

Finansdepartementet
Postboks 8008 Dep.
0030 Oslo

Dato: 01.09.2021
Vår ref.:
Deres ref.:

Digitalt førstevalg i pensjonslovene

Digitalt førstevalg i innskuddspensjonsordninger, ble innført med egen pensjonskonto. Næringens erfaring er at digitalt førstevalg har fungert svært godt siden dette ble innført 16. oktober 2020, og det har ikke vært negative tilbakemeldinger fra kunder eller i media på at informasjonen gis digitalt. Vi ser også at mange arbeidstakere besøker Norsk Pensjons nettsider hvor de kan ta valg om egen pensjonskonto. Dette tyder på at digital informasjon når frem på en god og mer effektiv måte enn utsendelse av informasjon på papir.

Vi ber om at Finansdepartementet innfører digitalt førstevalg for øvrige tjenestepensjonsordninger og pensjonsprodukter, slik departementet varslet i proposisjon 40 L (2018–2019).

Vårt inntrykk er at arbeidstakere er fornøyde med digital kommunikasjon. Ikke-digitale kunder ivaretas godt. For eksempel mottar kunder med egen pensjonskonto fysisk brev med beskjed om at kommunikasjon nå vil skje digitalt og informeres om muligheten til å reservere seg mot digital kommunikasjon. Kunder som har reservert seg mot digital kommunikasjon forblir reserverte fram til de selv endrer dette, enten i pensjonsleverandørens portaler eller ved å kontakte pensjonsleverandørens kundesenter.

Pensjonsleverandørenes erfaring er at de aller fleste kunder ønsker informasjon digitalt.

Digitalt førstevalg er i forbrukernes interesser

Det er vanskelig for kundene å forstå at digitalt førstevalg ikke gjelder for alle pensjonsprodukter, og at det for de fleste produkter fremdeles må gis eksplitt samtykke til digital kommunikasjon. Ulike regler for de forskjellige pensjonsproduktene gjør kundereisen mindre smidig for kunden. Våre medlemmer konkurrerer på å gi gode kundeopplevelser til sine kunder.

Digitalt førstevalg forenkler pensjonsleverandørenes kundeoppfølging

Digitalt førstevalg gjør det enklere å sende ut informasjon raskt og hyppig, og gir også pensjonsleverandørene større frihet til å sende budskapet i egnede kanaler (SMS

/ e-post). Det er også enklere å legge ved lenker til mer utfyllende informasjon, og på den måten tilpasse informasjonen til kundens ønske og behov.

Pensjonsleverandørene får gode tilbakemeldinger fra kundene på enkle digitale oversikter og gode tjenester og informasjon, og har til nå ikke opplevd å få klager på at informasjon gis digitalt for egen pensjonskonto. Samtidig oppleves det som forvirrende og vanskelig for kunder å forstå at noe informasjon sendes elektronisk og noe på papir. Det er krevende å forklare kundene at de må ta et aktivt valg for å få digital informasjon om noen pensjonsprodukter, mens det for egen pensjonskonto skjer automatisk.

Med ulike regelverk for digital kommunikasjon må pensjonsleverandørene operere med ulike kommunikasjonsprosesser. Pensjonsleverandørene må bygge opp og vedlikeholde flere registre for hhv digital og ikke-digital kommunikasjon. Det vil være kostnadseffektivt og oversiktlig både for kunder og pensjonsleverandører at digitalt førstevalg innføres for all informasjon og kommunikasjon om kundens pensjonsprodukter, og vi ber om at Finansdepartementet igangsetter et slikt regelarbeid. Vi bistår gjerne om ønskelig.

Med vennlig hilsen
Finans Norge

Stefi Kierulf Prytz
Direktør