erbjuder tjänster eller produkter. De har en lägre finansiell kunskap och förmåga och en sämre förståelse för de produkter och tjänster som erbjuds. Samtidigt behöver så gott som alla medborgare tillgång till finansiella produkter och tjänster för att vara delaktiga i samhället. De finansiella beslut som konsumenten fattar får också ofta väldigt stort genomslag på den egna ekonomin och levnadsstandarden. Dessutom kan det vara svårt, för att inte säga omöjligt, att fullt ut kunna utvärdera de långsiktiga effekterna av olika alternativ på den finansiella marknaden. Att säkerställa ett högt konsumentskydd på finansmarknaden är därför en viktig del av Finansinspektionens (FI:s) uppdrag.

Varje år beslutar FI om vilka konsumentskyddsrisker som ska prioriteras under kommande år. Vi tar hänsyn till hur många konsumenter som drabbas om något går fel, men också hur allvarligt konsumenterna drabbas. Det betyder att vi i vårt konsumentskyddsarbete tittar på potentiella problem som påverkar många i samhället, men också prioriterar områden där enskilda riskerar att drabbas särskilt hårt.

FI har i flera år arbetat för att motverka osund kreditgivning. I juni i fjol meddelade vi två beslut om anmärkningar tillsammans med sanktionsavgifter, till Svea Bank och Resurs Bank, på grund av brister i kreditprövningen av enskilda konsumenters återbetalningsförmåga.² Under 2022 analyserade vi också lån som hade förmedlats till långivare via kreditförmedlare. I dessa fall såg vi en förhöjd risk för att långivare beviljar lån trots att de inte har begärt in tillräcklig information om kunden för att göra goda kreditprövningar. Vi kommer under året att följa upp detta, och också titta närmare på hur snabblåneföretagen hanterar sina låntagare. Vi vet att de företagen i större utsträckning riktar sig till konsumenter som har mindre marginaler i sin privatekonomi, och som därför har drabbats hårdast av den senaste tidens ekonomiska utveckling.

Vi ser fortfarande risker för att konsumenter får dålig rådgivning eller på annat sätt påverkas av intressekonflikter när de köper finansiella produkter. Under 2022 gav FI en varning och en sanktionsavgift till SIP Nordic Fondkommission för överträdelser i samband med rådgivning om investeringsprodukter och brister i hanteringen av intressekonflikter.³ Även Celina Fondförvaltning fick en varning och sanktionsavgift.⁴ Mer spekulativa investeringar, som strukturerade produkter, företagsobligation eller kryptotillgångar, innebär att konsumenten tar ännu högre

² FI dnr 20-1557 och dnr 20-1558.

³ FI dnr 20-22112.

⁴ FI dnr 22-4684.

risk. FI kommer därför också att prioritera risken att konsumenter köper olämpliga investeringsprodukter.

Samhället har ett fortsatt problem med bedragare som erbjuder till synes förmånliga men fiktiva investeringar till konsumenter. FI har fått ett ökat antal samtal från konsumenter som har förlorat stora summor. Vi kommer att fortsätta vårt arbete med att varna för dessa och andra bedrägerier. Vi fortsätter också att samarbeta med polisen och internationella myndigheter för att stoppa bedragare.

I den här rapporten uppmärksammar vi dessutom möjliga behov av regelförändringar. FI anser att en statlig utredning bör tillsättas för att undersöka om det är lämpligt med ett provisionsförbud på svensk sparmarknad.

Tuffare tider framöver

Det senaste årets ekonomiska utveckling har drabbat många konsumenter hårt, framför allt de som har små marginaler i sin privatekonomi.

Efter många år med låga räntor blev 2022 en vändpunkt. Förväntningarna om att samhället skulle återgå till hur det var före pandemin har inte realiserats. I stället präglades 2022 av en hög grad av osäkerhet, drivet av kriget i Ukraina och ökad inflation. Inflationen har urholkat köpkraften hos konsumenter, som sett såväl matpriser som elräkningar öka dramatiskt. Det försämrade ekonomiska läget har lett till minskade marginaler för många hushåll och sjunkande tillgångspriser.

Den höga inflationen har i sin tur också lett till att centralbanker världen över har höjt styrräntan. Våra analyser pekar på att de flesta bolånetagare har fortsatt goda marginaler för att klara räntehöjningar. Trots det för FI en dialog med banker och andra långivare för att betona vikten av att de tar hänsyn till enskilda bolånetagare som kan drabbas hårt. Vi har varit tydliga med att oväntat höga utgifter kan vara en orsak till ändrade förutsättningar och en grund för amorteringslättnad. Under året kommer vi att följa upp med bankerna hur de gör sina bedömningar av ansökningar om tillfälligt undantag från amorteringskravet.

Många av de konsumenter som sannolikt kommer att drabbas hårdast framöver äger inte bostäder.⁵ För dem med de minsta marginalerna i privatekonomin är de ökade levnadskostnaderna ofta det stora problemet. När konsumenterna har små marginaler är det viktigt att de ser över sitt försäkringsskydd. Det finns försäkringar som man ofta har litet behov av och som de flesta konsumenter därför inte behöver köpa, som produktförsäkringar. Men konsumenterna behöver behålla ett grundläggande försäkringsskydd för sig själva, familjen samt sina hem och saker. Det kan exempelvis vara olycksfalls- och sjukförsäkring, hem- och villaförsäkring och arbetslöshetsförsäkring.

Tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner är en rättighet enligt lagen (2010:751) om betaltjänster (betaltjänstlagen). Trots det finns det privatpersoner som inte har tillgång till grundläggande banktjänster. I de rapporter som FI tar emot om konsumenter som nekas att öppna bankkonto återkommer ofta penningtvättsreglerna som skäl för bankernas agerande. Konsekvenserna för konsumenterna kan vara allvarliga. Utan tillgång till bankkonto kan det vara svårt att få sin lön, betala hyra och få ut pengar för att betala levnadskostnader.

Den minskade acceptansen för kontantbetalningar har försvårat läget ytterligare för konsumenter utan bankkonto. Läget försämrades markant under 2022 när Kassagirot lades ner. Det var en av de sista tjänsterna i Sverige som möjliggjorde kontant räkningsbetalning och kontantuttag för personer som saknar bankkonto.⁶ Likaså kan den alltmer digitaliserade finansmarknaden leda till att vissa

⁵ *Låntagarbaserade åtgärder vid hög inflation och stigande räntor*, Finansinspektionen, 14 oktober 2022

⁶ *'Bevakning av grundläggande betaltjänster 2022'*, Länsstyrelserna, 5 december 2022.

konsumenter utestängs från grundläggande funktioner och tjänster på finansmarknaden. Vi kommer att titta på finansiellt utanförskap, som att sakna tillgång till bankkonto, som del av vårt konsumentskyddsarbete i år.

Prioriterade risker 2023

FI prioriterar varje år de risker som vi bedömer kommer att påverka konsumenterna mest. Under 2023 granskar vi särskilt kreditförmedlare och konsumentkreditinstitut. Vi tar även sikte på olämpliga investeringsprodukter och investeringsbedrägerier.

Osund kreditgivning

FI har i flera år uppmärksammat riskerna med att konsumenter beviljas lån som de inte har råd att betala tillbaka. Långgivare har ett stort ansvar att säkerställa att de inte gör en redan svår situation värre, genom att låna ut pengar till dem som inte har råd att betala tillbaka. Oansvarig kreditgivning kan allvarligt försämra en konsuments situation, och leda till mer allvarliga betalningsproblem med stora konsekvenser för individen och anhöriga.

Låneförmedlare samlar långgivare för ett ansökningstillfälle för kunden och har ofta hög lönsamhet på grund av provisioner från långivarna. Under 2022 gjorde vi en fördjupad analys av lån via låneförmedlare för att få en bättre förståelse för vilken roll som förmedlarna har när konsumenter söker nya krediter utan säkerheter.

Ansvaret för kreditgivningen är alltid långgivarens. Det gäller oavsett om konsumenten ansöker om en kredit direkt hos en långgivare eller via en förmedlare. Om ett lån ges via en låneförmedlare, ska långgivaren ställa krav på förmedlaren att begära in nödvändiga uppgifter från konsumenter, eller komplettera informationen direkt från konsumenten. Vår analys visade att det ofta finns villkor i avtalen mellan långgivare och förmedlare som hindrar långgivare från att begära in kompletterande information från konsumenten.

Marknaden för låneförmedling har vuxit de senaste åren, och maktbalansen mellan långgivare och förmedlare har förskjutits till förmedlarens fördel. Vissa låneförmedlare ställer nu också krav på en viss beviljandegrad hos långgivare för att de fortsatt ska få lån förmedlade till sig. Det skapar ett incitament för långgivaren att bevilja lån till konsumenter som inte har tillräckligt god återbetalningsförmåga, för att kunna fortsätta vara en samarbetspartner.

FI har svårt att förstå hur långgivare – som är skyldiga att grunda sin kreditgivning på tillräckliga uppgifter och inte bevilja krediter till konsumenter som saknar tillräcklig återbetalningsförmåga – kan acceptera avtalsvillkor som innebär ett förbud mot att kontakta konsumenten eller ett åtagande om att bevilja en viss andel av sökta krediter. Vi kommer att följa upp den fördjupade analysen genom riktade tillsynsaktiviteter gentemot långivarna.

FI ser också att konsumentkreditinstitut, så kallade snabblåneföretag, oftare ger krediter till personer med små marginaler i sin ekonomi och att de gör mindre omfattande kreditprövningar än andra kreditinstitut. Vi planerar därför också att

titta speciellt på dessa bolag som del av vårt tillsynsarbete. Under våren skickar vi ut en remiss om ändring av våra allmänna råd om krediter i konsumentförhållanden. I remissen föreslår FI att tillämpningen av våra allmänna råd breddas och ges ut på nytt, så att alla typer av bolag som lämnar krediter till konsumenter omfattas framöver.

FI planerar även under 2023 att följa upp vår tidigare granskning av marknadsföring av betaltjänster online. Vi gör det för att säkerställa att konsumenter inte erbjuds kreditbetalning som förstahandsval när andra alternativ finns tillgängliga.

Olämpliga investeringsprodukter

Den svenska spar- och försäkringsmarknaden karaktäriseras av ett stort utbud av olika typer av investeringsprodukter med allt från enkla indexfonder till komplexa hävstångsprodukter med olika typer av underliggande tillgångar. Dessutom finns ett relativt starkt intresse hos konsumenter för att investera samtidigt som många hushåll har haft ekonomiska möjligheter att både spara och investera. Digitaliseringen har ytterligare bidragit till att öka utbudet av och efterfrågan på olika typer av investeringsprodukter. Trots att det på marknaden i dag finns ett stort utbud av enkla och billiga produkter finns det fortfarande ett antal produkter som är direkt olämpliga att investera i för de flesta konsumenter. Detta kan tyda på ett marknadsmisslyckande där dåliga och ineffektiva produkter inte väljs bort och försvinner från marknaden.

Vi har särskilt identifierat risker när det gäller strukturerade produkter.⁷ Likaså har vi i vår tillsyn noterat problem med försäljning av företagsobligationer som varit både dyra, komplexa och för riskfulla⁸. Ett tredje exempel är kryptotillgångar där FI, tillsammans med de europeiska tillsynsmyndigheterna, har utfärdat tydliga varningar för konsumenter att investera i detta.⁹ Komplexa produkter är olämpliga för de flesta konsumenter. Därför ställs det höga krav på distributörer av komplexa produkter för att säkerställa att de endast erbjuds till konsumenter som de är lämpliga för. FI har också identifierat att grönmalning av finansiella produkter kan leda till att konsumenter får produkter som inte uppfyller kundens behov och preferenser kring hållbarhet (se mer i avsnittet om grönmalning nedan).

⁷ Strukturerade produkter är finansiella instrument vars avkastning helt eller delvis är beroende av utvecklingen i andra instrument eller tillgångar. Exempel på strukturerade produkter är aktieindexobligationer, indexbevis autocall, sprinter och kreditcertifikat.

⁸ 'Beslut om återkallelse av tillstånd för Nord Fondkommission' Finansinspektionen, 12 oktober 2021 samt 'Beslut: Varning och sanktionsavgift – SIP Nordic Fondkommission', Finansinspektionen 17 november 2022.

⁹ Se bland annat: <https://www.fi.se/sv/publicerat/nyheter/2022/europeiska-tillsynsmyndigheter-varnar-for-kryptotillgangar/> och <https://www.fi.se/sv/publicerat/nyheter/2021/se-upp-for-riskabla-produkter-med-kryptotillgangar/>.

Det kan finnas flera anledningar till att konsumenter köper olämpliga investeringsprodukter. En anledning kan vara att en finansiell rådgivare har föreslagit ett sparande som snarare generar god intjäning för rådgivaren än hög avkastning för kunden. En annan anledning kan vara att kunden själv köper produkten, till exempel genom en digital plattform där presentationen påverkas av vad som ger bäst intjäning till plattformen.

Ett viktigt steg mot att minska dessa risker togs 2018 i samband med att nya regler om provisioner och oberoende rådgivning trädde i kraft. FI har dessutom i många år aktivt arbetat för att ytterligare motverka riskerna genom kommunikation och granskning av investeringsrådgivning. En viss förbättring kan nu noteras på marknaden där våra kartläggningar¹⁰ visar att vissa företag har slutat att ta emot provisioner eller ger mottagna provisioner vidare till kunderna. Andra företag uppger att de tar emot provisioner i mindre utsträckning än tidigare. Vi ser även att försäkringsföretagen har ändrat sina ersättningsmodeller till förmedlarna för att minska risken för intressekonflikter.

Samtidigt kvarstår flera utmaningar, däribland vid distribution av fonder där de största provisionerna betalas ut. När en aktivt förvaltat fond distribueras i stället för en indexfond kan det innebära så mycket som tio gånger högre ersättning till det värdepappersföretag eller försäkringsföretag som står för distributionen. Detta gäller både med och utan rådgivning. FI noterar även att utbudet av oberoende rådgivning fortfarande är litet; endast ett fåtal företag erbjuder sådan rådgivning. Det finns också ett antal oklarheter kring regelverket, inte minst kopplat till vad som ska anses som en så kallad kvalitetshöjande tjänst.

Det är positivt att aktörerna på marknaden själva agerar för att lösa problemen med provisioner. Samtidigt är det viktigt att uteblivna provisioner inte ersätts med betalningsmodeller som innebär högre eller mer komplexa avgifter för konsumenten, eller där konsumenternas intressen åsidosätts på andra sätt. Av denna anledning kommer vi fortsätta att noga granska potentiella intressekonflikter i företagen under tillsyn, inte minst i ljuset av de strukturella förändringar som marknaden genomgått sedan 2018, däribland digitaliseringen. FI är aktiv i EU-samarbetet och följer utvecklingen i de länder som har förbjudit provisioner eller arbetar för att förbjuda provisioner.

¹⁰ 'Uppföljning av de nya reglerna om provision och oberoende rådgivning', Finansinspektionen den 20 december 2021 samt 'Uppföljning av de nya reglerna om försäkringsdistribution för försäkringsföretag', Finansinspektionen den 20 december 2021.

Faktaruta – Kryptotillgångar

Det senaste året har marknaden för kryptotillgångar varit mycket volatil och turbulent, med kollapsen av en rad stora kryptoaktörer såsom FTX och Terra/Luna som tydliga exempel. Noterade kryptobolag såsom Coinbase har sett stora nedgångar i börsvärdet.¹¹ Priset på den största kryptotillgången bitcoin har rasade från cirka 69 000 amerikanska dollar i november 2021 till cirka 23 000 dollar i februari 2023.¹²

Finansinspektionen har, precis som många andra internationella tillsynsmyndigheter, upprepade gånger varnat konsumenter för att investera i kryptotillgångar.¹³ Prisvolatiliteten är extremt hög, även om man jämför med de mest volatila aktieinvesteringarna, och konsumenten riskerar att förlora investerade pengar. Det saknas allmänt accepterade, tillförlitliga, värderingsmodeller. Dessutom har kryptotillgångar som använder konsensusmetoden proof of work¹⁴, som bitcoin, en mycket negativ inverkan på klimatet. Kryptotillgångar används också brett i kriminella syften, som utpressningsprogram (ransomware), penningtvätt och finansiering av terrorism.

Vi bidrar aktivt i framtagandet av ny internationell reglering med syfte att höja konsumentskyddet, förebygga finansiella stabilitetsrisker och minska klimatpåverkan. Vi har framför allt prioriterat arbetet med den kommande europeiska Mica-förordningen¹⁵. Vårt samarbete med andra internationella organisationer, som Financial Stability Board (FSB), Internationella organisationen för värdepapperstillsyn (IOSCO) och Basel-kommittén, kompletterar det arbetet.

Men ökad reglering kommer inte att förhindra alla de risker som vi har uppmärksammat kring kryptotillgångar. Det är därför sannolikt att dessa kommer att fortsätta vara olämpliga investeringar för de flesta konsumenter även när den nya EU-regleringen börjar tillämpas.

¹¹ "Coinbase reaches \$ 100mn settlement with US regulators", Financial Times, 4 januari 2023.

¹² Källa: CoinDesk.

¹³ För källor och hänvisningar, se vår webbplats <https://www.fi.se/krypto>.

¹⁴ Proof of work är en utvinningsmetod, även kallad konsensusmetod, där alla som vill utvinna tillgångar tävlar i att lösa en krypteringsuppgift.

¹⁵ Förordning om marknader för kryptotillgångar.

Investeringsbedrägerier

FI har fler rapporter om kriminella som lyckas locka konsumenter att lägga sina pengar på påhittade investeringar. Marknadsföringen till konsumenter är påträngande och sprids bland annat genom sociala medier, webbsidor och mejl.

Vi har framför allt fått fler anmälningar kring bluffprodukter förknippade med kryptotillgångar. Vi har också sett oroande trender när det gäller samtal från konsumenter som hänvisar till andra bedrägerier, som när konsumenter luras tro att de talar med en välkänd motpart (som deras bank) och uppmuntras föra över pengar. Många av dessa bedrägerier drabbar äldre konsumenter.

Våra åtgärder går ut på att informera för att förhindra att konsumenter och företag blir lurade att skicka pengar till bedragare. Den förebyggande informationen kan inhämtas från FI:s varningslista, genom utbildningar inom FI:s verksamhet Finansiell folkbildning och information på FI:s webbplats, samt via Konsumenternas Bank- och finansbyrå och upplysningstjänsten Hallå konsument. FI publicerar även kvartalsvisa sammanställningar om investeringsbedrägerier med en återblick på senaste kvartalet samt tips till konsumenter om hur de kan undvika att bli lurade eller vad man ska göra om man har blivit utsatt för ett bedrägeri.

Andra viktiga konsumentskyddsrisiker

Vi fortsätter även med FI:s bredare konsumentskyddsarbete. Det kommande året har vi särskilt fokus på frågor som rör tillgång till betalkonton och finansiellt utanförskap, försäkringsprodukter och fonder, samt hållbarhet och risken för grönmalning.

Bristande tillgång till bankkonton

Det finns privatpersoner i Sverige som inte har tillgång till grundläggande betaltjänster. Detta trots att betaltjänstlagen ger konsumenter bosatta i Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) rätt att öppna betalkonto med grundläggande funktioner, under förutsättning att det inte finns särskilda skäl att neka kontot eller om det skulle strida mot lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (penningtvättslagen) att tillhandahålla ett sådant konto.

I de rapporter som FI tar emot om konsumenter som nekas konto återkommer ofta penningtvättsreglerna som skäl för bankernas agerande. Konsumenter som inte har tillgång till dessa tjänster får svårt att delta i samhället – bland annat svårt att få ut sin lön, betala hyra och få ut kontanter för att betala sina levnadskostnader.

För många har det även blivit svårare att överföra pengar till mottagare, som släktingar, i högriskländer. Konsumenter rapporterar också om att de har fått konton spärrade eller avslutade, utan vad som av konsumenten uppfattas som skäligen grund. Även mindre företag har i viss utsträckning stött på samma svårigheter, ibland med långtgående konsekvenser för deras möjlighet att fortsätta driva sin verksamhet.

Det är viktigt att bankerna fullgör sina skyldigheter under penningtvättsregleringen. Men det är också viktigt att det görs på rätt sätt och med beaktande av de skyldigheter som bankerna har enligt betaltjänstlagen. Banken behöver göra en individuell bedömning och inte generellt neka grupper av konsumenter att öppna konton utifrån allmänna antaganden om risk. En korrekt bedömning baserad på tillräckliga underlag bör minska risken att konsumenter som inte utför kriminella aktiviteter drabbas i onödan. Vi kommer under 2023 granska hur bankerna gör sina bedömningar.

Finansiellt utanförskap

Förutom att en konsument kan förlora tillgång till betalkonto, finns det flera ytterligare faktorer som kan leda till att hen hamnar utanför det finansiella systemet.

Många personer i Sverige klarar exempelvis inte av att anpassa sig till den digitala miljö som blir alltmer utbredd. Det uppskattas att antalet människor i digitalt utanförskap i Sverige uppgår till en halv miljon¹⁶. Det kan till exempel röra äldre konsumenter och konsumenter med olika funktionsvariationer. Vissa konsumenter kan inte förstå hur digitala tjänster fungerar, medan andra tvingas avstå då de inte kan minnas koder och lösenord.

Kontantanvändningen i Sverige har minskat drastiskt de senaste tio åren. Den trenden fortsatte under 2022, som också såg nedstängningen av Kassagirot, som var den största tillhandahållaren av kontanta betaltjänster inom Sverige. Den minskade acceptansen av kontanter som betalmedel har påverkat denna grupp av konsumenter och andra – som nyanlända och utländska studenter – negativt. I den senaste rapporten från länsstyrelsernas bevakning av grundläggande betaltjänster, bedömer 15 av 21 länsstyrelser att tillgången till grundläggande betaltjänster inte är tillfredsställande för privatpersoner – en stor försämring jämfört med tidigare år. De ser även ökade svårigheter för företag och föreningar.¹⁷

Vi ser allvarligt på hur den senaste tidens utveckling påverkar vissa konsumentgrupper. Vi kommer därför att under 2023 analysera de rådande förhållandena, för att skaffa oss en bättre uppfattning av hur omfattande problemet är, samt vad som kan göras för att stötta de konsumenter som drabbas.

Likviditets- och värderingsrisker i fonder

Vikten av att fondbolag hanterar likviditetsrisker och har robusta värderingsrutiner blev tydlig vid den marknadsturbulens som följde i pandemins spår och sanktionerna mot Ryssland. Likviditeten försvann då från flera marknader, vilket försvårade värderingen av vissa fonders tillgångar. Fondsparare stod inför risken att inte kunna lösa in sina fondandelar eller att återbetalningar av medel skulle fördröjas. De riskerade också att få sina innehav felvärderade.

Som ett led i arbetet för en bättre värdering av mindre likvida tillgångar granskade FI under 2022 dessutom fondbolags och AIF-förvaltares rutiner vid värderingen.¹⁸ Vi kunde då konstatera att vissa förvaltares interna riktlinjer för värdering är otydliga eller inte innehåller all information som krävs enligt AIF-förvaltarförordningen¹⁹. Detta är därför något som vi anser att bolagen bör kunna åtgärda på egen hand genom att vara mer noggranna. Vidare konstaterades risker

¹⁶ 'Svenskarna och internet 2022', Internetstiftelsen, 11 oktober 2022.

¹⁷ 'Bevakning av grundläggande betaltjänster 2022', Länsstyrelserna, 5 december 2022.

¹⁸ 'FI avslutar analys av fondförvaltares värdering av sina innehav', Finansinspektionen, 29 december 2022

¹⁹ Kommissionens delegerade förordning (EU) nr 231/2013 av den 19 december 2012 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/61/EU vad gäller undantag, allmänna verksamhetsvillkor, förvaringsinstitut, finansiell hävstång, öppenhet och tillsyn.

inom värderingen som hör samman med de undersökta tillgångsslagen²⁰. Här kommer FI att fortsätta analysen och överväga lämpliga åtgärder för att säkerställa att aktörerna lever upp till de krav som finns i regelverket.

Vid marknadsturbulens ökar dessutom risken för att kvarvarande fondsparare missgynnas till följd av stigande transaktionskostnader som uppstår vid stora nettoinflöden eller nettoutflöden. Ett viktigt steg för att komma till rätta med denna risk är att tillämpa så kallad swing pricing (på svenska *justerat fondandelsvärde*). Swing pricing är ett likviditetsverktyg där fondbolag och AIF-förvaltare tillämpar en metod för att motverka att de befintliga eller kvarvarande fondandelsägarna påverkas negativt av sådana omständigheter. FI föreslog i en rapport till regeringen 2021 att reglerna för swing pricing bör förtydligas och kompletteras och en sådan lag förväntas träda i kraft den 1 juli 2023.²¹ FI arbetar nu med att ta fram föreskrifter om utformningen och tillämpningen av metoder för justerat fondandelsvärde och vilka krav som ska uppfyllas när ett justerat fondandelsvärde beräknas och används.

Under 2022 gjorde FI en fördjupad analys för att kartlägga i vilken utsträckning fondförvaltare har anpassat sig efter krav och rekommendationer om god likviditetshantering i fonder. Även om merparten av förvaltarna har vidtagit lämpliga åtgärder kvarstår vissa risker. Det handlar bland annat om likviditetsanalys innan investering och hur förvaltarna beaktar en icke-transparent obligationsmarknad i sina likviditetsanalyser och stresstester.²² Därför har FI utvecklat likviditetsstresstester för att kunna identifiera sårbarheter kopplade till stora utflöden i den svenska fondsektorn och uppskatta fonders motståndskraft mot stora utflöden.

Onödiga skadeförsäkringar

Konsumenternas behov av försäkringsskydd finns oavsett om det är dåliga eller goda ekonomiska tider. Men behoven kan variera. Det är därför bra om konsumenterna anpassar sitt försäkringsskydd efter behoven och de individuella ekonomiska förutsättningar som finns vid var tid. Det finns försäkringar som man ofta har litet behov av och som de flesta konsumenter därför inte behöver köpa, som produktförsäkringar. Men konsumenterna behöver behålla ett grundläggande försäkringsskydd för sig själva, familjen samt sina hem och saker.

Det är också viktigt att försäkringsföretag och försäkringsförmedlare ser till att identifiera konsumenternas krav och behov av försäkringar och att de erbjuder

²⁰ FI har fokuserat på värdering av företagsobligationer, onoterade aktier, strukturerade produkter och krediter.

²¹ 'Stärkt motståndskraft på fondmarknaden och rättvis behandling av fondandelsägare', Finansdepartementet, 28 februari 2023

²² 'Stresstester av fonders likviditetsrisker, FI analys nr 37', Finansinspektionen, 29 november 2022.

försäkringsprodukter som motsvarar dessa. På det sättet minskar riskerna för att konsumenter betalar för försäkringar som de inte behöver. Vi har indikationer på att det finns risk för att konsumenter har tecknat vissa typer av försäkringar som de inte behöver.²³ Mot bakgrund av det avser FI att undersöka om försäkringsföretagen har tagit sitt ansvar för den försäljning som sker via så kallade sidoverksammas försäkringsförmedlare.

Men för att säkerställa att konsumenter behöver de försäkringar som de har eller ska köpa måste det även säkerställas att försäkringarna är utformade på ett sådant sätt att de uppfyller konsumenternas behov. Med anledning av detta gör vi en fördjupad analys av försäkringsföretagens anpassning av verksamheten till reglerna om produktstyrning.

Risk att konsumenter inte kan betala sina bolån

För hushåll som har bolån visar FI:s analyser att de allra flesta nya låntagare har goda marginaler för ökade räntor.²⁴ Bankerna har länge räknat på att blivande låntagare måste ha pengar kvar att leva på om räntan skulle gå upp till 6–7 procent.

Samtidigt kommer enskilda bolånetagare att kunna drabbas hårt av den ekonomiska utvecklingen framöver. I en rapport som släpptes i oktober pekade FI på den flexibilitet som finns inbyggd i reglerna kring amorteringskrav och vikten av att den kan användas på rätt sätt när den behövs.²⁵ För de bolånetagare som möter väsentligt försämrade förutsättningar som innebär att de får ekonomiska problem, finns det enligt gällande regler möjlighet för banken att medge tillfälliga undantag från amorteringskraven för att bolånetagaren bättre ska klara av situationen.

Under året kommer vi därför att följa upp med bankerna hur de gör sina bedömningar av ansökningar om tillfälligt undantag från amorteringskravet. Vi har också fått ett uppdrag av regeringen att kartlägga bankernas hantering.

Risk för grönmålning

Kombinationen av en snabbt ökande efterfrågan på hållbara finansiella produkter och att regelverken för denna marknad fortfarande är under utveckling, kan leda till att företag beskriver sina verksamheter och produkter som mer hållbara än vad de i praktiken är (så kallad *grönmålning*). Konsumenter och investerare kan alltså vilseledas att investera i produkter som inte motsvarar de förväntningar och krav som investeraren har ur ett hållbarhetsperspektiv. Det kan i sin tur leda till att förtroendet för hållbara finansiella produkter urholkas. I förlängningen kan det

²³ 'Behövs tilläggs- och produktförsäkringar?', Finansinspektionen den 16 februari 2023.

²⁴ 'Låntagarbaserade åtgärder vid hög inflation och stigande räntor', Finansinspektionen, 14 oktober 2022

²⁵ Ibid.

hindra kapital att kanaliseras till investeringar som stöttar omställningen till en hållbar ekonomi.

Vi har tagit fram en strategi för att motverka grönmalning i den finansiella sektorn som syftar till att värna förtroendet för hållbara investeringar och en hållbar finansmarknad.²⁶ Av den framgår att FI kommer att arbeta både med förebyggande insatser och specifika tillsynsaktiviteter. Vi kommer till exempel att följa upp hur finansmarknadsaktörer lämnar hållbarhetsrelaterade upplysningar om sina finansiella produkter och hur finansiella rådgivare tar hänsyn till konsumenternas eventuella hållbarhetspreferenser i samband med rådgivning. Det är dessutom viktigt att höja kompetensen om hållbar finans, både hos konsumenter och hos de finansiella företagen, något som FI kommer att prioritera. Samtidigt pågår ett arbete inom EU för att motverka grönmalning i den finansiella sektorn som vi deltar aktivt i.

Faktaruta – Regeringsuppdrag om konsumenters ställning på bankmarknaden

FI ska, med utgångspunkt i ett regeringsuppdrag, analysera konsumenters ställning på bankmarknaden. I uppdraget ingår att studera kundrärlighet, som bland annat omfattar ränteskillnadsersättning och hur enkelt det är att byta bank. Ränteskillnadsersättning är kostnaden som låntagare har för att lösa lån med fast ränta i förtid. FI har tidigare påtalat att ränteskillnadsersättningen behöver ses över och regeringen har tillsatt en utredning.

Ett hinder för att byta bank kan vara att bolånetagare behöver tillgång till sitt amorteringsunderlag, oavsett om lånet omfattas av kravet eller inte. FI har sett att det ibland är svårare än det borde vara för konsumenten att få sitt amorteringsunderlag. Vi kommer att titta analysera det här vidare, och utvärdera de åtgärder vi redan har vidtagit.

FI:s arbete med konsumenters ställning på bankmarknaden ska redovisas till regeringen i två steg: först i en delrapport i oktober 2023 och sedan i en slutrapport i maj 2024.

²⁶ 'Finansinspektionens strategi för att motverka grönmalning', Finansinspektion den 13 december 2022.

Återrapportering – vårt arbete under 2022

Vi gjorde ett större antal undersökningar och tematiska rapporter om prioriterade konsumentskyddsfrågor under 2022. Nedan summerar vi ett urval av det arbetet.

Otillräckliga kreditprovningar

FI fortsatte under året arbetet med undersökningarna av nischbankers kreditprovningar.

Den 22 juni 2022 meddelade FI två beslut om anmärkningar tillsammans med sanktionsavgifter, till Svea Bank och Resurs Bank, på grund av brister i kreditprovningen av enskilda konsumenters återbetalningsförmåga.²⁷ Kreditprovningen hade enligt FI inte grundats på tillräckliga uppgifter om konsumenternas ekonomiska förhållanden, och bankerna hade därmed åsidosatt god kreditgivningssed. Båda besluten har överklagats till förvaltningsrätten.

Bristande tillgång till bankkonton

Under 2022 samlade FI ett antal banker till ett rundabordssamtal om rätten att öppna betalkonto. Anledningen var att vi fått fler klagomål från konsumenter som inte lyckades öppna konto. Under hösten följdes samtalet upp med bankerna i våra tillsynsdialoger.

Den 22 december 2022 publicerade vi ett rättsligt ställningstagande om asylsökande flyktingars tillgång till finansiella tjänster när de asylsökande saknar identitetshandlingar.²⁸ Vi förtydligade att ett kreditinstitut under vissa förutsättningar kan erbjuda en asylsökande som saknar identitetshandlingar ett mer begränsat utbud av tjänster än vad som annars följer av betaltjänstlagen, om det krävs för att institutet ska kunna hantera den risk för penningtvätt eller finansiering av terrorism som kundrelationen innebär.

Under 2023 kommer vi att titta närmare på hur bankerna gör sina bedömningar (se avsnittet ”Bristande tillgång till bankkonton” ovan).

Granskningar av fondbolag och värdepappersbolag

FI fortsatte under året arbetat med olämplig rådgivning och bolags hantering av intressekonflikter. Bland annat meddelade FI en sanktion i form av en varning

²⁷ FI dnr 20-1557 och dnr 20-1558.

²⁸ 'Ställningstagande: Asylsökandes tillgång till finansiella tjänster', Finansinspektionen den 22 december 2022.

förenad med sanktionsavgift till SIP Nordic Fondkommission för överträdelser i samband med rådgivning om investeringsprodukter och brister i hanteringen av intressekonflikter.²⁹ Även Celina Fondförvaltning fick en varning och en sanktionsavgift för att bolaget inte hade gjort tillräckligt för att sätta andelsägarnas intresse i första rummet och för att det inte hade agerat med en sådan grad av aktsamhet som krävs vid placering av fondmedel.³⁰

FI vill komma åt problemet att konsumenter får produkter som inte passar dem – både sett till risknivå och avgift. FI kan också konstatera att det på marknaden i stort finns fortsatt tydliga risker för intressekonflikter. Vi kommer att fortsätta att bevaka dessa risker under 2023 (se avsnittet ”Olämpliga investeringsprodukter”).

Prisdiskriminering på försäkringsmarknaden

Ofta bestäms försäkringspremier utifrån den risk som en kund utgör. Om försäkringsföretagen beaktar andra faktorer, till exempel hur sannolikt det är att försäkringstagaren kommer att förnya sin försäkring, kan konsumenten behöva betala mer än hen annars skulle ha gjort.

FI gjorde under 2022 en granskning som visade att premierna för hemförsäkringar höjs betydligt mer för lojala försäkringstagare än för nya försäkringstagare. Premierna för villaförsäkringar höjs också mer för lojala försäkringstagare. Det innebär att lojala försäkringstagare drabbas av större prishöjningar, trots att kundens risk inte ökar.³¹ Som en första åtgärd har FI påbörjat en dialog med branschen för att diskutera problemet. Vi följer även hur Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (Eiopa) och övriga EU-länder väljer att hantera frågan.

Onödiga produkt- och tilläggsförsäkringar

FI har gjort en fördjupad analys av vilket behov försäkringstagarna har av produktförsäkringar och tilläggsförsäkringar.³² Produktförsäkringar är försäkringar som tecknas vid köp av elektronikprodukter och vitvaror och som säljs i butiker. Tilläggsförsäkringar är försäkringar som säljs som tillägg till hem-, villa- och bilförsäkringar, till exempel allriskförsäkring, utvidgat reseskydd, golförsäkring eller hyrbilsförsäkring.

När det gäller produktförsäkringar visar vår granskning att kunderna får tillbaka en låg andel i skadeersättningar i förhållande till betalda premier. De ersättningar som försäkringsföretagen betalar till bland annat de elektronikkedjor som säljer försäkringarna är dubbelt så höga som skadeersättningarna och uppgår till stora

²⁹ FI dnr 20-22112.

³⁰ FI dnr 22-4684.

³¹ *'Får lojala försäkringstagare betala mer?'*, Finansinspektionen den 1 juli 2022.

³² *'Behövs tilläggs- och produktförsäkringar?'*, Finansinspektionen den 16 februari 2023.

belopp. För tilläggsförsäkringar så får yngre kunder tillbaka en högre andel av de premier som de betalar i skadeersättningar, jämfört med äldre. Äldre kunder får tillbaka en relativt låg andel.

FI ser att det finns en risk för att försäkringsföretagen inte tar reda på konsumentens krav och behov av försäkringsskydd innan en tilläggsförsäkring tecknas. När det gäller produktförsäkringar finns en risk för att försäkringsföretagen inte har sett till att de butiker som tillhandahåller dem beaktar konsumentens krav och behov innan en försäkring tecknas. För att konsumenternas intressen ska tas tillvara krävs att både den sidoverksamma försäkringsförmedlaren och försäkringsföretaget som har anlitat dem tar ansvar för den försäljning som sker.

Vi planerar uppföljande tillsynsaktiviteter om försäkringarna under 2023.

Nya regler behövs

FI anser att det finns skäl att på nytt överväga om det är lämpligt att införa ett provisionsförbud på svensk sparmarknad. Statens tillsyn av privata e-legitimationer bör stärkas och på sikt bör de ersättas av en statlig motsvarighet.

Ersättningsmodeller för investeringsprodukter

Som vi redogör för ovan är en av de största riskerna på sparmarknaden att konsumenter får olämpliga investeringsprodukter. En stor anledning till att denna risk uppstår är att det finns skadliga intressekonflikter till följd av provisioner. För att motverka denna risk har FI tidigare förespråkat ett provisionsförbud på värdepappers- och sparförsäkringsmarknaden³³. Något sådant förbud har dock inte införts i Sverige. Även om en viss förbättring har skett när det gäller hanteringen av provisioner så tar värdepappersinstitut och försäkringsföretag fortfarande emot stora provisionsbelopp vid distribution av finansiella produkter, både med och utan rådgivning. Risken för att konsumenter erbjuds olämpliga produkter till följd av skadliga intressekonflikter finns alltså kvar på den svenska marknaden. FI har i flera år arbetat med dessa risker i sitt tillsynsarbete. Vi arbetar aktivt för att förhindra att konsumenter erbjuds olämpliga investeringsprodukter, såväl nationellt genom tillsyn som internationellt genom samarbetet inom de europeiska tillsynsmyndigheterna. Det kan dock konstateras att det vore mer effektivt att stärka regelverket.

Frågan om olika ersättningsmodeller behöver belysas noggrant. Det behöver göras mot bakgrund av det pågående arbetet inom EU med den kommande strategin för icke-professionella investerare, de förändringar av marknaden som har skett³⁴ och konsumenters alltmer digitaliserade investeringsbeteende. Det finns nu också erfarenheter från andra länder som har infört provisionsförbud. Därför anser FI att det finns anledning att låta en allsidigt sammansatt utredning, tillsatt av regeringen, analysera den.

Privata e-legitimationer bör stå under full tillsyn

Elektronisk legitimation används i stor omfattning av svenska konsumenter. År 2022 hade 99,2 procent av alla folkbokförda svenskar i åldrarna 18–65 år ett bank-id och tjänsten användes 6,7 miljarder gånger.³⁵ E-legitimationsmarknaden präglas av bristande konkurrens och bank-id är i dag en samhällsviktig tjänst. En

³³ 'Ett nödvändigt steg för en bättre sparandemarknad', Finansinspektionen, 3 februari 2016.

³⁴ 'Uppföljning av de nya reglerna om provision och oberoende rådgivning', Finansinspektionen, 20 december 2021 samt 'Uppföljning av de nya reglerna om försäkringsdistribution för försäkringsföretag', Finansinspektionen, 20 december 2022.

³⁵ Källa: Bankid.com.

cyberattack som slår ut bank-id kan få allvarliga konsekvenser för flera delar av det svenska samhället och för svenska konsumenter. Statens tillsyn av bank-id och liknande verksamheter bör därför stärkas kraftigt. Vi stödjer även förslag om att på sikt ta fram en statlig motsvarighet.

Ränteskillnadsersättning

Den nuvarande modellen för att beräkna vad ränteskillnadsersättningen blir när en låntagare vill lösa ett bostadslån med bunden ränta i förtid, utgår inte från kreditgivarens direkta kostnader för att hantera uppsägningen av krediten. Modellen utgår i stället från de förlorade ränteintäkter som uppsägningen innebär för kreditgivaren. Det leder till att låntagaren får betala en omotiverat hög ersättning som inkluderar kompensation för den kreditrisk som upphör när förtidsbetalningen sker. Finansinspektionen har därför gjort en hemställan till regeringen om att bestämmelsen om ränteskillnadsersättning i 36 § tredje stycket 1 konsumentkreditlagen (2010:1846) ska ändras. Med anledning av FI:s begäran har regeringen gett en utredare i uppdrag att bland annat analysera om det finns behov av att ändra reglerna om ränteskillnadsersättning. Uppdraget ska redovisas senast den 30 september 2023. Finansinspektionen avvaktar nu utredarens förslag.

Utredning av ett nationellt skuldregister

Regeringen har, på FI:s begäran, tillsatt en utredning om att införa ett system som ger långivare och konsumenter möjlighet att få en helhetsbild av en konsumentens skulder, i samband med en kreditprövning (dir. 2021:108).³⁶ Ett sådant skuldregister skulle ge långivare möjlighet att göra mer omfattande kreditprövningar. Skuldregistret är en del av utredningen. Utredningen ska även se över och föreslå andra åtgärder för att motverka riskfylld kreditgivning och överskuldsättning.³⁷ FI deltar med en expert i utredningen.

Utredning av ny statistik över hushållens tillgångar och skulder

FI har deltagit med en expert i utredningen av *En ny statistik över hushållens tillgångar och skulder* (SOU 2022:51). Utredningen tillsattes efter en hemställan av Riksbanken. I sin begäran motiverar Riksbanken sitt och FI:s behov av uppgifter om hushållens skulder. Med uppgifter om tillgångar och skulder har FI:s makrotillsynsåtgärder förutsättningar att bli mer avvägda. Dessutom ger

³⁶ 'FI och Konsumentverket vill att regeringen utreder förutsättningarna för ett nationellt skuldregister', Finansinspektionen, 27 oktober 2021

³⁷ 'Motverka riskfylld kreditgivning och överskuldsättning', Finansdepartementet, 3 november 2021

uppgifterna möjlighet att på ett med precist sätt utvärdera effekterna av de åtgärder som har vidtagits.

Utredningen ger förslag på en konkret lista med variabler som bör ingå i statistiken. Dessa variabler stödjer FI:s uppdrag om finansiell stabilitet och konsumentskydd. Genom att följa individers tillgångar, skulder, inkomster och lånebetalningar kan FI upptäcka hur många konsumenter som har små marginaler, och därför riskerar att få betalningsproblem.