

Rapporterade kundproblem inom premiepensionsområdet

PENSIONS
MYNDIGHETEN

Analysavdelningen
Bengt Norrby

Rapporterade kundproblem inom premiepensionsområdet

Sammanfattning

Promemorian är en genomgång av de klagomål och synpunkter som kom in till Pensionsmyndighetens kundservice under 2016. Promemorian innehåller även information om hur aktörer inom premiepensionsområdet verkar och vad man som pensionssparare bör vara uppmärksam på.

Under 2016 inkom 1 119 klagomål och synpunkter till Pensionsmyndighetens kundservice som rörde rådgivning och förvaltning av premiepension. Synpunkter¹ eller klagomål som oftast framfördes gällde "Utskick fondbytesblanketter", "Orolig för att förvaltningsbolag kommer åt kontot", "Missnöjd med förvaltning", "Säger sig ringa på uppdrag av pensionsmyndigheten" och "fondbyte via mobilt bank-ID".

Listan över aktörer som pensionsspararna nämner vid kontakt med Pensionsmyndighetens kundservice innehåller totalt drygt 70 olika aktörer. De flesta aktörer som nämns är tämligen okända och omnämns bara en eller två gånger. Ett tiotal aktörer nämns dock oftare och ett stort antal pensionssparare har bland annat reagerat på aggressiva försäljningsmetoder och dålig förvaltning och har därför kontaktat Pensionsmyndighetens kundservice och framfört klagomål och synpunkter på dessa aktörer. Samma aktörer finns dessutom med på tidigare års lista över de aktörer som även då fick flest klagomål. Aktörer² som fick flest klagomål och synpunkter av pensionsspararna under 2016 var Advisor, Konsumentkraft, Falcon Funds, Lundstedt och Allra.

Det är orimligt att pensionssparare ska vara pålästa och informerade om de olika aktörerna, gruppen av aktörer är omfattande och namnbyten är vanliga. Däremot är det möjligt att lära sig att förstå hur dessa aktörer arbetar och agerar och vara att vaksam när man blir kontaktad av säljare som vill sälja in rådgivning eller förvaltning av premiepensionen.

För dig som pensionssparare kan punkterna nedan vara bra att känna till:

- Inget samarbete förekommer mellan Pensionsmyndigheten och aktörer som bedriver rådgivning eller förvaltning av premiepensionen. Pensionsmyndigheten ringer heller aldrig upp kunder och föreslår eller diskuterar lösningar för premiepensionen.
- Pensionsmyndigheten avråder pensionssparare från att ta "råd" från försäljare som vill ange hur du skall placera din premiepension. Om du inte är intresserad av att välja fonder själv kan du placera din premiepension i AP7 Såfa. Det gör du enkelt via Pensionsmyndighetens webb med bank-ID eller via blankett.
- Var rädd om dina personuppgifter. Var återhållsam med att lämna ut personnummer. Logga inte in med bank-ID på ditt premiepensionskonto eller bankkonto på uppmaning av någon annan.
- Försäljare inom premiepensionsområdet som har tillgång till ditt personnummer kan beställa fondbytesblanketter åt dig, utan din vetskap. Du ombeds sedan att skriva under blanketten och skicka blanketterna till försäljaren utan att du har gjort något

¹ Anteckningar från Pensionsmyndighetens kundservice

² Anteckningar från Pensionsmyndighetens kundservice.

2017-04-03

eget fondval. När rådgivningsföretaget har mottagit den undertecknade fondbytesblanketten kan de sedan fylla i vilka fonder som helst. Det troliga är då att de väljer fonder där de får ersättning och inte de fonder som skulle vara bäst för just dig. Skriv därför aldrig under en fondbytesblankett ”in blanco” eftersom det innebär att du helt förlorar kontrollen över hur pensionskapitalet förvaltas.

- Muntliga avtal för finansiella tjänster, exempelvis via telefon är inte giltiga från den 1 juli 2014. Du behöver alltså inte betala för en tjänst där du inte har bekräftat avtalet skriftligt.
- Vid pensionering erbjuder Pensionsmyndigheten efterlevandeskydd inom premiepensionen, utan någon avgift. En kostnad uppstår dock i form av sänkt pension eftersom efterlevandeskydd är en form av försäkring.
- När säljare mot en avgift erbjuder ett efterlevandeskydd under spartid, dvs tiden innan pensionering, så handlar det om att du får betala för en helt fristående livförsäkring. En sådan livförsäkring är inte kopplad till din premiepension. Som regel finns det billigare alternativ, till exempel via din arbetsgivare eller ditt fackförbund. Det är klokt att skaffa sig en bild av de totala ersättningar som betalas ut till din familj vid dödsfall. Då kan du lättare bilda dig en uppfattning om vilka behov du och din familj har.
- Om du är intresserad av en produkt eller fond som erbjuds inom premiepensionen, be att de skickar informationsmaterial och läs igenom. Ta sedan själv kontakt med säljare om du fortfarande är intresserad av produkten eller fonden.
- Fonder kopplade till rådgivning och förvaltning inom premiepensionsområdet presterade i genomsnitt 3,7 procentenheter sämre under 2016 jämfört med övriga fonder på fondtorget.
- Får du information eller erbjudanden inom premiepensionen som du känner dig osäker på, kontakta Pensionsmyndigheten så kan vi bistå med vägledning kring förvaltnings- och rådgivningstjänster.
- Känn ingen press att ta snabba beslut över telefon. Pensionsbeslut är långsiktiga.
- Var försiktig med nystartade fonder. Historik saknas och det finns ingen anledning att vara ”först på plan”. Var kritisk mot fonder som byter namn.

2017-04-03

Inledning

Under 2016 kom det in 1 119 klagomål och synpunkter som rörde rådgivning, förvaltning och fondbolag till Pensionsmyndighetens kundservice. 793 klagomål kom in under första halvåret och 326 under andra halvan. Att antalet klagomål minskade under den senare delen av året hänger antagligen ihop med de åtgärder som Pensionsmyndigheten vidtog under första halvåret. Åtgärderna var dels att begränsa antalet fondbytesblanketter som kan beställas till en blankett per dag dels att ett beställt fondbyte måste bekräftas med bank-ID.

Promemorian är en genomgång av de inkomna klagomålen och synpunkterna under 2016. Syftet med promemorian är att sprida vetskap om de problem och den oro som pensionssparare upplever i samband med att de blir kontaktade av försäljare av olika tjänster inom premiepensionsområdet. Tänkta läsare är pensionssparare och pensionärer, Pensionsmyndighetens anställda och andra intresserade.

Listan över aktörer som pensionsspararna nämner vid kontakt med Pensionsmyndighetens kundservice innehåller totalt drygt 70 olika aktörer. De flesta av de fondbolag och fonder som är anslutna till premiepensionssystemet finns inte med på listan. Ett flertal av de svenska fondbolagen är medlemmar hos Fondbolagens Förening och följer föreningens kod för fondbolag och riktlinjer när det gäller marknadsföring. Andra aktörer som nämns är tämligen okända och omnämns bara en eller två gånger. Ett tiotal aktörer nämns dock oftare och ett stort antal pensionssparare har reagerat aggressiva försäljningsmetoder vilka också i vissa fall varit olagliga. Pensionsspararna har därför kontaktat Pensionsmyndighetens kundservice och framfört klagomål och synpunkter på dessa aktörer. En vanlig fråga som pensionssparare ställer som kontaktar Pensionsmyndighetens kundtjänst är hur man väljer bort fonder som man är missnöjd med.

Varje år avsätts 18,5 procent av den pensionsgrundande inkomsten till allmän pension. Största delen, 16 procent, går till inkomstpensionen och 2,5 procent går till premiepensionen. För nio av tio arbetstagare avsätts även 4,5 procent av inkomsten till tjänstepensionen enligt de nya avtalen. Det betyder att totalt avsätts 23 procent (16 + 2,5 + 4,5) av inkomsten till pension och pengarna som avsätts till premiepensionen utgör en mindre andel, 11 procent (2,5/23). Uttryckt i kronor är det däremot mycket stora belopp som har placerats på de finansiella marknaderna genom premiepensionen sedan de första avsättningarna 1995.

Vid årsskiftet 2016/2017 uppgick marknadsvärdet på fondandelarna inom premiepensionen till 960 miljarder kronor. I nominella termer har kapitalet ökat med knappt 700 miljarder på tio år. En försiktig gissning innebär att kapitalet skulle kunna uppgå till 2 000 miljarder om tio år, år 2026. Kapital av den storleken som placeras på de finansiella marknaderna är naturligtvis intressant för olika finansiella aktörer. I första hand är det fondbolagen som erbjuder förvaltning i sina fonder som är intresserade, men även andra aktörer som inte själva bedriver fondverksamhet. Aktörer som inte har egna fonder erbjuder istället finansiella tjänster av olika slag, exempelvis rådgivning och förvaltning av premiepensionen.

När de första fondvalen gjordes inom premiepensionen hösten år 2000 var det en majoritet av pensionsspararna, närmare 3 miljoner (67 procent), som valde att förvalta kapitalet själva genom att välja fonder och sätta ihop en egen portfölj. För att förvalta kapital krävs intresse och ett visst mått av kunskap om finansiell ekonomi. Ganska snart efter det första valet stod det klart att det var endast ett fåtal pensionssparare som följde upp sin förvaltning med nya fondval. De flesta av de som gjorde ett aktivt val vid det första valet har därefter haft ett lågt intresse för att fortsatt aktivt förvalta sitt pensionskapital. Många pensionssparare vittnar om att man är för dåligt insatt i frågor som rör pensionen och att man har "dåligt samvete" för att

2017-04-03

man inte tar tag i en så viktig sak som sin pension. Följden har blivit att det har uppstått en efterfrågan på hjälp och råd med förvaltning av kapitalet.

Behovet av rådgivning och hjälp med förvaltning av premiepensionen uppfattades av olika aktörer och redan år 2003 dök den första aktören upp som erbjöd förvaltning av premiepensionen. Flera aktörer som erbjöd liknande tjänster tillkom därefter de följande åren.

Utvecklingen har därefter gått i olika riktningar. Under en period genomförde förvaltningsföretagen omfattande fondbyten, så kallade massfondbyten. Dessa massfondbyten orsakade problem både för fondbolagen och för dåvarande Premiepensionsmyndigheten (PPM). Problemen fortsatte även efter att den nya Pensionsmyndigheten etablerades år 2010. Pensionsmyndigheten såg sig därför nödsakad att sätta stopp för massfondbyten. En åtgärd från företagen som erbjöd förvaltningstjänster blev då att placera pensionsspararnas kapital i fond-i-fond. Genom den lösningen blev det möjligt att fortsätta att förvalta pensionsspararnas pengar utan att göra fondbyten. I stället bytte man ut de underliggande fonderna i fond-i-fond-lösningen. Andra aktörer valde att gå över till vanliga fonder. De undgick på vis att betala avgifter till de underliggande fonderna, om det var så att de inte själva ägde fonderna.

För att komma i kontakt med pensionsspararna har aktörer som erbjuder olika tjänster inom premiepensionsområdet bedrivit ett uppsökande arbete bland annat genom telefonförsäljning där man erbjuder rådgivning eller förvaltning av kapitalet inom premiepensionen. Försäljningen bedrivs ofta med tvivelaktiga och i vissa fall olagliga metoder och argument, och det har gjort att många pensionssparare har hört av sig till Pensionsmyndigheten.

Underlag till rapporten utgörs av de klagomål och synpunkter och som har rapporterats in till Pensionsmyndigheten av pensionssparare och pensionärer. Tabell 1 visar de 15 typer av synpunkter och klagomål som förekommer oftast när pensionssparare kontaktar Pensionsmyndighetens kundservice.

Tabell 1 Typ av klagomål och synpunkter som var vanligast under 2016³

Synpunkt - klagomål	Antal
Utskick fondbytesblanketter	229
Orolig för att förvaltningsbolag kommer åt kontot/byter fonder m.m.	133
Missnöjd med förvaltningsbolag/känner sig lurad	127
Säger sig ringa från/samarbeta med/på uppdrag av PM	84
Fondbyte via mobilt bank-ID	65
Fel info från förvaltningsbolag	51
Inte tackat ja men fått faktura/avtal	31
Svårt kontakta förvaltningsbolaget/säga upp avtal	26
Tror att PM är/samarbetar med förvaltningsbolag	26
Aggressiv försäljning	23
Dyrt anlita förvaltningsbolag	22
Frågat efter kundens kod / Frågat efter kundens bank-ID	21
Vem har gjort fondbyte?	20
Erbjuden gratis förvaltningstjänst – orolig att bli lurad	10
Förvaltningsbolag gjort muntligt avtal	10

³ Anteckningar från Pensionsmyndighetens kundservice

2017-04-03

I de följande avsnitten beskrivs de klagomål och synpunkter som flest pensionssparare kontaktade Pensionsmyndigheten med anledning av.

Inget samarbete med Pensionsmyndigheten

Pensionsmyndigheten samarbetar inte med någon aktör som ägnar sig åt förvaltning av kapital eller rådgivning inom premiepensionen.

Ett knep som försäljare av rådgivningstjänster ofta använder sig av är att hävda att de samarbetar med Pensionsmyndigheten. Det är direkt fel. Genom att försäljaren påstår att företaget som han representerar samarbetar med Pensionsmyndigheten ökar försäljaren sin trovärdighet. Som pensionssparare finns det då en risk att man blir mindre kritiska och mer mottaglig för försäljningsargument. Om försäljarens budskap sedan kombineras med att det kommer ett brev med PIN-kod eller blanketter med tydlig avsändare Pensionsmyndigheten, ökar trovärdigheten ytterligare. I dessa fall har säljaren, innan eller efter samtalet, beställt en fondbytesblankett i kundens namn som kommer per brev hem till kunden.

Om man blir kontaktad av någon som påstår sig vara från Pensionsmyndigheten och som erbjuder tjänster av olika slag, eller vill att man skall uppge sin PIN-kod bör man snarast avsluta samtalet. Pensionsmyndigheten tar aldrig kontakt med pensionssparare i syfte att erbjuda rådgivning inom premiepensionen.

Bank-ID

De allvarligaste klagomålen som har kommit in under året är klagomål som rör Mobilt bank-ID. Telefonförsäljaren har loggat in på premiepensionskontot hos Pensionsmyndigheten, samtidigt som pensionsspararen har blivit ombedd att identifiera sig med bank-ID av försäljaren. På det sättet har telefonförsäljarna sedan kunnat komma åt pensionsspararens premiepensionskonto. Förutom att se pensionsspararens konto har de även genomfört fondbyten, ofta utan att kontoägaren har varit medveten om att ett fondbyte har genomförts. Pensionsmyndigheten bedömer att cirka 8 000 sparare har drabbats av detta. Pensionsmyndigheten anser att förfarandet är ett missbruk av urkund och ett dataintrång.

Skälen som aktörerna ger till varför pensionsspararen skall legitimera sig med bank-ID kan variera. Ett skäl som beskrivs är att genom att logga in med bank-ID så får kunden ett erbjudande om gratis livförsäkring. Ett annat skäl som beskrivs är att säljaren behövde verifiera att kunden verkligen var rätt person.

För att minska risken för att någon utomstående genomför fondbyte med bank-ID har Pensionsmyndigheten infört en ny säkerhetsrutin. Den nya säkerhetsrutinen innebär att pensionsspararen, förutom att ange bank-ID vid inloggning på kontot, även måste bekräfta ett fondbyte med bank-ID. Genom den extra säkerhetsåtgärden görs pensionsspararen uppmärksam på att ett fondbyte håller på att beställas.

Säkerhetsluckan med bank-ID gäller inte specifikt inloggning på Pensionsmyndigheten. Det har varit möjligt att logga in på motsvarande sätt på t.ex. bankkonton. Möjligheten för utomstående aktörer att felaktigt logga in på andras konto med mobilt bank-ID är inte längre möjligt utan att kontoägaren blir medveten om det. Vid inloggning visas en varningstext om någon annan försöker logga in samtidigt som kontoägaren. För att säkerhetslösningen skall börja fungera behöver man uppdatera sitt mobila bank-ID. Det görs genom att ladda ned en uppdaterad version av sitt Mobila bank-ID.

Även den personliga pinkoden skall man vara försiktig med att lämna ut. Risken är att koden missbrukas om den kommer i fel händer. Var även återhållsam med att lämna ut personnummer.

2017-04-03

Pensionsmyndigheten anser att beteendet att under falska förespeglningar komma åt pensionsspararnas konton med bank-ID är brottsligt och polisanmälde därför tre olika fondförmedlare, Svensk fond & försäkringsanalys AB, Lundstedt Fond & Finans AB och Konsumentkraft Norden AB.

Konsumentombudsmannen stämde Lundstedt Fond & Finans AB vid Patent- och marknadsdomstolen bland annat för ovan nämnda överträdelser. Företaget gick i konkurs under sommaren 2016, så domen riktas mot Lundstedt Fond & Finans AB i konkurs. Domen innehåller flera viten på sammanlagt tre miljoner kronor och en marknadsstörningsavgift på 400 000 kronor. Domen är viktig på flera sätt inte minst för att det är väldigt tydligt att det inte spelar någon roll om företaget anlitat ett annat företag, som i det här fallet ett callcenterbolag, att sköta marknadsföringen. Svensk fond & försäkringsanalys AB och Konsumentkraft Norden AB har inte längre tillstånd från Finansinspektionen att bedriva verksamhet. Det innebär att tre av de aktörer som fick många klagomål emot sig under 2016 inte längre är verksamma inom premiepensionen.

Fondbytesblanketter

Ett problem som många pensionssparare har påtalat vid kontakt med Pensionsmyndighetens kundservice gäller fondbytesblanketter. Problemet som kunderna beskriver är att blanketter för fondbyte har beställts i stort antal. När blanketterna beställs i stort antal är det i de flesta fall aktörer som erbjuder förvaltning som har gjort beställningen. Blanketterna beställs på Pensionsmyndighetens hemsida genom att ange ett personnummer och blanketten skickas sedan till den adress där pensionsspararen är folkbokförd.

Aktörer som arbetar med rådgivning och förvaltning och som har tillgång till pensionssparares personnummer kan beställa blanketter åt pensionsspararna utan deras vetskap.

Pensionsspararna ombeds sedan att skicka blanketterna till de aktörer som har gjort beställningen in blanco dvs. underskrivna men utan att pensionsspararen har gjort något eget fondval. När aktören har mottagit den undertecknade fondbytesblanketten kan de sedan fylla i vilka fonder som helst.

Den fond som valdes mest genom blankett under 2016 var Advisor Världen som förvaltas av Advisor Fondförvaltning AB. Drygt 43 000 pensionssparare fick delar av sitt pensionskapital placerat i Advisor Världen via blankett under 2016.

Nedan följer några exempel på samtal som har kommit in till Pensionsmyndighetens kundservice och som har gällt fondbytesblanketter⁴:

”Kunden ringer in och meddelar att ett företag som heter "Konsumentkraft" har ringt honom och uppgett att de samarbetar med Pensionsmyndigheten (Eller PPM) de har också beställt ut blanketter till honom.”

”Jag blev idag överrumplad av ett företag som heter Zmartic Fonder. De frågade om de fick ta ut uppgifter om mitt PPM-sparande för att kunna ge ett bra erbjudande samt en "fondbytesblankett". När jag nu ikväll läser deras aggressiva marknadsföring påstår de att jag har en överenskommelse med dem, och förväntas sända dem denna blankett osignerad??? Hoppas ni kan spärra uttag av denna blankett för att hjälpa mig stoppa eländet här.”

Under de fyra första månaderna under 2016 beställdes i genomsnitt 144 000 fondbytesblanketter varje månad, totalt 575 000 fondbytesblanketter. Antalet kunder som har fått blanketter i sina brevlådor är dock inte lika stort som antalet beställda blanketter. I många fall har kunderna fått upp till tio blanketter tillsända sig. Att få en mängd blanketter i

⁴ Anteckningar från Pensionsmyndighetens kundservice

2017-04-03

brevlådan som man inte har beställt skapar naturligtvis irritation. Många har därför hört av sig till Pensionsmyndigheten och undrat varför vi skickar alla dessa blanketter.

För att minska problemet för kunderna vidtog Pensionsmyndigheten olika åtgärder under 2016. En första åtgärd var att begränsa antalet beställda blanketter till en blankett per dygn. För att förhindra att blanketterna kopierades infördes också en ID-märkning på blanketterna. ID-märkningen gör blanketten unik och den kan endast användas en gång. Syftet var att minska antalet beställda blanketter och åtgärderna fick avsedd effekt. Under årets sista åtta månader beställdes i genomsnitt 20 000 blanketter varje månad, totalt 160 000 blanketter. Det innebär en minskning med 124 000 blanketter i månaden. Antalet beställda blanketter är dock fortfarande högt vid en jämförelse med exempelvis antalet beställda blanketter under 2013. Knappt 14 000 blanketter beställdes under hela 2013, att jämföra med totalt 735 000 blanketter som beställdes under 2016.

Totalt gjordes 810 335 fondbyten under 2016 varav 667 489 gjordes via Pensionsmyndighetens webbplats och 142 846 byten gjorde vi blankett.

Faktura - avtal

Ett problem som många pensionssparare uppfattar som mycket irriterande och besvärande är att de luras in i avtal som rör rådgivning och förvaltning genom undermålig information och mot sin vilja. I de flesta fall är även avtalen ogiltiga. Genom en ny bestämmelse som trädde ikraft den 1 juli 2014 är det inte möjligt att ingå muntliga avtal för finansiella tjänster på premiepensionsområdet. Avtal skall vara skriftliga. Säljare av tjänster av olika slag är ofta förslagna och hävdar genom olika argument att avtal har ingåtts och många kunder klagar över att de felaktigt har fått ta emot fakturor. Ofta skickas även påminnelser med hot om förseningsavgift om inte fakturan betalas.

Ett säljföretag som ofta förekommer i samband med felaktigt ingångna avtal är Svensk pensionstjänst och som av många upplevs som aggressiva och påstridiga i sin kontakt med pensionssparare. Ett annat säljföretag är Pensionskraft som även felaktigt uppger att de samarbetar med Pensionsmyndigheten.

Gemensamt för många av dessa aktörer är att det ofta är svårt att komma i kontakt med dem. Många kunder vittnar om att de inte svarar på telefonsamtal och att det inte går att komma i kontakt med dem via epost eftersom de saknar e-postadress. Genom att det är svårt för kunderna att komma i kontakt med företaget blir det svårt för kunderna att bestrida att man ingått avtal.

En första försiktighetsåtgärd som man kan vidta om man blir kontaktad av en säljare av tjänster på premiepensionsområdet kan vara att be att få återkomma och själv kontakta säljaren. Om det inte är möjligt att själv kontakta säljaren, bör man vara försiktigt och tacka nej till tjänsten. Seriösa företag är alltid möjliga att komma i kontakt med och de har som regel en hemsida med information om hur man kan kontakta dem.

2017-04-03

Efterlevandeskydd – försäkring

En produkt som ibland används som försäljningsargument är efterlevandeskydd. Andra benämningar som används för efterlevandeskydd är livförsäkring och återbetalningsskydd. Efterlevandeskydd innebär att pensionen betalas ut till den efterlevande partnern⁵ och man väljer själv om efterlevandeskydd skall ingå när man tar ut sin premiepension. Pensionsmyndigheten tar inte ut någon avgift för efterlevandeskyddet, däremot finns en kostnad i form av att pensionen som tas ut med efterlevandeskydd är lägre än vad den är utan efterlevandeskydd. Efterlevandeskyddet är att betrakta som en försäkring som betalas av förmånstagaren genom sänkt pension.

I de klagomålen som har kommit in, använder säljare av förvaltningstjänster efterlevandeskyddet som ett erbjudande. Erbjudande om efterlevandeskydd blir sedan ett argument för att ta ut en årsavgift för förvaltning av premiepensionen.

Samtal till kundservice visar att fasta årsavgifter med eller utan försäkringar inkluderade fortfarande tas ut. Kunder uppger att pengar har dragits från bankkonton och att säljare i vissa fall uppgett att första året är försäkringen gratis.

Enligt uppgifter från kunderna varierar årsavgifterna mellan 645 kronor och upp till 1 140 kronor. I rapporten om förvaltningsföretagen 2015⁶ är värdet per år av en livförsäkring beräknat. För en 35-åring är värdet 66 kronor och för en 65-åring är värdet 816 kronor. Beräkningen är gjord på ett försäkrat belopp om 114 000 kronor vilket var det genomsnittliga belopp som en sparare hade på sitt fondkonto i slutet av 2014. De erbjudanden som erbjuds pensionsspararna är således en mycket dyr och olönsam lösning.

Här följer ett citat från en säljare⁷, "Hej! För att din livförsäkring ska börja gälla så måste du uppge din PPM-kod, svara därför på detta SMS med den femsiffriga kod som du nyligen fått på posten från pensionsmyndigheten. Har du några frågor så mejla gärna dem till kundtjänst@sffanalys.se Mvh Sffanalys AB".

Övriga klagomål och synpunkter

Andra klagomål och synpunkter är att säljarna av förvaltningstjänster utfäster löften om t.ex. framtida avkastning. Att utge löften om framtida avkastning är omöjligt och ohederligt och varningsklockor bör ringa. Säljare av förvaltningstjänster får även ofta med osanningar och uppger bland annat att om man väljer något av de statliga alternativen får man en fond som har gått dåligt samt att den har dyr avgift. Fakta är det omvända. Det statliga förvaltsalternativet, AP7 Såfa har haft en god värdeutveckling sedan starten 2010 och kostnaden för förvaltningen är mycket låg. Under 2016 hade AP7 Såfa⁸ en värdeutveckling på plus 15 procent och över de senaste 36 månaderna har värdeutvecklingen varit plus 58 procent och fondavgiften för AP7 Såfa är 0,11 procent. Av aktiefonderna på fondtorget är det endast Avanza Zero som har lägre fondavgift med noll (0) procent. I argumentationen som säljarna använder påstår de även att AP7 Såfa ska avvecklas, vilket inte är korrekt.

Många kunder uttrycker också ren oro över samtal som de har fått från säljare av förvaltningstjänster. Detta gäller exempelvis samtal från Konsumentkraft Norden AB och Lundstedt Fond & Finans AB som med aggressiva och tvivelaktiga argument har kontaktat

⁵Läs mer om efterlevandeskydd här. <https://www.pensionsmyndigheten.se/forsta-din-pension/om-pensionssystemet/vad-handar-med-pensionen-nar-du-dor>

⁶Rapport "Förvaltningstjänster inom premiepensionen" <https://www.pensionsmyndigheten.se/statistik-och-rapporter/Rapporter/rapporter>

⁷Anteckningar från Pensionsmyndighetens kundservice

⁸Värdeutveckling är beräknad på alla som har innehav i AP7 Såfa

2017-04-03

pensionsspararna. Med tvivelaktiga metoder fick även många pensionssparare sitt kapital placerat i Falcon Funds fonder. Den dessvärre befogade oro som pensionssparare har känt har sedan återkommit genom den mediala uppmärksamhet som har varit runt Falcon Funds fonder.

Aktörer med hög andel klagomål

Tabell 2 är en sammanställning av aktörer som flest pensionssparare hade klagomål och synpunkter på under 2016. Aktörerna är återgivna så som pensionsspararna har rapporterat in dem och det innebär att namnen på aktörerna inte är fullständiga.

Den aktör som flest pensionssparare framförde klagomål och synpunkter på var Advisor. Av totalt 1 119 klagomål var nästan en fjärdedel av klagomålen riktade mot Advisor. Klagomålen berodde i första hand på att Advisor beställde ett stort antal fondbytesblanketter som skickades till pensionsspararna och att Advisor beställde fondbyten trots att avtalet var uppsagt.

Andra aktörer som fick många antal klagomål var Konsumentkraft och Lundstedt Fond och Finans. Klagomålen mot dessa aktörer rörde inloggning med bank-ID och fondbyte utan kundens vetskap. De här två aktörerna var också djupt involverade i försäljningen av fonderna som tillhörde Falcon och fonden GFG Fund Sicav.

En annan aktör som många kunder klagade på var Allra. Klagomålen rörde då ofta felaktigheter kring marknadsföringen av efterlevandeskyddet, att man felaktigt skickar fakturor och att man påstod sig samarbeta med Pensionsmyndigheten.

Flera av aktörerna i tabell 2 fick även under föregående år (2015) många klagomål, men flera aktörer har även försvunnit från motsvarande tabell från 2015. Orsaken till att de inte finns med i år är oftast att företagen är avvecklade. Antingen har de blivit uppköpta av ett annat likande företag eller så har företaget satts i konkurs. Det gör att en lista med namn på aktörer som man skall vara vaksam mot är svår att hålla aktuell. I stället för att försöka hålla koll på alla företag som förekommer, eller har förekommit, på den här marknaden är det bättre att försöka förstå hur företagen arbetar och agerar för att sälja in sina produkter. Det kan tilläggas att klagomålen och synpunkterna i tabell 2 inte är fullt utredda av Pensionsmyndigheten.

Tabell 2 Aktörer som fick flest klagomål och synpunkter under 2016

Aktör	Antal klagomål/synpunkter
Advisor	257
Konsumentkraft	84
Falcon	73
Lundstedt Fond och Finans	67
Allra	58
Pensionskraft	39
Zensum	36
SFF, Svensk fond och försäkring	27
Solidar	23
Svensk pensionstjänst	21
Svenska fonder	16
Monyx	11
Zmartic	8

I tabell 3 är de fondförvaltare som är kopplade till aktörerna i tabell 2 listade. Sett till antal pensionssparare intar Allra Asset Management S.A. och Nordic Fund Services S.A. en särställning. Flest pensionssparare, närmare 130 000 ligger under Nordic Fund Services S.A.

2017-04-03

förvaltning vars fonder börjar med Monyx i namnet. Även hos Allra Asset Management S.A finns ett stort antal pensionssparare, drygt 121 000. Även när man ser till totalt förvaltad kapital är dessa två aktörer bland de största där Allra Asset Management S.A har nästan 19 miljarder under förvaltning och Nordic Fund Services S.A. med knappt 18 miljarder under förvaltning. Även Solidar Fonder AB är en förvaltare med ett ansevärt kapital under förvaltning, drygt 17 miljarder kronor. Antal pensionssparare hos Solidar Fonder AB är däremot betydligt färre jämfört med Allra Asset Management S.A. och Nordic Fund Services S.A. Solidar Fonder AB är en av de aktörer som har varit verksam under längst tid inom premiepensionsområdet.

Tabell 3 Fondförvaltare kopplade till aktörer i tabell 2

Fondförvaltare	Antal sparare	Marknadsvärde, miljoner kronor
Advisor Fondförvaltning AB	48 097	4 493
Falcon Funds SICAV Plc	21 147	2404
Oppenheim Asset Management Services S.à.r.l	4 994	675
Allra Asset Management S.A.	121 065	18 737
Isec Services AB	7 068	1 004
Lantern Structured Asset Management	7 693	797
Lemanik Asset Management Luxembourg S.A.	7 963	418
Solidar Fonder AB	82 465	17 319
Nordic Fund Services S.A.	129 524	17 818
Zmartic Fonder AB	10 538	1 589
Summa	440 534	65 255*

*Anmärkning: Avrundningar gör att totalsumman inte överensstämmer med totalsumman i tabell 4. I tabell 3 redovisas unika pensionssparare hos respektive fondförvaltare.

I tabell 4 finns alla fonder som förvaltas av de fondförvaltare som är listade i tabellen ovan. Kopplingen mellan fondförvaltare och fonder framgår inte alltid av namnen. Tabell 5 ger en vägledning där koppling mellan fondförvaltare och fond inte klart framgår av namnen.

Uppgift om fonder kopplade till säljbolagen Pensionskraft AB, Svenska Fonder och Svenska pensionstjänst AB har inte varit möjligt att få fram. Dessa aktörer saknas därför i tabell 3. Orsaken till varför informationen saknas om hur de väljer att förvalta pensionskapital, beror på dålig information. På hemsidorna går det inte att få fram hur kapitalet förvaltas eller så saknas hemsidor. På en direkt fråga hur kapitalet förvaltas svarar Pensionskraft AB – ”Vi kan inte lämna sådana svar innan vi ingått avtal”⁹.

Att ingå avtal utan att veta vad avtalet innehåller eller innebär är självklart mycket olämpligt och Pensionsmyndigheten avråder bestämt till att göra det.

⁹ Uppgift hämtad från AVANZA. <http://blogg.avanza.se/hemberg/2015/10/28/pensionskraft-grisen-i-sacken/>

2017-04-03

Tabell 4 Fonder som förvaltas av fondförvaltarna i tabell 3, antal pensionssparare, marknadsvärde i miljoner kronor, värdeutveckling 2016, 36 månader

Fond/Säljare	Antal pensionssparare	Marknadsvärde, miljoner kronor	Värdeutveckling	
			2016	36 månader
Advisor Världen	48 097	4 493	-1	17
Falcon Aggressive Fund/Konsumentkraft AB	4 636	571		
Falcon Balanced Fund/Konsumentkraft AB	14 340	1 477		
Falcon Cautious Fund/Konsumentkraft AB	2 761	356		
GFG Fund SICAV / Lundstedt Fond och Finans	5 006	675	-4	
Allra Strategi Ränta	41 039	1 357	2	3
Allra Strategi Modig	54 562	4 057	4	18
Allra Strategi Lagom	99 821	11 409	5	22
Allra Strategi Försiktig	13 933	1 913	2	6
Zensum Trygg	6 970	763	3	
Zensum Tillväxt	4 646	241	1	
Independent Aktiv Max	4 439	545	5	19
Independent Aktiv Mix	1 096	116	1	4
Independent Fonddoktor Plus	2 198	136	3	4
Solidar Sicav - Global Tillväxt	2 015	81	6	28
Solidar Sicav - Global Fokus	5 968	337	7	30
Solidar Fonder Sverige	3 005	107	11	41
Solidar Fonder Flex 70	302	26	9	35
Solidar Fonder Flex 100	1 874	65	11	47
Solidar Flex 70 Plus	15 663	2 812	6	24
Solidar Flex 40 Plus	4 408	687	3	14
Solidar Flex 100 Plus	48 828	11 107	8	36
Solidar Etisk Plus	1 191	252	11	46
Solidar Aggressiv Plus	9 064	2 264	12	48
Monyx Svenska Aktier	19 483	1 272	12	44
Monyx Strategi Världen	30 017	5 379	6	27
Monyx Strategi Trygghet	7 277	901	2	11
Monyx Strategi Sverige/Världen	18 707	3 095	5	20
Monyx Strategi Offensiv	12 917	993	8	32
Monyx Strategi Nya Marknader	3 648	428	11	15
Monyx Strategi Balanserad	33 817	5 366	5	20
Monyx Aktiv Ränta	10 915	386	3	5
Zmart Beta	5 803	618	14	43
Zmart Balanserad	3 222	424	6	18
Zmart Alfa	4 592	295	9	
Zmart Optimal	1 510	251	7	25
Summa	547 770	65 255	Medel: 5,3	27,7
			Fondtorget: 9,0	36,3
			Sjunde AP-fonden: 15,7	58,2

Anmärkning: Uppgifter antal pensionssparare och marknadsvärde i fonderna som förvaltades av Falcon Funds SICAV Plc gäller per 2016-06-30 och värdeutveckling för helåret 2016 och 36 månader saknas.

2017-04-03

I tabell 3 redovisas unika pensionssparare. I tabell 4 är antalet pensionssparare fler jämfört med tabell 3 och det beror på att en pensionssparare kan ha innehav i flera fonder.

Fonderna i tabell 4 hade en genomsnittlig kapitalviktad värdeutveckling på 5,3 procent under 2016. Kapitalviktad värdeutveckling på fondtorget¹⁰ var 9,0 procent. Det innebär att fonderna på i tabell 4 i genomsnitt presterade 3,7 procentenheter sämre jämfört med fonderna på fondtorget.

Sämst värdeutveckling av fonderna med många pensionssparare i tabell 4 hade Advisor Världen med en värdeutveckling på minus en (-1) procent. Fonden är placerad i fondkategori Global där den genomsnittliga kapitalviktad värdeutveckling var plus 7,4 procent under 2016. Det betyder att Advisor Världen underpresterade med drygt 8 procentenheter sämre jämfört med genomsnittet i kategori Global. I Advisor Världen förvaltas nästan 4,5 miljarder kronor och den dåliga värdeutvecklingen i Advisor Världen innebär att pensionssparare kan ha gått miste om en värdeutveckling i storleksordningen 380 miljoner kronor under 2016.

Andra stora fonder som bidrog till att värdeutveckling blev tämligen medioker för fonderna i tabell 4 var Allra Strategi Modig och Allra Strategi Lagom med ett sammanlagt kapital på 15,5 miljarder kronor under förvaltning. Här kan pensionsspararna ha gått miste om en värdeutveckling i storleksordningen 400-500 miljoner kronor. Båda fonderna är placerade i fondkategori Global och båda fonderna har presterat klart under genomsnittet i kategorin.

Vid en jämförelse med värdeutvecklingen i Sjunde AP-fonden skulle förlusten i form av utebliven värdeutveckling ha blivit än större. Även vid en jämförelse av värdeutveckling över 36 månader har ovan nämnda fonder presterat klart under genomsnittet på fondtorget.

Tabell 5 Fondförvaltare och fonder med olika namn

Fondförvaltare	Fond
Openheim Asset Management Services S.à.r.l	GFG Fund SICAV
Isec Services AB	Zensum Trygg Zensum Tillväxt
Lantern Structured Asset Management	Independent Aktiv Max Independent Aktiv Mix
Lemanik Asset Management Luxembourg S.A.	Solidar Sicav - Global Tillväxt Solidar Sicav - Global Fokus
Nordic Fund Services S.A.	Monyx fonder

¹⁰ Vid beräkning av kapitalviktad värdeutveckling på fondtorget ingår inte fonderna i tabell 4.

2017-04-03

Förvalsalternativet

En synpunkt som ofta förs fram är att pensionssystemet är komplicerat och svårt att förstå sig på. Här bidrar många aktörer till att förstärka bilden av ett komplicerat pensionssystem för att därigenom kunna erbjuda hjälp till pensionssparare. Visserligen är pensionssystemet omgivet av ett omfattande regelverk, men lika lite som man behöver förstå hur en bil fungerar i alla dess delar för att kunna köra bilen från A till B, så behöver man inte heller förstå alla regler i pensionssystemet.

Pensionskapitalet placeras automatiskt i AP7 Såfa om man inte gör något eget fondval vid inträdet i premiepensionssystemet. Har man tidigare gjort ett eget fondval som man inte är nöjd med så går det bra, att närsomhelst föra över kapitalet till AP7 Såfa.

AP7 Såfa är en generationsfond som är sammansatt av två fonder, AP7 Aktiefond och AP7 Räntefond. Upp till 55 år består fonden till 100 procent aktie och 0 procent ränta. För pensionssparare som är 55 år eller yngre är AP7 Såfa liktydigt med AP7 Aktiefond. Efter 55 år ålder, med början vid 56 år, minskas innehavet i aktiefonden med ungefär tre procent per år. Vid 65 år är aktiedelen sänkt till 67 procent och räntedelen ökad till 33 procent och vid 75 års ålder utgör aktiedelen 33 procent och räntedelen 67 procent. Efter 75 års ålder sker ingen ytterligare minskning av aktiefonden. Genom att sänka aktieandelen och höja räntedelen sänker man risken med stigande ålder.

Man kan konstatera att AP7 Såfa historisk har haft en god värdeutveckling, AP7 Såfa har dessutom en av de lägsta avgifterna jämfört med övriga fonder på Pensionsmyndighetens fondtorg. Värdeutvecklingen för AP7 Såfa¹¹ var plus 15 procent under 2016 att jämför med den genomsnittliga värdeutvecklingen för fonderna i tabell 4 som var 5,4 procent. Fonderna i tabell 4 presterade därmed 9,6 procentenheter sämre än AP7 Såfa under 2016. För de senaste 36 månaderna har värdeutvecklingen varit plus 58,2 procent. Avgiften för AP7 Såfa under 2016 var 0,11 procent.

Pensionssparare som känner sig osäkra på hur de skall placera sitt pensionskapital eller inte vill engagera sig i fondval kan placera kapitalet i AP7 Såfa. Fonden kan enkelt väljas genom att logga in på Mina sidor med bank-ID på Pensionsmyndighetens hemsida eller via blankett.

¹¹ Värdeutvecklingen är här beräknad som ett snitt för alla åldrar. För äldre personer är värdeutvecklingen lägre och för yngre är den högre.