

Selskab
Att.: Direktionen

juni 2022

Vejledende udtalelse til alle pensionsvirksomheder

Finanstilsynet er gennem sin tilsynsvirksomhed stødt på nogle problemstillinger, som har givet os anledning til at udsende en vejledende udtalelse til alle pensionsvirksomheder om dels anvendelsen af digitale selvbetjeningsløsninger dels retningslinjer for indholdet af den information, der sendes til kunder under udbetalingen af en pensionsordning.

Finanstilsynet fører tilsyn med god skik, herunder at pensionsvirksomhederne handler redeligt og loyalt overfor sine kunder.¹ Endvidere har Finanstilsynet det som en strategisk indsats, at være med til at sikre en ordentlig finansiel sektor. Det er som led i dette tilsyn, at denne fortolkning udsendes.

Digitale selvbetjeningsløsninger

Mange pensionsvirksomheder har i dag forskellige app's og/eller online selvbetjeningsløsninger, hvor pensionstagerne blandt andet kan overføre deres tidligere pensionsordninger til virksomheden, skifte risikoprofil for deres ordning eller ændre på deres pensionsordnings dækningsomfang mv.

Det er vigtigt, at disse løsninger er udformet i overensstemmelse med redelig og loyal adfærd (god skik). Det betyder, at pensionstagerne skal modtage en afbalanceret rådgivning om fordele og ulemper ved deres handling, guide til risikoforståelse og tolerance, eventuel fortrydelsesret mv., inden de eksempelvis overfører deres pensionsordninger fra andre selskaber, skifter deres risikoprofil eller ændrer deres forsikringsdæknings omfang.

Pensionsvirksomhederne bør overveje, om alle grupper af pensionstagere bør have adgang til selvbetjening, og om der er behov for ekstra rådgivning eller indføre en spærring for selvbetjening for nogle grupper. Dette skal ses i forlængelse af virksomhedernes forpligtelse til at sikre pensionstagernes krav og behov bliver overholdt.

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 MINISTERIET

¹ Bekendtgørelse nr. 1779 af 6. september 2021.

Her tænkes f.eks. på overvejelser om, hvorvidt en pensionstager, der får udbetaling fra invalideforsikringer, bør have selvbetjeningsadgang til at fravælge andre forsikringsdækninger.

Det kan være kompliceret at forstå konsekvenser af ændringer og flytninger. Derfor er det vigtigt, at rådgivningen følger med disse valg. Finanstilsynet ser stadig selvbetjenings- og onlineløsninger, der umiddelbart ikke lever op til de krav og forpligtigelser, der gælder for forsikringsselskabers rådgivning.

Finanstilsynet har allerede adresseret problemstillingen i to rapporter, hvor der eventuelt kan hentes yderligere vejledning om emnerne².

Information til kunder under udbetaling

Finanstilsynet har modtaget flere henvendelser fra pensionstagere, som modtager udbetaling fra deres tab af erhvervsevne/invalidedækning, og som ikke har adgang til selv at se deres ordning, hverken på selvbetjeningsløsninger, såsom selskabets "MinSide", eller på pensionsinfo.dk. Der ses eksempler på at de heller ikke kan få oplysningerne, f.eks. om prognose for udbetaling af alderspensionen ved henvendelse til selskabet, selvom de angiver at skulle bruge oplysningerne i forbindelse med rådgivningsmøde eller lignende.

Finanstilsynet vil i den forbindelse indskærpe, at selskaberne er forpligtet til at overholde de regulatoriske krav, herunder kravet om, at der minimum én gang årligt skal udsendes information til de pensionstagere, hvis ordning er under udbetaling³. Informationen skal indeholde oplysninger om størrelsen af forsikringsydelse og om bonussituationen. Det er Finanstilsynets opfattelse, at redelig og loyal adfærd derudover tilsiger, at en pensionstager, der får udbetaling fra forsikringen, også skal have adgang til rådgivning i form af en prognose for udbetaling af alderspensionen ved henvendelse eller anden anmodning.

Finanstilsynet vil fremadrettet i tilsynet med selskaberne have fokus på, at selskaberne efterlever ovenstående forhold.

² Finanstilsynets rapport om skift af risikoprofil <https://www.finanstilsynet.dk/Tal-og-Fakta/Rapporter/2017/Rapport-om-risikoprofiler-130717> og Finanstilsynets rapport om information og rådgivning om pensions- og forsikringsforhold ved jobskifte <https://www.finanstilsynet.dk/Tal-og-Fakta/Rapporter/2017/Rapport-om-pensions-forsikringsforhold-ved-jobskifte>

³ Jf. bekendtgørelse nr. 1132 af 17. november 2006 om information om livsforsikringsaftaler § 5, stk. 2, jf. stk. 1, nr. 1,