

PFA Pension
Att.: Direktionen
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

14.august 2020

Ref. LMK

J.nr. 6073-0198

Påtale for manglende årsoversigter og påbud om at sikre proces for årsoversigter fremadrettet

Afgørelse

Finanstilsynet påtaler, at PFA Pension (herefter PFA) i strid med § 5, stk. 1 og 3, i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler ikke gennem fem år i årene 2015-2019 udsendte årsoversigter og heller ikke stillede oplysningerne om pensionsordningen løbende til rådighed for pensionstagerne på Mit PFA.

Finanstilsynet påbyder samtidig PFA at rette op på processer, forretningsgange og ansvarsfordelinger, så det sikres, at PFA overholder sine informationsforpligtelser i medfør af § 5, stk. 1 og 3, i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler.

Endelig påbyder Finanstilsynet PFA at informere samtlige pensionstagere, som har været omfattet af beregningsfejlen, om at der har været en fejl i deres pensionsprognoser.

Fristen for efterlevelse af påbuddene er tre måneder fra dato. Dokumentation for efterlevelse skal sendes til Finanstilsynet.

Baggrund

Firmapensionskassen for I:C: Hempel A/S har været under afvikling siden 1993 og blev pr. 1. oktober 2010 overdraget til PFA. Ved overdragelsen var der 184 pensionskunder, hvoraf de 55 var eventuelle (pensionstagerne i opsparingsfasen). Pr. 1. maj 2020 er der 147 kunder tilbage, hvoraf kun 21 er eventuelle.

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

ERHVERVSMINISTERIET

I foråret 2020 klagede en pensionstager fra den tidligere firmapensionskasse til Finanstilsynet, fordi pensionstager i flere år ikke havde modtaget årsoversigter og nu havde opdaget, at beregningen af den forventede pension var lavere end tidligere år, uden dette var forklaret. Pensionstageren oplyste samtidig, at PFA's kundeklageenhed ikke besvarede henvendelser om problematikken, og der derfor ikke kunne fås nogen forklaring fra PFA.

PFA's redegørelse

PFA har oplyst, at selskabet af IT-integrationsmæssige årsager ikke været i stand til at vise oplysningerne om pensionsordningerne på Mit PFA. Samtlige pensionskunder modtog derfor årsoversigter fra PFA, enten via e-Boks eller med fysisk post, afhængig af det enkelte medlems valg. Alle pensionstagere fik deres årsoversigt på den vis til og med for året 2013, dvs. den årsoversigt, der blev udsendt i foråret 2014.

Herfra har kun de aktuelle pensionstagere (pensionstagere i udbetalingsfasen) modtaget årsoversigter med oplysninger om deres pensionsordning. De eventuelle pensionstagere skulle selv ringe ind og bede om oplysningerne.

PFA bliver først opmærksom på fejlen med de manglende årsoversigter i november 2019. PFA kan ikke redegøre for, hvorfor de eventuelle pensionstagere ikke har fået årsoversigter, eller hvorfor problematikken ikke er blevet kommunikeret bredere ud i de ansvarlige afdelinger.

I november 2019 blev PFA endvidere opmærksom på, at der havde været fejl i beregningerne af prognoserne af pensionerne for de eventuelle pensionstagere. En kunde havde henvendt sig og undret sig over, at det ugaranterede pensionstillæg pludselig var blevet mindre. Det pensionstillæg, kunden havde fået oplyst i 2019, var imidlertid det korrekte beløb. PFA opdagede, at der var beregningsfejl i prognoserne på 13 policer, fordelt på 10 ud af de 21 eventuelle pensionskunder. Fejlen betød, at 8 pensionstagere fik oplyst en højere forventet ydelse, og 2 pensionstagere fik oplyst for lave forventede ydelser. Fejlene lå på afvigelser mellem -1% og op til +13%.

PFA havde i slutningen af maj 2020 ikke kontaktet kunderne, da man har valgt at samle kommunikationen med andre budskaber, der skal sendes ud inden sommerferieperioden.

Retligt grundlag

Forsikringselskabet skal årligt oplyse forsikringstageren om bl.a. størrelsen af forsikringsydelse og tilbagekøbsværdien, samt fri-policéværdien. Forsikringselskabet kan i stedet for den årlige års-oversigt vælge at give forsikringstagerne adgang løbende på f.eks. en passwordbeskyttet hjemmeside tilegnet den enkelte kunde.

Dette følger af bekendtgørelse nr. 1132 af 17. november 2006 om information om livsforsikringsaftaler, § 5, stk.1 og 3.

Dertil følger det af § 4, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1143 af 15. november 2019 om god skik for forsikringsdistributører, at en forsikringsdistributør skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder.

Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet finder, at de manglende årsoversigter udgør en betydelig og klar overtrædelse af informationsbekendtgørelsen gennem fem år, uanset det begrænsede antal pensionstagere, som har været omfattet af fejlen. PFA har hverken udsendt oversigterne årligt eller givet pensionstagerne adgang til oplysningerne på Mit PFA. Dette har stået på i fem år, selvom der har været viden i organisationen om, at pensionstagerne selv måtte ringe ind for at få oplysningerne tilsendt.

På den baggrund påtaler Finanstilsynet, at PFA i strid med § 5, stk. 1 og 3, i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler ikke gennem fem år i årene 2015-2019 udsendte årsoversigter og heller ikke stillede oplysningerne om pensionsordningen løbende til rådighed for pensionstagerne på Mit PFA.

PFA har ikke kunnet lokalisere, hvordan fejlen er opstået og er vedblevet med at kunne foregå. Finanstilsynet finder på den baggrund, at der er risiko for, at en tilsvarende overtrædelse vil kunne forekomme i forhold til andre mindre pensionskasser, som PFA enten administrerer eller har opkøbt, og som ikke har kunnet integreres i selskabets primære IT-system

Finanstilsynet påbyder derfor PFA at rette op på processer, forretningsgange og ansvarsfordelinger, så det sikres, at PFA overholder sine informationsforpligtelser i medfør af § 5, stk. 1 og 3, i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler.

Finanstilsynet har endvidere konstateret, at der har været fejl i de prognoser for pensionen, som er blevet udarbejdet til de eventuelle pensionstagere. Dette blev også opdaget i november 2019. Uanset at der er tale om et mindre antal pensionstagere, finder Finanstilsynet, at selskabet burde have kontaktet pensionstagerne for at gøre dem opmærksom på, at deres prognoser med sikkerhed ikke kunne være vejledende for, hvad de ville få udbetalt når de startede pensionsudbetalingerne op.

Når pensionstagere nærmer sig pensionsalderen, er det oplagt at orientere sig prognoserne for pensionsydelse, således at man som pensionist kan indrette sine forventninger og dispositioner for seniorlivet derefter. Selvom en prognose for et ugaranteret tillæg ikke er udtryk for en sikker udbetaling, så finder Finanstilsynet desuagtet, at et pensionselskab bør kontakte deres pensionstagere, hvis selskabet konstaterer, at der er fejl i beregningerne og at de prognoser, de har oplyst til kunderne, derfor har været fejlbehæftet.

Det forhold, at selskabet forventer at skulle udsende andre budskaber på et senere tidspunkt til pensionstagerne, ændrer ikke på Finanstilsynets vurdering.

Derfor påbyder Finanstilsynet PFA at informere samtlige pensionstagere, som har været omfattet af beregningsfejlen, om at der har været en fejl i deres pensionsprognoser. Dette er for at sikre at PFA handler redeligt og loyalt overfor sine kunder, jf. bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 4, stk. 1.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Klagen skal sendes pr. e-mail til ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnets sekretariat, Toldboden 2, 8800 Viborg.

Det er forbundet med et gebyr at klage til Erhvervsankenævnet. Yderligere information om klagegebyr og opsættende virkning kan findes på Erhvervsankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenaevnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det følger af § 354 b i bekendtgørelse om lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse eller af betydning for forståelsen af god skik, jf. § 43, og bekendtgørelser udstedt i medfør heraf. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og har betydning for forståelsen af god skik, jf. § 43 og bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører. Påbuddet og påtalerne vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.