

PFA Pension
Att.: Direktionen
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

17. oktober 2016

Ref. ALN

J.nr. 6073-0325

Afgørelse

Finanstilsynet påbyder i medfør af § 29 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder PFA Pension (PFA) at tilrette selskabets informations- og markedsføringsmateriale om KundeKapital, så materialet giver en afbalanceret beskrivelse af fordele og ulemper ved KundeKapital, og ikke er egnet til at vildlede og påvirke kundernes adfærd på markedet i strid med bestemmelsen i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 4, stk. 1.

PFA skal inden tre måneder fra dato underrette Finanstilsynet om, hvorledes påbuddet er efterlevet.

Retligt grundlag

Finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsetik og god praksis inden for virksomhedsområdet, jf. § 43, stk. 1 i lov om finansiell virksomhed. Bestemmelsen er udmøntet bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

§ 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder tilsiger, at en finansiell virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for kunderne. Heri ligger bl.a., at finansielle virksomheders kundeinformation skal give en afbalanceret beskrivelse af fordele og ulemper for at leve op til kravet om god skik.

Det følger af § 4, stk. 1, at en finansiell virksomhed ikke må anvende vildledende eller urigtige angivelser eller udelade væsentlige informationer, hvis dette er egnet til mærkbart at forvride kundernes økonomiske adfærd på markedet.

Baggrund og sagsfremstilling

Baggrund om PFA's KundeKapital

PFA er et livsforsikringselskab med ca. 1,1 mio. kunder. De fleste af PFA's kunder med pensionsopsparing er omfattet af såkaldt "KundeKapital".

FINANSTILSYNET

Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finansstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET

KundeKapital blev etableret i 2001, hvor PFA's bestyrelse besluttede at overføre 4,8 mia. kr. fra PFA's egenkapital til Kollektiv KundeKapital, der - på samme måde som egenkapitalen - er en del af PFA's basiskapital (dvs. den ansvarlige kapital, som PFA skal have ifølge lovgivningen)¹. I årene efter etablerede PFA en ordning, hvor eksisterende og kommende kunder, som er indtegnet på ordninger med KundeKapital, kan indbetale 5 pct. af deres løbende opsparing til Individuel KundeKapital, der ligeledes indgår i PFA's basiskapital.

Kunder, der har indbetalt til Individuel KundeKapital, tildeles årligt en ekstra forrentning (en godtgørelse) fra den kollektive KundeKapital til deres individuelle KundeKapital. Den kollektive KundeKapital vil dermed over en årrække være fuldt ud overført til kundernes individuelle KundeKapital. Årrækken afhænger bl.a. af udviklingen på kapitalmarkederne og virksomhedens performance, og PFA forventer p.t. at årrækken vil være 30 til 35 år² (regnet fra ultimo 2015).

PFA's basiskapital består derved af tre elementer: Egenkapital, Kollektiv KundeKapital og Individuel KundeKapital. KundeKapital udgjorde ultimo 2015 i alt 25,8 mia. kroner af PFA's samlede basiskapital på 30,1 mia. kr. (10,8 mia. kr. i Individuel KundeKapital og 15 mia. kr. i Kollektiv KundeKapital).

Både egenkapital, Kollektiv KundeKapital og Individuel KundeKapital står ultimativt til sikkerhed for PFA's løbende drift, herunder også hvis PFA skulle lide tab. Skulle PFA lide tab, vil egenkapital og KundeKapital dække tabet. Så længe Kollektiv KundeKapital eksisterer, står denne som sikkerhed for Individuel KundeKapital og dennes forrentning mv. Dvs. så længe der er Kollektiv KundeKapital, dækker denne eventuelle tab før Individuel KundeKapital.

I tilfælde af, at Kollektiv KundeKapital bliver opbrugt, tilskrives Individuel KundeKapital en forrentning svarende til den forrentning egenkapitalen modtager.

Kundeinformation om KundeKapital

Finanstilsynet er blevet opmærksomt på den måde, hvorpå PFA markedsfører og oplyser om KundeKapital.

Af PFA's hjemmeside fremgår således følgende:

Om KundeKapital fremgår:

¹ Basiskapitalen skal til enhver tid overstige det højeste af solvenskravet opgjort efter lov om finansiel virksomhed og det individuelle solvensbehov.

² Jf. PFA's årsrapport 2015: <https://pfa.dk/-/media/pfa-v2/dansk/dokumenter/om-pfa/aarsrapporter/%C3%85rsrapport%202015%20-%20PFA%20Holding%2026022016.pdf>

"PFA har en unik overskudsfordeling, som adskiller sig fra andre kommercielle pensionsselskabers, fordi den sender mest mulig værdi tilbage til vores kunder. Vi kalder det PFA KundeKapital, og det giver dig som kunde mulighed for at opnå et ekstra højt afkast på den del af din af opsparing, som bliver indbetalt til KundeKapital".

(...)

"I PFA er det vores mål at skabe størst mulig værdi til kunderne. KundeKapital er med til at sikre netop det. Hovedparten af PFA's kunder har i dag KundeKapital, som er med til at give kunderne et ekstra afkast. For 2015 blev afkastet på KundeKapital 20 % før pensionsafkastskat, hvilket svarer til ca. 1,9 mia. kr. til kundernes konti.

Om risiko (ulemper) står der:

"Individuel KundeKapital indgår sammen med egenkapitalen og Kollektiv KundeKapital i PFA Pensions basiskapital, der skal dække for eventuelle tab i PFA Pension. Individuel KundeKapital kan derfor sammenlignes med en investering i PFA Pension. Så længe der er Kollektiv KundeKapital, dækker den dog for Individuel KundeKapitals andel af et eventuelt tab. Når der ikke længere er Kollektiv KundeKapital, vil Individuel KundeKapital have samme risiko som egenkapitalen."

Endvidere fremgår følgende af dokumentet "PFA-anbefalinger 2016".

Flytning af eksisterende opsparing fra gennemsnitsrente til markedsrente		
Fordele ved at flytte	Ulemper ved at flytte	Bemærkninger
Lavere omkostninger, op til 0,5 pct. lavere ÅOP Større gennemsigtighed og overblik Bedre risikospredning Realværdien (købekraft) bevares bedre Højere forventet afkast PFA giver typisk et overførselstillæg, når kunder flytter opsparing til PFA Plus (markedsrente) KundeKapital fyldes typisk op til 5 pct.	Garanterede ydelser bortfalder Sikkerheden for at modtage en bestemt kendt ydelse bortfalder. Højere risiko er ingen sikkerhed for højere afkast, det kan blive et tab Udbetalingen af livsvarig pension vil ændre sig i takt med, at den forventede gennemsnitlige levealder ændrer sig. Opsparing, som befinder sig i andre selskaber, får ikke altid en andel af reserven med ved flytning.	Rådgivningen skal vise kunden forskellen på at have sikre kendte ydelser i gennemsnitsrente i forhold til at bevare købekraften i opsparingen i markedsrente. Rådgivningen skal gøre opmærksom på, at kunderne overtager både investeringsrisiko og levetidsrisiko fra PFA ved overgang fra gennemsnitsrente til markedsrente.
Flytning er især fordelagtigt for: - kunder som har lang tid til pension - kunder som har kapitalpension - kunder som har flere policer i PFA - kunder som har høj risikovillighed - kunder som har en god økonomi	Flytning kræver særlige overvejelser for: - kunder som har ældre livsvarige garanterede ydelser, og/eller kunder hvor pension opfattes som et sikkert forsørgelsesgrundlag, - kunder af hankøn, som har ydelser tegnet på konsbestemt grundlag	

Kilde: <https://pfa.dk/-/media/pfa-v2/dansk/dokumenter/om-pfa/csr/pfa-anbefalinger.pdf?la=da-DK>

Af tabellen er det angivet, at det er en fordel ved at flytte eksisterende opsparing fra gennemsnitsrente til markedsrente at "KundeKapital fyldes

typisk op til 5 pct.” Og forhold vedrørende KundeKapital er ikke listet under ulemper ved at flytte.

Vurdering

Finanstilsynet finder, at PFA's informations- og markedsføring på hjemmesiden om KundeKapital har overvejende fokus på fordelene ved KundeKapital og dermed ikke giver en afbalanceret beskrivelse af fordele og ulemper ved KundeKapital.

For det første finder Finanstilsynet, at det sender et vildledende signal, når PFA i sit markedsførings- og informationsmateriale anvender ordet "afkast" om tilskrivningen af midler, uden at forklare, at en betydelig del af tilskrivningen af midler *ikke nødvendigvis* stammer fra et traditionelt investeringsafkast, men derimod fra en godtgørelse/beløbsoverførsel fra Kollektiv KundeKapital til Individuel KundeKapital, som PFA kan vælge at op- eller nedskrive niveauet for.

Finanstilsynet hæfter sig i den forbindelse ved, at investeringsafkastet i KundeKapital i 2015 reelt var på 0,9 pct. før investeringsomkostninger og 0,2 % efter investeringsomkostninger. Den højere tilskrivning på 20 pct. til Individuel KundeKapital skyldtes derfor primært en overførsel fra Kollektiv KundeKapital på 16,8 pct.³ Set i dette lys finder Finanstilsynet det vildledende at omtale de 20 pct. som et "afkast".

For det andet bliver KundeKapital anprist med såkaldt *historiske* "afkast", uden at der gøres opmærksom på, at en betydelig del af tilskrivningen på den individuelle KundeKapital stammede fra godtgørelse/beløbsoverførsel fra Kollektiv KundeKapital, som PFA selv kan vælge at op- eller nedskrive niveauet for, og uden at det angives, at man som kunde ikke nødvendigvis kan påregne at modtage så store tilskrivninger fremadrettet. Således angives der følgende i informationsmaterialet: "*For 2015 blev afkastet på KundeKapital 20 % før pensionsafkastskat, hvilket svarer til ca. 1,9 mia. kr. til kundernes konti.*"

Ved entydigt at fremhæve det *historiske* "afkast" på denne måde kan kunderne blive bibragt den opfattelse, at det historiske niveau for tilskrivning af kapital til individuel KundeKapital vil være en forventeligt – og relativt sikker – årlig tilskrivning. Faktum er imidlertid, at PFA til enhver tid kan vælge at ændre niveauet for den beløbsoverførsel, der sker fra Kollektiv KundeKapital til Individuel KundeKapital, hvorfor den historiske beløbsoverførsel ikke er en garanti for tilsvarende fremtidig beløbsoverførsel.

³Jf. PFA's årsrapport 2015: <https://pfa.dk/-/media/pfa-v2/dansk/dokumenter/om-pfa/aarsrapporter/%C3%85rsrapport%202015%20-%20PFA%20Holding%2026022016.pdf>

For det tredje bliver det i informationsmaterialet "PFA anbefalinger 2016" om flytning af eksisterende opsparing fra gennemsnitsrente til markedsrente nævnt som en flyttefordel, at "KundeKapital fyldes typisk op til 5 pct.". Det bliver ikke i denne sammenhæng nævnt, at der er risiko for, at Individuel KundeKapital ikke tilskrives midler, ligesom at det ikke nævnes, at Individuel KundeKapital er risikovillig kapital, som kunden i yderste konsekvens kan risikere at tabe fuldstændigt.

Ved ikke at oplyse om ulemperne ved KundeKapital kan kunderne få det fejlagtige indtryk, at KundeKapital er en entydig fordelagtig opsparingsform, der er risikofri og særlig gunstig pga. særlig høj forrentning.

Finanstilsynet finder i øvrigt, at beskrivelsen af produktets risiko på PFA's hjemmeside, hvoraf det fremgår, at "KundeKapital har samme risiko som egenkapitalen", ikke tilstrækkeligt tydeliggør den risiko, der er forbundet med som kunde at stille risikovillig kapital for selskabet. Finanstilsynet vurderer, at en almindelig gennemsnitskunde ikke har tilstrækkelig finansiell indsigt til at kunne forstå, at sætningen "*samme risiko som egenkapitalen*" betyder, at kunden i yderste konsekvens kan risikere fuldstændigt at miste de midler, som kunden har indskudt på KundeKapital i tilfælde af, at PFA går konkurs.

Finanstilsynet finder på denne baggrund, at PFA's informations- og markedføringsmateriale på hjemmesiden om KundeKapital ikke er tilstrækkeligt afbalanceret og tydelig, for så vidt angår beskrivelsen af de fordele og ulemper, der er ved KundeKapital. Det er derfor Finanstilsynets opfattelse, at den information, der i sin nuværende form gives om KundeKapital på selskabets hjemmeside, er egnet til at vildlede kunderne og påvirke deres adfærd på markedet i strid med bestemmelsen i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 4, stk. 1.

Finanstilsynet påbyder på denne baggrund og i medfør af § 29 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, PFA Pension at tilrette selskabets informations- og markedføringsmateriale om KundeKapital, så materialet giver en afbalanceret beskrivelse af fordele og ulemper ved KundeKapital, og ikke er egnet til at vildlede og påvirke kundernes adfærd på markedet i strid med bestemmelsen i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 4, stk. 1.

Påbuddet indbefatter, at informations- og markedføringsmaterialet skal tilrettes, så det ikke unuanceret beskriver beløbsoverførslen fra Kollektiv KundeKapital til Individuel KundeKapital som afkast, og tillige tydeliggør, at beløbsoverførsel fra Kollektiv KundeKapital til Individuel kundeKapital kan variere, så der ikke på baggrund af den hidtidige beløbsoverførsel skabes forventning om tilsvarende fremtidig tilskrivning. Endvidere skal informations- og markedføringsmaterialet tydeliggøre, at KundeKapital er risikovillig kapital, som kunden i yderste konsekvens kan risikere at tabe.

Information, der ikke er egnet til at forvirre kundernes økonomiske adfærd, hvori KundeKapital blot nævnes, og ikke markedsfører KundeKapital, eller tilskynder til placering af kundemidler i KundeKapital, som eksempelvis en "afkastkommentar", berøres ikke af dette påbud.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan, senest 4 uger efter at afgørelsen er modtaget, jf. § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, indbringes for Erhvervsankenævnet pr. e-mail eller pr. post til Dahlerups Pakhus, Langelinie Allé 17, Postboks 2000, 2100 København Ø, tlf. 35 29 10 93.

Det følger af § 7 i bekendtgørelse om Erhvervsministeriets Erhvervsankenævn, at det er forbundet med et gebyr på 4.000 kr. at klage til Erhvervsankenævnet. Ved klager over forhold, der ikke vedrører klagerens aktuelle eller fremtidige erhvervsforhold, er gebyret dog 2.000 kr. Efter § 15, stk. 4, i nævnte bekendtgørelse, kan nævnet eller formanden på dets vegne træffe bestemmelse om hel eller delvis tilbagebetaling af det indbetalte gebyr, hvis der gives klageren helt eller delvist medhold. Gebyret tilbagebetales, hvis klagen afvises.

Offentliggørelse

Det følger af § 354 b i bekendtgørelse af lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse.

Finanstilsynet finder, at forhold, som vedrører KundeKapital i udgangspunktet er en sag af almen interesse. Påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Ulla Brøns Petersen
kontorchef

Anton Lau Nielsen
Fuldmægtig