

# HNOTSKURN 02

## Samkeppni, tæknibreytingar og staða neytenda



# Samkeppni, tæknibreytingar og staða neytenda

## Efnisyfirlit

Samkeppni, tæknibreytingar og staða neytenda.....	6
Hagræðing í krafti upplýsingatækni .....	8
Fjármálakreppan sem umbylti neytendavernd .....	11
Breytingarnar á Íslandi .....	12
Aðgerðir og árangur .....	13
Aukinn hreyfanleiki viðskiptavina váttryggingafélaga .....	15
Vegvísar í átt að aukinni neytendavernd á fjármálamarkaði .....	18

---

Reykjavík 2017.

Útgefandi: Samtök fjármálafyrirtækja.

Ábyrgðarmaður: Katrín Júlíusdóttir.



# Samkeppni, tæknibreytingar & staða neytenda

- Hin alþjóðlegu viðbrögð við fjármálakreppunni voru tvíþætt: Aukið eftirlit og styrkari innviðir. Aukin neytendavernd og samkeppni.
- SFF styðja þessar breytingar og áhersla samtakanna er að neytendavernd hér á landi sé tryggð með sama hætti og á hinum sameiginlega evrópska fjármála-markaði.
- Neytendavernd hefur verið efd til muna hér á landi á síðustu árum: Stimpilgjöld hafa verið afnumin, auðvelt að skipta um fjármálafyrirtæki, aukið vöruúrval á fasteignalánamarkaði, stuttur uppsagnarfrestur á váttryggingasamningum.
- Hreyfanleiki viðskiptavina fjármálafyrirtækja hefur aukist og það hefur leitt til enn meiri samkeppni.
- Fjármálaheimurinn stendur frammi fyrir umbyltingu vegna framþróunar stafrænnar tækni og gervigreindar.
- Aðgangshindranir lækka og samkeppni eykst til muna með tilkomu nýrrar tækni.
- Fjármálafræðsla leikur lykilhlutverk þegar kemur að neytendavernd. SFF hafa unnið skipulega að eflingu hennar með verkefninu Fjármálavit og námi til vottunar fjármálaráðgjafa.



**Örn Arnarson,**  
sérfræðingur  
hjá SFF.

## Samkeppni, tæknibreytingar og staða neytenda

Miklar og örar breytingar hafa verið gerðar á starfsumhverfi fjármálafyrirtækja á undanförunum áratugum. Það er ekki eingöngu regluverk fjármálamarkaða sem hefur tekið miklum breytingum undanfarnir áratug, það sama á við um samkeppnisumhverfið og stöðu neytenda á fjármálamarkaði.

Þessar breytingar hafa verið knúnar áfram af tveimur kröftum: Annars vegar hraðri framþróun tækni í fjármálaþjónustu og hins vegar þeim lærdómi sem dreginn var af fjármálakreppunni og leiddi meðal annars til þess að staða neytenda fjármálamarkaða var styrkt til muna og hefur það meðal annars leitt til þess að skiptikostnaður (e. *switching cost*) neytenda hefur minnkað verulega og auðvelt er fyrir þá að færa banka- og tryggingaviðskipti sín frá einu fyrirtæki til annars í leit að sem bestum kjörum og þjónustu.

Rekstur fjármálafyrirtækja er flókinn, kostnaðarsamur og eðli málsins samkvæmt háður ströngu eftirliti. Sökum þessa er stundum máluð upp sú mynd af honum – hér á landi og erlendis – að samkeppni um viðskiptavinum sé takmörkuð og eðli markaðarins og aðgangshindranir hafi í för með sér að nýjum aðilum sé ekki kleift að komast inn á markaðinn og keppa við þá sem fyrir eru á fleti.

Í því umhverfi sem fjármálafyrirtæki starfa í núorðið er þó í raun mikil samkeppni milli lánveitenda um viðskipti við heimili og fyrirtæki og það sama á við um tryggingar. Á þessum markaði keppa ekki eingöngu bankar og tryggingafélög heldur einnig lífeyris-sjóðir, opinberar stofnanir á borð við Bygðastofnun og Íbúðalánasjóð og svo kemur einnig samkeppni erlendis frá – hún er umtalsverð en þó fyrst og fremst bundin við viðskipti við stærri fyrirtæki.

### Er dýrt og flókið að skipta um banka og tryggingafélög?

Eitt af því sem hefur verið sagt einkenna samkeppnisumhverfi á fjármálamarkaði er að skiptikostnaður (e. *switching cost*) sé hærrí en gengur og gerist. Háum skiptikostnaði á fjármálamarkaði er þannig lýst í skýrslu Samkeppniseftirlitsins um samkeppni á bankamarkaði frá árinu 2011:

„Þessi kostnaður neytenda er margvíslegur. Neytandinn þarf t.a.m að verja tíma sínum í að bera saman kjör viðskiptabanka síns og keppinauta hans. Þá þarf að opna nýja reikninga og eftir atvikum loka þeim gömlu. Allt kostar þetta neytandann tíma og fyrirhöfn. Þá er í vissum tilvikum gert að skilyrði við stærri lánveitingar að viðkomandi viðskiptavinur hafi öll sín bankaviðskipti á sama stað. Hver viðskiptabanki ætti að öðru jöfnu að hafa betri upplýsingar um greiðsluhæfi sem felst í betri upplýsingum um viðskiptavinum þegar á að gera viðkomandi verðtilboð.“

Á undanförunum árum hefur þessi skiptikostnaður farið ört lækkandi. Í fyrsta lagi er ekki lengur gerð krafa um að viðskiptavinir hafi alla bankaþjónustu sína á sama stað þegar kemur að lánveitingum og afnám stimpilgjalda hefur gert viðskiptavinum auðveldara að endurfjármagna lán þegar betri kjör bjóðast. Þá hefur stafræn tækni leitt til þess að tiltölulega fljótlegt er að bera saman kjör

á inn- og útlánnum á milli fjármálafyrirtækja og bankar hafa t.a.m. boðið upp á þá þjónustu að nýta rafræn skilríki til að stofna til viðskiptasambands gegnum heimabanka og greiðslumat er nú hægt að framkvæma rafrænt á skömmum tíma í gegnum veflausnir.

Auk þess hefur lögum verið breytt þannig að aðeins tekur einn mánuð að segja upp samningum við váttryggingafélög en áður þurftu 12 mánuðir að líða áður en uppsögn tók gildi. Þetta gerir að neytendur leita sér oftár en áður var tilboða hjá váttryggingafélögum til að finna sem hagstæðust kjör.

Á sama tíma hefur Samkeppniseftirlitið átt í viðræðum við viðskiptabankana um aðgerðir sem munu draga enn frekar úr skiptikostnaði á fjármálamarkaði.

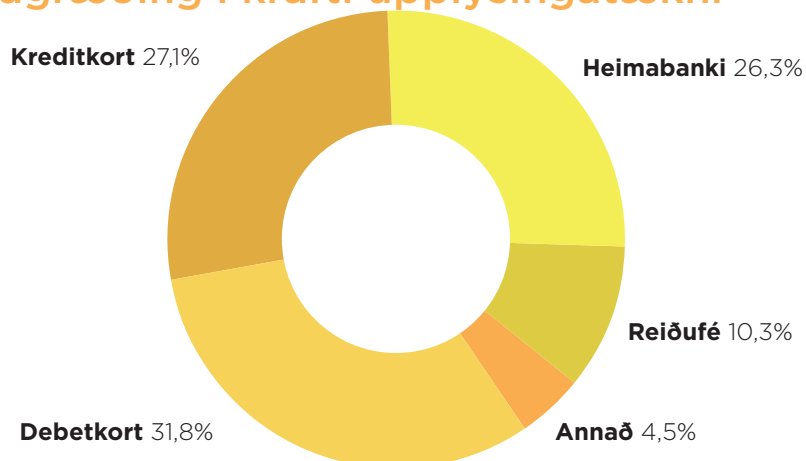
Hröð þróun stafrænnar tækni og útbreiðsla allskyns snjalltækja hefur rutt brautina fyrir innreið svokallaðra fjármálatæknifyrirtækja (e. fintech) á markaðinn. Í stuttu máli á hugtakið við fyrirtæki sem nýta sér upplýsingatæknilausnir og nýsköpun til að skapa sér stöðu á markaðnum með sölu á fjármálaþjónustu. Í sumum tilfellum eru fjármálatæknifyrirtæki í beinni samkeppni við önnur fjármálafyrirtæki en í öðrum eru þau í samstarfi eða eigu þeirra sem fyrir eru. Þá eru fjármálafyrirtæki í mörgum tilfellum að nýta sér tæknina til þess að breikka vöruframboð á fjármálamarkaði. Þannig eru starfandi fjármálastofnanir óðum að breytast í fjármálatæknifyrirtæki sem nýtt þjónustuframboð byggir á.

Framrás fjármálatækninnar mun hafa mikil áhrif á samkeppni á fjármálamarkaði og á það hvernig greiðslumiðlun mun þróast á næstu áratugum og má spá byltingu í sjónmáli í þeim efnum. Hvað sem því líður er ljóst að fjármálafyrirtæki hafa ávallt verið í fararbroddi þegar kemur að þróun og notkun upplýsingatækni eða öðrum nýjungum sem styrkja rekstrarinnviði og efla þjónustu við viðskiptavinum.

Þar skera íslensk fjármálafyrirtæki sig ekki úr enda hafa viðskiptavinir þeirra alla tíð verið fljótir að tileinka sér nýjar lausnir í hefðbundnum bankaviðskiptum sem og öðrum viðskiptum á fjármálamarkaði. Þetta sést glögglega í könnun sem Seðlabankinn lét gera fyrir tveimur árum en í henni kemur fram að landsmenn greiða fjórðung allra útgjalda sinna gegnum heimabanka. Önnur útgjöld eru að langstærstum hluta greidd með greiðslukortum.

#### MYND 1. Útgjöld einstaklinga skipt á greiðslumiðla

### Hagræðing í krafti upplýsingatækni

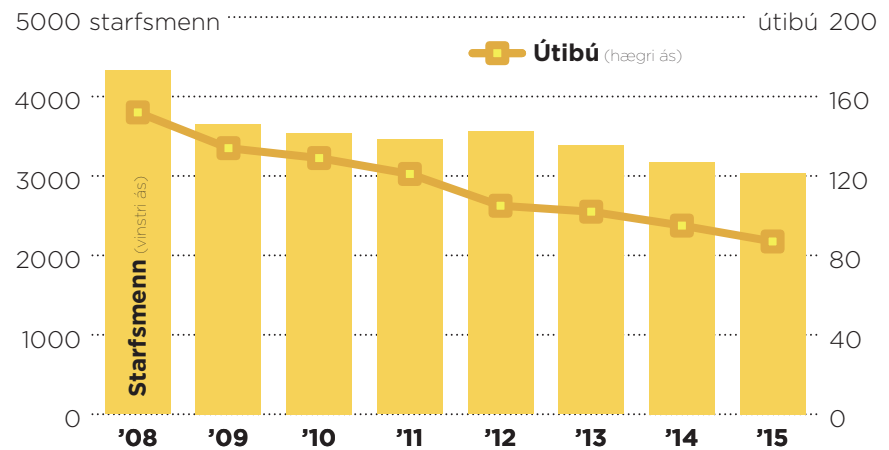


Vægi rafrænna bankaviðskipta er enn sem komið er meira hér á landi en í mörgum öðrum löndum. Það endurspeglast meðal annars í þeirri staðreynd að hlutfall reiðufjár í umferð hér á landi er einungis 2,1% af landsframleiðslu en ríflega 9% að meðaltali á evrusvæðinu.

Þessi þróun hefur leitt til þess að íslensk fjármálafyrirtæki hafa getað hagrætt í rekstri. Þróun netbanka hefur gert að verkum að hægt er að stunda velflest bankaviðskipti í gegnum þá og það sama á við rafræna þjónustu váttryggingafélaganna. Þetta hefur til að mynda leitt til þess að hægt hefur verið að fækka útibúum umtalsvert á undanförunum árum án þess að það bitni á þeirri þjónustu sem veitt er.

**MYND 2. Starfsmannaþróun og útibúaþróun**

Á undanförunum árum hefur framþróun rafrænna viðskipta verið hröð og fjöldi nýrra greiðslulausna sem byggja á snjalltækjum og öðrum tækninýjungum litið dagsins ljós. Ólíkt því sem gerðist með tilkomu heimabanka og rafrænna bankaviðskipta hafa ís-



lensk fjármálafyrirtæki ekki staðið framarlega í þessari þróun. Þau eru hins vegar í óða önn að komast í fremstu röð og auka þjónustu sína þegar kemur að snjalltækjum og öðrum nýjungum.

Samtök fjármálafyrirtækja hafa ásamt stjórnvöldum unnið að útbreiðslu rafrænna skilríkja. Rafræn skilríki eru einu rafrænu auðkennin sem hægt er að nýta til fullgildrar undirritunar skjala og þar af leiðandi opnar notkun þeirra möguleika á mikilli hagræðingu þegar kemur að samskiptum fyrirtækja á fjármálamarkaði við viðskiptavini sína. Í því samhengi má nefna rafrænar þinglýsingar en stjórnvöld hafa að undanförunu unnið að innleiðingu þeirra. Samkvæmt mati aðildarfélaga SFF gæti sparnaðurinn numið að lágmarki 5.500 krónur á hvert veðskuldabréf eða sem nemur tæpum 300 milljónum á ári; auk þess sýna áætlanir að afgreiðslutími mála styttest um þriðjung með innleiðingu rafrænna þinglýsinga.

Samtökin vinna nú að kortlagningu á rafrænum viðskiptum þar sem opinberir aðilar eiga hlut að máli. Markmiðið er að teikna upp stöðuna og hvar rafræn afgreiðsla getur



komið við sögu í samskiptum aðila á markaði við hið opinbera og þannig leitt af sér tímasparnað og hagræðingu en ekki síður svarað kröfum nýrra stafrænna kynslóða um þjónustu án stresstösku.

## Tryggingatækni: Bylting í sjónmáli

Sérfræðingar hafa spáð því að áhrif stafrænu byltingarinnar og þróun gervigreindar muni jafnvel verða meiri á tryggingamarkaðinn en bankamarkaðinn þegar fram í sækir. Svo virðist sem markaðurinn sé farinn að búa sig undir þessa þróun en samkvæmt úttekt ráðgjafarfyrtækisins Accenture nam fjárfesting í tryggingatækni (e. InsurTech) 2,6 milljörðum Bandaríkjadala árið 2015 og hafði því aukist um 30% á skömmum tíma. Vátryggingatækni er samheiti yfir hvernig fyrirtæki nýta sér upplýsingatækni, gervigreind og gagnagnótt (e. Big Data) til þess að marka sér stöðu á tryggingamarkaði.

Oft er um að ræða fjárfestingu í fyrirtækjum sem eru ekki eftirlitsskyld sem vátryggingafélög og geta því nálgast þá þjónustu sem þau boða með öðrum hætti en hefðbundin tryggingafélög. Í sumum tilfellum hefur þetta gert fyrirtækjum í tryggingatækni kleift að ná til sín viðskiptum yngri kynslóða sem eru vanar að stunda viðskipti gegnum netið og smáforrit í snjallsímum. Í umfjölluninni er vitnað til könnunar PwC frá því fyrra en í henni kemur fram að stjórnendur í tryggingafélögum gera ráð fyrir að fimmtungur af öllum viðskiptum færist yfir til tryggingatækninnar.

Hefðbundin fjármálafyrirtæki eru ekki þau einu sem hafa nýtt sér fjármálataeknina til þess að veita fjármálaþjónustu á undanförunum árum. Annars konar fyrirtæki hafa haslað sér völl í fjármálaþjónustu með því að gera slíkt hið sama. Þrátt fyrir að enginn geti séð fyrir hvert sú þróun muni leiða okkur er hægt að fullyrða að hún muni auka samkeppni í fjármálaþjónustu enn frekar og leiða til frekari lækkunar aðgangshindrana.

## Straumar og stefnur í Evrópu

Evrópsku bankasamtökin (EBF), sem SFF eiga aðild að, hafa lagt mikla áherslu á stefnumótun í tengslum við tækifæri og áskoranir sem fjármálafyrirtæki standa frammi fyrir vegna þróunar stafrænnar tækni. Árið 2015 gáfu samtökin út skýrsluna Driving the Digital Transformation – EBF Blueprint for Digital Banking and Policy Change.

Þar kemur meðal annars fram að þróun nýrra lausna á borð við skýjalausnir og lífkenni (e. biometrics) auk tækninýjunga á sviði greiðslumiðlunar skapi tækifæri fyrir fjármálafyrirtæki til að bjóða viðskiptavinum sínum betri vörur og þjónustu. Þau verði að nýta þessi tækifæri þar sem fjármálafyrirtæki hafa alla tíð verið í fararbroddi þegar kemur að því að taka tækninýjungar í þjónustu sína.

Í því ljósi verði að líta á þá stafrænu byltingu sem nú stendur yfir sem enn eitt framfaraskrefið í langri sögu fjármálaþjónustu.

EBF benda á að stafræn tækni hafi umbreytt aðgengi almennings að fjármálaþjónustu. Þessi þróun virðist höfða til almennings og vera að sækja í sig veðrið. Samkvæmt könnunum hafa 79% þeirra Evrópumanna sem nota smáforrit fjármálafyrirtækja til viðskipta fest kaup á vörum og þjónustu með þeim hætti síðastliðið ár. Meira en helmingur aðspurðra taldi líklegt að þeir myndu gera slíkt hið sama á næstu tólf mánuðum.

Í ljósi þessa hafa evrópsk fjármálafyrirtæki aukið fjárfestingar sínar í upplýsingatækni verulega á undanförunum árum til að greiða fyrir aðgengi viðskiptavina sinna að nýrri tækni sem miðast að því að klæðskerasníða fjármálaþjónustu að þeirra þörfum. Þetta helst í hendur við fjárfestingu og þróun nýrra leiða til auðkenninga. Þá er einnig bent á að fjármálafyrirtæki séu í auknum mæli að færa vettvang samskipta við viðskiptavininn inn á samfélagsmiðla á borð við Facebook og Twitter og í smáforrit á borð við Viber og WhatsApp.

Í skýrslu EBF er bent á að þetta hafi leitt til þess að almenningur hafi náð betri stjórn á fjármálum sínum og er þá sérstaklega vísað til hugbúnaðarlausna fjármálafyrirtækja sem geri viðskiptavinum kleift að fá betri yfirsýn yfir fjárhagsstöðu sína. Þetta er staðfest í neytendakönnunum sem gerðar hafa verið í Evrópu en í þeim kemur í ljós að notendur þessara lausna telja þær leiða til betri stjórnar á fjármálum þeirra. Þá hefur þróun greiningartækja innan fjármálakerfa gert þeim kleift að þróa í auknum mæli einstaklingsmiðaða ráðgjöf í gegnum Netið sem styður við hefðbundna fjármálaráðgjöf í útibúum.

Stefnumótunarvinna samtakanna snýst ekki síst um að EBF leggi sín lóð á vogarskálarnar við að ná markmiðunum um sameiginlegan stafrænan fjármálamarkað í Evrópu enda er bent á mikilvægi fjármálafyrirtækja fyrir þróun og innleiðingu nýrrar tækni. Það er afstaða EBF að náíð samstarf verði að ríkja milli stjórnvalda og fjármálafyrirtækja eigi markmiðin um stafrænan markað að nást í Evrópu. Sérstaklega er nefnt að samstarfið verði að byggja á þróun tækni sem tengist gagnagreiningu (e. Big Data), stafrænni greiðslumiðlun og rafrænum reikningum, netöryggismálum og auðkenningartækni og leiðum til þess að draga úr hindrunum að frekari framþróun og koma í veg fyrir misræmi á regluverki milli einstakra ríkja.

En það er einnig til marks um hversu hratt hin stafræna bylting hefur orðið að mikil umræða er á vettvangi ESB um hvort ekki sé brýnt verkefni að endurskoða löggjöf á fjármálamarkaði sem og í öðrum atvinnugeirum til þess að tryggja neytendavernd vegna nýrra lausna fyrirtækja sem hagnýta sér fjármála- og tryggingatækni.

## Fjármálakreppan sem umbylti neytendavernd

Viðbrögð stjórnvalda á Vesturlöndum við fjármálakreppunni 2008 voru bæði mikil og víðtæk. Þau fólust í umsvifamiklum breytingum á regluverki fjármálamarkaða sem enn er verið að hrinda í framkvæmd tæpum áratug síðar. Rauður þráður í þeim breytingum hefur verið efling neytendaverndar í víðasta skilningi hugtaksins. Margar þeirra miða að því að treysta stöðu neytenda sem eiga í viðskiptum við fjármálfyrirtæki. Gildir einu hvort um sé að ræða bankaviðskipti, kaup á tryggingum, kortaviðskipti eða verðbréfavíðskipti.

Þessi mikla áhersla á neytendavernd á fjármálamarkaði endurspeglast í þeirri staðreynd að fljótlega eftir að fjármálakreppan skall á var málið tekið upp á vettvangi tuttugu helstu iðnríkja heims (G20). G20-hópurinn er skipaður fjármálaráðherrum og seðlabankastjórum tuttugu stærstu iðnríkja heims, fulltrúum Efnahags- og framfarastofnunarinnar (OECD) og Fjármálastöðugleikaráðsins (Financial Stability Board). Árið 2011 var ákveðið á þessum vettvangi að þróa sameiginlegar meginreglur um neytendavernd á sviði fjármálaþjónustu. Þær voru gefnar út sama ár og hefur OECD staðið fyrir áframhaldandi þróun þeirra.

Þessum meginreglum, sem byggja á tíu sviðum, er ætlað að vera fyrirmynd að því hvernig einstaka ríki standa vörð um neytendavernd á fjármálamarkaði: Lög og reglur.

- Eftirlitsumhverfi.
- Sanngjörn og réttlát meðferð neytenda.
- Upplýsingagjöf og gagnsæi.
- Fjármálalæsi.
- Ábyrg háttsemi þeirra sem veita fjármálaþjónustu og viðurkenndra umboðsmanna.
- Vernd neytenda gegn svikum.
- Gagnaöryggi og persónuvernd neytenda.
- Kvartanir og bætur.
- Samkeppni.

Þessar meginreglur hafa verið leiðarljós vestrænna ríkja frá því að þær voru kynntar og er Ísland þar ekki undantekning. Þar sem Ísland tilheyrir hinum sameiginlega fjármálamarkaði Evrópu hafa margar þær breytingar sem gerðar hafa verið og lúta að stöðu viðskiptavina fjármálfyrirtækja komið frá ESB í formi tilskipana.

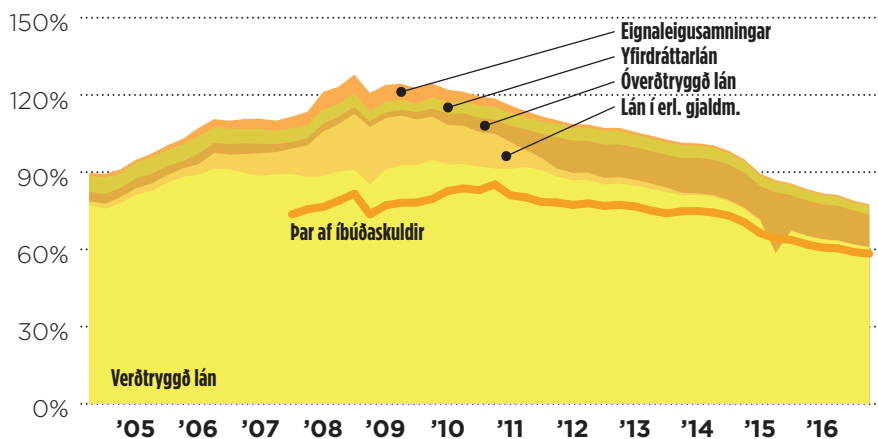
Um fjörutíu viðamiklar tilskipanir hafa tekið gildi frá árinu 2008 á EES-svæðinu og snerta flesta þætti í rekstri fjármálafyrirtækja en lúta einnig að neytendavernd og stöðu viðskiptavina fjármálafyrirtækja. Allar þessar helstu reglubreytingar hafa þegar verið innleiddar hérlandis eða eru í innleiðingarferli. Þessar breytingar hafa verið framkvæmdar í samvinnu allra aðila á íslenskum fjármálamarkaði.

## Breytingarnar á Íslandi

Auk þessara alþjóðlegu áherslna hafa fjölmargar sérstakar breytingar verið gerðar á íslenskum lögum og reglum er varða stöðu neytenda á fjármálamarkaði. Margar af þeim miðuðust við þá staðreynd að Ísland lenti fyrst landa undir flóðbylgju hinnar alþjóðlegu fjármálakreppu: skuldakreppa heimila og fyrirtækja var svo mikil að ekki varð umflúið að ráðast í aðgerðir.

Um var að ræða ýmis greiðsluferfiðleikaúrræði sem fólu meðal annars í sér að eigendur íbúðarhúsnæðis gátu leitað eftir greiðsluaðlögun og greiðslujöfnun. Þá var embætti umboðsmanns skuldara stofnað en það veitir einstaklingum sem eiga í verulegum greiðsluferfiðleikum endurgjaldslausu aðstoð við að öðlast heildarsýn yfir fjármál sín og leita leiða til lausnar. Lögum um gjaldþrotaskipti var jafnframt breytt þannig að fyrningarfrestur krafna við gjaldþrotaskipti var stytur úr fjórum árum í tvö. Þá var áskilið að til þess að rjúfa fyrningu þurfi kröfuhafi að sýna fram á að hann hafi sérstaka hagsmuni af því, og að líkur megi telja á að fullnusta geti fengist á kröfu hans á nýjum fyrningartíma.

### MYND 3. Skuldir heimila



Heimildir: Hagstofa Íslands, Seðlabanki Íslands.

Auk þessa áttu aðildarfélag SFF aðild að samkomulagi við stjórnvöld um sértæka skuldaaðlögun. Segja má að þessi úrræði og lagabreytingar hafi haft jákvæð áhrif til lausnar á skuldavanda heimilanna og treyst stöðir íslensks efnahagslífs á ný. Þegar litið er til þessara úrræða auk endurútreiknings á gengistryggðum lánnum færðu aðildarfélag niður lán til einstaklinga fyrir meira en 200 milljarða króna eftir fjármálakreppu.

una.

Almennt séð hefur ekki verið gripið til sambærilegra aðgerða í öðrum ríkjum sem urðu illa út úr fjármálakreppunni en í ljósi þess hversu góðum árangri þær skiluðu hér á landi hefur Alþjóðagjaldeyrissjóðurinn fjallað um þær og hefur meðal annars fengið Yngva Örn Kristinsson, hagfræðing SFF, til þess að kynna þau úrræði sem skuldsettum heimilum og fyrirtækjum var boðið upp á hér á landi fyrir stjórnvöldum í Portúgal, sem er eitt þeirra Evrópuríkja sem glímt hefur við alvarlega skuldakreppu undanfarinn áratug.

## Aðgerðir og árangur

Auk þess að vinna að skuldamállum heimila og fyrirtækja vegna fjármálakreppunnar var unnið skipulega að eflingu neytendaverndar á fjármálamarkaði. Árið 2013 skilaði nefnd forsætisráðherra um neytendavernd á fjármálamarkaði tillögum að skýrslu þar sem finna má ýmsar úrbótatillögur í málum sem hafa svo styrkt stöðu neytenda verulega. Þar var m.a. lagt til að stimpilgjöld yrðu aflögð því sú aðgerð myndi draga verulega úr lántökukostnaði heimila og gefa neytendum aukið svigrúm til að færa sig á milli fjármálafyrirtækja. Þá var lagt til að uppgreiðslugjöld yrðu takmörkuð og hvatt til fjölbreyttari lánaforma á fasteignamarkaði.

Margt af þessu hefur náðst fram á undanförunum árum. Lögum um stimpilgjöld var breytt árið 2013 og kerfið gert mun einfaldara en áður. Meðal annars var skyldan að greiða stimpilgjöld af lánskjöllum afnumin. Þessi breyting bætti hag neytenda mikið enda auðveldaði hún endurfjármögnun lána og jók þar með samkeppni á lánamarkaði. Áhrif þessara breytinga sjást áþreifanlega þegar þróun fasteignalánamarkaðarins undanfarin ár er skoðuð. Lífeyrissjóðirnir hafa í krafti þess að þeir búa ekki við sambærilegt skattaumhverfi og aðildarfélög SFF sótt með miklum krafti inn á fasteignalánamarkaðinn á liðnum árum. Ein af ástæðunum fyrir aukinni markaðshlutdeild þeirra er að afnám stimpilgjalda hefur gert að verkum að það er auðveldara fyrir heimili að endurfjármagna lán sín og að sama skapi hefur lögum verið breytt þannig að óheimilt er að binda samning um fasteignalán því skilyrði að neytandi geri samning um kaup á annarri aðgreindri fjármálaþjónustu.

### Aukin samkeppni um váttryggingar og fasteignalán

Frankvæmdastjórn ESB fylgist grannt með stöðu neytendamála og gefur reglulega út skýrslu um stöðu mála í aðildarríkjunum og EFTA-ríkjunum. Um er að ræða svokallað Skorkort neytendamála (e. Consumer Markets Scoreboard) og þar er farið yfir þróun mála á helstu mörkuðum með neytendavörur frá ári til árs. Skorkortið kom út í tólfta sinn í ár. Í umfjölluninni um Ísland kemur fram að samkeppni á markaði með bifreiðatryggingar og fasteignalán hefur aukist mest af öllum mörkuðum með þjónustuvöru á Íslandi frá árinu 2013.

Með lögum um fasteignalán til neytenda, sem samþykkt voru á Alþingi haustið 2016, var neytendavernd styrkt enn frekar. Lögin gera almennar kröfur um hæfni, þekkingu og starfskjör starfsmanna lánveitenda og leggja aukna áherslu á skýrar upplýsingar sem neytandi á rétt á fyrir lánveitingu. Þá er gerð krafa um lánshæfis- og greiðslumat áður en að lánveitingu kemur og er meginreglan sú að lán skuli ekki veitt nema neytandi standist greiðslumat.

Með lögum um fasteignalán til neytenda sem samþykkt voru haustið 2016 var Fjármálaeftirlitinu veitt heimild til að setja reglur um hámark veðsetningarhlutfalls fasteignalána og greiðslubyrði að fengnum tilmælum frá fjármálastöðugleikaráði. Yfirvöld í Danmörku og Svíþjóð hafa beitt heimildum um hámark veðsetningarhlutfalls á undanförunum árum vegna vísbendinga um offhitnun á fasteignamarkaði.

Með lögum um neytendalán sem samþykkt voru 2013 voru einnig gerðar fjölmargar breytingar. Lögfest er hámark uppgreiðslugjalds. Neytandi hefur alltaf rétt á að greiða lánið upp, að hluta eða í heild, fyrir umsaminn tíma. Lánveitandi getur krafist þess að neytandi greiði uppgreiðslugjald en það má aldrei vera hærra en 1% af fjárhæðinni sem greidd er upp. Þá var hámark sett á árlega hlutfallstölu kostnaðar á neytendalánum og má kostnaðurinn ekki nema meira en 50% að viðbættum stýrivöxtum.

## Árleg hlutfallstala kostnaðar

Árleg hlutfallstala kostnaðar (ÁHK) er prósentutala þar sem vextir og lántöku-kostnaður er mældur á ársgrundvelli. Neytendur geta borið saman þessa einu tölu og fundið út hvaða lánveitandi er með hagkvæmasta lánstilboðið. Árleg hlutfallstala kostnaðar er fundin samkvæmt reikniformúlu sem er að finna í reglugerð.

Kostnaður við lán má ekki vera meiri en svo að árleg hlutfallstala hans sé aldrei hærri en 50% að viðbættum stýrivöxtum.

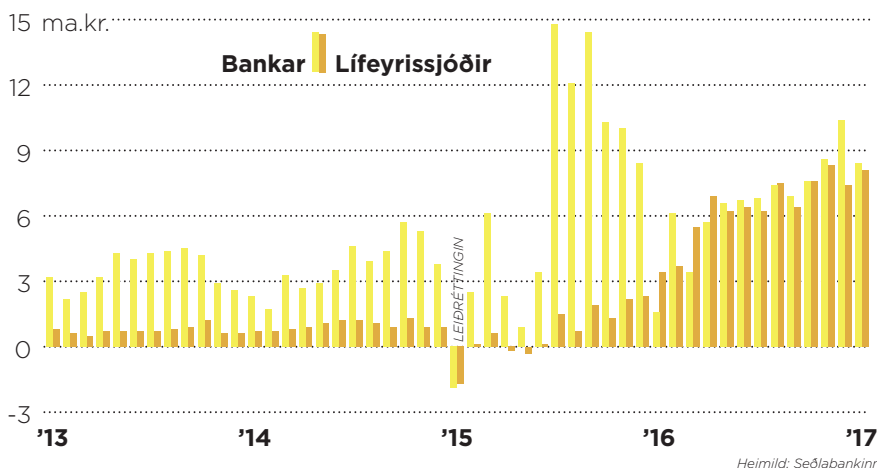
Eðli málsins samkvæmt verður árleg hlutfallstala kostnaðar hærri á styttri lán-um en löngum þar sem kostnaður við afgreiðslu lánsins dreifist þá á styttri tíma og veldur hækkun á árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Þá veldur þessi kostnaður við afgreiðslu og innheimtu lána því að lægri lán, sérstaklega til skamms tíma, fá háa árlega hlutfallstölu kostnaðar. Þrátt fyrir að lán til langs tíma, eða lán með hærri lánsfjárhæð, beri lægri hlutfallstölu kostnaðar þarf það ekki að þýða að afgreiðslu- og innheimtukostnaður slíkra lána sé lægri en skammtímalána heldur er þeim kostnaði einungis dreift á hærri fjárhæð og lengri tíma.

Eins og fyrr segir kallaði nefnd forsætisráðherra um neytendavernd á fjármálamarkaði eftir fjölbreyttara vörufuramboði á fasteignalánamarkaði á sínum tíma. Þróunin hefur verið í þessa átt á undanförunum árum. Neytendum stendur til boða að taka bæði óverðtryggð og verðtryggð lán með veði í fasteign. Einnig bjóða fjármálafyrirtæki upp á blönduð lán, sem hafa bæði eiginleika verðtryggðs og óverðtryggðs láns, sem og aðrar

útfærslur á fasteignalánnum sem er ætlað að koma til móts við sérstaka kaupendahópa á borð við þá sem eru að kaupa fyrstu fasteign.

Afnám stimpilgjalda, takmörkun uppgreiðslugjalda, aukið vöruframboð ásamt öðrum umbótum á hag neytenda hefur aukið samkeppnina á fasteignalánamarkaði sem hefur undanfarin ár einkennst af innreið lífeyrissjóðanna á markaðinn. Þar sem þeir greiða ekki sérstaka skatta sem eru lagðir á fjármálafyrirtæki á borð við bankaskattinn og búa við annars konar regluverk hafa þeir aukið markaðshlutdeild sína mikið síðustu ár. Ný útlán lífeyrissjóða til heimila á árinu 2016 með veði í fasteign námu rúmum 89,1 ma.kr. en lán banka og sparissjóða námu á sama tímabili um 77,6 ma.kr. samkvæmt upplýsingum Seðlabanka Íslands. Lífeyrissjóðir eru því með rúmlega 53% hlutdeild í nýjum útlánnum á þessum markaði á árinu 2016 en sögulega hefur þeirra hlutur á íbúðalánamarkaðnum verið á bilinu 15%–20%. Mikil aukning hefur orðið á skömmum tíma á þessum lánnum lífeyrissjóða. Til samanburðar námu ný útlán lífeyrissjóða til heimila með veði í fasteign 11,7 ma.kr. á árinu 2014 og 21,7 ma.kr. á árinu 2015. Hlutdeild lífeyrissjóða virðist enn hafa farið vaxandi frá mánuði til mánaðar á árinu 2016. Heildarlán fjármálakerfisins til heimila með veði í íbúð eru tæpir 1400 ma.kr. og hlutur lífeyrissjóða í því lánasafni hefur verið um 170 ma.kr. undanfarin ár. Fari fram sem horfir má búast við að hlutur lífeyrissjóða vaxi í a.m.k. 700–800 ma.kr. á næstu árum. Ef hlutur lífeyrissjóða í nýjum lánnum er um 100 ma.kr. á ári mun það gerast nokkuð hratt. Hlutur lífeyrissjóða gæti vaxið enn hraðar ef litið er til markaðshlutdeildar þeirra í nýjum lánnum. Þróunin er til marks um virka samkeppni á fjármálamarkaði en til að tryggja enn skilvirkari samkeppni til hagsbóta fyrir heimili og fyrirtæki er nauðsynlegt að allir lánveitendur sitji við sama borð þegar kemur að rekstrarumhverfi.

#### MYND 4. Ný fasteignalán banka og lífeyrissjóða



## Aukinn hreyfanleiki viðskiptavina váttryggingafélaga

Staða neytenda gagnvart váttryggingafélögum styrktist til muna þegar lögum um váttryggingasamninga var breytt árið 2015. Með breytingunum varð einstaklingum og öðrum váttryggingatökum heimilt að segja upp váttryggingasamningi með mánaðar fyrirvara. Áður þurfti að bíða í heilt ár eftir „glugga“ til að segja upp samningnum en samningar framlengdust þá um eitt ár væri þeim ekki sagt upp a.m.k. mánuði áður en þeir runnu út.

Auk þess fól innleiðing Solvency II-tilskipunarinnar í sér aukna neytendavernd. Auknar kröfur til gjaldþols og áhættustýringar tryggja vernd neytenda og það sama gildir um ákvæði tilskipunarinnar sem fela í sér greitt aðgengi neytenda að fjárhagslegum upplýsingum tryggingafélaga.

### Fjármálafræðsla og neytendavernd

Eins og fram kemur í meginreglum G20 skiptir almennt fjármálalæsi höfuðmáli þegar kemur að eflingu neytendaverndar á fjármálamarkaði. SFF hafa unnið skipulega að eflingu gæða þeirrar fjármálaþjónustu sem aðildarfélögin veita og hafa að sama skapi unnið að fjármálafræðslu ungmenna í grunnskólum landsins.

Til þess að mæta kröfum viðskiptavina fjármálafyrirtækja um faglega ráðgjöf hafa SFF staðið fyrir verkefni um vottun fjármálaráðgjafa frá árinu 2011. Um er að ræða nám í fjármálaráðgjöf og þeir sem standast kröfur þess útskrifast sem vottaðir fjármálaráðgjafar. Markmið vottunarinnar er að samræma þær kröfur sem eru gerðar til fjármálaráðgjafa og enn fremur að tryggja að þeir búi yfir nauðsynlegri þekkingu og færni í starfi. Verkefnið á sér norska fyrirmynd en slíkt vottunarferli hefur verið að ryðja sér til rúms í nágrannalöndunum á undanförunum árum. Að vottunarnáminu standa SFF, fjármála- og efnahagsráðuneytið, Háskólinn á Bifröst, viðskiptafræðideild Háskóla Íslands, viðskiptadeild Háskólans í Reykjavík og Samtök starfsmanna fjármálafyrirtækja. Frá því að vottunarnámið hófst hafa um 179 fjármálaráðgjafar hlotið vottun.

Góð reynsla af námi til vottunar fjármálaráðgjafa varð til þess að skipulagi Tryggingaskólans, sem rekinn var um árabíl, var breytt fyrir tveimur árum, en þá hófu fyrstu starfsmenn váttryggingafélaganna nám til vottunar váttryggingastarfsmanna við Opna háskólann. Nú hefur 51 starfsmaður váttryggingafélaganna hlotið slíka vottun. Í ár útskrifuðust 13 starfsmenn úr náminu. Að náminu til vottunar váttryggingastarfsmanna standa SFF, váttryggingafélögin og Opni háskólinn.

Eitt af helstu baráttumálum SFF frá stofnun samtakanna hefur verið efling



fjármálafræðslu og hafa samtökin lagt áherslu á að slík fræðsla eigi sér skýran farveg í námskrá grunnskóla. Til að stuðla að því ákvað SFF að láta gera náms-efni um fjármál.

Námsefnið fékk nafnið Fjármálavit og er það hannað fyrir nemendur í efstu bekkjum grunnskóla. Nú er verið að kynna Fjármálavit í skólunum í þriðja sinn en kynningin fer þannig fram að starfsmenn aðildarféлага SFF fara með náms-efni Fjármálavits í grunnskóla landsins og vinna verkefnið með nemendum og deila þar með reynslu sinni.

Viðtökur nemenda og kennara við þessum heimsóknnum hafa verið framar öllum vonum og er mikil eftirspurn eftir slíkum heimsóknnum. Síðastliðinn vetur heimsóttu ríflega hundrað starfsmenn úr aðildarfélagunum vel yfir 90% í 10. bekk á öllu landinu og er markmiðið sett enn hærra á þessu skólaári.

Í námsefni Fjármálavits er mikil áhersla lögð á að nemendur geri sér grein fyrir mikilvægi þess að setja sér markmið þegar kemur að fjármálum og hvaða ráðstafanir þurfi að gera svo hægt sé að ná þeim. Í kennslustundum kemur fram að margir stefna á að fara í heimsreiðu, eignast bíl eða íbúð innan fárra ára. Leiðbeinendur aðildarfélaganna höfðu til almennrar skynsemi nemenda og leiða þeim í ljós hvaða ábyrgð þeir þurfi að sýna í fjármálum til þess að ná þessum markmiðum.

Fjármálavit veitir kennurum innblástur í kennslu um fjármál. Fjármálavit er þannig góður vettvangur fyrir samvinnu skóla og fjármálafyrirtækja til að miðla sameiginlegri þekkingu og stuðla að góðu fjármálalæsi. Kennarar geta nálgast námsefni Fjármálavits á vefsvæði verkefnisins og meðal nýjunga er spurningaleikur á netinu ásamt því að Gunnar Baldvinsson hefur nú gefið út verkefnahefti í samstafi við Fjármálavit sem dreift verður til allra nemenda í efstu bekkjum grunnskóla og kennarar geta unnið með þeim.

Með Fjármálaviti hafa SFF leitt saman krafta aðildarféлага sinna og þar með gert starfsfólki úr ólíkum fjármálafyrirtækjum kleift að vinna saman að verkefni sem hefur jákvæð áhrif á samfélagið. Styrkur Fjármálavits felst ekki síst í þeim fjölda starfsmanna aðildarféлага SFF um allt land sem taka þátt í heimsóknnum Fjármálavits á sínu svæði og miðla þannig þekkingu og reynslu úr fjármálakerfinu. Í vetur sem leið slógust Landssamtök lífeyrissjóða í hópinn og eru nú aðilar að verkefninu sem mun gera það enn öflugra.

Með bætту fjármálalæsi og bættri fjármálaráðgjöf munu lántakendur standa betur að vígi þegar kemur að ákvarðanatöku í fjármálum í framtíðinni sem skilar sér í meiri krafti samfélagsins.

## Vegvísar í átt að aukinni neytendavernd á fjármálamarkaði

Mikið umbótastarf hefur átt sér stað við að auka neytendavernd á fjármálamarkaði. Hér er tæpt á helstu vegvísunum, sem reistir hafa verið í því skyni.

### LÁNAMARKAÐUR

#### Lög um neytendalán og fasteignalán til neytenda

- Aukin réttindi lántaka lögfest og ítarlegri kröfur til upplýsingaskyldu lánveitenda.
- Neytendum gert auðveldara að bera saman lánakjör á markaði.
- Hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar (ÁHK) neytendalána.
- Hámark veðsetningarhlutfalls fasteignalána.
- Hámark heildarfjárhæðar fasteignalána.
- Hámark greiðslubyrðar fasteignalána.
- Hámark uppgreiðslugjalds.
- Krafa um gerð greiðslumats stífari.
- Stuðlar að ábyrgum lánveitingum og spornar við of mikilli skuldsetningu.
- Kröfur gerðar um hæfni starfsfólks lánveitenda.
- Óheimilt að krefjast að viðskiptavinur kaupí aðra þjónustu þegar fasteignalán er tekið.
- Neytendavernd við kynningu, veitingu, miðlun og lánaráðgjöf vegna fasteignalána tryggð.

#### Lög um stuðning til kaupa á fyrstu íbúð

- Úrræði fyrir einstaklinga sem eru að kaupa sína fyrstu íbúð.
- Heimilar ráðstöfun séreignasparnaðar.

#### Lög um stimpilgjald

- Stimpilgjöld af lánaskjölum felld niður.
- Auðveldar neytendum endurfjármögnun og eykur samkeppni á lánamarkaði.

#### Lög um ábyrgðarmenn

- Skorður settar á ábyrgðir einstaklinga.
- Stuðlar að því að lánveitingar miðist við raunverulega greiðslugetu lántaka.

#### Lög um breytingu á lögum um gjaldþrotaskipti

- Fyrningarfrestur krafna við gjaldþrotaskipti var stytur úr fjórum árum í tvö.
- Til að rjúfa fyrningu þarf kröfuhafi að sýna fram á að hann hafi sérstaka hagsmuni af því, og að líkur megi telja á að fullnusta geti fengist á kröfu hans á nýjum fyrningartíma.

### GREIÐSLUMIÐLUN

#### Frumvarp um greiðsluþjónustutillskipun ESB (PSD2)

- Treystir neytendavernd vegna greiðsluþjónustu og netgreiðslna.
- Gerir nýjum fyrirtækjum kleift að komast inn á markaðinn og eykur þar með samkeppni. Tryggir að nýir samkeppnisaðilar uppfylli öryggiskröfur.

#### Frumvarp vegna reglugerðar ESB um millikortagjöld

- Staða neytenda treyst með því að hámarksviðmið verður sett þegar kemur að innheimtu millikortagjalda.



## VÁTRYGGINGAMARKAÐUR

### Lög um breytingu á lögum um váttryggingasamninga

- Hægt er að segja upp váttryggingasamningi með mánaðarfyrirvara í stað 12 mánaða áður.
- Auðveldara er fyrir neytendur að færa sig milli váttryggingafélaga.

### Lög um váttryggingastarfsemi (Solvency II)

- Neytendavernd aukin með því að tryggja greitt aðgengi neytenda að upplýsingum um stöðu váttryggingafélaga.

### Lög um stimpilgjöld

- Stimpilgjöld ekki lengur greidd vegna váttryggingaskjala.

## UPPLÝSING

### Samtök fjármálafyrirtækja, gæði fjármálaráðgjafar og fjármálalæsi

- Um 180 vottaðir fjármálaráðgjafar.
- Um 50 vottaðir váttryggingarstarfsmenn.
- Meirihluti nemenda í efstu bekkjum grunnskóla um allt land hafa fengið leiðsögn Fjármálavits, fjármálafræðslu SFF.

## GREIÐSLUERFIÐLEIKAR

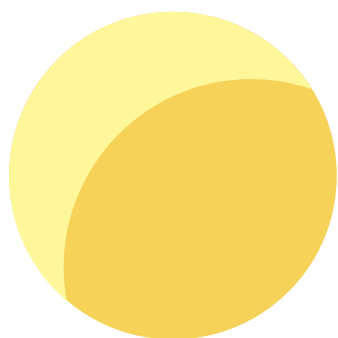
### Greiðsluerfiðleikaúrræði handa neytendum 2009–2010

- Umboðsmaður skuldara.
- Greiðsluaðlögun einstaklinga.
- Tímabundin greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna. Greiðslur umfram það sem skuldari getur greitt teljast ekki til vanskila meðan á greiðsluaðlögun stendur.
- Greiðslujöfnun verðtryggðra fasteignalána.
- Fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar vegna gjaldþrotaskipta.

## VERÐBRÉFAMARKAÐUR

### Frumvarp um MiFID II

- Aukin vernd fjárfesta sem eiga í viðskiptum með verðbréf.
- Eftirlitsstofnanir fá heimildir til að stöðva og takmarka markaðssetningu og dreifingu ákveðinna fjármálagerna.



**HNOTSKURN**

RITRÖÐ SFF

[www.sff.is](http://www.sff.is)