

Observera att denna konsoliderade version är en sammanställning, och att den tryckta författningen är den officiellt giltiga. En konsoliderad version är en fulltextversion där alla ändringar har införts i grundförfattningen.

Finansinspektionens författningssamling

Utgivare: Finansinspektionen, Sverige, www.fi.se
ISSN 1102-7460

Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om finansiell rådgivning till konsumenter;

FFFS 2004:04

Konsoliderad elektronisk utgåva

Senast uppdaterad: 2018-10-01

Observera att endast den tryckta utgåvan gäller vid rättstillämpning

Beslutade: 2004-04-15

Ikraftträdande: 2004-07-01

Ändringar: FFFS 2018:11

1 kap. Tillämpningsområde

1 § Dessa föreskrifter och allmänna råd innehåller bl.a. bestämmelser om vilka kompetenskrav som ska ställas på den som lämnar råd, hur det som förekommit vid rådgivningstillfället ska dokumenteras, vilka undantag som får göras från att lämna ut dokumentationen till konsument samt vilken information som ska lämnas till konsumenter i samband med rådgivning och god rådgivningssed.

2 § Dessa föreskrifter och allmänna råd gäller för näringsidkare som står under Finansinspektionens tillsyn och som lämnar sådan finansiell rådgivning som avses i lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter.

Föreskrifterna och de allmänna råden gäller dock inte finansiell rådgivning som tillhandhålls av

1. fondbolag och förvaltningsbolag enligt lagen (2004:46) om värdepappersfonder,
2. värdepappersinstitut och utländska värdepappersföretag enligt lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, eller
3. AIF-förvaltare enligt lagen (2013:561) om förvaltare av alternativa investeringsfonder.

Näringsidkares rådgivningsverksamhet är av varierande storlek och karaktär och de tillhandhåller olika slag av finansiell rådgivning. Dessa föreskrifter och allmänna råd är avsedda att ge utrymme för anpassningar till den enskilde näringsidkarens storlek och inriktning samt till rådgivningsverksamhetens inriktning och svårighetsgrad. (FFFS 2018:11)

2 kap. Kompetenskrav

Allmänt

1 § Näringsidkaren ska se till att den personal som lämnar råd har tillräckliga kunskaper i förhållande till den rådgivning som lämnas. Kunskaperna ska vara relevanta i förhållande till rådgivningens inriktning, omfattning och svårighetsgrad.

Närmare vägledning om kunskapernas innehåll lämnas i *bilaga 1*.

Kunskaper

2 § Näringsidkaren ska se till att den personal som lämnar råd känner till innehållet i relevanta lagar och regler med utgångspunkt från rådgivningens inriktning, omfattning och svårighetsgrad.

3 § Näringsidkaren ska se till att den personal som lämnar råd därutöver förstår och kan uppfylla de krav som rådgivningen ställer med utgångspunkt från rådgivningens inriktning, omfattning och svårighetsgrad. Kunskaperna ska omfatta vad rådgivaransvar, etik och god rådgivarsed innebär. Vidare ska kunskaperna omfatta hur omsorgs-, avrådande- och dokumentationsplikten ska fullgöras.

4 § Näringsidkaren ska se till att den personal som lämnar råd dessutom kan tillämpa kunskaper om sparande och placeringar i finansiella instrument och försäkringar med utgångspunkt från rådgivningens inriktning, omfattning och svårighetsgrad.

Kunskapstest

5 § Näringsidkaren ska säkerställa att den personal som lämnar råd uppfyller kunskapskraven i 1-4 §§ genom att se till att personalen har genomgått ett lämpligt kunskapstest och godkänts i detta. Om kunskapstestet inte tillhandahålls av en från näringsidkaren fristående person ska en oberoende granskare ha godkänt testet. Granskaren ska vara en från näringsidkaren oberoende person med lämpliga kvalifikationer.

Uppdaterade kunskaper

6 § Näringsidkaren ska med erforderlig regelbundenhet säkerställa att den personal som lämnar råd har tillräckliga kunskaper.

Praktisk erfarenhet

7 § Näringsidkaren ska säkerställa att den personal som lämnar råd har erhållit lämplig praktisk erfarenhet. Den praktiska erfarenheten ska bl.a. omfatta kommunikation mellan personal och konsument.

3 kap. Dokumentation av rådgivningsuppdraget

Uppgifter om den som lämnar rådgivning

1 § Dokumentationen ska innehålla uppgifter som gör det möjligt att identifiera

- näringsidkaren,
- den personal som lämnar råd och
- förutsättningarna för rådgivningen.

Allmänna råd

I dokumentationen bör uppgifter om den personal som lämnar råd såsom kompetens och befogenhet samt övriga uppgifter som har betydelse för rådgivningssituationen

specificeras. Vidare bör dokumenteras vilka typer av finansiella produkter näringsidkaren lämnar råd om.

Uppgifter om konsumenten

2 § Dokumentationen ska innehålla uppgift om konsumentens

- namn,
- erfarenhet av finansiella placeringar,
- ekonomiska och andra förhållanden,
- syfte med placeringen,
- riskbenägenhet och
- huvudsakliga placeringsinriktning.

Om konsumenten redan är väl känd av näringsidkaren behöver näringsidkaren inte inhämta samtliga uppgifter om konsumenten. I sådant fall ska näringsidkaren dokumentera skälen för underlåtenheten att inhämta uppgifter.

Allmänna råd

Vid en pågående kundrelation mellan näringsidkare och konsument bör uppgifterna uppdateras regelbundet.

Konsumentens ekonomiska eller andra för rådgivningen väsentliga förhållanden bör dokumenteras genom att exempelvis konsumentens familjeförhållanden, inkomst, förmögenhet, utgifter, skulder och försäkringssituation anges.

Vid dokumentation av konsumentens syfte med placeringen bör även dennes placeringshorisont noteras.

Konsumentens inställning till olika grader av risk och totala riskbenägenhet bör dokumenteras. Även konsumentens kunskap om risken med den rekommenderade placeringen bör dokumenteras.

Om näringsidkaren och konsumenten överenskommit ramar för konsumentens placeringsinriktning eller om näringsidkaren föreslagit viss placeringsinriktning, t.ex. att endast placera i fonder med viss inriktning, att placera i aktier och räntebärande värdepapper med viss procentuell fördelning eller att placeringar i derivatinstrument får ske, bör dessa ramar för placeringarna noteras.

Om konsumenten inte vill lämna ut uppgifter om sig själv bör detta noteras.

Uppgifter om rådgivningssituationen

3 § Dokumentationen ska innehålla uppgift om

- tidpunkt för rådgivningen,
- vilket/vilka råd som lämnades och
- om konsumenten har avrått från en viss placering.

Allmänna råd

De råd som lämnas bör specificeras även med avseende på vilken typ av produkt rådet avser, kvantitet samt andra för rådgivningen relevanta omständigheter. Grunderna för råden bör dokumenteras genom att eventuella bakgrundsfaktorer som relevanta analyser och rekommendationer noteras.

Vid dokumentation av avrådan bör grunderna för avrådandet noteras. Det bör även noteras om konsumenten trots allt väljer att genomföra den avrådda placeringen om den uppgiften är känd för den som lämnat rådet.

Dokumentationens utförande

4 § Uppgifter om rådgivningssituationen enligt 3 § ska dokumenteras i samband med rådgivningstillfället och av den som lämnar råd. Dokumentation av uppgifter enligt 1 och 2 §§ får utföras av annan än den som lämnat rådet och vid en tidigare tidpunkt.

5 § Dokumentation enligt 1-3 §§ får utföras på valfritt medium under förutsättning att dokumentationen för varje rådgivningstillfälle är lätt identifierbar och lätt sökbar.

Utlämnande av dokumentation till konsumenten

6 § Dokumentation av uppgifter enligt 1-3 §§ ska lämnas ut till konsumenten i samband med det första rådgivningstillfället eller i nära anslutning därtill. Utlämnandet ska ske utan onödigt dröjsmål.

7 § Om rådgivning till samma konsument lämnas även vid senare tillfällen behöver dokumentationen av uppgifterna enligt 1 och 2 §§ endast lämnas ut på begäran av konsumenten i samband med eller efter rådgivningen, under förutsättning att uppgifterna inte har betydelse för rådgivningen.

8 § Om rådgivning till samma konsument lämnas även vid senare tillfällen behöver dokumentationen av uppgifterna enligt 3 § endast lämnas ut på begäran av konsument i samband med eller efter rådgivningen, under förutsättning att konsumentens huvudsakliga placeringsinriktning är oförändrad och att dokumentationen sker genom ljudupptagning av telefonsamtal mellan konsumenten och näringsidkaren.

Undantag från utlämnande ska noteras i dokumentationen.

9 § Näringsidkaren ska informera konsumenten om dennes möjlighet att på begäran få ut sådan dokumentation som näringsidkaren endast behöver lämna ut på konsumentens begäran.

10 § Om det finns särskilda skäl kan Finansinspektionen, efter ansökan av en näringsidkare, medge ytterligare undantag från utlämnande av dokumentation.

Arkivering

11 § Handlingar och uppgifter som utgör dokumentation ska arkiveras på ett säkert och varaktigt sätt och ska vara lätt sökbara även efter rådgivningstillfället.

4 kap. Riktlinjer för rådgivningsverksamhet och information

Allmänna råd

Riktlinjer

1. Näringsidkaren bör ha riktlinjer för hur rådgivningsverksamhet ska hanteras. Riktlinjerna bör innehålla handlingsregler som säkerställer att rådgivningsverksamhet vid varje tidpunkt bedrivs inom ramen för gällande regelverk och enligt god rådgivningssed. Riktlinjerna bör också omfatta bestämmelser för hur

näringsidkaren kontrollerar och följer upp att den personal som lämnar råd följer externa och interna regler för rådgivningsverksamheten.

2. Näringsidkaren bör i riktlinjerna identifiera var i organisationen och genom vilka media rådgivning lämnas och ange hur dokumentation ska ske i de förekommande fallen.

3. Näringsidkaren bör i riktlinjerna fastställa vilka kompetenskrav som ställs på den personal som lämnar råd utifrån rådgivningens inriktning, omfattning och svårighetsgrad och vilken personal som omfattas av dessa krav.

Information till konsument vid rådgivning

4. Näringsidkaren bör vid sina kontakter med konsumenter tydligt skilja på vad som är råd för placeringar respektive marknadsföring eller information om produkter.

5. Näringsidkaren bör informera konsumenten om dennes rättigheter enligt lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter.

6. Näringsidkaren bör informera konsumenten om vilka produkter och tjänster denne tillhandahåller samt om andra omständigheter av väsentlig betydelse för rådgivningen.

7. Om rådgivaren bedömer att konsumenten behöver ytterligare rådgivning eller information bör konsumenten upplysas om detta. Om den som lämnar råd vill överlåta åt någon annan att fullgöra uppdraget bör även detta klargöras för konsumenten.

8. Näringsidkaren bör informera konsumenten om att dennes val att inte lämna uppgifter om sig själv kan påverka rådgivningens omfattning och innehåll.

Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser

FFFS 2004:4

Dessa föreskrifter och allmänna råd träder i kraft den 1 juli 2004. Bestämmelserna i 2 kap. 5 § ska tillämpas fr.o.m. den 1 juli 2005.

FFFS 2018:11

1. Dessa föreskrifter träder i kraft den 1 augusti 2018.
2. Äldre bestämmelser gäller fortfarande för försäkringsförmedlare som enligt punkt 8 i ikraftträdande- och övergångsbestämmelserna till lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution får fortsätta att utöva sådan verksamhet som avses i den punkten efter den 1 oktober 2018.