

Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd om finansiell rådgivning till konsumenter;

beslutade den 3 juni 2004.

Konsumentverket föreskriver följande med stöd av 1 § förordningen (2004:17) om finansiell rådgivning till konsumenter och beslutar följande allmänna råd.

**KOVFS
2004:5**

Utkom från trycket
den 29 juni 2004

1 kap. Tillämpningsområde

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

2 § Dessa föreskrifter och allmänna råd avser sådan finansiell rådgivning som omfattas av lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter och som lämnas av näringsidkare som enligt denna lag står under Konsumentverkets tillsyn. Reglerna gäller oavsett vilket medium som används vid rådgivningen. För näringsidkare som står under Finansinspektionens tillsyn gäller Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om finansiell rådgivning till konsumenter (FFFS 2004:4).

Näringsidkares rådgivningsverksamhet är av varierande storlek och karaktär och de tillhandahåller olika slag av finansiell rådgivning. Dessa föreskrifter och allmänna råd är avsedda att ge utrymme för anpassningar till den enskilda näringsidkarens storlek och karaktär samt till rådgivningsverksamhetens inriktning, omfattning och svårighetsgrad.

2 kap. Kompetenskrav

Allmänt

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

Kunskapsområden och kunskapsnivå bör anpassas efter näringsidkarens verksamhet och komplexiteten av de lösningar och produkter som rekommenderas en enskild konsument. De allmänna råden till 2 kap. 2–4 §§ om kunskapsområden som den som lämnar råd bör behärska, är alltså inte uttömmande.

Kunskaper

2 § Näringsidkaren skall se till att den personal som lämnar råd känner till innehållet i relevanta författningar och andra regler.

Allmänna råd

Rådgivare bör behärska bl.a. följande kunskapsområden.
Avtals-, skadestånds- och mellanmansrätt.
Konsumenträtt.
Arvs-, gåvo-, familje- och socialförsäkringsrätt.
Penningtvätt- och insiderregler.
Tillämpliga skatterättsliga regler.
Tillämplig självreglering.

3 § Näringsidkaren skall se till att den personal som lämnar råd förstår och kan uppfylla relevanta krav på rådgivaransvar, etik och god rådgivningssed. Vidare skall kunskaperna omfatta hur omsorgs-, avrådande- och dokumentationsplikten skall fullgöras.

Allmänna råd

Rådgivare bör behärska bl.a. följande kunskapsområden.
Rådgivarens roll och ansvar.
Information om handel till kunder.
Rättvis behandling av kunder.
Sekretessfrågor.

4 § Näringsidkaren skall se till att den personal som lämnar råd kan tillämpa relevanta kunskaper om sparande och placeringar i finansiella instrument och försäkringar.

Allmänna råd

Rådgivare bör behärska bl.a. följande kunskapsområden.
Aktier och aktierelaterade instrument.
Ränteinstrument.
Fondandelar.
Derivatinstrument.
Blandformer och strukturerade produkter.
Pensionsförsäkring.
Kapitalförsäkring.
Kunskap om kapitalmarknadens roll och funktion.

Grundläggande placeringsstrategier.
Avkastning och risk.
Riskjusterad avkastning.
Grundläggande portföljlära.

KOVFS 2004:5

Kunskapstest

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

Uppdaterade kunskaper

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

Praktisk erfarenhet

7 § Näringsidkaren skall säkerställa att den personal som lämnar råd har fått lämplig praktisk erfarenhet. Den praktiska erfarenheten skall bl.a. omfatta kommunikation med konsumenter.

3 kap. Dokumentation

Uppgifter om den som lämnar rådgivningen

1 § Dokumentationen av ett rådgivningsuppdrag skall innehålla uppgifter som gör det möjligt att identifiera

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

Allmänna råd

I dokumentationen bör uppgifter om rådgivarens kompetens och befogenhet samt övriga uppgifter som har betydelse för rådgivningssituationen specificeras. Vilka typer av finansiella produkter näringsidkaren lämnar råd om bör också dokumenteras.

Uppgifter om konsumenten

2 § Dokumentationen skall innehålla uppgift om konsumentens

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

Om konsumenten redan är väl känd av näringsidkaren behöver näringsidkaren inte dokumentera samtliga dessa uppgifter om konsumenten. I sådana fall skall näringsidkaren dokumentera skälen för att uppgifterna inte dokumenteras.

Allmänna råd

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

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

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

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

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

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

Uppgifter om rådgivningssituationen

3 § Dokumentationen skall innehålla uppgift om

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

Allmänna råd

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

Grunderna för ett avrådande bör noteras. Om konsumenten väljer att genomföra en placering som varit föremål för en avrådan bör detta noteras.

Dokumentationens utförande

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

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

KOVFS 2004:5

Utlämnande av dokumentation till konsumenten

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

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

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

Undantag från utlämnande skall noteras i dokumentationen.

9 § Näringsidkaren skall informera konsumenten om möjligheten att få ut dokumentation på begäran.

Arkivering

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

4 kap. Information till konsumenter vid rådgivning

Allmänna råd

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

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

Näringsidkaren bör informera konsumenten om vilka produkter och tjänster som omfattas av den rådgivning som ges samt andra omständigheter av väsentlig betydelse för rådgivningen.

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

Näringsidkaren bör informera konsumenten om att rådgivningens omfattning och innehåll kan påverkas om konsumenten väljer att inte lämna uppgifter om sig själv.

Dessa föreskrifter och allmänna råd träder i kraft den 1 juli 2004. Bestämmelserna i 2 kap. 5 § tillämpas från och med den 1 juli 2005.

På Konsumentverkets vägnar

KARIN LINDELL

Eva Westberg

