

F&P hørings svar til Finanstilsynets vejledende udtalelse om digitale selvbetjeningsløsninger og information til kunder under udbetaling

10.05.2022

1. Indledning

Finanstilsynet har bedt om F&P's bemærkninger til en vejledende udtalelse om digitale selvbetjeningsløsninger og information til kunder under udbetaling.

Finanstilsynet har udarbejdet udtalelsen, idet tilsynet er stødt på to overordnede problemstillinger: Digitale selvbetjeningsløsninger og information til kunder under udbetaling fra en tab af erhvervsevne-dækning.

Vi har også sendt udkastet til vores medlemmer og fremkommer nedenfor med vores bemærkninger:

F&P
Philip Heymans Allé 1
2900 Hellerup
Tlf.: 41 91 91 91
fp@fogp.dk
www.fogp.dk

Christian Skovgaard
Chefkonsulent
Dir. 41919078
csk@fogp.dk

Vores ref. KAR/csk
Sagsnr. GES-2017-00173
DokID 445091

2. Bemærkninger

2.1 *Digitale selvbetjeningsløsninger*

Finanstilsynet anfører, at de hos flere selskaber ser problemer ved, at man digitalt og uden nødvendige tiltag/flagning - fx kan overføre sin pensionsordning, fravælge eller ændre i dækning eller ændre sin risikoprofil.

Blandt de tilbagemeldinger vi har fået fra vores medlemmer oplyses, at man er bekendt med de tidligere rapporter, som Finanstilsynet har udarbejdet og at i det omfang selskaberne benytter sig af digitale løsninger, vurderes de at være i overensstemmelse med reglerne på området.

Der efterspørges i den sammenhæng derfor mere konkrete eksempler på, hvad Finanstilsynet finder problematisk.

I forlængelse heraf gør vi opmærksom på, at der generelt er fokus på området blandt vores medlemmer, som ønsker at leve op til reglerne om god skik.

Det ville derfor være at foretrække, hvis den vejledende udtalelse i højere grad indeholdt vejledning om de problemstillinger, som tilsynet har konstateret, da den nuværende form kan afføde spørgsmål og usikkerhed fremfor vejledning og afklaring.

2.2 *Adgang til prognoser*

Finanstilsynet anfører, at der i relation til information til kunder under udbetaling, navnlig er konstateret udfordringer, hvor borgere på konkret henvendelse har brug for en prognose, hvor forholdene tilsiger det, fx større be-
givenheder som huskøb.

Indledningsvist bemærker vi, at F&P har en branchehenstilling om pensionsprognoser, hvoraf det blandt andet fremgår, at kunden skal have prognose, når det er relevant og som udgangspunkt på anmodning – også for ordninger under udbetaling. Henstillingen beskriver også en række situationer (bl.a. valg af risikoprofil), hvor det generelt vil være relevant at give prognose. Endelig omfatter prognosekravet også tab af erhvervsevne-forsikringer under udbetaling.

Blandt de tilbagemeldinger vi har fået fra vores medlemmer, genkendes problemstillingerne ikke, da der eksempelvis oplyses, at der udover en årlig prognose løbende kan tilgås denne via en selvbetjening.

Det ville også på dette punkt være at foretrække, hvis den vejledende udtalelse blev konkretiseret, eventuelt ved en anonymiseret gengivelse af borgerhenvendelser, eller ved eksempler.

Med venlig hilsen

Karina Ransby