



Handelshögskolan  
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET

Företagsekonomiska institutionen  
Industriell och finansiell ekonomi

# FINANSIELL RÅDGIVNING, KONSUMENTEN & LAGEN

---

En studie gällande lagen om finansiell rådgivning till konsumenter, sett  
ur bankens perspektiv i praktiken.

## **Magisteruppsats**

Industriell och finansiell ekonomi

Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet

Höstterminen 2009

## **Författare**

Samir Elhage 821212

Kaan Ates 860420

## **Handledare**

Peter Rosen

# Förord

Författarna skulle härmed vilja tacka alla som har bidragit till genomförandet av vår magisteruppsats vid Handelshögskolan inom Göteborgs Universitet. Författarna vill särskilt tacka handledaren Peter Rosén som under arbetets gång har givit oss värdefulla råd och instruerat oss igenom skrivandet av vår magisteruppsats. Vidare skulle författarna vilja tacka respondenterna som har tagit sig tid och besvär till att ta emot oss för intervjumöten och därmed bidragit med värdefull kunskap till studien. Stort tack till;

- ✚ Gunnar Palm (Compliance officer) vid Swedbank.
- ✚ Linda Hellsten (Kapitalmarknadschef) vid Handelsbanken.
- ✚ Marie Berg (Personlig Bankman) vid Nordea
- ✚ Pia Ramberg & Gunilla Spjuth Petersson (Privatrådgivare) vid SEB

Utan er medverkan hade denna magisteruppsats inte kunnat genomföras. Författarna skulle avslutningsvis även vilja tacka våra nära och kära som har stöttat oss under hela uppsatsskrivandet.

Göteborg, den 8 januari 2010

Samir Elhage

Kaan Ates

# SAMMANFATTNING

**Magisteruppsats i företagsekonomi, Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet, Industriell och finansiell ekonomi, Magisteruppsats, HT09.**

**Författare:** Samir Elhage och Kaan Ates

**Handledare:** Peter Rosen

**Titel:** Finansiell rådgivning, konsumenten & lagen – En studie gällande lagen om finansiell rådgivning till konsumenter, sett ur bankens perspektiv i praktiken.

**Problembakgrund:** Regeringen fattade beslut om att tillsätta en utredning för att kartlägga frågor avseende finansiella rådgivares skyldigheter och ansvar gentemot konsumenten samt analysera frågor beträffande konsumentskyddet vid finansiell rådgivning. Enligt de direktiv som utredningen erhöll skulle den samtidigt rekommendera lämpliga åtgärder för att förstärka och tydliggöra konsumentskyddet vid finansiell rådgivning samt förorda ny lagstiftning. Den lagstiftning som föreslagits av utredningen kom därmed att benämnas, lag om finansiell rådgivning till konsumenter. Lagen trädde i kraft den 1 juli 2004. Denna lag är bakgrunden till den problemformulering som författarna har valt att behandla i studien.

*Vilka effekter har lagen om finansiell rådgivning till konsumenter genererat i samt hur har dessa effekter påverkat den finansiella rådgivningen i praktiken?*

**Syfte:** Syftet med studien är att skapa en ökad förståelse och ge läsaren en djupare inblick för hur lagen om finansiell rådgivning till konsumenter har påverkat den finansiella rådgivningen i praktiken samt dess effekter av finansiell rådgivning till konsumenter.

**Metod:** En kvalitativ undersökningsmetod har genomförts, riktad emot fyra banker, i form av semi-strukturerade intervjuer. Det empiriska materialet har analyserats utifrån den teoretiska referensramen. Författarna använder sig av både primär- och sekundärdata som underlag till studien.

**Resultat och slutsatser:** Författarna konstaterar slutligen i studien att respondenterna generellt ger en positiv helhetssyn av de effekter som rådgivningslagen har skapat i praktiken. Detta genom de kompetenskrav som ställs på deras rådgivare, med underlag av detta anser författarna att den finansiella rådgivningen idag har uppnått en högre kvalitet än vad den hade innan rådgivningslagens tillkomst.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING.....	1
1.1 Problembakgrund.....	1
1.2 Problemformulering.....	3
1.3 Syfte.....	3
1.4 Studiens disposition .....	4
2. METOD.....	5
2.1 Förförståelse.....	5
2.2 Kvalitativ studie .....	5
2.2.1 Uppbyggnad och genomförande av intervjuguiden.....	6
2.3 Datasamling av primär respektive sekundärdata.....	7
2.4 Kvalitet på studien.....	8
2.4.1 Validitet .....	8
2.4.2 Reliabilitet.....	8
2.5 Val av företag.....	9
2.6 Val av respondenter .....	9
2.7 Källkritik.....	9
3. STUDIENS REFERENSRAM.....	10
3.1 Vad menas med finansiell rådgivning?.....	10
3.2 Reglering inom värdepappersmarknaden .....	11
3.2.1 Handel med finansiella instrument .....	11
3.3 Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter .....	12
3.3.1 Inledande bestämmelser och tillämpningsområden.....	12
3.3.2 Näringsidkarens skyldigheter .....	14
3.3.3 Skadestånd .....	16
3.3.4 Tillsyn.....	17
3.4 Rådgivning eller försäljning? .....	18
4. EMPIRI .....	19
4.1 Inledning.....	19
4.2 Handelsbanken .....	19
4.2.1 Allmänt .....	19
4.2.2 Näringsidkarens skyldigheter .....	19
4.2.3 Skadestånd .....	21

4.2.4	Tillsyn.....	22
4.2.5	Övriga synpunkter .....	22
4.3	Nordea.....	22
4.3.1	Allmänt .....	22
4.3.2	Näringsidkarens skyldigheter .....	22
4.3.3	Skadestånd .....	24
4.3.4	Tillsyn.....	24
4.3.5	Övriga synpunkter .....	24
4.4	SEB.....	25
4.4.1	Allmänt .....	25
4.4.2	Näringsidkarens skyldigheter .....	25
4.4.3	Skadestånd .....	27
4.4.4	Tillsyn.....	28
4.4.5	Övriga synpunkter .....	28
4.5	Swedbank .....	28
4.5.1	Allmänt .....	28
4.5.2	Näringsidkarens skyldigheter .....	28
4.5.3	Skadestånd .....	30
4.5.4	Tillsyn.....	31
4.5.5	Övriga synpunkter .....	31
5.	ANALYS .....	32
5.1	Inledning.....	32
5.2	Näringsidkarens skyldigheter .....	32
5.3	Skadestånd .....	34
5.4	Tillsyn.....	35
6.	SLUTSATS .....	36
6.1	Slutsats .....	36
6.2	Förslag till fortsatta studier .....	38
	KÄLLFÖRTÄCKNING .....	39
	<b>Bilaga 1. Intervjuguide för bankerna.....</b>	<b>41</b>
	<b>Bilaga 2. Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter .....</b>	<b>43</b>

# 1. INLEDNING

---

*I detta kapitel ämnar författarna att skapa en grundläggande förståelse över problematiken de kommer att behandla under studien. Inledningsvis följer en presentation av problembakgrunden för att sedan fortsätta med problemformulering samt syfte. Kapitlet avslutas med en dispositionsframläggning.*

---

## 1.1 Problembakgrund

Författarnas genuina intresse av att i framtiden eventuellt arbeta med finansiell rådgivning inom banksektorn ledde dem till studiens ämnesval. Ur detta uppkom en nyfikenhet att studera hur lagen om finansiell rådgivning till konsumenter har påverkat den finansiella rådgivningen bland bankerna. Vidare är författarna angelägna att studera effekter som har uppkommit inom den finansiella rådgivningsbranschen med anledning av lagen om finansiell rådgivning till konsumenter. En annan orsak som inspirerade författarna till att fördjupa sig inom det valda ämnesområdet är den finansiella krisen som nyligen drabbat världsekonomin i allmänhet och bankerna i synnerhet, denna kris har varit orsaken till att många konsumenters privatekonomi påverkats negativt.

Finansmarknaden är ett ständigt aktuellt och debatterat ämnesområde. Många konsumenters privatekonomi påverkas i allra högsta grad via ett direkt eller indirekt ägande av värdepapper samt utvecklingen utav dessa. Konsumenternas intresse och engagemang har därefter kommit naturligt för att aktivt kunna påverka sin egen privatekonomi och delta i olika placeringsalternativ på finansmarknaden. Med tiden har alltfler konsumenter fått upp ögonen för att placera alltmer av sitt sparkapital i diverse finansiella instrument, detta med förhoppningen att de ska få avkastning och förräntning på det placerade sparkapitalet.<sup>1</sup> Ägandet av värdepapper i olika former är idag rekordstort och uppgår till över 80 procent av den svenska befolkningen. Detta väldiga intresse som placeringsform har visat sig bero på att det varit betydligt mer lönsamt att placera sparkapital i värdepapper jämfört med traditionellt banksparande. Samtidigt resursallokeras detta sparkapital effektivt för företag som är i behov av tillväxtkapital och nya investeringar, detta i sin tur skapar sysselsättning för konsumenterna samt bidrar indirekt till samhällets nytta.<sup>2</sup> Finansiella institutioner

---

<sup>1</sup> Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* s.7

<sup>2</sup> Oxenstierna, G (2009) *Placeringsrådgivning*. s.14

erbjuder idag konsumenterna alltmer sofistikerade finansiella instrument, dessa har även en större variation idag än förr.<sup>3</sup>

Dessa förändringar medför en rad nya utmaningar för konsumenter med liten kunskap och kännedom om finansiella instrument samt dess sammanhängande risker. Placering av sparkapital i vissa finansiella instrument kan innebära ett stort risktagande och förorsaka betydande förmögenhetsskada, medan placering i vissa andra finansiella instrument medför ett väsentligt mindre risktagande för konsumenten.<sup>4</sup> Härmed aktualiseras betydelsen av den finansiella rådgivningsprocessen vilket utvecklas i samma takt som finansmarknaden gör. Det är därmed betydelsefullt att försöka tillgodose konsumenternas behov av finansiell rådgivning samt vägledning av alternativa placeringsmöjligheter.<sup>5</sup> Detta framkallar samtidigt ett värde av ett bra konsumentskydd som kvalitetssäkrar kompetensen inom de näringsverksamheter som tillhandahåller finansiell rådgivning. Då konsumenten hamnar i en underordnad ställning gentemot näringsverksamhetens kunskapsövertag inom området är det viktigt för denne att ha någon form av rättsligt skydd.

Regeringen fattade beslut om att tillsätta en utredning för att kartlägga frågor avseende finansiella rådgivares skyldigheter och ansvar gentemot konsumenten samt analysera frågor beträffande konsumentskyddet vid finansiell rådgivning. Enligt de direktiv som utredningen erhöll skulle den samtidigt rekommendera lämpliga åtgärder för att förstärka och tydliggöra konsumentskyddet vid finansiell rådgivning samt förorda ny lagstiftning. Den lagstiftning som föreslagits av utredningen kom därmed att benämnas, lag om finansiell rådgivning till konsumenter.<sup>6</sup> Lagen trädde i kraft den 1 juli 2004. Denna lag kommer fortsättningsvis att även benämnas som rådgivningslagen. Syftet med lagstiftningen är att definiera prestationskraven av näringsidkare, styrka kompetenskravet i verksamheten, stärka konsumentskyddet, främja konsumenternas förtroende samt tydliggöra näringsidkarens skyldigheter och ansvar gentemot konsumenten när denne inte har uppfyllt de krav som förordas i bestämmelserna enligt lag.<sup>7</sup>

Finansinspektionen har i en undersökning identifierat brister som framkommit i bankernas rådgivning till konsumenter inom ett flertal områden. I undersökningen pekas på ett antal problemområden som inte tillfredställer bestämmelserna i lagstiftningen. De första av dessa problemområden är processarbetet med att hämta in

---

<sup>3</sup> SOU 2008:12

<sup>4</sup> Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* s.17

<sup>5</sup> Ibid. s.8

<sup>6</sup> SOU 2002:41

<sup>7</sup> Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* s.8

information om kundens ekonomiska situation, kunskap och erfarenheter. Dokumentation av rådgivningen är i återkommande fall inte fullkomlig och uppfyller heller inte kraven som ställs inom ramen för lagstiftningen. Något som bankerna i undersökningen också i återkommande fall misslyckats med är att lämna ut dokumentation till kund. I undersökningen framgår det även att gränsdragningen mellan bankers rådgivning och försäljning kan vara otydlig i vissa fall.<sup>8</sup>

Anpassningen och tillämpningen av bestämmelserna i lagstiftningen är av väsentlig vikt för utformningen av den finansiella rådgivningen som bankerna tillhandahåller. Det kan därför vara betydelsefullt att undersöka om regleringen har fått den effekt som lagstiftaren eftersträvade, alltså vilka påföljder har lagen om finansiell rådgivning till konsumenter skapat för den finansiella rådgivningen. Detta kan exempelvis gälla förändringar i kompetens, kvalitet men även förändringar i det praktiska arbetet för finansiella rådgivare. Med en större insikt för ämnesområdet kan positiva effekter och egenskaper möjligtvis erhållas och appliceras till den framtida finansiella rådgivningen.

Enligt författarnas uppfattning, med bakgrund av detta, är det därmed intressant att ta reda på vilka effekter lagen om finansiell rådgivning till konsumenter genererat i samt hur dessa effekter har påverkat den finansiella rådgivningen i praktiken.

## **1.2 Problemformulering**

Enligt problembakgrunden som diskuterats i föregående avsnitt kommer författarna fram till följande huvudfråga:

*Vilka effekter har lagen om finansiell rådgivning till konsumenter genererat i samt hur har dessa effekter påverkat den finansiella rådgivningen i praktiken?*

## **1.3 Syfte**

Syftet med studien är att skapa en ökad förståelse och ge läsaren en djupare inblick för hur lagen om finansiell rådgivning till konsumenter har påverkat den finansiella rådgivningen bland de fyra största bankerna inom Sverige.

---

<sup>8</sup> Rådgivningen, kunden och lagen – en undersökning av finansiell rådgivning (2007:5)



## **1.4 Studiens disposition**

1. Inledning - I första kapitel ämnar författarna att skapa en grundläggande förståelse över problematiken de kommer att behandla under studien. Inledningsvis följer en presentation av problembakgrunden för att sedan fortsätta med problemformulering samt syfte. Kapitlet avslutas med en dispositionsframläggning.

2. Metod - I andra kapitel kommer författarna att redogöra för de olika företagsekonomiska metoder de har använt sig av vid tillämpningen av undersökningen. Kapitlet avslutas med källkritik.

3. Teoretisk referensram - I tredje kapitel kommer relevanta teorier som är betydelsefulla för studien att presenteras. Inledningsvis kommer teori om ämnesområdet att presenteras.

4. Empiri - I fjärde kapitel kommer det resultat som av den empiriska undersökningen framkommit att presenteras. Inledningsvis kommer en kort presentation av benkerna, vidare följer en redovisning av den empiriska undersökningen.

5. Analys - I femte kapitel analyserar författarna det empiriska material som har tagits fram, detta i sin tur knyts ihop med den teoretiska referensramen som framlagts.

6. Slutsats - I sjätte kapitlet knyter författarna ihop det syfte och den problemformulering som hela studien bygger på, detta med hjälp av den analys som har gjorts i föregående kapitel. Inledningsvis presenteras slutsatserna och slutligen lägger författarna fram förslag på eventuella framtida studier.

## 2. METOD

---

*I detta kapitel kommer författarna att redogöra för de olika företagsekonomiska metoder de har använt sig av vid tillämpningen av undersökningen. Kapitlet avslutas med källkritik.*

---

### 2.1 Förförståelse

Förförståelsen skiljer sig åt mellan individer, med hänsynstagande till aspekter såsom bakgrund, kunskap, utbildning samt praktiska erfarenheter sedan tidigare. Detta kommer i sin tur att påverka studien i en viss riktning. Författarna i denna studie har en likartad akademisk utbildning, med en liten kunskap inom ämnet. Detta skulle kunna vara en nackdel när teori kapitlet skrivs, dock anser författarna att de har utökat sin kunskap inom ämnet så pass mycket att detta inte kommer att minska kvaliteten i studien. Vidare kan en positiv aspekt ses med att ha mindre kunskaper inom ett ämne som behandlas, detta då för mycket kunskap kan leda till att relevanta frågor hamnar i skymundan och minskar läsarens förståelse. Författarna anser att de har haft detta i åtanke under studiens gång.<sup>9</sup>

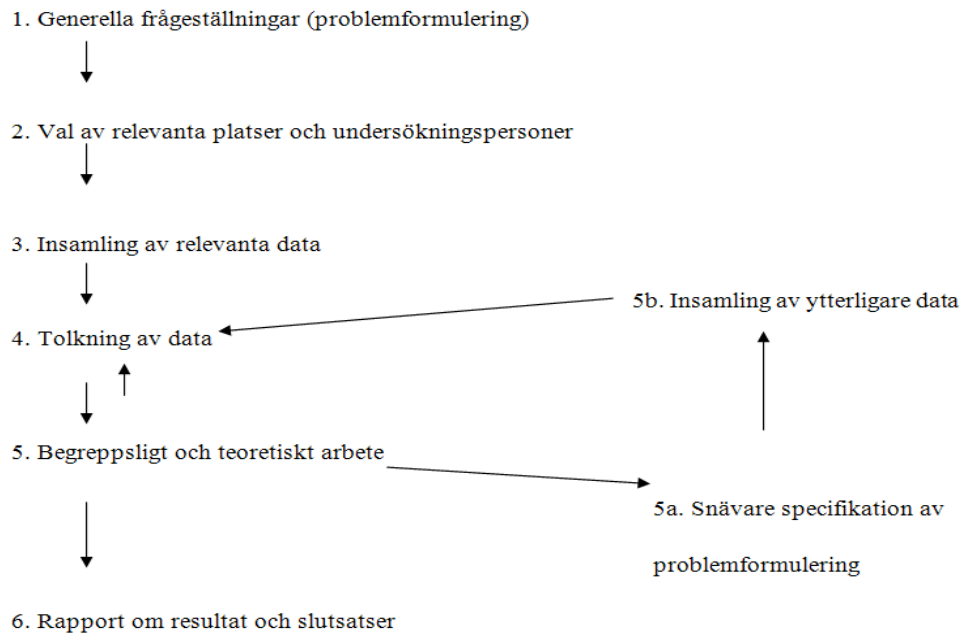
### 2.2 Kvalitativ studie

Författarna har valt att använda sig av en kvalitativ undersökning som lägger vikt på intervjuer och detaljer kring denna. Vidare är den kvalitativa metoden induktiv, med andra ord så tolkas svaren som respondenterna ger. Anledningen till att författarna har valt att använda sig av dessa är att problematiken i fråga behöver en förståelse och en korrekt tolkning. Den kvalitativa metoden kan genomföras på tre olika vis, beroende på vad som eftersträvas. Dessa tre olika tillvägagångssätt är *djupintervju*, *fallstudie* eller *en undersökning av ett fåtal objekt* varav författarna har valt den sistnämnda.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Darmer P & Freytag P. V (1995) *Företagsekonomisk undersökningsmetodik* s. 67-69

<sup>10</sup> Patel R & Davidsson B (2003) *Forskningsmetodikens grunder* s. 77-80



Figur 1. En illustration av en kvalitativ undersökning, från formulering av problem fram till det att ett resultat uppnås.<sup>11</sup>

### 2.2.1 Uppbyggnad och genomförande av intervjuguiden

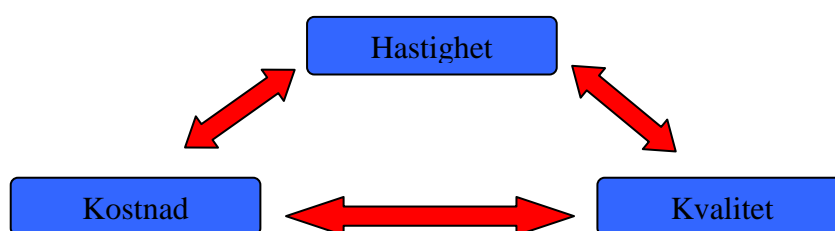
Den kvalitativa metoden kräver att en intervjuguide upprättas, denna kan se olika ut beroende på vad författaren är ute efter. De olika strukturerna inom den kvalitativa metoden brukar delas upp i tre olika uppbyggnader; *ostrukturerad*, *semi-strukturerad* samt *strukturerad* intervju. Beroende på hur intervjuguiden utformas kommer senare även teori och empiri kapitlet att influeras av detta, därmed är denna del ytterst viktig för kvaliteten i studien. Författarna kommer i denna studie att använda sig av den semi-strukturerade intervjuformen, detta för att denna struktur leder till mer detaljerade svar. Genom att ställa följdfrågor nås även ett större djup i studien. Alla respondenterna fick intervjufrågorna utskickade via e-post för att de skulle kunna förbereda sig och härigenom minskades risken för att vissa frågor skulle bli obesvarade. För att få respondenten att känna sig så lugn och bekväm som möjligt kommer intervjun att påbörjas med enkla frågor såsom, vad respondenten heter, vad denne har för befattning inom banken, erfarenhet och så vidare. Vidare är frågorna uppdelade efter rådgivningslagens uppbyggnad, detta för att något väsentligt område inom lagen inte ska försummas. Genom att använda sig av rådgivningslagen som bakgrund för formuleringen av intervjuguiden anses de väsentliga områdena inom finansiell rådgivning vara undersökta och härigenom kan även syftet besvaras på ett högkvalitativt vis. Då objektivitet från författarna är av yttersta vikt för studiens kvalitet har även relativt öppna frågor använts.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> Bryman A & Bell E (2005) *Företagsekonomiska forskningsmetoder* s. 300

<sup>12</sup> Ibid. s. 369-375

## 2.3 Datainsamling av primär respektive sekundärdata

Primärdata är den data som främst erhålles genom intervjuer, observationer eller enkäter medan sekundärdata förknippas med vetenskapliga artiklar, uppsatser samt litteratur. Vanligtvis är sekundärdata betydligt enklare att få tag på samtidigt som den är billigare, detta i jämförelse emot primärdata som både är mer tidskrävande och dyrare. Vid insamlingen av primärdata har författarna varit medvetna om att deras objektivitet i ämnet är viktigt för att utfallet av intervjun ska ha så hög kvalitet som möjligt.



Figur 2. Illustration av de tre variabler som brukar ställas emot varandra vid insamling av data.<sup>13</sup>

Vidare är det viktigt att göra ett kritiskt val av sekundära källor, dessa bör ha en anknytning till studiens utgångspunkt och de teorier som passar denna.<sup>14</sup> Författarnas utgångspunkt i studien var att kolla på hur finansiella rådgivare arbetar idag, exempelvis hur de förklarar risker, arbetar fram diverse riskprofiler men även ta hänsyn till kundrelationer och förhållandena kring dessa. Utifrån denna information togs relevant data fram för att genomföra studien. Vid användandet av sekundärdata har det främst tagits hjälp av universitetsbibliotekets sökmotor GUNDA.

Författarna har valt att studera källor som tidigare undersökningar inom ämnet har använt sig av, detta för att höja trovärdigheten i studien, även om långt ifrån all data som samlats in kommer att användas.<sup>15</sup> Vidare kom författarna till en fas där sökningar gällande sekundärdata inte gav flera nya och intressanta träffar, vid denna tidpunkt valde författarna att avbryta sökningen då studien är tidsbegränsad och började bearbeta materialet för att en relevant studie skulle kunna framställas. Fördelen med att ta del av mycket litteratur som bakgrund för teorikapitlet är att studien då uppnår en viss grad av objektivitet som är viktig för att uppnå en hög kvalitet med studien.<sup>16</sup>

<sup>13</sup> Eriksson & Wiedersheim P (1997) *Att utreda, forska och rapportera* s. 65

<sup>14</sup> Johansson Lindfors M (1993) *Att utveckla kunskap* s. 37-38

<sup>15</sup> Bryman A och Bell E (2005) *Företagsekonomiska forskningsmetoder* s. 349-351

<sup>16</sup> Johansson Lindfors M (1993) *Att utveckla kunskap* s. 38-40

## 2.4 Kvaliteten på studien

Relevansen av information som har samlats in är av yttersta vikt för att studien ska vara konkret och väsentlig. Genom att ha validitet och reliabilitet i åtanke och höja dessa så mycket som möjligt kan en hög kvalitet på studien uppnås. För att kunna uppnå en så hög validitet och reliabilitet som möjligt bör författarna vara väl medvetna om de mål de har med studien samt hur de bör gå tillväga för att uppnå dessa mål. En annan aspekt som stärker kvaliteten på studien är objektivitet, som nämnts ovan.<sup>17</sup>

### 2.4.1 Validitet

*”Validitet rör frågan om huruvida en eller flera indikatorer som utformats i syfte att mäta ett begrepp verkligen mäter just det begreppet.”*<sup>18</sup>

För att uppnå en så hög validitet som möjligt bör författarna, förutom att vara medvetna om vad de ska studera och välja rätt respondenter även ha i åtanke hur de bör gå tillväga under intervjuernas gång. Vidare bör författarna vara väl insatta i den teoretiska delen, detta för att hålla sig inom ramen för problematiken men även för att kunna ställa så relevanta frågor som möjligt. Detta har hafts i åtanke, därför har författarna studerat finansiell rådgivning samt den lagstiftning som existerar kring ämnet. För att kunna styrka validiteten ytterligare har en semi-strukturerad intervju genomförts, som kan jämföras med ett vanligt samtal mellan två parter. Härigenom kan även frågor anpassas efter respondentens individualitet.<sup>19</sup>

### 2.4.2 Reliabilitet

För att uppnå en hög reliabilitet så krävs det att studien får samma utfall oberoende av vem som utför den, detta uppnås genom en objektivitet under intervjuerna som författarna har varit väl medvetna om. Reliabilitet förknippas ofta med kvantitativa studier, detta då denna tar mindre hänsyn till eventuella tolkningar som kan göras av frågorna som har ställts under intervjuens gång. Däremot anser författarna att den är relevant även i denna kvalitativa studie, detta för att minska de bedömningsfel som kan uppkomma när svaren man erhållit tolkas. Det är dock ytterst svårt för författarna att vara helt säkra på att de har valt de rätta respondenterna, detta anses ha hafts i åtanke och därigenom har en tillräckligt hög reliabilitet uppnåtts för att studien ska vara relevant och givande.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> Johansson Lindfors M (1993) Att utveckla kunskap s. 37-38

<sup>18</sup> Bryman A & Bell E (2005) Företagsekonomiska forskningsmetoder s. 95

<sup>19</sup> Ibid. s. 95-98

<sup>20</sup> Lundahl U & Skärvad P-H (1999) *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer* s. 152

## **2.5 Val av företag**

Valet av Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank var relevant då dessa banker erbjuder en stor del av de finansiella rådgivningstjänsterna inom Sverige. Härigenom kan resultatet anses vara representativt för branschen. Även den geografiska begränsningen var något som påverkade val av företag, författarna har valt att koncentrera sig på respektive bank inom Göteborgsområdet. Detta med anledning av tidsramen för en större undersökning.

## **2.6 Val av respondenter**

Val av respondent är viktigt, detta för att uppnå en så hög kvalitet på studien som möjligt. För att kunna uppnå en hög kvalitet lade författarna upp en gräns för lägsta kunskapsnivå för respondenterna, med andra ord skulle varje respondent kunna besvara frågor angående finansiell rådgivning såväl före som efter rådgivningslagens tillkomst. De respondenter som har valts är alla på något vis i kontakt med finansiell rådgivning i sitt dagliga arbete. Vidare har tre av respondenterna arbetat med finansiell rådgivning både före och efter rådgivningslagens tillkomst medan en av respondenterna inte har lika lång erfarenhet. Respondenten som hade mindre erfarenhet inom ämnet anses vara en representativ respondent med anledningen av att alla frågor i förväg skickades till respondent, detta för att denne skulle hinna bearbeta frågorna i samförstånd med andra medarbetare som har längre erfarenhet inom banken även innan rådgivningslagens tillkomst. Författarna anser därmed ha en hög kvalitet bland respondenterna då de flesta även är högt uppsatta inom respektive bank.

## **2.7 Källkritik**

Datainsamlingen och andra val som görs förknippat till primärdata är av avgörande karaktär för att studien ska uppnå en så hög kvalitet som möjligt. En av respondenterna hade arbetat med finansiell rådgivning i fyra år, alltså inte innan lagen om finansiell rådgivning till konsument tillkom, dock hade denna respondent arbetskamrater som kunde svara på de frågor som denne hade svårt att svara på. Författarna anser sig vidare ha fått tag i bra primärdata genom de respondenter som har intervjuats, därmed anser de sig ha uppnått en tillräckligt hög validitet och reliabilitet för studiens relevans, vilket motiveras ytterligare ovan. När det gäller sekundärdata har författarna valt ut ett fåtal böcker som de anser vara relevanta för ämnet. Litteraturen som använts behandlar i allmänhet lagen och därför anses heller inte att ett större antal böcker behöver användas då lagen ser densamma ut oberoende av vilken författare som har publicerat boken.

### 3. STUDIENS REFERENSRAM

---

*I detta kapitel kommer relevanta teorier som är betydelsefulla för studien att presenteras. Inledningsvis kommer teori om ämnesområdet att representeras.*

---

#### 3.1 Vad menas med finansiell rådgivning?

Det förefaller inte finnas någon entydig legal definition av innebörden finansiell rådgivning.<sup>21</sup> För att tolka begreppet finansiell rådgivning bör det istället redogöras för vad som menas med rådgivningsverksamhet under förutsättningen att vissa kriterier är uppfyllda. Utgångsläget för rådgivningsverksamhet är rekommendationer som lämnas om lämpliga handlingsalternativ i samband med placering av tillgångar i finansiella instrument. Rådgivaren antas ha förkunskaper av speciell kompetens i sin näringsverksamhet, denna i sin tur utgör ett kunskapsstöd för att kunna vägleda konsumenten i samband med det råd som lämnas.<sup>22</sup>

Rådgivning kan exempelvis ges av en personlig bankman eller placeringsrådgivare som arbetar vid en bank. Rekommendationer som rådgivningen leder till ska vara av individuell karaktär och anpassade efter konsumentens särskilda behov samt förutsättningar. Rådgivningsverksamhet är med andra ord inte att sammanblandas med försäljning eller marknadsföring av finansiella instrument, fastän detta kan ligga nära till hands.<sup>23</sup>

Vad som ska omfatta innebörden av finansiell rådgivning är svårare att fastställa. Detta då de olika aktörerna på marknaden agerar inom delvis avvikande branscher där de tillhandahåller konsumenterna rådgivning av åtskilda slag. Finansiella institutioner som utgör exempel inom rådgivningsbranschen är försäkringsbolag, banker, värdepappersbolag, fondkommissioner, pensionsbolag som alla handlar i förhållande till konsumenternas behov av finansiell rådgivning på marknaden.<sup>24</sup> Med finansiell rådgivning hänsyftas i detta sammanhang till den rådgivning som tillhandahålls i förhållande till konsumenters placeringar i framförallt värdepapper av olika slag.<sup>25</sup>

---

<sup>21</sup> SOU 2002:41

<sup>22</sup> Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* s.15

<sup>23</sup> *Ibid.* s.15

<sup>24</sup> SOU 2002:41

<sup>25</sup> Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* s.16

## 3.2 Reglering inom värdepappersmarknaden

För att möta den teknologiska utvecklingen inom värdepappersmarknaden har reglerna hittills utformats på så vis att de på ett ändamålsenligt sätt ska bemöta utvecklingen. Regleringen inom värdepappersmarknaden har därför utformats för att öppna utrymme och skapa legala ramar för nya former av värdepappershandel. Den internationella utvecklingen på värdepappersmarknaden och EU:s regelverk i centrum är utgångspunkten för det svenska regelverket. Lagstiftningen utgör de centrala reglerna på värdepappersmarknaden, som bildar det ramverk inom vilket självreglering existerar. Självreglering är branschens egna normer, dessa är i sin tur frivilliga att följa. Det är dock nämnvärt att dessa normer följs utav de flesta aktörer på marknaden. Denna självreglering som förekommer genom svensk normgivning är unik i ett internationellt perspektiv. Tillsynsmyndigheten får genom lagreglerna inom värdepappersmarknaden befogenheter att kommunicera föreskrifter och bestämmelser samt att vidta åtgärder mot osunda handlingar bland aktörerna. Ändamålet av det rättssystem som förekommer i Sverige är att tillsynsmyndigheten ska ha en aktiv roll. Den svenska värdepappersrätten utgörs av ett antal lagar som inte är på detaljnivå i regleringen, förordningar kompletterar vidare lagregleringen. Dessa förordningar i sin tur ger Finansinspektionen behörighet att meddela föreskrifter på detaljnivå. Vidare kan Finansinspektionen även ge allmänna råd, dock är dessa inte juridiskt bindande. Dessa allmänna råd vägleder aktörerna till ett sunt handlande, vilket ger Finansinspektionen underlag för att bedöma om en aktör på marknaden har förhållit sig till de sundhetskrav som existerar eller inte.<sup>26</sup>

### 3.2.1 Handel med finansiella instrument

Lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument, stadgar det grundläggande reglerna kring handel med exempelvis aktier, fondandelar samt andra finansiella instrument. Denna lagstiftning stadgar vidare de regler som finansiella rådgivare och andra aktörer som handlar med finansiella instrument inom värdepappersmarknaden bör följa. Lagstiftningen definierar i början vad begreppet finansiella instrument betyder.<sup>27</sup> Lagen förklarar att handel med finansiella instrument skall bedrivas på ett vis som gör att allmänhetens förtroende för värdepappersmarknaden bevaras samt att enskildas kapitalinsatser inte otillbörligen äventyras.<sup>28</sup> Finansinspektionen har befogenheter att förelägga vite i form av att den berörda näringsidkaren tvingas upphöra med sin näringsverksamhet då de grundläggande sundhetsreglerna som föreskrivits inte efterföljs.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> Beckman, M & Svensson, A-P (2007) *Regelverk på värdepappersmarknaden* s.14

<sup>27</sup> Ibid. s.15

<sup>28</sup> Lag (1991:980) om handel med finansiella instrument

<sup>29</sup> Beckman, M & Svensson, A-P (2007) *Regelverk på värdepappersmarknaden* s.15



### 3.3 Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter

Bakgrunden och syftet till att regeringen vill stärka konsumentskyddet genom lagstiftning är att skapa en god balans mellan näringsidkare och konsumenter. Detta uppnås genom att lagstiftningen förbjuder handlingar som drabbar konsumenten negativt. Härigenom skapas en balans mellan konsument och näringsidkare som ger konsumenten möjlighet att agera med en ökad trygghet.<sup>30</sup> Den 10 maj 2001 fattade regeringen ett beslut om att tillsätta en särskild utredning som skulle kartlägga frågor kring den finansiella rådgivarens skyldigheter och ansvar gentemot konsument. Vidare skulle även en analys göras beträffande konsumentskyddet. Enligt de direktiv som erhöles skulle utredningen samtidigt rekommendera lämpliga åtgärder för att förstärka och tydliggöra konsumentskyddet vid finansiell rådgivning samt förorda ny lagstiftning<sup>31</sup>. Den lagstiftning som föreslagits av utredningen kom därmed att benämnas, lag om finansiell rådgivning till konsumenter och trädde i kraft den 1 juli 2004. Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter, omfattar föreskrifter av civilrättslig samt näringsrättslig natur.<sup>32</sup>

Författarna väljer i följande avsnitt att ge en redogörelse av rådgivningslagens tio paragrafer med syfte att försöka tydliggöra och belysa hur lagstiftaren har resonerat i samband med lagstiftningen. Rådgivningslagen återfinns att läsa i sin helhet i slutet av denna studie under bilaga två.

#### 3.3.1 Inledande bestämmelser och tillämpningsområden

En grundläggande bestämmelse i rådgivningslagens inledning är att försöka tydliggöra vad som menas med ordet finansiell rådgivning, då det inte existerar någon legal definition av begreppet.<sup>33</sup> I rådgivningslagens första paragraf stadgas följande;

*1 § Denna lag gäller finansiell rådgivning som en näringsidkare tillhandahåller en konsument och som omfattar placering av konsumentens tillgångar i finansiella instrument eller i livförsäkringar med sparmoment. Lagen är dock inte tillämplig när den som utför rådgivningen enbart förordar en annan placering än som nu sagts.*

Den finansiella rådgivning som en näringsidkare tillhandahåller är i den här meningen vanligtvis placeringsrådgivare vid banker eller andra finansiella institut, som vägleder och rekommenderar konsumenten olika handlingsalternativ.

---

<sup>30</sup> Prop. 2002/03:133

<sup>31</sup> SOU 2002:41

<sup>32</sup> Ibid.

<sup>33</sup> Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* s.16

Finansiella instrument som konsumenten placerar sina tillgångar i är exempelvis aktier, fondandelar och obligationer. Något som alla dessa har gemensamt är att dessa handlas med och omsätts på den finansiella marknaden.<sup>34</sup>

Lagstiftaren avgränsar och definierar i nästa paragraf vem som är att beakta som konsument, näringsidkare och finansiellt instrument. I andra paragrafen går följande att utläsa;

*2 § I denna lag avses med konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten, finansiellt instrument: det som anges i 1 kap. 4 § första stycket i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden. Lag (2007:560).*

Vem som avses vara konsument är detsamma som i exempelvis konsumentköplagen samt konsumenttjänstelagen. Det är betydelsefullt att definiera vem som är konsument eftersom det avgränsar gruppen av kunder som kan stödja sig på rådgivningslagens konsumentskydd. En konsument är alltid en privatperson som handlar i privat syfte då konsumentegenskapen förfaller om denna person handlar i sin näringsverksamhet. De näringsidkare som åsyftas i samma paragraf är exempelvis placeringsrådgivare vid banker och andra finansiella institutioner som tillhandahåller rådgivning för ändamålet. Rådgivaren rekommenderar här för konsumenten ett handlingsalternativ vid placering i finansiella instrument.<sup>35</sup>

I rådgivningslagens tredje paragraf stadgas följande;

*3 § Bestämmelserna i denna lag får inte frångås till nackdel för en konsument.*

Här har lagstiftaren bestämt att innehållet ska vara av civilrättslig karaktär och fastslagit en tvingande lagstiftning till förmån för konsumenter. Rådgivarens skyldigheter och ansvar gentemot konsument går därmed inte att avtala bort till nackdel för konsumenten.<sup>36</sup> Detta innebär att konsumentens rätt till ersättning för oaktsam eller vårdslös rådgivning inte kan tillämpas i någon avtalsklausul mot konsumenten.<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup> Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* s.17

<sup>35</sup> *Ibid.* s.17

<sup>36</sup> SOU 2002:41

<sup>37</sup> Lycke, J, Runesson E-M & Swahn M. (2002) *Ansvar vid finansiell rådgivning* s.104

### 3.3.2 Näringsidkarens skyldigheter

Enligt den fjärde paragrafen i lagtexten ska rådgivaren antas ha tillräcklig kompetens i sin rådgivningsverksamhet. Vad som anses vara tillräcklig kompetens kan finnas i liknande lagstiftningar samt föreskrifter. I enlighet med 1 kap. 7§ i lagen om värdepappersrörelse ska den som agerar i ett värdepappersinstitut ”*handla med erforderlig skicklighet, omsorg och skyndsamhet*” vilket lämpligen innebär tillräcklig kompetens. I Finansinspektionen föreskrifter och allmänna råd om värdepappersrörelse ställs särskilda krav på kompetens för rådgivare som tillhandahåller rådgivning.<sup>38</sup> Svenska Fondhandlareföreningen praktiserar sedan den 1 april 2001 ett utarbetat utbildningssystem för licensiering hos de anställda vid finansiella institut genom SwedSec AB. Syftet med licensieringen är att säkerställa grundkompetensen hos den berörda näringsidkaren samt att förstärka konsumentskyddet gentemot vårdslös rådgivning.<sup>39</sup>

#### *4 § Näringsidkaren skall*

- 1. se till att den som utför rådgivningen har tillräcklig kompetens,*
- 2. dokumentera vad som förekommit vid rådgivningstillfället, och*
- 3. lämna ut dokumentationen till konsumenten.*

I samma paragraf anges även lagstiftningens krav på dokumentation. Lagstiftarens argument till det kravet är att, då finansiell rådgivning kan gå till på olika vis, att det i efterhand ska gå att bedöma rimligheten i det lämnade rekommendationerna till konsument. Om det i framtiden skulle uppstå en tvist eller ett missnöje parterna emellan ska dokumentationskravet vara av värde då det härigenom kan fastställas vilket resonemang som har förekommit mellan rådgivaren och konsumenten. Det ska även i efterhand kunna utläsas vilken upplysning konsumenten har lämnat i samband med rådgivningstillfället gällande dennes ekonomiska situation, syftet med placeringen samt dennes förhållning till riskbenägenhet.<sup>40</sup> En rättvisande bild av vad som förekommit kan uppnås med dokumentation. Fördelarna är många då större försiktighet med stor sannolikhet kommer att vidtas av rådgivaren, detta i sin tur kommer att eliminera framtida bevissvårigheter. Detta är något som med största sannolikhet kommer att gynna båda parterna.<sup>41</sup> Slutligen bör en kopia av

---

<sup>38</sup> FFFS 2007:16

<sup>39</sup> SOU 2002: 41

<sup>40</sup> Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* s.57

<sup>41</sup> SOU 2002:41

dokumentationen ges till konsument för att det i efterhand ska kunna vara lättare att konstatera vad som avhandlats.<sup>42</sup>

Femte paragrafen i rådgivningslagen har en central betydelse och definierar kärnan i den lagstadgade skyldigheten och ansvaret en rådgivare har att förhålla sig till.<sup>43</sup>

*5 § Näringsidkaren skall i sin rådgivningsverksamhet iaktta god rådgivningssed och med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen. Näringsidkaren skall anpassa rådgivningen efter konsumentens önskemål och behov samt inte rekommendera andra lösningar än sådana som kan anses lämpliga för konsumenten.*

*Näringsidkaren skall avråda konsumenten från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till konsumentens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter.*

I denna paragraf har lagstiftaren delat in rådgivarens skyldigheter och ansvar i nedanstående delar;

- ✚ God redovisningssed
- ✚ Omsorgsplikten
- ✚ Anpassningen till den enskilda konsumenten
- ✚ Avrådandeplikten

Finansiella rådgivare ska enligt lagstiftaren beakta god rådgivningssed i sin näringsverksamhet.<sup>44</sup> Begreppet god sed förekommer inom olika branscher och är ett dynamiskt begrepp vilket innebär att definitionen god sed förändras med tiden. Att försöka precisera vad god rådgivningssed innebär i detalj är inte möjligt utan det kan uttryckas vara summan av förslagsvis branschens egna rekommendationer, riktlinjer, allmänna råd och avgörande i rättspraxis. Rådgivare bör vidare med omsorg ta hänsyn till konsumentens intressen. Omsorgsplikten innebär att rådgivaren ska sätta konsumentens intressen framför de egna som ibland kan vara motstridiga. Därmed är rådgivarens uppgift att klargöra förhållandena mellan parterna och ställa all sin kunskap till förfogande för konsumenten.<sup>45</sup> Den finansiella rådgivningen ska anpassas till den enskilda konsumentens ekonomiska förutsättning och övriga behov samtidigt som den rekommenderar lämpliga handlingsalternativ för konsumenten. Detta anses vara grundläggande gällande en rådgivares skyldighet gentemot konsument. Att

---

<sup>42</sup> Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* s.57

<sup>43</sup> Ibid. s.33

<sup>44</sup> Lycke, J, Runesson E-M & Swahn M. (2002) *Ansvar vid finansiell rådgivning*.106

<sup>45</sup> SOU 2002:41

anpassning till den enskilda konsumenten tillgodoses är ett gott exempel på att god rådgivningssed beaktas i rådgivningsverksamheten.<sup>46</sup> Anpassningen av konsumentens individuella behov kan göras genom ett klarläggande av konsumentens förkunskaper, ekonomiska samt övriga förhållanden, önskemål och syfte med placeringen samt konsumentens riskbenägenhet. Det är fundamentalt att utreda denna grundläggande information för att åstadkomma en anpassning i rådgivningen.<sup>47</sup>

Rådgivaren ska slutligen även avråda konsumenten från att handla på ett olämpligt sätt med hänsyn till konsumentens eget intresse och behov. Det är givetvis konsumenten som fattar beslut om sina egna handlingar. Rådgivarens skyldighet är endast att förmå konsumenten mot bättre kunnande inom området och härigenom till att inte vidta åtgärder som bedöms vara olämpliga utifrån konsumentens behov. Ett vanligt exempel på när rådgivaren bedömer att konsumenten inte uppfattar ett lämpligt handlingsalternativ är när konsumenten inte förstår vilka risker som förknippas med den finansiella produkten.<sup>48</sup>

### 3.3.3 Skadestånd

I rådgivningslagens sjätte paragraf stadgas följande;

*6§ Näringsidkare som genom finansiell rådgivning uppsåtligen eller av oaktsamhet orsakar konsumenten ren förmögenhetsskada skall ersätta skadan.*

När den finansiella rådgivningen brister i skyldigheten och ansvaret genom att uppsåtligen eller av oaktsamhet orsaka konsumenten ren förmögenhetsskada skall denna skada ersättas. Enligt lagstiftaren ska det tillgripas någon form av sanktionskrav mot näringsidkaren då skyldigheten inte iakttas. För att konsumentskyddet skall stärkas enligt bestämmelserna i lagstiftningen är det en nödvändighet att någon form av sanktion tillämpas för att önskad effekt ska uppnås. Rådgivningslagen förlorar dess betydelse och tyngd om bestämmelserna i lagtexten saknar påföljande skadeståndsansvar. De finansiella institutionerna ges därmed ett starkt incitament att hålla en hög kvalitet i rådgivningen.<sup>49</sup>

Rådgivningslagens sjunde paragraf stadgar konsumentens rätt att framföra klagomål om finansiell rådgivning som orsakat konsumenten ren förmögenhetsskada.

---

<sup>46</sup> Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* s.34

<sup>47</sup> SOU 2002:41

<sup>48</sup> Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* s.44

<sup>49</sup> SOU 2002:41

Konsumenten bör vid missnöje med den finansiella rådgivningen kontakta näringsidkaren. Näringsidkaren hanterar i regel konsumenternas klagomålstvister inom verksamhetens interna klagomålsenhet. Oftast löses klagomål och tvister som uppstår parterna emellan i samförstånd. Det kan vara så att näringsidkaren tar på sig skulden och betalar ut kompensation till konsument med omedelbar verkan. Men det kan även vara så att näringsidkaren inte anser sig ha utfört vårdlös rådgivning gentemot konsument och förklarar detta på ett begripligt vis så att konsumenten accepterar förklaringen. Konsumenternas Bank- och finansbyrå är nästa forum att söka information och vägledning i det fall konsumenten och näringsidkaren inte uppnår konsensus i samråd. Allmänna reklamationsnämnden kan då pröva konsumentens ärende utan kostnad för att hantera tvisten.<sup>50</sup>

### 3.3.4 Tillsyn

Ansvar för tillsynen behandlas i rådgivningslagens sistnämnda paragrafer, 8§-10§. Konsumentverket är den statliga myndighet som utövar tillsynen över att rådgivningslagen och dess föreskrifter efterföljs. Däremot är det finansinspektionen som har tillsynen för de institutioner som denne i övrigt också har tillsynen över, detta kan exempelvis vara banker och värdepappersbolag. För att säkerställa konsumentskyddets verkan i lagstiftningen menar lagstiftaren att det är nödvändigt att tillsynsmyndigheten får möjlighet att genomföra inspektion hos de finansiella aktörerna på marknaden som erbjuder finansiell rådgivning. Tillsynen är samtidigt viktig ur konkurrenssynpunkt, då seriösa aktörer inte ska tvingas konkurrera med aktörer som inte efterföljer bestämmelserna på grund av kostnadsskäl. Den ansvariga myndigheten bör vidare för tillsynen av näringsverksamheten kunna ta del av samtliga handlingar som krävs för utförandet av tillsynen. Exempel på handlingar kan vara dokument som intygar kompetensen hos personalen, dokumentation ur ett rådgivningstillfälle eller övriga upplysningar om verksamheten. Enligt lagstiftaren ska den myndighet som utför tillsynen tilldelas befogenheter, att om nödvändigt fatta beslut om vite. Vid överträdelse av lagstiftningens bestämmelser ska enligt lagstiftarens mening den näringsidkare som dömts för detta tilldömas vite samt tvingas upphöra sin finansiella rådgivningsverksamhet. Tillsynsmyndigheten bör vid överträdelse av mindre karaktär enbart underrätta näringsidkaren att denne är varnad för sin överträdelse.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> SOU 2002:41

<sup>51</sup> Ibid.

### 3.4 Rådgivning eller försäljning?

Konsumenter som söker rådgivning vid banker eller andra finansiella institutioner får efter ett resonemang med rådgivaren i regel ta del av olika placeringsråd. Att skilja på vad som är rådgivning och vad som är försäljning kan ibland vara svårt, då placeringsrådet vid rådgivningen avser ytterst till försäljning. Utgångsläget är att konsumenten erbjuds en individuellt anpassad rådgivning så att lämpliga råd erhålls. Konsumentens ekonomiska förhållanden samt riskbenägenhet analyseras, vilket sedan leder till konkreta förslag och handlingsalternativ. Fördelning av konsumentens sparkapital över olika tillgångsslag som exempelvis fastigheter, placeringar, pensions- samt försäkringssparande i finansiella instrument sker sedan över de varierande produktslagen inom respektive tillgångsslag över ett angivet tidsperspektiv. Det individuellt anpassade rekommendationerna förblir därmed en försäljningsprocess som resulterar i handel med värdepapper. Då rådgivaren och försäljaren i allmänhet förenas i en och samma individ är det viktigt för rådgivaren att klargöra sin roll gentemot konsument. Detta kan åstadkommas genom strukturering av rådgivningen på ett genomtänkt tillvägagångssätt.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Oxenstierna, G (2009) *Placeringsrådgivning* s.202

## 4. EMPIRI

---

*I detta kapitel kommer det resultat som av den empiriska undersökningen framkommit att presenteras. Inledningsvis kommer en kort presentation av bankerna, vidare följer en redovisning av den empiriska undersökningen.*

---

### 4.1 Inledning

Under detta kapitel kommer resultat som framkommit vid intervjuerna att presenteras, de fyra banker som har intervjuats är Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank. Vidare bygger strukturen av kapitlet på intervjuguiden, som i sin tur är uppdelad på följande rubriker; *allmänt, näringsidkarens skyldigheter, skadestånd, tillsyn* samt *övriga synpunkter*.

### 4.2 Handelsbanken

#### 4.2.1 Allmänt

Linda Hellsten arbetar på Handelsbanken som ansvarig för kapitalplaceringsgruppen inom banken. Vidare har denne en 20 årig lång erfarenhet inom branschen och innehar såväl SwedSec licensiering som bankens interna certifiering.

#### 4.2.2 Näringsidkarens skyldigheter

Tillräcklig kompetens anser respondent vara att den finansiella rådgivaren förstår och gentemot kund kan förklara sambandet mellan avkastning och risk samtidigt som denne är väl insatt i de olika placeringsalternativ som finns tillgängligt. Vidare påpekas även att det är viktigt att förstå vad kunden är ute efter när det gäller placeringar, utan denna kunskap är det svårt att ge kunden ett bra finansiellt råd. För att kunna åstadkomma detta poängterar respondent att det är viktigt att vara en bra "människokännare". Detta är inget som har påverkats av lagens tillkomst enligt respondent, dock har lagen höjt standarden för finansiell rådgivning. Detta på grund av de krav som ställs på en finansiell rådgivare via licensieringar och certifieringar. Alla anställda som arbetar med privat rådgivning inom banken behöver ha en intern certifiering, för att ge viss specialiserad rådgivning exempelvis om vissa försäkringslösningar krävs även SwedSec licensiering.

God rådgivningssed är enligt respondent att betjäna kunden väl, detta görs genom att ta reda på vad denne har för kunskaper inom ämnet, vilken risk han vill ta samt vad kunden har för mål med sina placeringar. Vidare är det även viktigt att sätta sig in i kundens perspektiv och härigenom ta hand om kunden på ett vis så att det mynnar ut i



ett alternativ som anses vara den bästa möjliga för kunden. Respondenten påpekar även att detta inte har påverkats sedan lagens tillkomst. Banken har alltid arbetat på detta vis och det har alltid varit deras mål, att det finansiella råd som ges ska generera i nöjda kunder oavsett tidsperspektiv.

Vid rådgivningen används behovsanalys för att ta reda på vad kunden har för kunskap och vad denne vill med sin placering. Detta görs genom att fylla i en enkät, där olika frågor om kundens bakgrund, ekonomi samt mål med placeringen analyseras. Enligt respondent har kunden oftast en idé om vad denne vill göra med sina pengar när de kommer in för att få rådgivning, detta tas hänsyn till och efter ett resonemang mellan kund och rådgivare tas ett förslag fram som passar kundens behov. *”Det är viktigt att alltid ha konsumenten som utgångspunkt, annars är det svårt att få nöjda kunder i slutändan”*. Vidare menar respondenten att detta tillvägagångssätt inte har påverkats sedan tidigare, dock har allt blivit tydligare än innan och det finns dokumentation som underlag för allt som genomförs. Ett av skälen till att lagstiftningen tillkom enligt respondent är risken för att finansiella rådgivare skulle kunna agera i första hand som säljare eller marknadsförare av de egna finansiella produkterna. *”Denna risk finns alltid där, därför arbetar banken med att aktivt instruera rådgivare att inte tänka på detta vis. Våra rådgivare skall marknadsföra bankens produkter, men bara utifrån kundens bästa. Dessutom ska vi kunna föreslå andras produkter om vi uppfattar dem som klart bättre eller saknas i vårt sortiment”*. Banken arbetar heller inte med kampanjer gentemot konsument för att öka försäljningen av deras egna produkter, detta då det kan finnas motsättningar mellan kampanjen och kundens egentliga behov. Vidare har banken heller ingen provisionsförsäljning bland de anställda som arbetar med finansiell rådgivning gentemot konsument.

Två fall som oftast förekommer när avrådningsplikten tas hänsyn till är när kunden vill ta en högre risk än vad behovsanalysen visar att kunden bör ta samt när kunden inte förstår innebörden av de produkter som erbjuds. Innan lagens tillkomst dokumenterades oftast inte att en avrådan hade gjorts, idag finns det dock en speciell ruta i dokumentationen som bör kryssas i när en avrådan görs. Vidare har självklart konsumenten rätten att utföra en viss affär fastän rådgivaren avråder denne från att genomföra den, då ska det dock dokumenteras att kunden har avrådigts från affären men ändå väljer att genomföra den.

Dokumentationen består av två olika nivåer, den ena kallas för sparaffärer och den andra för placeringsrådgivning. Sparaffärer är uppbyggt på ett mer generellt vis och består av en enkät som är en sida. Denna tar upp kundens bakgrund, ekonomi, ändamål med sparandet, tidshorisont, risknivå med placeringen samt vilket belopp som avses. På slutet av enkäten finns det även en ruta för övrigt, där eventuella

uppgifter om kontaktuppgifter till kund tas upp. Om placeringen skulle avse en högre summa används enkäten för placeringsrådgivning, denna är mer komplex och detaljerad men principen är densamma som för sparaffärer. Det bör även nämnas att placeringsrådgivningen bör motiveras väl i dokumentationen, det förekommer en kommentar från den finansiella rådgivaren där det redovisas för vilket köp som rekommenderats samt en kommentar för hur rådgivaren har tänkt för att komma fram till detta råd. Dokumenteringen ges alltid ut till kund vid rådgivningstillfället men finns även tillgängligt på internet via kundens inloggade banksida. Respondenten är av uppfattningen att det har varit en svår process att implementera dokumentering i rådgivningsprocessen. Det har mest varit praktiska svårigheter, dialogen med kund blir mer formell med dokumentering enligt respondent. För att motarbeta att rådgivningen ska bli alltför formell arbetar många finansiell rådgivare inom banken med att samla in information innan rådgivningstillfället och sedan komplettera denna information under rådgivningstillfället. Respondenten anser vidare att dokumenteringen är berättigad kostnaden för utförandet beroende på vilken nivå rådgivningen ligger på. Vid rådgivning gentemot konsument som är över en viss summa och kapitalplaceringar där det handlar om ett större kapital anser respondenten att den extra kostnaden definitivt är berättigad då den ger ett mer strukturerat och tydligt underlag. Dock är det inte alltid positivt med dokumentering enligt respondent; *”Vid mindre affärer, exempelvis om en konsument vill spara 1000 kr i månaden eller byter mellan likartade placeringar kan det vara mer pappersarbete än nytta”*. I allmänhet anses det dock vara positivt, speciellt vid första kundmötet, fastän det medför större kostnader för banken, speciellt vid första kundmötet. Banker har alltid arbetat med ett liknande system gentemot sina konsumenter, genom placeringsanalys för sina mer komplexa kunder, medan rådgivningen för kunderna med mindre affärer tidigare inte dokumenterades på samma sätt. All dokumentation har dock utvecklats och blivit mer strukturerad i samband med lagens tillkomst.

### **4.2.3 Skadestånd**

*”Banken ska inte vara i närheten av oaktsamhet som kan orsaka konsumenten ren förmögenhetsskada, om kunden skulle känna att denne fått råd som egentligen inte passar honom så har banken gjort ett dåligt jobb i sin rådgivning, och det kan vi aldrig vara nöjda med. Att ett råd ändå kan innebära värde nedgång är en annan sak”*. Respondenten poängterar dock att det är ytterst sällan det blir tal om något skadeståndskrav från konsument på grund av felaktig rådgivning, det har aldrig hänt på kontoret under de åren som denne har jobbat för banken. Vid de fall då konsumenten är missnöjd med rådgivningen är det bra att allt är dokumenterat och lätt kan följas upp. Banker har en avdelning som tar hand om skadeståndsanspråk, dock är detta inget som har påverkats av lagen på något vis enligt respondent.

#### **4.2.4 Tillsyn**

Någon form av kontroll har inte förekommit på bankkontoret enligt respondent, denna påpekar dock att det kan ha förekommit anonyma kontroller för att ge en mer verklig bild av förhållandena. Respondenten förklarar vidare att den centrala enheten inom banken har fått information från finansinspektionen kring vad som gäller om tillsyn.

#### **4.2.5 Övriga synpunkter**

Respondenten anser att lägsta nivån för finansiell rådgivning har höjts sedan lagens tillkomst, detta då allt är mer formellt och det idag finns bättre utvecklade system som hjälpmedel till rådgivningen. Vidare tror respondenten inte att konsumenternas tillit till finansiella rådgivare har förändrats efter lagens tillkomst. Intresset för finansiell rådgivning har inget samband med lagen enligt respondent utan följer börstrender, går börsen bra ökar antal inbokade rådgivningsmöten. Marknaden för finansiella instrument har dock blivit mer komplex anser respondent, det är svårare för konsumenter idag att överblicka alla de olika produkterna på marknaden än vad det var förr. Något som har påverkats positivt av lagen enligt respondent är att tydligheten och strukturen har förbättrats gentemot kund, det spelar mindre roll för kunden vilket kontor eller vilken rådgivare som bemöter denne. Något som dock kan anses ha blivit sämre sedan lagens tillkomst är det faktum att konsumenten kan bli lidande när bankens finansiella rådgivare har mycket att göra och väljer bort rådgivningsmöten då det administrativa med dokumentering och liknande pappersarbete kan verka komplicerad och tidskrävande. Detta är något som banken aktivt arbetar med för att komma ifrån, dock existerar risken att det skulle kunna ske.

### **4.3 Nordea**

#### **4.3.1 Allmänt**

Marie Berg arbetar på Nordea och har 4 års erfarenhet som personlig bankman, vidare innehar även respondent SwedSec licensiering samt en intern certifiering.

#### **4.3.2 Näringsidkarens skyldigheter**

Respondenten anser att kompetensen bland de finansiella rådgivarna i banken är hög. Detta motiveras med att alla som arbetar inom banken har genomgått en intern utbildning för att bli certifierade, de anställda som innehar certifiering kan ge finansiella råd dock enbart i begränsad utsträckning. För att kunna arbeta som personlig rådgivare inom banken krävs en licensiering genom SwedSec. Respondenten anser vidare att kompetenskravet har höjts sedan lagens tillkomst, detta motiveras med att alla personliga rådgivare måste ha SwedSec licensiering vilket inte behövdes innan lagens tillkomst.

Enligt respondent är det vidare ytterst viktigt att följa placeringsplanen som kallas NPP (Nordeas Placerings Plan) för att kunna uppfylla kraven för god rådgivningssed. Den stora skillnaden nu gentemot innan lagens tillkomst är att rådgivarna idag arbetar på ett vis som ger en bättre helhetsbild över konsumentens situation. Vidare är det viktigt att ta hänsyn till konsumentens behov för att agera omsorgsfullt gentemot konsument enligt respondent, även denna bit har förbättrats sedan lagens tillkomst. Idag har de finansiella rådgivarna på banken indirekt via dokumentation och diverse system som används vid rådgivningstillfällena större omsorg gentemot konsument. Respondenten anser vidare att rådgivarna inom banken anpassar rådet som ges utefter kundens behov och önskemål på ett bra vis. Hela rådgivningsprocessen är mer detaljerad idag än vad den har varit förut, vilket gynnar konsumenten.

Respondenten är medveten om problemet med att finansiella rådgivare kan agera som försäljare eller marknadsförare av de egna finansiella produkterna. Detta anser dock respondenten vara en självklarhet då denne är anställd av banken samtidigt som kunderna kommer till deras bank för att de föredrar denna. *"Banken känner ingen skyldighet att informera om andra bankers instrument"*. Däremot poängterar respondent att de finansiella rådgivarna inom banken inte arbetar med någon form av resultatbaserad lön. Enligt respondent ska en rådgivare avråda en kund om denne inte förstår effekterna av en produkt som banken tillhandahåller eller risken med den. Exempelvis om en kund kommer in och säger att denne vill ta en låg risk, men samtidigt vill ha en riskabel fond eftersom denna har gått bra, så bör en avrådan göras. Dock är det upp till konsument i slutändan vad denne vill göra, däremot bör det dokumenteras att en avrådan har gjorts. Respondenten är av uppfattningen att lagen har medfört att rådgivarna idag är mer noggranna än vad de har varit förut under rådgivningstillfällena, det tas hänsyn till fler detaljer kring konsumentens behov och situation än förut.

Som det nämndes ovan arbetar banken med ett dokumentationsprogram som heter NPP, för att mötena med kund inte ska vara alltför formell brukar information kring dennes situation och förutsättningar samlas in innan mötena. Dock kan inte all information samlas in innan mötena utan detta kompletteras under eller efter mötet. NPP kartlägger exempelvis vilken risknivå kunden bör ligga samt vilken placeringshorisont investeringen bör ha. Detta görs genom en detaljerad kartläggning kring konsumentens ekonomiska och sociala förhållande. Dokumenteringen ges alltid till kund efter rådgivningen, dock är det upp till kund om denne vill ta del av den eller inte. Fastän dokumentationen kan kännas tidskrävande och omständigt anser respondent att nyttan med den är större än kostnaden för utförandet. *"Jag skulle aldrig kunna tänka mig arbeta utan dokumentation"*. NPP har funnits inom banken

även innan lagens tillkomst, dock har den inte varit utformad på samma vis. Tidigare var den mycket mindre detaljerad.

### **4.3.3 Skadestånd**

Respondenten påpekar att det sällan går så långt att en konsument åberopar skadeståndsanspråk gentemot banken. Skulle det dock ske har de en enhet inom banken som behandlar detta på ett objektiva vis. Anledningen till att skadeståndsanspråk sällan förekommer är enligt respondent av den enkla anledningen att rådgivarna genom djupgående informationsinsamlande förhindrar detta. *”Genom att följa behovsanalysen bör inte någon oaktsamhet förekomma”*. Vidare anser inte respondenten att skadeståndsanspråken har ökat sedan lagens tillkomst utan dessa beror i större grad på börsens situation. När börsen går ner ökar skadeståndsanspråken av naturliga skäl enligt respondent.

### **4.3.4 Tillsyn**

Respondenten förklarar att, under de fyra åren som denne har varit anställd hos banken som privatrådgivare har det inte förekommit några kontroller. Vidare förklarar denne dock att dessa kontroller ofta sker anonymt, med andra ord så agerar finansinspektionen kund. Detta för att få en så verklig bild av den finansiella rådgivningen som möjligt.

### **4.3.5 Övriga synpunkter**

Respondenten anser vidare att lagen var önskvärd att ta fram samt att den är viktig för såväl konsumenter som näringsidkare. Även kvaliteten har ökat inom rådgivningsbranschen enligt respondent, detta motiveras med att det idag finns system för att följa upp en viss kund, allt som har sagt och genomförts finns dokumenterat. Respondenten är av uppfattningen att förtroendet för finansiell rådgivning har ökat sedan lagens tillkomst, detta då det har varit många kunder på senare år som har kommit till banken och talat om hur nöjda de är med rådgivningen som de har fått och att de upplever förbättringar. Även efterfrågan för finansiell rådgivning har ökat under tiden som respondenten arbetat inom banken; *”Jag har gått ifrån en kundstock på cirka 450 kunder till cirka 800 kunder idag”*. Vidare anser respondenten att denne inte påverkas av lagen i sitt dagliga arbete utan detta är något som sitter i ”ryggraden”, vilket i sin tur leder till att arbetet indirekt anpassas till denna. *”För mig är det ett arbetssätt att förhålla sig till”*. Inga direkt negativa aspekter med lagen existerar enligt respondent.

## 4.4 SEB

### 4.4.1 Allmänt

Gunilla Spjuth Petersson har arbetat med finansiell rådgivning i 15 år, hennes främsta uppgift är privat rådgivning. Vidare innehar respondenten såväl en intern certifiering som SwedSec licensiering.

### 4.4.2 Näringsidkarens skyldigheter

Respondenten anser att ha tillräcklig kompetens är av yttersta vikt för att kunna genomföra sitt arbete. För att kunna uppnå detta påpekar respondenten att den som arbetar med privat rådgivning bör känna till bankens produkter väl och härigenom även kunna anpassa den till kund. Vidare måste alla finansiella rådgivare inom banken ha gått en intern utbildning där SwedSec licensieringen ingår. Dock måste alla inom banken inneha den interna certifieringen innan de kan ta steget upp och bli licensierad, detta för att grundnivån inom företaget ska vara på en viss nivå. Även innan lagen om finansiell rådgivning tillkom hade banken en utbildning för finansiell rådgivning, år 2001 börjades personalen att SwedSec licensieras. Respondenten anser med anledning av detta att kompetensen alltid har funnits inom banken. Vidare görs uppdateringar årligen för att se till att personalen fortfarande uppfyller de krav som ställs för licensiering.

God rådgivningssed uppnås enligt respondent genom att för varje kunds räkning göra en behovsanalys och därefter anpassa det finansiella rådet utefter varje kunds individuella behov. Respondenten anser vidare att god rådgivningssed alltid har tagits hänsyn till inom företaget, inga större skillnader kan ses mellan före och efter lagens tillkomst.

Omsorgsplikten uppnås genom att ha en dialog med sina kunder under varje rådgivningstillfälle och detta följs även upp i mån av tid. Respondenten förklarar vidare att kunden har ett ansvar att kontakta banken för att följa upp, *"Gå till sin bankman är som att gå till tandläkaren, det görs en gång om året oberoende av behöver de eller inte"*. Skillnaden mellan innan och nu anser sig respondenten vara att de idag är mer aktiva, vid en eventuell börsnedgång kontaktas berörda kunder och får information om situationen och uppmanas att agera.

Anpassningen till konsumentens behov anser respondenten tillgodoses väldigt bra, vidare talar denne om att det är viktigt att komma *"så nära sanningen som möjligt"*. Vissa kunder kan dölja information, för att eliminera denna risk så mycket som möjligt använder sig banken av en behovsanalys för att kartlägga hur kunden tänker.

I enkäten som fylls i vid första mötet med kunden tas frågor såsom exempelvis hur denne skulle reagera vid en eventuell förlust upp. Därefter anpassas en lösning till kundens individuella behov och önskemål, resultatet visas i ett diagram där det redovisas för hur mycket aktier respektive räntebärande investeringar portföljen ska innehålla. Respondenten anser vidare att banken alltid har anpassat sina lösningar utefter konsumentens behov, behovstrappan har alltid funnits inom företaget, dock har allting blivit tydligare. Innan lagens tillkomst fanns inget pappersunderlag för hela processen, detta anser respondenten vara den största skillnaden gentemot förut. När det gäller avrådansplikten så förklarar respondenten att det alltid har sett likadant ut, helt enkelt att om rådgivaren skulle anse att en specifik lösning är dålig för kundens räkning så ska en avrådan göras. Skillnaden gentemot tidigare är även här dokumenteringen av en avrådan, även om kunden väljer att genomföra affären ska det klart och tydligt kunna ses i dokumenteringen att en avrådan har gjorts.

Vidare kan det förekomma en intressekonflikt mellan rådgivare och konsument, detta förklarar respondenten med följande ord *"Du går inte till ICA och handlar COOP produkter"*. Däremot anser sig respondenten inte vara en försäljare eller marknadsförare av bankens egna instrument i den meningen, respondenten berättar vidare; *"Du kan aldrig vara fullständigt neutral, mitt jobb är ju att representera banken, dock handlar det alltid om en bra kundrelation i slutändan och därför kan man heller inte kränga på kunden något denne inte vill ha"*. Banken erbjuder även andra institutioners produkter bland fonder och aktier, dock inte Handelsbankens. Vidare förklarar även respondenten att inga bonusar eller provisioner ges till rådgivaren.

Dokumenteringen sker på två olika vis beroende på om det är en privat rådgivning eller om det är en kapital rådgivning. Den för privat rådgivning är mindre omfattande och kan sägas vara utformad i tre olika steg; kundens bakgrund, syfte med affären och i slutändan en lösning till kunden. Respondenten berättar vidare att de arbetar utefter en risktermometer som innehåller sju olika risknivåer. Risknivå ett anses vara den lägsta risken och risknivå sju den högsta. Exempelvis om kunden, efter att ha fyllt i all information om denna i systemet hamnar på en risknivå som är tre men kunden i själva verket vill ha en högre risknivå, så avråds kunden från detta men i slutändan är det alltid kundens önskemål som måste följas. Däremot ska det i dokumenteringen framföras att en avrådan har skett men att enligt kundens önskemål har en annan lösning genomförts. Dokumenteringen erbjuds alltid till kund, däremot är det upp till kunden själv om denna vill ta emot den eller inte. Dokumentation för kapital rådgivning är som sagt mer omfattande, dock följs samma princip, skillnaden är den att denna riskanalys är mer detaljerad än den förstnämnda.

Banken erbjuder även färdigsydda portföljer anpassade efter kundens behov, två varianter existerar, den första är låg risk varianten som ligger på en tvåa i risktermometern medan den andra är en hög risk variant och ligger på en sexa i risktermometern.

Respondenten förklarar vidare att dokumenteringen kan anses vara tidskrävande, dock så mynnar det ut i något positivt i slutändan i form av att det enklare kan följas upp. Dokumenteringen inom företaget utvecklas hela tiden och blir bättre och bättre. När dokumentering startades skedde den manuellt i pärmar, vilket enligt respondenten var betydligt mer tidskrävande. Innan lagens tillkomst fanns något som kallades historik, denna var dock betydligt mindre detaljerad och endast det som hade kommits fram till redovisades. Inget nämndes om vad som hade sagts under rådgivningen, själva rådgivningsprocessen var i mindre grad administrativ. Respondenten poängterar även att nyttan med dokumentering är större än kostnaden, gentemot såväl konsument som bank, då banken kan följa upp enklare och konsumenten har allt som sagts på papper.

Respondenten påpekar vidare att tillkomsten av dokumentering har hjälpt bankens rådgivare till att kunna utföra sitt arbete på ett bättre vis, detta då banken har utvecklat ett hjälpmedel för dokumentering som specifikt tar hänsyn till kundens önskemål, ekonomi samt livssituation. Vidare anser respondenten att detta har påverkat standarden för finansiell rådgivning, denna är idag högre än vad den var innan lagens tillkomst enligt respondent.

#### **4.4.3 Skadestånd**

Inom banken finns det en enhet som tar emot eventuella skadeståndsanspråk, detta för att bedömningen ska vara objektiv. Respondenten förklarar dock att det är ytterst sällan som det går ett ärende dit. Respondenten förklarar vidare att skadeståndsplikten inte är något som denne sitter och tänker på under arbetets gång utan rådgivaren agerar automatiskt utefter kundens önskemål och behov. Respondenten uttrycker sig på följande vis; *”Hur skulle jag agera om jag var kunden? Det handlar mycket om människokänedom, att kunna se vad kunden vill göra fastän denna kan vara otydlig ibland.”* Vidare påpekas även att klagomålen följer börsen, vid en eventuell nedgång så ökar klagomålen och tvärtom. Detta motverkar banken enligt respondent genom att följa upp och kontakta deras kunder vid eventuella börsnedgångar så att de kan gå ur i rätt läge. Banken erbjuder årligen sina kunder möjligheten att komma in och få finansiell rådgivning samt uppföljning av ett tidigare råd, detta är något som de flesta kunder tackar ja till enligt respondent.



#### **4.4.4 Tillsyn**

Tillsyn är något som ofta utförs anonymt av finansinspektionen, därför förklarar respondenten vidare att det är svårt och veta om någon form av kontroll har skett. Respondenten förklarar vidare att detta inte är något som denne har i åtanke under sitt dagliga arbete utan det gäller bara att följa de instruktioner och hjälpmedel som finns tillgängligt för att lyckas med sitt jobb på ett bra vis.

#### **4.4.5 Övriga synpunkter**

Respondenten anser vidare att kvaliteten på finansiell rådgivning har ökat sedan lagens tillkomst, dock nämns även att detta inte enbart beror på lagen om finansiell rådgivning utan är ett samarbete mellan denna lag och andra regleringar som existerar inom området. Vidare tror respondenten inte att konsumenternas förtroende har påverkats av lagens tillkomst utan denna har varit densamma hela tiden. Däremot har kundernas kompetens kring ämnet ökat enligt respondenten. Efterfrågan har inte ändrats sedan lagens tillkomst utan denna påverkas i största mån av börsen.

### **4.5 Swedbank**

#### **4.5.1 Allmänt**

Gunnar Palm har en befattning inom banken som compliance officer, hans främsta arbetsuppgift är att kontrollera och säkerställa att bankens finansiella rådgivare följer lagar och praxis som existerar. Respondenten innehar vidare även SwedSec licensiering.

#### **4.5.2 Näringsidkarens skyldigheter**

Respondenten anser att kompetensen inom bankens finansiella rådgivare är hög, detta motiveras med att alla anställda som ger råd om aktieplaceringar måste ha SwedSec licensiering. För att ge råd om fonder, mixfonder samt aktier behöver man även inneha en intern certifiering, detta erhålles genom bankens egen utbildning. Något som ytterligare höjer kompetensen enligt respondent är att dessa ska uppdateras årligen. Respondenten förklarar vidare att alla anställda är indelade i yrkesroller, beroende på vilken yrkesroll en anställd har finns det även olika krav på kompetensnivå och en utbildning som anpassas utefter yrkesrollen. Även detta har påverkat kompetensen i en positiv riktning enligt respondent. Före lagens tillkomst kunde finansiella rådgivare ge råd till konsumenter utan någon speciell utbildning, även personliga åsikter kunde förekomma under rådgivningen.

God rådgivningssed enligt respondent handlar om att behandla alla kunder lika samtidigt som deras behov alltid ska vara det som tas hänsyn till. Detta uttrycker respondenten på följande vis; *"Banken ska erbjuda bästa möjliga affär för varje kund"*. Alla kunder behandlas lika genom att alla order som tas emot ska utföras i samma ordning som de har tagits emot. Respondenten kan inte se någon skillnad på bankens sätt att agera gentemot kund innan lagens tillkomst, god rådgivningssed är något som banken alltid har strävat efter.

Vad de gäller omsorgsplikten anser respondenten att även detta är något som banken alltid har jobbat med, lagen är ett bra stöd dock. *"Banken tjänar på att konsumenten får skydd och därigenom blir mer nöjda"*. Detta motiveras med att en kundrelation bör vara långsiktig och därför har Swedbank alltid arbetat med omsorg gentemot sina konsumenter enligt respondent.

Att det kan finnas intressekonflikter och en risk att de anställda agerar som säljare eller marknadsförare av bankens egna instrument är banken mycket väl medvetna om. Därför finns det särskilda instruktioner angående detta, de anställda utbildas till att kunna identifiera situationer och härigenom inte hamna i denna situation. Respondenten förklarar detta med följande ord; *"Ju bättre vi blir på att få kunden att förstå att vi utför rådgivningen för kundens bästa och inte drivs av bonusar och premier, desto bättre kan vi hjälpa kunden"*. En kund som kommer till Swedbank för att få finansiell rådgivning ska kunna vara säker på att denne har fått den bästa möjliga lösningen, skraddarsydd efter kundens egna behov och önskemål. Respondenten anser dock inte att detta har påverkats alltför mycket av lagen i sig, utan den största skillnaden har kommit genom allmänna diskussioner i media.

Avrådningsplikten är enligt respondent sällsynt använd, dock poängteras att den nämns i lagen och att de finansiella rådgivarna som är anställda av banken är väl medvetna om avrådningsplikten. *"Det handlar om att beakta kundens kunskap och ge råd utefter detta, detta är dock en självklarhet och har därför inte påverkats sedan lagens tillkomst"*.

Respondenten anser att lagens tillkomst var berättigad, denne berättar vidare att lagen kom med en nyhet, dokumentering. Skulle banken vid något tillfälle missa att dokumentera så är bevisläget utformat på ett vis som skyddar konsumenten, dock inom rimliga gränser.

Banken arbetar genom ett hjälpmedel som kallas "rådgivningsstöd", denna tar hänsyn till kundens situation utifrån bland annat dennes kunskap, erfarenhet, riskprofil (låg, medel eller hög), placeringshorisont (kort eller lång) och familjeförhållande. Enkäten

som fylls i är på sex sidor. Utifrån denna inventering av kund tas slutligen ett placeringsförslag fram som är skräddarsydd efter kundens personliga behov. Principen är densamma för företag dock har den ett annorlunda namn, ”placeringsguiden”. Vidare ska det heller inte spela någon roll om konsument går till någon av bankens andra kontor och får finansiell rådgivning, det strävas efter att rådet bör vara densamma mellan de olika kontoren. Uppföljning sker vidare med hjälp av detta dokument.

När lagen tillkom fanns uppfattningen bland många anställda att dokumenteringen kunde kännas jobbig och komplicerad att utföra, dock har denna uppfattning ändrats enligt respondent. *”De anställda som arbetar med detta system är jättenöjda och anser att kvaliteten är hög på de råd som ges till kund”*. Respondenten förklarar vidare att nytan är större än kostnaden med dokumenteringen. Innan lagens tillkomst var det upp till varje rådgivare att avgöra om de ville dokumentera eller inte.

Lagen ger kunden rätt att ta del av den information som har tagits upp, banken skickar därför alltid ut information till kund, dock är det upp till kunderna att ta del av den. Vidare bör denna information vara utformad på ett vis så att kunden enkelt ska kunna förstå den, detta kallas för lämplighetsbedömning. Skulle det vara så att en kund, under rådgivningen, inte skulle förstå den information som ges ska rådgivaren avråda denne från att utföra affären. Banken kan dock aldrig neka en kund att göra en affär, i detta fall ska det i dokumenteringen tas upp att en avrådan har utfärdats till kund men att denne vill genomföra affären ändå.

#### **4.4.3 Skadestånd**

Skadeståndskraven tas emot av en specifik avdelning där bankens egna internjurister arbetar med dessa frågor. Dessa bedömer om ett fall ska processera vidare till rättsliga åtgärder eller om kunden anses ha rätt, vid det sistnämnda fallet betalas en kompensation ut direkt. Vidare poängterar respondenten att det sällan blir talan om några stämningar, denne talar istället om hanteringen av klagomål och reklamationer. Exempelvis om en kund skulle förlora en viss summa pengar finns det ett system för att handlägga detta, all information kring ärendet läggs då in i systemet och återkoppling sker snarast. Ansvar för att en återkoppling görs har den anställde som tog emot reklamationen eller klagomålet, det är även dennes ansvar att försöka sätta sig in i kundens situation och försöka skapa en lösning som leder till goodwill för banken i framtiden.

Om det skulle vara så att banken inte anser att kunden har rätt till ersättning och härigenom inte berättigar någon kompensation ska detta meddelas till kunden snarast. Kunden skulle kunna ta vidare ärendet till en enhet som heter kundombudsman som

ligger i Stockholm, denna enhet är utvecklad inom banken för att ta hand om liknande ärenden. Ärendet blir behandlat på ett mer objektivt vis här än om det enbart skulle bli behandlat på kontorsnivå. Skulle det vara så att även denna enhet inte berättigar någon ersättning kan kunden kontakta allmänna reklamationsnämnden som behandlar ämnet och ger ett svar, detta svar följs alltid av banken, även om banken skulle tycka att det är fel. Slutligen om även allmänna reklamationsnämnden skulle ge ett negativt svar får kunden göra en stämning och det hela blir då en rättslig process mellan bank och konsument.

Skadeståndskrav, reklamationer och klagomål tenderar till att följa börsens utveckling enligt respondent, lagen i sig har inte påverkat dessa till en ökning eller minskning. *”När börsen går bra kan även dåliga finansiella råd ge avkastning, det är inte förens börsen kursar neråt som de dåliga rådgivarna träder fram”.*

#### **4.5.4 Tillsyn**

Respondenten känner till att finansinspektionen utför sin tillsyn av att dess föreskrifter och bestämmelserna i lagstiftningen efterföljs, dock känner denne inte till något fall som förekommit på kontoret. Oannonserade kontroller där finansinspektionen agerar kund är förmodligen så tillsynen genomförs enligt respondent.

#### **4.5.5 Övriga synpunkter**

Respondenten berättar att hela syftet med lagen är att öka konsumentskyddet och är vidare inte av den uppfattningen att banken gör bättre affärer för att kunden har ett rättsligt skydd. Det hela handlar istället om en långsiktig relation mellan konsument och bank, därför ska finansiella rådgivare aldrig försöka pressa något på kunden som denne inte vill ha utan istället sträva efter att uppträda professionellt.

## 5. ANALYS

---

*I detta kapitel analyserar författarna det empiriska material som har tagits fram, detta i sin tur knyts ihop med den teoretiska referensramen som framlagts.*

---

### 5.1 Inledning

Författarna kommer genom analysen att koppla den teori som har framförts gentemot den empiri som har tagits fram genom intervjuer, härigenom kommer författarna även att kunna svara på den problemformulering som presenterades i början av studien. Under detta kapitel kommer inte någon vikt att läggas på vilken respondent som har sagt vad utan författarna strävar efter att få en allmän syn på hur den finansiella rådgivningen har påverkats i praktiken. Vidare kommer rådgivningslagens utformning att följas vid framförandet av analysen, det vill säga samma utformning som har genomförts i teori samt empiri kapitlet.

### 5.2 Näringsidkarens skyldigheter

Som det framgår i den teoretiska referensramen består lagen av ett avsnitt med näringsidkarens skyldigheter. Denna tar vidare upp tre huvudpunkter som en näringsidkare bör uppfylla; kravet på tillräcklig kompetens, kravet på dokumentation samt skyldigheten att lämna ut dokumentering till konsumenten.

Svenska fondhandlarföreningen har utgivit en licensiering vid namn SwedSec, detta är ett bevis på att en finansiell rådgivare uppfyller de krav på tillräcklig kompetens som stadgas i rådgivningslagen. Alla de fyra storbankerna anser sig ha uppfyllt kraven för tillräcklig kompetens, för att arbeta med privat rådgivning gentemot konsument har alla banker ett krav på att rådgivarna ska vara SwedSec licensierade. Då det är en extern enhet som ger ut SwedSec licensieringen anses den generera en allmän standard för vad en finansiell rådgivare bör kunna. Vidare är alla banker även överens om att det viktiga vid ett rådgivningstillfälle är att ta hänsyn till kundens behov och situation och utforma rådgivningen utefter dessa förutsättningar. Något som bankerna har en diversifierad syn på är i vilken utsträckning lagen har påverkat kvaliteten och kompetensen bland rådgivarna. Två av bankerna anser att kompetensen och kvaliteten har höjts. En annan bank anser däremot att lägsta nivån bland finansiella rådgivare har höjts medan högsta nivån inte har påverkats. Vidare anser den sista banken att kompetensen samt kvaliteten alltid har varit på samma nivå, detta med anledning av att kravet för licensiering har funnits inom banken sedan år 2001. Genom detta kan slutsatsen dras att de flesta bankerna anser att kvaliteten har höjts i samband med att lagen tillfördes. Detta genom att fler och fler banker började kräva

att deras personal skulle vara SwedSec licensierade för att få utföra finansiell rådgivning. Det är dock nämnvärt att alla de intervjuade bankerna innan lagens tillkomst använde någon form av intern utbildning för att säkerställa kompetensen hos deras rådgivare.

Som det framgår i författarnas teoretiska framläggning behandlas lagstiftarens krav på dokumentation under näringsidkarens skyldigheter i lagstiftningen. Enligt lagstiftningen ska det i efterhand gå att bedöma rimligheten i de lämnade rekommendationerna. Några faktorer som bör framkomma vid dokumentering är följande; kundens ekonomiska situation, syftet med placeringen samt hur pass riskbenägen kunden är. Dokumentationskravet är något som följs av alla intervjuade banker, dock kan den variera i utformning beroende på vilken summa investeringen utgör. Vid investeringar som är av mindre karaktär fylls en dokumentering i som är mindre detaljerad än vad den som gäller för investeringar av större karaktär är. Alla bankerna har alltså två olika nivåer på sin kartläggning beroende på hur mycket kunden är beredd att investera. Innan lagens tillkomst arbetade de finansiella rådgivarna inom respektive bank på ett mer fritt sätt, de kunde ha personliga åsikter under rådgivningen. Detta är något som inte ska förekomma enligt lagen, därför kan dokumentationskravet anses ha höjt kvaliteten på finansiell rådgivning. Vidare bör denna dokumentering även förmedlas ut till kund enligt lag. Alla bankerna ger därför ut denna information direkt till kund vid rådgivningstillfället, denna information är även anpassad så att en kund ska kunna förstå innebörden av det som dokumenteras. Detta är något som har påverkats av lagen, innan lagens tillkomst fick kunden inte med sig någon form av ”kvittens” på vad som sagts och gjorts. Vidare ska även god rådgivningssed beaktas, detta anses i enlighet med teorin vara att de olika parterna bör beakta branschens egna rekommendationer, riktlinjer, allmänna råd samt rättspraxis. Vidare nämner teorin att god rådgivningssed indirekt sammanfaller med tre andra begrepp; omsorgsplikten, anpassning efter kundens behov och ekonomiska situation samt avrådansplikten. De intervjuade respondenterna förklarar vidare att; för att kunna genomföra en rådgivning i enlighet med god rådgivningssed måste de tre andra aspekterna också tillgodoses. Detta görs genom att upprätta en behovsanalys för kunden vilket sedan mynnar ut i ett finansiellt råd. Alla de intervjuade bankerna anser sig uppfylla detta kriterium genom att använda sig av de system som är utvecklade för att anpassa rådgivningen till varje kunds behov, önskemål samt ekonomiska situation. Däremot påpekar även bankerna att det är viktigt att vara en ”människokännare” för att kunna ge ett råd som kunden vid ett senare skede kommer att vara nöjd med. En av respondenterna uttrycker sig på detta vis; *”Hur skulle jag agera om jag var kunden? Det handlar mycket om människokänedom, att kunna se vad kunden vill göra fastän denna kan vara otydlig ibland.”* Det är alltså en kombination av lagens effekt i form

av dokumentering och att kunna förstå sig på kunden som i slutändan leder till att ett bra råd ges, alltså att kriterierna för god rådgivningssed uppfylls.

Som det tidigare nämdes i teorin kan det vara svårt för en rådgivare att skilja på vad som är rådgivning och vad som är försäljning. Tre av de intervjuade bankerna menar på att kunderna kommer till deras bank för att få ta del av deras tjänster och deras personal. En annan aspekt är att en rådgivare är anställd av en bank för att sälja deras produkter samt tjänster och därigenom höja lönsamheten för företaget. En av respondenterna uttrycker sig på följande vis i ämnet; *"Du går inte till ICA och handlar COOP produkter"*. Dessa banker poängterar dock att detta inte är något som leder till att de försöker "kränga" på kunderna något de egentligen inte vill ha då detta skulle påverka den långsiktiga relationen parterna emellan, vilket bankerna alltid har värnat om. En av bankerna arbetar däremot aktivt med att försöka minimera denna risk, de anser inte att en rådgivare bör agera som säljare eller marknadsförare av bankens egna produkter överhuvudtaget. Detta uttrycker en av respondenterna på följande vis; *"Ju bättre vi blir på att få kunden att förstå att vi utför rådgivningen för kundens bästa och inte drivs av bonusar och premier, desto bättre kan vi hjälpa kunden"*. Det bör även poängteras att denna problematik inte har påverkats sedan lagens tillkomst då alla de intervjuade bankerna alltid har strävat efter långsiktiga relationer med sina kunder.

### **5.3 Skadestånd**

Som det framgår i teorin ska näringsidkaren som brister i sin finansiella rådgivning gentemot konsument ersätta ren förmögenhetsskada som kunden har blivit utsatt för. Dock är skadeståndsanspråk något som sällan blir aktuellt i praktiken enligt de intervjuade bankerna. Alla banker har däremot en enhet, speciellt tillsatt för detta ändamål. Syftet med denna enhet är att den ska kunna bedöma kundernas krav som skulle kunna uppkomma på ett objektivt vis. De flesta banker väljer dock att tala om klagomål och reklamationer istället, detta då dessa i större grad förekommer. Ingen av bankerna är av uppfattningen att skadeståndsanspråken har ökat eller minskat med anledning av lagens tillkomst. De menar istället på att skadeståndskraven följer fluktuationer på börserna vilket förtydligas av detta citat från en av respondenterna; *"När börserna går bra kan även dåliga finansiella råd ge avkastning, det är inte förens börserna kursar neråt som de dåliga rådgivarna träder fram"*. Däremot kan kunden känna sig tryggare med rådet som ges då ett bevisunderlag i form av dokumentation existerar samtidigt som lagen styrker att konsumenten har rätt till ersättning om förmögenhetsskada skulle komma att uppstå. Enligt teori ger lagen även ett starkt incitament gentemot bankerna att hålla en hög kvalitet på sin rådgivning, detta uttrycker en av respondenterna på följande vis; *"Genom att följa behovsanalysen bör inte någon oaktsamhet förekomma"*.

## 5.4 Tillsyn

Som det framgår i teorin har konsumentverket ansvaret för tillsynen av att lagstiftningen efterföljs. Detta gäller dock inte verksamheter som står under finansinspektionens tillsyn, i detta fall banker. Alla banker som har intervjuats är medvetna om att finansinspektionen har ansvaret för tillsynen, dock kan de inte svara på hur pass ofta kontroller sker då dessa ofta utförs anonymt. Däremot anser även alla respondenter att det viktiga för dem som rådgivare är att alltid ta hänsyn till kundens förutsättningar, detta genom de hjälpmedel som finns tillgängligt. Genom att alltid arbeta på detta vis behöver den anställda heller inte oro sig för de eventuella kontroller som kan förekomma. Även innan lagens tillkomst genomförde finansinspektionen tillsyn av bankerna, dock förekom det inte på samma vis då inget krav på dokumentation existerade enligt lag. Detta kan anses ha höjt kvaliteten på den finansiella rådgivningen då dokumentation indirekt leder till en tvingande kartläggning av konsumentens individuella förutsättningar och behov.



## 6. SLUTSATS

---

*I detta avslutande kapitalet knyter författarna ihop det syfte och den problemformulering som hela studien bygger på, detta med hjälp av den analys som har gjorts i föregående kapitel. Inledningsvis presenteras slutsatserna och slutligen lägger författarna fram förslag på eventuella framtida studier.*

---

### 6.1 Slutsats

Syftet med studien är att skapa en ökad förståelse och ge läsaren en djupare inblick för hur lagen om finansiell rådgivning till konsumenter har påverkat den finansiella rådgivningen i praktiken samt dess effekter av finansiell rådgivning till konsumenter.

Författarna drar slutsatsen att lagstiftningen om finansiell rådgivning till konsumenter har påverkat den finansiella rådgivningen på ett påtagligt sätt för bankerna, detta genom att rådgivningslagen har fört med sig nya ramverk för hur den finansiella rådgivningen numera bör utformas i praktiken. De främsta förändringarna har kommit via kompetenskravet och dokumentationskravet för den finansiella rådgivningen. Genom att följa dokumentationskravet och därigenom upprätta en analys av kundens ekonomiska förutsättningar och behov, syftet med placeringen samt kundens riskbenägenhet anses kraven för god rådgivningssed vara uppfyllda. Däremot har rådgivningslagen i sig inte påverkat bankernas målsättning att alltid ha nöjda kunder genom att bygga ett förtroende gentemot kund, vilket leder till en långsiktig relation. Vidare kan det dock sägas att, även om inte bankernas målsättning har påverkats utav rådgivningslagen, att denna har höjt kvaliteten på den finansiella rådgivningen genom de hjälpmedel som har tillkommit inom branschen.

Idag arbetar rådgivarna med ett mer strukturerat tillvägagångssätt, de har föreskrifter att följa samt hjälpmedel för att kunna kartlägga en kundens individuella behov av finansiell rådgivning. Författarna finner samtidigt att kravet på dokumentation kan i vissa fall vara till nackdel för konsumenterna, då mycket enkla rådgivningsärenden kan väljas bort på grund av den administrationsprocess som dokumenteringen för med sig. Författarna finner vidare att nyttan med dokumentation vid rådgivningen väger över kostnaderna. Detta anser författarna, med grund utifrån att dokumenteringen motverkar en mängd framtida tvister som skulle kunna uppstå mellan rådgivare och konsument. Detta då förutsättningarna för de rekommendationer som gavs i samband med rådgivningen kan styrkas via dokumentationen som upprättats. De främsta fördelarna med dokumentationskravet finner författarna ligga i såväl bankernas som konsumenternas intresse i praktiken.

Vidare kan kravet om SwedSec licensiering anses ha höjt kompetensen bland rådgivare i allmänhet. Fastän bankerna tidigare har haft egna interna utbildningar så har SwedSec licensieringen höjt kompetensen i form av att den leder till en högre standardkunskap bland rådgivare genom att den är standardiserad. Förut kunde rådgivare ha personliga åsikter under ett rådgivningstillfälle, denna möjlighet är nu helt borta. Enbart denna förändring i sig kan anses ha påverkat den finansiella rådgivningen i positiv riktning samt påverkat konsumenternas förtroende i samma riktning via de krav som numera ställs på en rådgivare. Detta kan vara en av anledningarna till att näst intill inga skadeståndsanspråk har väckts gentemot någon utav de intervjuade bankerna. Däremot är det viktigt att påpeka att det främst är börsern som påverkar skadeståndsanspråken.

Något som de finansiella rådgivarna bör ha i åtanke när de utför sin rådgivning är att inte utsätta kunden för större risker än vad denne är beredd att ta. När kartläggning av en kunds situation och behov görs kommer en riskprofil att tas fram, denna i sin tur bör vara grunden till en eventuell avrådan som rådgivaren utför i samförstånd med konsument. Innan rådgivningslagens tillkomst fanns det inget som tvingade en rådgivare att avråda, dock är detta något som de flesta rådgivare har i åtanke under deras arbete då bankens strävan är att skapa långsiktiga relationer till kunden. Med andra ord kan rådgivningslagen i sig inte sägas ha påverkat de finansiella rådgivarnas syn gentemot avrådan.

Eventuella intressekonflikter som kan uppstå mellan rådgivare och konsument är svåra att urskilja vid finansiell rådgivning, dock drar författarna slutsatsen att, då god rådgivningssed beaktas i verksamheten minimeras risken för intressekonflikter. Att inte ta hänsyn till konsumentens individuella förutsättningar och behov genom att ”kränga” på konsumenten bankens finansiella produkter, finner författarna inte vara ett starkt incitament för bankerna varken före eller efter lagens tillkomst. Även om utgångsläget lämpligen bör vara att bankerna iakttar god rådgivningssed, menar författarna att det ändå aldrig går att vara helt objektiv när banken erbjuder konsumenten finansiell rådgivning. Bankens finansiella rådgivare känner främst till den egna bankens produkter och härigenom kommer dem indirekt att marknadsföra dessa vare sig de vill eller inte.

Författarna konstaterar slutligen i studien att respondenterna generellt ger en positiv helhetssyn av de effekter som rådgivningslagen har skapat i praktiken. Detta genom de kompetenskrav som ställs på deras rådgivare, med underlag av detta anser författarna att den finansiella rådgivningen idag har uppnått en högre kvalitet än vad den hade innan rådgivningslagens tillkomst.

## **6.2 Förslag till fortsatta studier**

Under tiden som skrivandet av denna studie pågått har författarna fått nya infallsvinklar som skulle kunna vara intressant att undersöka för vidare studier. Hur ser förtroendet för den finansiella rådgivningen från konsumenternas perspektiv ut under en finansiell kris? Vilka skillnader kan förekomma för finansiell rådgivning under låg respektive högkonjunktur? Hur kan man stärka kvaliteten för finansiell rådgivningen ytterligare? Hur förhåller sig konsumenterna till rådgivningslagen? Dessa frågeställningar skulle sannerligen vara intresseväckande för bankerna i allmänhet och finansiella rådgivare i synnerhet.

# KÄLLFÖRTÄCKNING

## Litteratur

Beckman, M & Svensson, A-P (2007) *Regelverk på värdepappersmarknaden*. Malmö: Liber ekonomi

Bryman, A & Bell, E (2005) *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Malmö: Liber Ekonomi

Darmer, P & Freytag, P. V (1995) *Företagsekonomisk undersökningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur AB

Eriksson & Wiedersheim-Paul (1997) *Att utreda, forska och rapportera*. Malmö: Liber Ekonomi

Hegelund, S (2007) *Akademisk argumentation: Att skriva övertygande uppsatser*. Malmö: Liber Ekonomi

Johansson Lindfors, M (1993) *Att utveckla kunskap*. Lund: Studentlitteratur

Lycke, J. Runesson, E-M. & Swahn, M (2003) *Ansvar vid finansiell rådgivning*, Stockholm: Norstedts Juridik AB

Oxenstierna, G (2009) *Placeringsrådgivning*. Lund: Studentlitteratur AB

Patel, R & Davison, B (1994) *Forskningsmetodikens grunder Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur AB

Svensson, A-P (2004) *Råd till rådgivare* Stockholm: Svenska fondhandlareföreningen

## Intervju

Gunnar Palm (Compliance officer) vid Swedbank i Göteborg (2009-12-17)

Linda Hellsten (Kapitalmarknadschef) vid Handelsbanken i Göteborg (2009-12-21)

Marie Berg (Personlig Bankman) vid Nordea i Göteborg (2009-12-22)

Pia Ramberg & Gunilla Petersson (Privatrådgivare) vid SEB i Göteborg (2009-12-21)

## **Offentligt tryck**

FFFS 2007:16 Föreskrifter om värdepappersrörelse

Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter

Lag (1991:980) om handel med finansiella instrument

Proposition 2002/03:133 Lag om finansiell rådgivning till konsumenter

SOU 2002:41 Konsumentskydd vid finansiell rådgivning

SOU 2008:12 Finansiella sektorn bär frukt

Rådgivning, kunden och lagen – en undersökning av finansiell rådgivning (2007:5)

## **Bilaga 1. Intervjuguide för bankerna**

### **Allmänna frågor**

- Vad har ni för befattning inom banken?
- Hur lång erfarenhet har ni som finansiell rådgivare?

### **Näringsidkarens skyldigheter**

Näringsidkaren ska i enlighet med rådgivningslagen ha tillräcklig kompetens vid rådgivning mot konsument.

- Vad bedömer ni är tillräcklig kompetens vid rådgivning till konsumenter?
- Har rådgivningslagen medfört höjd kompetenskrav i bankens verksamhet mot vad det var innan rådgivningslagen tillkom? På vilket sätt i så fall?
- Har ni fått genomgå någon särskild utbildning för att kunna ge finansiell rådgivning?
- Har ni anspråk på att rådgivare ska vara certifierade/licensierade hos er?

Näringsidkaren ska enligt rådgivningslagen beakta god rådgivningssed i verksamheten.

- Vad innebär detta för er i det praktiska arbetet?
- Anser ni att detta har förändrats sedan rådgivningslagen tillkom?

Näringsidkaren ska enligt rådgivningslagen agera på ett sätt som är omsorgsfullt gentemot konsumentens intressen.

- Vad innebär omsorgsplikten för er i det praktiska arbetet?
- Har omsorgen av konsumentens intressen sett annorlunda ut tidigare innan lagen tillkom?

Näringsidkaren ska anpassa rådgivningen utefter konsumentens önskemål och behov.

- Hur anser ni att anpassningen till den enskilda konsumentens behov tillgodoses?
- Var det annorlunda innan rådgivningslagen trädde ikraft?
- Bedömer ni att det kan förekomma motstridiga intressen mellan rådgivaren och konsumenten, beträffande att rådgivaren kan agera som försäljare och/eller marknadsförare av bankens egna finansiella instrument?

Näringsidkaren ska enligt rådgivningslagen praktisera avrådningsplikten.

- När avråder ni konsumenten från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till konsumentens ekonomiska förutsättningar och övriga behov?
- Agera ni annorlunda innan lagen tillkom?

Enligt rådgivningslagen ställs det krav på dokumentation vid rådgivningstillfället.

- Hur ser dokumentationen ut hos er?
- Hur pass detaljerad är den?
- Ges denna information ut till konsument?
- Kan kravet på dokumentation upplevas som besvärlig, omständigt och/eller tidskrävande?
- Bedömer ni att nyttan av dokumentation är berättigad dess extra kostnad i form utav mer arbete?
- Hade ni, innan lagen tillkom, någon liknande form utav dokumentation?
- Vad är er allmänna uppfattning om kravet på dokumentation?

### **Skadestånd**

Finansiell rådgivning som vid rådgivningstillfället uppsåtligen eller av oaktsamhet orsakar konsumenten ren förmögenhetsskada skall ersätta skadan.

- Hur har detta påverkat er i det praktiska arbetet?
- Hur ser konsumenternas talan ut i fråga om skadeståndsansvar innan respektive efter lagens tillkomst?

### **Tillsyn**

Enligt rådgivningslagen är det finansinspektionen som bör utöva tillsynen;

- Vilka upplysningar har ni fått ifrån finansinspektionen?
- Har det förekommit att finansinspektionen har utfört kontroller för att säkerställa att rådgivningslagen efterföljs?
- Om tillsyn har förekommit, hur ser genomförandet ut samt hur ofta sker den?

### **Övriga frågor**

Anser ni att betydelsen av rådgivningslagen tillkomst var önskvärd att lagstifta?

Bedömer ni att kvaliteten på rådgivningen har förändrats sen tillkomsten av rådgivningslagen?

Bedömer ni att konsumenternas förtroende har förändrat sig sen tillkomsten av rådgivningslagen för den finansiella rådgivaren?

Hur ser konsumenternas efterfrågan av finansiell rådgivning ut? Har behovet ändrats de senaste åren?

Övriga allmänna synpunkter kring rådgivningslagen? Positiva & Negativa effekter?

## **Bilaga 2. Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter**

### **Inledande bestämmelser**

**1 §** Denna lag gäller finansiell rådgivning som en näringsidkare tillhandahåller en konsument och som omfattar placering av konsumentens tillgångar i finansiella instrument eller i livförsäkringar med sparmoment. Lagen är dock inte tillämplig när den som utför rådgivningen enbart förordar en annan placering än som nu sagts. Lag (2004:571).

**2 §** I denna lag avses med

konsument: *en fysisk person* som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,

*näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten

*finansiellt instrument*: det som anges i 1 kap. 4 § första stycket 1 lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden. Lag (2007:560).

**3 §** Bestämmelserna i denna lag får inte frångås till nackdel för en konsument.

### **Näringsidkarens skyldigheter**

**4 §** Näringsidkaren skall

1. se till att den som utför rådgivningen har tillräcklig kompetens,
2. dokumentera vad som förekommit vid rådgivningstillfället, och
3. lämna ut dokumentationen till konsumenten.

Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela närmare föreskrifter om vad näringsidkaren skall iaktta när det gäller rådgivares kompetens, dokumentation av rådgivning, utlämnande av sådan dokumentation och om undantag från skyldigheten att lämna ut dokumentationen.

**5 §** Näringsidkaren skall i sin rådgivningsverksamhet iaktta god rådgivningssed och med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen. Näringsidkaren skall anpassa rådgivningen efter konsumentens önskemål och behov samt inte rekommendera andra lösningar än sådana som kan anses lämpliga för konsumenten.

Näringsidkaren skall avråda konsumenten från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till konsumentens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter.

### **Skadestånd**

**6 §** Näringsidkare som genom finansiell rådgivning uppsåtligen eller av oaktsamhet orsakar konsumenten ren förmögenhetsskada skall ersätta skadan.



**7 §** Om konsumenten vill åberopa att finansiell rådgivning har orsakat honom eller henne ren förmögenhetsskada, skall konsumenten underrätta näringsidkaren om detta inom skälig tid efter det att han eller hon märkt eller bort märka att skada har uppkommit.

Om konsumenten inte underrättar näringsidkaren inom den tid som följer av första stycket, faller rätten till skadestånd enligt denna lag bort. Detsamma gäller om konsumenten inte väcker talan inom tio år från rådgivningstillfället.

### **Tillsyn**

**8 §** Konsumentverket utövar tillsyn över att denna lag och föreskrifter som meddelats med stöd av lagen följs. Verkets tillsyn omfattar dock inte verksamhet som står under Finansinspektionens tillsyn eller verksamhet som bedrivs av advokater.

För tillsynen har Konsumentverket rätt att göra inspektion hos näringsidkare som tillhandahåller finansiell rådgivning och att ta del av samtliga handlingar som behövs för tillsynen. Näringsidkaren skall lämna de upplysningar om verksamheten som begärs för tillsynen.

Om näringsidkaren inte tillhandahåller handlingarna eller lämnar upplysningarna, får Konsumentverket förelägga näringsidkaren vid vite att fullgöra sin skyldighet.

**9 §** Om en näringsidkare som står under Konsumentverkets tillsyn utför finansiell rådgivning i strid med de krav som ställs i lagen eller i föreskrifter som meddelats med stöd av lagen, får verket vid vite förelägga näringsidkaren att upphöra med finansiell rådgivning.

Om det är tillräckligt får Konsumentverket i stället meddela varning.

**10 §** Konsumentverkets beslut enligt 8 § tredje stycket och 9 § får överklagas hos allmän förvaltningsdomstol.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.