



God kunderådgivning - hovedpunkter fra lovgivningen.

Baggrund

Bankernes kunderådgivning er afgørende for en sund og effektiv dansk økonomi. Helt forståeligt er der derfor stor fokus på kvaliteten af den rådgivning, som bankerne yder.

Men det er vigtigt at debatten omkring kvaliteten af bankernes rådgivning tager udgangspunkt i faktuelle forhold. Derfor har Finansforbundet udarbejdet dette overblik over hovedpunkter i den eksisterende lovgivning, der sikrer, at rådgivningen tager udgangspunkt i kundernes interesser.

Bankerne i dag er underlagt en omfattende dansk og europæisk lovgivning. Lovgivningen garanterer, at kunden får en relevant, retvisende og fyldestgørende rådgivning, der tilgodeser kundens interesser. Ved eventuel interessekonflikt er kunderne garanteret, at banken inden rådgivning oplyser om dette.

Finansforbundet ønsker en finansiel sektor, hvor kunderne fortsat mødes af kompetente rådgivere, der giver god og saglig rådgivning. Derfor har Finansforbundet blandt andet gennemført en undersøgelse sammen med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hvor privatkunderådgivere spørges om sektorens konkurrencesituation og forholdene omkring kunderådgivningen. Undersøgelsen er en del af den rapport, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har udarbejdet til Erhvervsministeren omkring sektorens konkurrenceforhold.

Rådgiverundersøgelsen bekræfter, at lovgivningens hensigter bliver mødt – 96 pct. af rådgiverne oplever, at der er klare retningslinjer for rådgivning og salg, og at retningslinjerne understøtter en praksis, der er god for kunderne.

Lovgivningsmæssige krav

Grundlaget for de danske rådgivningsregler fremgår af *"Lov om finansiel virksomhed"*. Reglerne er nærmere udmøntet i *"Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder"*. Regler om investeringsrådgivning er desuden primært specificeret i *"Bekendtgørelse om investorbekendtgørelse"*.

Generelt er dansk lovgivning baseret på EU-lovgivningen. F.eks. er reglerne omkring investeringsrådgivning i vidt omfang formet af MiFID-reglerne.

Lovgivningen pålægger bankerne juridisk ansvar for den rådgivning, der ydes.

Lovgivningen opstiller følgende krav til rådgivningen:

- Før selve rådgivningen skal kunden oplyse om egen økonomiske situation, erfaring med de relevante finansielle ydelser, formålet med at få ydelsen leveret samt om risikovillighed. Rådgivningen skal tage udgangspunkt i disse oplysninger, suppleret med bankens eksisterende kendskab til kunden.
- Hvis banken eller rådgiveren har en særlig interesse i rådgivningens resultat udover den almindelige indtjening (mulig interessekonflikt), skal banken inden rådgivningen informere kunden om arten og omfanget af den særlige interesse. Dette gælder fx provision eller andet vederlag ifm. formidling.
- Alle oplysninger til kunden skal gives på en forståelig måde, der sætter kunden i stand til at forstå aktivitetens art og risici.
- Banken skal på grundlag af sit generelle markedskendskab informere kunden om relevante produkttyper på markedet

Særligt for *investeringsrådgivning* gælder:

- Før investeringsrådgivning eller porteføljepleje, skal banken indhente de nødvendige oplysninger om kundens kendskab og erfaring på de investeringsområder, der har relevans for de pågældende produkter.
- Banken skal ligeledes indhente oplysninger om kundens finansielle situation, evne til at bære tab, investeringsformål og risikovillighed. Med udgangspunkt heri, skal banken anbefale kunden de finansielle instrumenter, der egner sig for kunden, og dennes risikovillighed og evne til at bære tab.
- Inden en endelig transaktion foretages, skal banken udarbejde en egnetheds-erklæring til kunden, hvoraf det fremgår, hvilken type investeringsrådgivning der er ydet, og hvordan denne rådgivning stemmer overens med kundens præferencer, mål og andre karakteristika.
- Banken skal oplyse, hvis rådgivningen er baseret på en generel eller på en begrænset analyse af forskellige typer finansielle instrumenter.
- Banken skal oplyse, om udvalget er begrænset til finansielle instrumenter, der udstedes eller leveres af juridiske enheder med nære forbindelser til banken - eller der er en anden indbyrdes forbindelse, der kan svække det uafhængige grundlag for rådgivningen.
- Banken skal oplyse kunden om bankens tilgang til investeringsstrategier samt give periodisk vurdering af egnetheden af de finansielle instrumenter, som kunden er blevet anbefalet.
- Ved værdipapirhandel skal banken løbende rapportere om de ydelser, der udføres, og omkostninger der gennemføres for kundens regning.

Særligt for *formidlingsprovision* ved investeringsrådgivning gælder:

Formidlingsprovision forekommer f.eks. når en investeringsforening betaler en bank for at tilbyde foreningens produkter til bankens kunder. Det betyder til gengæld, at kunden ikke betaler banken for den rådgivning, der ydes.

KPMG har lavet en europæisk sammenligning mellem lande, der henholdsvis tillader og ikke tillader formidlingsprovision¹. Analysen finder ingen entydig sammenhæng mellem prisniveau for rådgivning og muligheden for formidlingsprovision. Til gengæld viser analysen, at manglende mulighed for formidlingsprovision reelt betyder, at kun kunder med meget store formuer (over 500.000€ i Holland, og 100.000£ i UK) har adgang til fuld personlig investeringsrådgivning. Analysen konkluderer således, at et forbud mod formidlingsprovision har en alvorlig social slagside.

Ud over den negative effekt ved et forbud mod formidlingsprovision bør man desuden tage i betragtning, at den eksisterende lovgivning allerede opstiller klare retningslinjer for, hvornår og hvordan bankerne kan modtage formidlingsprovision. Således må banken kun modtage gebyrer eller provision fra tredjemand, når tre ufravigelige betingelser er opfyldt:

- Betalingen skal være udformet med henblik på at øge kvaliteten af den tjenesteydelse, som banken yder til kunden.
- Betalingen må ikke give anledning til interessekonflikter med bankens pligt til at handle redeligt og professionelt i overensstemmelse med kundens bedste interesse.
- Banken skal forud for leveringen af den pågældende tjenesteydelse oplyse kunden om betalingen.

Det er særlig fremhævet, at provisioner mv. fra tredjemand ikke anses for acceptable, hvis leveringen af tjenesteydelser til kunden er påvirket eller fordrejet som følge af provision eller anden tredjepartsbetaling.

Banken skal udarbejde dokumentation for, at de nævnte betingelser er opfyldt. Der stilles således krav om, at

- Banken skal udarbejde og opbevare en intern liste over modtagne tredjepartsbetalinger.
- Banken skal registrere, hvordan sådanne betalinger øger kvaliteten af den service, der er leveret til kunden.
- Banken skal registrere hvilke foranstaltninger, der er truffet, for at den overholder sin pligt til at handle redeligt og professionelt i overensstemmelse med kundens bedste interesse.

For yderligere information kontakt:

Jesper Bo Nielsen
CRO / Chief Regulatory Officer, Finansforbundet
Tlf.: 32 66 14 74 eller mail: jn@finansforbundet.dk

¹ Commission-based remuneration vs. Feebased remuneration: is there a better model for retail investors?, udarbejdet af KPMG, november 2021.