



---

RAPPORT DEN 28 DEC 2005

---

DNR 05 - 6709-601

---

**2005 : 13**

---

# Konsumenten och rådgivningen

## INNEHÅLL

SAMMANFATTNING	1
UTGÅNGSPUNKTER	2
REGLERING PÅ OMRÅDET	3
Rådgivningslagen	3
Regler från Finansinspektionen	3
Finansinspektionens tillsynsroll	4
UNDERSÖKNINGEN	5
Inledande enkät	5
Företagen och undersökningens inriktning	5
Identifiering av rådgivningssituationer	6
Kompetenskraven och kunskapstestet	6
Den oberoende granskaren	7
Dokumentationen	8
Riktlinjer	9
Företagens erfarenheter	10
SLUTSATSER OCH FI:S FORTSATTA ARBETE	12
Slutsatser	12
Fi:s fortsatta arbete	13
BILAGA - FÖRETAG SOM INGICK I UNDERSÖKNINGEN	14

# Sammanfattning

Finansinspektionen har undersökt hur väl företagen följer FI:s regler om finansiell rådgivning. Undersökningen har omfattat 17 företag inom områdena bank, värdepapper och försäkring.

Undersökningen visar att

- företagen har infört och tillämpar de administrativa processer som reglerna kräver
- kompetensen har stärkts hos de rådgivare som konsumenten möter
- rådgivningsprocessen har formaliserats och därigenom blivit tydligare för konsumenterna
- företagen klargör tydligare för konsumenterna om de marknadsför produkter eller lämnar råd
- regelverket fungerar väl och har inte hämmat utvecklingen av affärsområdet.

FI anser att undersökningen visar att regelverket medfört att konsumenten får del av en ökad säkerhet eftersom rådgivningen har strukturerats och dokumenterats. Det bör därför övervägas om det finns delar i rådgivningslagen, som kan utsträckas till andra skyddsvärda områden, exempelvis kreditområdet i de delar där inte annan konsumenträttslig lagstiftning hanterar frågorna.

Nästa år fortsätter FI att granska hur väl företagen tillämpar de nya reglerna.

*Författare: Ülle-Reet Jakobson*

## Utgångspunkter

Finansiell rådgivning har fått en allt större betydelse för konsumenterna. Det traditionella banksparandet har ersatts av placeringar i olika slag av finansiella produkter som fonder och pensionsförsäkringar. De flesta konsumenter kommer i kontakt med finansiell rådgivning i någon form under sin livstid. De finansiella produkter som erbjuds kan vara både komplexa och svårbedömda och innebär att konsumenten utsätter sig för risker på ett helt annat sätt än vid banksparande. Konsumenten behöver kunskap och information för att kunna bedöma de råd om placeringar han/hon får. Behovet av kunskap och information blev tydligt när den exceptionella börsuppgången under senare delen av 1990-talet följdes av en börsnedgång under 2000-2003. Konsumenternas placeringar föll i värde och i många fall hade konsumenterna inte förstått att deras kapital kunde ätas upp eller till och med förvandlas till en skuld.

Det blev också tydligt att de råd som hade lämnats i vissa fall var direkt olämpliga och hade orsakat konsumenten en förmögenhetsskada. Råd om placeringar som visar sig sjunka i värde vid en börsnedgång behöver i och för sig inte innebära att rådgivaren handlat vårdslöst eller olämpligt. Rådet kan mycket väl ha varit lämpligt under då rådande förutsättningar. Men i vissa uppmärksammade fall hade rådgivaren inte tagit hänsyn till konsumentens personliga förhållanden och riskbenägenhet och inte varit tydlig i sin information om företagets produkter och tjänster. Vissa aktörer på de finansiella marknaderna visade sig inte heller ha haft den kunskap och kompetens som kunde förväntas av dem.

Det visade sig också att det i efterhand var svårt att klargöra händelseförloppet i en kundrelation. Dokumentation saknades och ofta var parterna oense om vad som hade inträffat vid rådgivningstillfället. Ord stod mot ord. Avsaknaden av skriftlig dokumentation försvårade konsumentens sak vid en tvist.

För att få en överblick av den rådande situationen tillsatte regeringen under år 2001 en utredning<sup>1</sup> för att kartlägga och analysera frågor om konsumentskyddet vid finansiell rådgivning och föreslå lämpliga åtgärder.

Utredningen fann följande.

- Konsumenterna hade en alltför svag ställning gentemot de finansiella rådgivarna.
- Kompetensnivån hos de finansiella rådgivarna varierade.
- Det var svårt för en konsument att bevisa vad som har förekommit vid rådgivningstillfället.

För att hantera de konstaterade bristerna lade utredningen fram ett lagförslag, som antogs av riksdagen och den nya rådgivningslagen trädde i kraft den 1 juli 2004. Finansinspektionen (FI) fick en viktig roll genom rätten att ge ut detaljföreskrifter till den nya lagen. Sådana föreskrifter trädde i kraft samtidigt med lagen. FI fick också ansvar för tillsynen av huvudparten av den finansiella rådgivning som lämnas i Sverige.

---

<sup>1</sup> SOU 2002:41 Konsumentskydd vid finansiell rådgivning

# Reglering på området

## Rådgivningslagen

Lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter omfattar alla näringsidkare som ger individuella råd till konsumenter om finansiella instrument. Lagstiftaren föreslog också från början att livförsäkringar vars kapital helt eller delvis placeras i finansiella instrument som konsumenten bestämmer, skulle omfattas (exempelvis fondförsäkringar och IPS-sparande). Efter det att FI i sin rapport Intressekonflikter i livbolagen (2003:2) påpekat det ologiska i att traditionella livförsäkringar inte omfattades, ändrades lagen. Den omfattar nu även individuella råd till konsumenter om placering i livförsäkringar med sparmoment, det vill säga rena riskförsäkringar omfattas inte.

Lagens bredd betyder att banker, fondkommissionärer, fondbolag, försäkringsbolag och försäkringsmäklare/försäkringsförmedlare omfattas. De företagen står under FI:s tillsyn. Det finns även företag som lämnar råd men som inte står under FI:s tillsyn. Dessa företag måste också följa lagen och de står under Konsumentverkets tillsyn.

Lagen innebär i korthet.

- Finansiella rådgivare måste ha kompetens.
- Rådgivningen ska dokumenteras och lämnas ut till konsumenten.
- Rådgivaren ska vara skyldig att följa god rådgivningssed och ska anpassa rådgivningen till den enskilda konsumentens förutsättningar och behov.
- Rådgivaren är skyldig att avråda konsumenten från att företa åtgärder som inte är lämpliga för konsumenten.
- Rådgivaren kan bli skadeståndsskyldig för vårdslös rådgivning.

Man kan säga att lagens syfte inte är att vara ett skydd mot förluster rent allmänt, utan ett skydd mot att konsumenten inte förstår den risk han/hon utsätts för.

Kraven är långtgående och innebär att den näringsidkare som lämnar rådgivning måste införa nya administrativa rutiner för att kunna följa lagens mening.

## Regler från Finansinspektionen

Rådgivningslagen är av ramlagskaraktär och lämnar åt FI att utforma närmare detaljföreskrifter om hur kraven ska följas. FI får exempelvis ge undantag från huvudregeln i lagen att all dokumentation ska lämnas ut till konsumenten. FI:s regler finns i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om finansiell rådgivning till konsumenter (FFFS 2004:4). Reglerna riktar sig till samtliga näringsidkare under tillsyn, trots att företagen sinsemellan är olika till storlek och verksamhet. Därför är FI:s regler flexibla och lämnar möjlighet till individuella anpassningar.

I reglerna finns närmare anvisningar till vilka *kompetenskrav* en rådgivare ska uppfylla. En rådgivare ska känna till, förstå och kunna tillämpa regelverk om etik, placeringar och finansiell ekonomi. Det krävs att alla som lämnar råd ska genomgå ett *kunskapstest* och det krävs att kunskapstestet ska godkännas av en *oberoende granskare* om det är näringsidkaren själv som tillhandahåller testet och utbildningen. Företagen har haft tid på sig fram till den 1 juli 2005 att låta sina rådgivare genomgå kunskapstestet.

Vidare anges vilka uppgifter om konsumenten, rådgivaren och själva rådgivningstillfället som ska finnas i *dokumentationen* och hur dokumentationen ska lämnas ut till konsumenten.

Undantag från lagens huvudregel om att all dokumentation ska lämnas ut till kunden ges om följande förutsättningar är uppfyllda.

- Dokumentationen sker genom ljudupptagning av telefonsamtal.
- Rådgivningen är ett led i en pågående kundrelation och rådgivningen följer på ett första rådgivningstillfälle då all dokumentation lämnats ut.
- Konsumentens huvudsakliga placeringsinriktning är oförändrad.

Slutligen anger reglerna att företaget bör ha *riktlinjer* för rådgivningsverksamheten och att rådgivaren bör lämna *information* till konsumenten om företagets produkter och tjänster.

Föreskrifterna har tagits fram i samarbete med Konsumentverket som har gett ut i stort sett likalydande föreskrifter för de näringsidkare som inte står under FI:s tillsyn.

## **Finansinspektionens tillsynsroll**

Merparten av den finansiella rådgivning som förekommer i Sverige lämnas av företag som står under FI:s tillsyn. FI:s tillsyn av de nya reglerna är därför en prioriterad del i arbetet med att bevaka konsumenternas intressen vid finansiell rådgivning. FI:s övergripande roll i det arbetet är att se till att företagen följer de nya reglerna och att företagen har tillfredsställande administrativa rutiner för att genomföra rådgivning på ett korrekt sätt. Men det är inte FI:s uppgift att driva enskilda konsumenters ärenden, lika litet på det här området som på andra.

Tillsynsområdet kräver en kontinuerlig tillsyn av FI. Uppskattningsvis cirka 600 näringsidkare under FI:s tillsyn berörs av reglerna och alla kan inte granskas genom undersökningar på plats, åtminstone inte inom en överblickbar framtid. FI har därför lagt upp en flerårig tillsynsplan, som täcker in samtliga företagsgrupper som omfattas av de nya reglerna. Tillsynen baseras på en kombination av enkäter och undersökningar på plats. I ett första steg genomfördes en inledande enkät under första halvåret 2005 som sedan följdes av platsundersökningar under andra halvåret 2005.

# Undersökningen

## Inledande enkät

För att få en bild av hur långt implementeringen av reglerna hade kommit riktade FI under maj 2005 en enkät till sex banker med en kundintensiv rådgivningsverksamhet.

FI fann att samtliga banker kommit långt med implementeringen av det nya regelverket. Bankerna hade gjort en analys av sin verksamhet för att identifiera vilken rådgivning som lämnas, var i organisationen rådgivning förekom och hur den bedrevs. Likaså hade en hög andel av bankernas rådgivare genomgått ett relevant kunskapstest. Systemstöd hade utvecklats i de flesta fall för att möta kraven på att dokumentationen ska vara lätt att identifiera och söka.

FI:s bedömning, grundad på enkäten, var att de sex bankerna hade infört och följde de administrativa rutiner som reglerna krävde.

## Företagen och undersökningens inriktning

Totalt genomförde FI under andra halvåret 2005 platsundersökningar hos 17 företag, där urvalet i första hand var inriktat på att täcka de mest kundintensiva företagen. Därför omfattades de sex banker som hade besvarat den inledande enkäten. Vidare omfattades tre värdepappersbolag, tre försäkringsbolag och fem försäkringsmäklare. Två av försäkringsbolagen ingick i finansiella koncerner och en samordning av regeltillämpningen hade skett inom respektive koncern. Eftersom rådgivning om fondprodukter mestadels inte sker hos fondbolagen omfattades inget fondbolag i den här undersökningsomgången.

Undersökningen var fokuserad på följande områden.

- Hade företaget identifierat var i organisationen rådgivning sker?
- Hur många personer lämnade råd och på vilket sätt uppfylldes kompetenskraven?
- Hur uppfyllde företaget dokumentationskraven?

FI tog del av företagets riktlinjer för rådgivningsverksamheten och dokumentationsmallar, placeringsstöd, portföljstöd, m.m. FI tog även ett fåtal stickprov på befintlig dokumentation.

FI ville också ta del av företagets erfarenheter av tillämpningen av det nya regelverket mot bakgrund av de farhågor som restes vid lagens tillkomst att rådgivning riskerade att bli en exklusiv tjänst för kapitalstarka kunder. FI ville vidare veta om företagen hade inskränkt omfattningen av sin rådgivning efter reglernas ikraftträdande och om företaget kunde uppskatta de merkostnader som reglerna medfört.

## Identifiering av rådgivningssituationer

Reglerna säger att företagen bör identifiera var i organisationen rådgivning förekommer. Kravet är rätt självklart eftersom företagen i annat fall inte kan avgöra vilka medarbetare som det ställs ett kompetenskrav på.

Samtliga företag hade analyserat sin organisation utifrån rådgivningsreglernas krav. De mindre företagen med ensartad verksamhet hade av naturliga skäl inga svårigheter att göra detta. Bankerna med sin diversifierade verksamhet hade en mer komplicerad organisationsstruktur med funktionerna kassatjänst och kundtjänstverksamhet där det kan vara svårt att avgöra om rådgivning i lagens mening tillhandahålls. Samtliga banker hade identifierat gränsdragningsproblematiken mot marknadsföring och försäljning och valt väg att hantera detta. Samtliga banker hade utbildat en stor del av sina medarbetare. Några banker hade valt att begränsa vissa medarbetares uppgifter till marknadsföring och försäljning.

Finansinspektionen anser att det är viktigt att företagen i sin utveckling av nya produkter och tjänster fortsatt är uppmärksamma på var i organisationen rådgivning kan förekomma och vilka kundkontakter som konsumenten kan uppfatta som rådgivning. Analysen av i vilka situationer risken uppstår för uppkomsten av ”svarrådgivning” (ett uttryck som användes av ett av företagen) bör således göras löpande av företagen. Företagens förmåga att hålla isär försäljning och rådgivning och att göra konsumenterna uppmärksamma på skillnaden är en förutsättning för att rådgivningsreglerna ska ha avsedd verkan. FI kommer därför att följa utvecklingen på området.

## Kompetenskraven och kunskapstestet

De 17 företagen har tillsammans cirka 12 000 rådgivare som har någon form av utbildning och har klarat ett kunskapstest. Antalet rådgivare per företag varierar från 7 till 3 800. Flest antal rådgivare tillsammans har bankerna som totalt har cirka 11 000 rådgivare. Då ingår även de rådgivare som ger råd om försäkringsprodukter.

För att uppfylla kompetenskraven har företagen valt olika vägar. På värdepappersmarknaden har Swedsec-licensieringen funnits sedan några år och samtliga totalt 119 rådgivare i de tre värdepappersbolagen och vissa rådgivare i bankerna har den licensieringen. Swedsec har även infört ett bastest baserat på rådgivningslagens krav.

Hos bankerna har funnits ett stort antal rådgivare där utbildningsinsatser varit nödvändiga. SHB, Nordea och FSB med totalt cirka 9 600 rådgivare har gått ihop om en intern utbildning. De övriga bankerna har separata egna utbildningar med oberoende granskare. Två av bankerna är klara med utbildningen och kunskapstestet för all personal som berörs. För övriga fyra banker kvarstår utbildning och certifiering för personal, som efter att ha klarat testet ska arbeta som rådgivare.



Av de fem försäkringsmäklarna har en valt att kräva Swedsec-licensiering av sina rådgivare. Två har egna utbildningar med en oberoende granskare och hos de två övriga har personalen genomgått eller håller på att genomgå försäkringsförmedlarutbildning.

Ett av försäkringsbolagen har en egen utbildning med oberoende granskare.

Finansinspektionen anser att variationen i sätten att uppfylla kompetenskraven speglar företagets variation i storlek, deras verksamhet och resurser och att företagets sätt att uppfylla kompetenskraven är i enlighet med FI:s regler. För närvarande finns ingen anledning för FI att minska flexibiliteten i reglerna och likforma kunskapskraven för alla slag av rådgivare.

Däremot finns skäl för FI att klargöra att kravet på ett kunskapstest i FI:s regler ska tolkas som att det gäller alla rådgivare, det vill säga även sådana rådgivare som innehar Swedsecs så kallade erfarenhetslicens. Den som har erfarenhetslicensen har fått den på grund av kunskap och lång erfarenhet och har alltså inte genomgått någon form av kunskapstest. För att uppfylla FI:s regler kan en sådan rådgivare avlägga Swedsecs licensierings- eller bastest eller någon annan form av kunskapstest. FI har nyligen klargjort för Svenska Fondhandlareföreningen och Swedsec att företagen som har rådgivare med erfarenhetslicens bör se till att dessa rådgivare har klarat kunskapstestet senast den 30 juni 2006.

## Den oberoende granskaren

FI:s regler kräver att en oberoende granskare med lämpliga kvalifikationer ska ha granskat kunskapstestet om testet har tillhandahållits internt av företaget självt. Reglerna har gett utrymme för en ny marknad för utbildningsföretag och andra att erbjuda utbildning samt kunskapstest eller genom att utforma och granska kunskapstestet enbart.

När reglerna infördes framfördes farhågor för att FI:s krav på en oberoende granskare inte var tillräckligt precisa och att olämpliga personer och företag kunde etablera sig. Det ansågs att FI borde lämna närmare anvisningar om den oberoende granskarens kompetens och kvalifikationer.

Finansinspektionen anser att utvecklingen på området för närvarande inte ger skäl för FI att ytterligare precisera kraven på en oberoende granskarens kompetens och kvalifikationer eller att begränsa möjligheten att verka som oberoende granskare till vissa företag.

## Dokumentationen

Reglerna säger att uppgifter om konsumenten, rådgivaren och rådet ska inhämtas och dokumenteras. Dokumentationen får ske på valfritt medium.

De undersökta företagen använde sig av en kombination av blanketter i pappersform, olika former av mer eller mindre avancerade datoriserade systemstöd eller telefoninspelningar. De tre minsta försäkringsmäklarna använde sig genomgående av pappersblanketter.

De större företagen och företag med rådgivning som uttalad affärsidé hade utvecklat olika slag av datoriserade rådgivningsstöd med behovsanalyser och portföljsimuleringar, länkade till externa och interna informationsinhämtningssystem.

Reglerna säger att i dokumentationen ska uppgifter finnas om

- vem som har lämnat råd
- kundens namn
- kundens erfarenhet av finansiella placeringar
- kundens ekonomi
- kundens ändamål med investeringen
- kundens riskbenägenhet och placeringsinriktning
- tidpunkt för rådgivningen
- själva rådet
- om avrådan skett.

FI:s granskning av blanketter och elektronisk dokumentation visade att samtliga institut hade alla uppgiftsfält i dokumentationen. Det fåtal stickprov av genomförd dokumentation som FI gjorde visade att dokumentationen i de flesta fall var fullständig.

Samtliga företag hade erfarenheten att konsumenterna kunde vägra att lämna ut uppgifter om sina personliga förhållanden och sin totala ekonomi i synnerhet vid mindre placeringar i massmarknadsprodukter, exempelvis vid regelbundet sparande i fonder. Företaget tydliggjorde då för konsumenten att förutsättningarna för rådgivningen baserades på de uppgifter han/hon lämnat.

Vidare förekom det att konsumenter ville avstå från att ta del av dokumentationen även i de fall då lagens huvudregel är att dokumentation ska utlämnas och företagen ansåg att den situationen var problematisk att hantera.

Uppdatering av uppgifterna skedde i de flesta fall vid förändringar, i några fall årligen eller vartannat år.

Arkivering skedde elektroniskt eller i pappersform och var i de flesta fall sökbar per kundidentitet och sparades minst i 10 år.

Inget av företagen tog ut avgifter för att lämna ut dokumentation till kunder. Ett företag tog dock ut avgifter vid sökning av telefoninspelningar om kunden inte kunde precisera tidpunkten för rådgivningen.

Finansinspektionen anser att företagen har tillfredsställande rutiner för dokumentationen. Formen för dokumentationen och förekomsten av mer eller mindre avancerade datorstöd är ett uttryck för företagets affärsfilosofi och resurser och påverkar inte uppgifternas kvalitet. Det är viktigt att företagen ser till att samtliga uppgifter ingår i dokumentationen och att notering görs om anledningen till att uppgifter eventuellt saknas.

FI anser också att det är viktigt att företagen aktivt utlämnar dokumentationen till konsumenterna i de fall reglerna kräver det. Det är naturligtvis konsumenterna själva som sedan väljer hur de vill hantera dokumentationen.

FI anser vidare att det är naturligt att företagen inte tar ut avgifter för utlämnande av dokumentation om sådant utlämnande sker vid rådgivningstillfället eller dokumentationen är lätt sökbar i ett arkiveringssystem. Ett sådant avgiftsuttag skulle knappast vara förenligt med lagens anda. Men exempelvis kan sökning av rådgivningssamtal bland inspelade telefonsamtal vara resurskrävande utöver det normala om konsumenten endast har vaga uppgifter om när ett sådant samtal skulle ha inträffat. I sådana fall och i andra likvärdiga fall anser FI det rimligt om företaget väljer att ta ut en skälig avgift av konsumenten. Detta är dock något som företagen bör pröva från fall till fall. FI kommer att fortsätta följa utvecklingen på området.

## Riktlinjer

FI:s regler anger att en näringsidkare bör ha riktlinjer för hur rådgivningsverksamhet ska hanteras. Riktlinjerna bör innehålla

- handlingsregler för verksamheten
- bestämmelser för hur kontroll och uppföljning av reglerna sker
- bestämmelser för hur dokumentation ska ske samt
- vilka kompetenskrav som ställs på personalen och vilka personer som omfattas.

Undersökningen visade att samtliga företag utom ett hade sådana riktlinjer. Det företaget, en mindre försäkringsmäklare, stod inför en omauktorisation som försäkringsförmedlare och skulle i det sammanhanget uppdatera och komplettera samtliga interna policies och instruktioner.

De granskade riktlinjerna varierade i omfattning och detaljgrad. Vissa företag hade utformat detaljerade webbaserade anvisningar med länkar för intranätet. Andra hade riktlinjer som var mer allmänna och inte speglade företagets individuella rutiner utan i stort sett endast var en återupprepning av lagens och FI:s regler.

Finansinspektionen anser att de allmänna råden om riktlinjer ska ses som ett hjälpmedel för företagen och ett stöd i administrationen av rådgivningsprocessen. Utvecklade riktlinjer fungerar som ett styrmedel för ledningen och som konkreta handlingsregler för personalen. Att det saknas riktlinjer eller att handlingsreglerna inte ger några konkreta anvisningar behöver inte i sig innebära att rådgivningen sker på ett felaktigt sätt eller att lagens krav inte följs. Men det kan i efterhand vara svårt för företagen att göra gällande att rådgivningen och dokumentationen skett på ett korrekt och likformigt sätt och följt företagets sedvanliga praxis om närmare handlingsregler saknas.

## Företagens erfarenheter

### *Har reglerna påverkat rådgivningen?*

Samtliga företag uppgav att de i princip inte inskränkt sin rådgivning. För alla företag utom ett är rådgivningen en del i affärskonceptet och därför ett konkurrensmedel i kampen om kunderna. Däremot hade flera företag ett mer eller mindre uttalat minimibelopp för placeringar för rådgivningskunder. De kunder som inte har tillgångar som uppgår till minimibeloppet hanteras som vid en ren försäljningssituation, det vill säga företaget lämnar information och marknadsför företagets produkter utan att lämna några individuella råd.

Flera företag uppgav att det kunde hända att företaget vid rena expeditionsårenden avstod från att avråda kunder, även om de tyckte placeringen var olämplig, för att undvika att hamna i en rådgivningssituation med åtföljande krav på informationsinhämtning och dokumentation. Samtliga banker uppgav att gränsdragningen mellan marknadsföring och rådgivning kunde vara svårt att hantera och att det fanns en i vissa fall överdriven försiktighet bland medarbetarna. Flera företag hade noterat att rådgivningsprocessen tog längre tid och att antalet rådgivningar per rådgivare hade minskat, vilket blivit ett incitament till att ytterligare effektivisera informationsinhämtningen och dokumentationen.

Flera företag hade i sin affärsverksamhet utvecklat standardiserade modellportföljer, vilket underlättade rådgivningen.

Inget av företagen hade vetskap om att någon av deras kunder skulle ha väckt talan med stöd av rådgivningslagen. De tvister som fanns om rådgivning härrörde alla från tiden före lagen. Olika åsikter rådde om konsumentens ställning i bevisfrågan hade stärkts med lagens krav på dokumentation. Några företag ansåg att det snarare var företagets ställning som hade stärkts. En genomgående synpunkt var att det är för tidigt att uttala sig om lagen fyllt sitt syfte innan prövning har skett i domstol. Alla var också eniga om att en framtida börsnedgång kommer att synliggöra de tvister som har sin upprinnelse i dagens rådgivning.

### *Kostnader för reglerna*

När lagen infördes hävdades det att företagets merkostnader för den nya lagen skulle väga tyngre än nyttan för konsumenten. FI hade därför bett företagen att försöka uppskatta de kostnader de haft för att införa den nya lagen. Det visade sig att kostnaderna fördelar sig ojämnt mellan företagsgrupperna.

Värdepappersbolagen hade redan utbildningen och dokumentationen på plats genom sina krav på Swedsec-licensiering av mäklarna och genom att kravet på telefoninspelningar av samtal redan fanns. De stora kostnaderna har tagits av de stora företagen med diversifierad rådgivning och många rådgivare, främst för att uppfylla kompetenskraven.

Det visade sig också vara svårt att skilja ut merkostnaderna från kostnader som man ändå skulle ha haft. I flera fall hade företagen redan utvecklat olika former av datoriserade stöd för rådgivningsprocessen. Dessa stöd utvecklades sedan ytterligare för att för att uppfylla dokumentationskraven. Tillsammans uppgav de sex bankerna att de haft ungefärliga kostnader för systemutveckling med 28 miljoner kronor. För kompetensutvecklingen och kunskaps-testet har kostnaderna för de sex bankerna uppgått till cirka 238 miljoner kronor. Kostnader för utlämnande av dokumentation är också svårt att få någon heltäckande bild av. Ett av företagen uppgav att dokumentationskraven kostade cirka 80 tusen kronor per vecka. Ett annat företag uppgav att den ökade tid man lade ner på rådgivningen efter att lagen införts uppgick till cirka 65 miljoner kronor per år.

## Slutsatser och FI:s fortsatta arbete

### Slutsatser

Undersökningen av de 17 företagen visade att företagen anpassat sig till lagens krav, visserligen med betydande resursinsatser, men dock utan större svårigheter. Farhågorna att regelverket skulle lägga en hämsko på rådgivning som affärsidé verkar inte ha besannats. Nordea har exempelvis nyligen inlett ett medialt uppmärksammat rekryteringsarbete för att anställa 500 nya finansiella rådgivare. Rådgivning har blivit ett konkurrensmedel. Regelverket har bidragit till och påskyndat det arbete för att analysera och förädla rådgivningsprocessen, som redan hade påbörjats internt i företagen. Kompetensen hos de rådgivare som konsumenten kommer i kontakt med har på kort tid höjts. Genom dokumentationskraven har rådgivningen formaliserats och tydligheten mot konsumenten ökat.

Undersökningen visade också att FI:s regler har varit tillräckligt flexibla för att kunna användas av alla de undersökta företagen, trots olikheter i verksamhet och rådgivningsförhållanden. Därigenom bidrar FI:s regler till att uppnå lagens syfte, utan att därför påverka marknadsstrukturen eller åsamka företagen kostnader utöver vad som är nödvändigt. Det visade sig också att det undantag för obligatoriskt utlämnande till kund av dokumentationen som finns för bandade telefoninspelningar utnyttjas allmänt. FI har ibland fått synpunkten att FI borde införa ytterligare undantag från kravet på ett obligatoriskt utlämnande, eftersom konsumenten ofta inte är intresserad av att få dokumentationen. Men FI anser att det inte finns utrymme för att införa ytterligare generella undantag i reglerna utan att lagens syfte urholkas på ett sätt som inte är avsett av lagstiftaren.

FI:s uppfattning är att de fulla effekterna av lagstiftningen inte kan överblickas än. Dels är lagreglerna fortfarande relativt nya, dels har ännu inga rättsfall gett vägledning för tillämpningen av regelverket. Det är således för tidigt att med full säkerhet säga vilka positiva eller negativa effekter för konsumenten regelverket kommer att medföra. De negativa effekter man kan se möjliga tendenser till är att konsumenter med ett litet kapital styrs mot en försäljningssituation i stället för att få en individuell rådgivning. Det är inte heller gynnsamt för konsumenten om näringsidkaren inte avråder från en uppenbart olämplig placering även om konsumenten inte har bett om råd i sammanhanget.

Trots detta anser FI att man redan nu kan säga att rådgivningsreglerna har lett till ett tydliggörande av rådgivningssituationen och av vilka råd en konsument faktiskt får. Dokumentationen gör att händelseförloppet kan rekonstrueras i efterhand på ett säkrare sätt än tidigare. Rådgivningsprocessen har strukturerats. FI anser att den ökade säkerhet som konsumenten får del av på rådgivningsområdet kan tillämpas även på andra för konsumenterna viktiga ekonomiska områden. FI har redan tidigare framfört synpunkten att vissa moment i regelverket kring finansiell rådgivning kan föras över till exempelvis området för konsumentkrediter. Mot bakgrund av de vunna erfarenheterna av rådgivningslagens tillämpning finns det skäl för FI att upprepa den synpunkten.

## **FI:s fortsatta arbete**

### ***Självcertifiering***

Att säkra att företagen sett till att rådgivarna har tillräcklig kompetens och att det finns interna rutiner för dokumentationen är av fortsatt prioritet för FI. De hittills genomförda undersökningarna har omfattat 17 företag men totalt cirka 600 företag under FI:s tillsyn omfattas av reglerna. Mängden företag på det här tillsynsområdet gör att FI måste hitta former för sin tillsyn som är optimalt resurseffektiva. FI kommer därför att genomföra den fortsatta säkringen genom en form av självcertifiering för företagen. Genom att besvara en automatiserad webbaserad enkät får företagen själva bedöma om de uppfyller reglernas krav. FI kan lägga sina resurser på att granska avvikelser i enkätsvaren och genom stickprov kontrollera att enkätsvaren överensstämmer med de faktiska förhållandena. FI planerar att inleda arbetet med självcertifieringsenkäten under första halvåret 2006.

### ***Fortsatta undersökningar***

Genom självcertifieringsprojektet säkerställs att samtliga företag under FI:s tillsyn har ett ramverk av administrativa rutiner och regler på plats. Därigenom frigörs tillsynsresurser för FI på området. Det är inte ändamålsenligt att FI använder dessa resurser till att exempelvis granska varje företags dokumentation för att försöka spåra fallen av vårdslös rådgivning. Det är inte heller FI:s sak att avgöra vad som är vårdslös rådgivning utan ytterst en fråga för bland annat Allmänna reklamationsnämnden och domstolarna.

Möjliga framtida undersökningsområden kan vara

- företagens interna kontroll och uppföljning av att reglerna följs
- informationen till kunder i samband med rådgivning om vissa komplicerade produkter.

## Bilaga - Företag som ingick i undersökningen

Svenska Handelsbanken AB  
Länsförsäkringar Bank Aktiebolag  
Skandinaviska Enskilda Banken AB  
Nordea Bank AB  
FöreningsSparbanken AB  
SkandiaBanken Aktiebolag

Fondförsäkringsaktiebolaget SEB Trygg Liv  
Livförsäkringsaktiebolaget Skandia  
Folksam Fondförsäkringsaktiebolag

Fischer Partners FK AB  
Hagströmer & Qviberg FK AB  
Erik Penser FK AB

Söderberg & Partners Pension Consulting  
Max Matthiessen Liv & Finansmäklare AB  
Direct Försäkringsmäklare Aktiebolag  
Capitalis Försäkringsmäklare AB  
Investeringshuset Sverige AB



# Finansinspektionens rapporter

finns på [www.fi.se](http://www.fi.se)

- 2005:12 Interna affärer i livbolagen – en uppföljande granskning
- 2005:11 Från konto till konto VII
- 2005:10 Finanssektorns stabilitet 2005
- 2005:9 Hantering av klagomål i finanssektorn
- 2005:8 Företagens interna kapitalutvärdering
- 2000:7 Stärkt skydd för trafikskadade
- 2005:6 Den finansiella elmarknaden
- 2005:5 Livbolagens avgifter
- 2005:4 Blancokrediter till konsumenter
- 2005:3 Finanssektorns krisberedskap
- 2005:2 Livbolagens provisioner till försäkringsmäklare
- 2005:1 Indexobligationer – en granskning av informationen till kunderna
- 2004:11 Marknadstillsyn 2004
- 2004:10 Från konto till konto VI
- 2004:9 Finanssektorns stabilitet 2004
- 2004:8 Intressekonflikter i fondbolag
- 2004:7 Värdepappersföretagens rutiner vid kundorder
- 2004:6 Hushållens ökade lån – en riskanalys
- 2004:5 En plan för enklare regler
- 2004:4 Effektiv tillståndsgivning
- 2004:3 Sen fondhandel och market timing
- 2004:2 Internaffärer i nio livbolag
- 2004:1 Bankernas klagomålshantering



Finansinspektionen  
Box 6750, 113 85 Stockholm  
Tel 08-787 80 00  
Fax 08-24 13 35  
[finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)