

Sara Ekstrand,  
handläggare  
Tel 08-787 81 72

Jan Sjödin,  
enhetschef  
Tel 08-787 82 49

## Bankernas rådgivning och lagen

### Slutsats

Den övergripande slutsatsen är att det finns god samstämmighet mellan bankkunder och rådgivare om hur rådgivningen fungerar. Både rådgivare och kunder verkar anse att rådgivningen lever upp till lagens krav<sup>1</sup>.

Kunderna uttrycker ett stort förtroende för sin bank, sina rådgivare och de råd de får. Rådgivarna tenderar till och med att underskatta kundernas förtroende i dessa sammanhang.

Däremot anser både rådgivare och kunder att gränsdragningen mellan rådgivning och försäljning är otydlig. Att rådgivarna själva är oklara över gränsdragningen är något som behöver granskas närmare framöver.

### FI vidtar följande åtgärder

Undersökningen bekräftar brister som FI tidigare identifierat i tillsynen. Det blir nödvändigt för FI att fortsätta granska hur dokumentationskraven i praktiken efterlevs. Samtidigt är FI:s utgångspunkt att de finansiella företagen själva bör förmås ta utökat ansvar för hur de utvecklar och arbetar med sina kundrelationer för att uppnå grundläggande principer och mål i verksamheten.

Rapporten visar även att både rådgivare och kunder behöver utbildas. FI anser att en principbaserad modell för lagstiftning och tillsyn kan, tillsammans med privatekonomisk utbildning, bidra till framtida förbättringar.

Så länge det är relativt kunniga kunder med en god finansiell situation som berörs av rådgivningen kan de brister som framkommit i rådgivningen överbryggas. Men sannolikt finns det kundgrupper som i högre utsträckning påverkas av oklarheter när det gäller rådgivarens roll och kommunikationen om kundens riskbenägenhet. Det är de relativt mindre erfarna och utbildade bankkunderna som har svårt att förklara sin syn på risk och andra placeringspreferenser. Detta kan i sin tur leda till att den rådgivning de får inte utgår från rätt behovsanalys och inte resulterar i det alternativ som är bäst för kunden.

---

<sup>1</sup> Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter

## Undersökningen

Finansinspektionen har, i samarbete med forskare vid Centrum för bank och finans vid Kungliga Tekniska Högskolan i Stockholm, genom en enkät undersökt relationen mellan rådgivare och kund. Syftet är att öka kunskapen om rådgivningsrelationen. Resultatet ska kunna ligga till grund för en dialog mellan Finansinspektionen och branschen om tillämpningen och den fortsatta uppföljningen av lagen om finansiell rådgivning och motsvarande regler i den nya värdepapperslagstiftningen enligt Mifid<sup>2</sup>.

Undersökningens metod och resultat redovisas i en separat KTH-rapport, ("Bankrådgivningsrelationen och rådgivningslagen" av Kent Eriksson, Annina H. Persson och Ingalill Söderberg). Denna rapport är en sammanfattning av resultaten.

Undersökningen omfattar finansiell rådgivning vid personliga möten mellan rådgivare och kund: det vill säga möten där kunden kan anses få råd. Målgruppen består därför av fler kunnigare kunder med en förhållandevis god ekonomi. Bankerna har själva fått välja ut 775 par av rådgivare och kunder, som har fått besvara en enkät i anslutning till rådgivningstillfället. Totalt har 359 par svarat, vilket motsvarar en svarsfrekvens om 46 procent.

## Undersökningens resultat

### *Uppfattningen om risk*

Kunden och rådgivaren uppfattar kundens inställning till risk olika. Kunden uppfattar den riskinformation och eventuella avrådningen som mindre tydlig än vad rådgivaren själv uppfattar den. Kunden och rådgivaren har olika uppfattning om hur benägen kunden är att ta risk. Kunden kan inte tänka sig att förlora delar av sitt sparande i lika stor utsträckning som rådgivaren uppfattar det. Rådgivarna kan alltså vara mer benägna att tro att kunden är villig att ta risker och att de också förstår innebörden av de risker de tar, än vad som verkligen är fallet.

Kunderna uppfattar finansiell risk olika beroende på om informationen kommer från rådgivaren eller från media, släkt och vänner. Media och kundens sociala nätverk är det sammanhang där den mer högriskorienterade placeringspreferensen formas.

### *Dokumentationen*

Det finns en osäkerhet om vad som faktiskt dokumenterats vid ett rådgivningstillfälle och hur detta förmedlats till kunden, trots att området får anses vara utförligt reglerat. Det nu aktuella resultatet bekräftar brister som FI tidigare identifierat i tillsynen. Det blir nödvändigt för FI att fortsätta granska hur dokumentationskraven i praktiken efterlevs.

Relationen mellan rådgivare och kund består av komplexa socioekonomiska och psykologiska faktorer och kan därför vara svår att lagstifta om. Det

---

<sup>2</sup> Directive on Markets in Financial Instruments. Syftet med direktivet är enhetliga rörelse regler för värdepappersföretag och reglerade marknader.

handlar snarare om att skapa en principbaserad modell för hur rådgivning kan ges på ett tillfredsställande sätt både ur bankkundens och ur rådgivarens perspektiv. FI:s utgångspunkt är också att de finansiella företagen själva ska ta ansvar för hur de utvecklar och arbetar med sina kundrelationer för att uppnå grundläggande principer och mål i verksamheten.

Rapporten visar även att både rådgivare och kunder behöver utbildas. FI bedömer att en principbaserad modell för lagstiftning och tillsyn kan, tillsammans med privatekonomisk utbildning, bidra till framtida förbättringar.

Så länge det är relativt kunniga kunder med en god finansiell situation som berörs av rådgivningen kan de brister som framkommit i rådgivningen överbryggas. Men sannolikt finns det kundgrupper som i högre utsträckning påverkas av oklarheter när det gäller rådgivarens roll och kommunikationen kring kundens riskbenägenhet. Det är de relativt mindre erfarna och utbildade bankkunderna som har svårt att förklara sin syn på risk och andra placeringspreferenser. Detta kan i sin tur leda till att den rådgivning de får inte utgår från rätt behovsanalys och inte resulterar i alternativ som svarar mot konsumentens bästa.