



Handelshögskolan
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET

Företagsekonomiska Institutionen

Ny lag om finansiell rådgivning

→ Uppfyller lagen sitt syfte?

**Magisteruppsats i Företagsekonomi
Externredovisning
Höstterminen 2004**

Handledare: Stefan Schiller

Författare: Sara Norling 770714

SAMMANFATTNING

Magisteruppsats i företagsekonomi, Handelshögskolan vid Göteborgs universitet, Externredovisning, Höstterminen 2004

Författare: Sara Norling

Handledare: Stefan Schiller

Titel: Ny lag om finansiell rådgivning – uppfyller lagen sitt syfte?

Bakgrund och Problem: Den 1 juli 2004 trädde en ny lag i kraft för att skydda konsumenten och stärka förtroendet på marknaden. Den nya lagen heter *Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter* och syftet med lagen, enligt lagstiftaren, är att förbättra konsumentskyddet, öka förtroendet på marknaden och höja kompetensen hos anställda. Exempel på rådgivare som omfattas av lagen är rådgivare som är anställda på banker, värdepappersbolag, fondbolag och försäkringsbolag. Bankerna har nyligen ställts inför problemet att implementera den nya lagen och det kan därför vara intressant att se om bankerna anser att lagen uppfyller det syfte som lagstiftaren eftersträvar. Uppsatsens problemformulering är därför följande; *Uppfyller lagen om finansiell rådgivning till konsumenter sitt syfte?*

Syfte: Syftet med uppsatsen är att undersöka om bankerna anser att lagen om finansiell rådgivning uppfyller sitt syfte. Uppsatsen kan ses som ett bidrag i den debatt som har pågått i samhället kring införandet av den nya lagen. Den kan även ses som ett bidrag för andra värdepappersbolag och övriga som är verksamma inom området. Den kan till exempel användas i personalutbildning, som hjälpmedel för de som står inför licensiering, ett stöd för befintliga licensierade rådgivare eller för andra som önskar kunskaper inom det aktuella området.

Avgränsningar: Författaren har avgränsat sig till att se problemet ur bankernas perspektiv, det vill säga om bankerna anser att lagen uppfyller sitt syfte. Vidare har författaren avgränsat sig till att genomföra intervjuer med de fyra storbankerna som är, Föreningssparbanken, Handelsbanken, Nordea och SEB. Till sist har författaren valt att avgränsa sig geografiskt, främst på grund av uppsatsens omfång och tidsram.

Metod: För att svara på syftet och få en bred inblick i problemet har författaren bearbetat diverse litteratur inom området, studerat lagar och regler samt tagit del av den allmänna debatten kring ämnet. Författaren har valt att använda sig av en kvalitativ metod för insamlande och bearbetning av empiriskt material. Vidare gör författaren en deskriptiv undersökning och genomför uppsatsen utifrån ett deduktivt arbetssätt. Intervjuerna genomförs med en strävan mot att de skall vara ostandardiserade och fria på grund av att det anses mest lämpligt vid insamling av ”mjuka” data.

Resultat och slutsatser: Lagstiftarens syfte är förbättra konsumentskyddet, öka förtroendet på marknaden samt höja kompetensen hos anställda. Bankerna anser att lagen uppfyller sitt syfte. *Konsumentskyddet* förbättras genom att lagen säkerställer

kompetensen på rådgivare samt genom kravet på dokumentation. Här uppstår dock även ett krav på konsumenten som tar emot och verifierar dokumentationen. När det gäller dokumentationskravet förklarar bankerna att det inte står klart än var gränsen går och menar att invecklade diskussioner och överdrivet dokumenterande är inte alltid det som gynnar konsumenten bäst. Alla individer är olika. Ett *ökat förtroende* uppnås genom att lagen säkerställer en lägsta kompetens på rådgivare. I och med lagen skall *alla* som ger råd genomgå en certifiering som fastställer kunskap inom ämnesområden som finansiell ekonomi och etik. Att rådgivningen nu är bokad och tar längre tid anses inte vara negativt enligt bankerna utan rådgivarna kan kartlägga kundernas situation och lättare se helheten. Detta bör leda till fler nöjda kunder och ett ökat långsiktigt förtroende. Syftet är till sist att *höja kompetensen* vilket sker genom certifiering och licensiering. Detta är bra då kunder idag ställer höga krav och det gäller för bankerna att kunna leverera ett mervärde. Det kan dock påpekas att en rådgivares teoretiska kunskaper har en liten betydelse om en rådgivare saknar en pedagogisk förmåga.

Förslag till fortsatta studier: Författaren har i denna uppsats gjort vissa avgränsningar. En avgränsning som görs är att se om lagen uppfyller sitt syfte sett ur bankernas perspektiv. Ett förslag till vidare forskning vore att se hur konsumenterna upplever den nya lagen. Vidare anser författaren att det vore intressant att undersöka vad lagstiftningen verkligen får för konsekvenser. Eftersom denna lagstiftning trädde ikraft 1 juli 2004 kan det om ett par år vara intressant att se om lagen har fått den effekt som lagstiftaren eftersträvar. Vidare sker i denna uppsats intervjuer med fyra olika personer och det är kan hända att respondenternas personliga åsikter präglar uppsatsens slutsatser. Förslag till fortsatt forskning kan därför vara att utöka antalet intervjuer.

1	INLEDNING	6
1.1	BAKGRUND	6
1.1.1	<i>Förtroende i näringslivet</i>	6
1.1.2	<i>Förtroende för finanssektorn</i>	7
1.2	PROBLEM	8
1.3	SYFTE OCH BIDRAG	8
1.4	AVGRÄNSNINGAR	9
2	METOD	10
2.1	INLEDNING	10
2.2	OLIKA TYPER AV METODER	11
2.2.1	<i>Kvantitativ metod</i>	11
2.2.2	<i>Kvalitativ metod</i>	12
2.3	OLIKA TYPER AV ANSATSER	10
2.3.1	<i>Deduktion</i>	10
2.3.2	<i>Induktion</i>	10
2.3.3	<i>Abduktion</i>	11
2.4	OLIKA TYPER AV UNDERSÖKNINGAR	12
2.4.1	<i>Explorativa undersökningar</i>	12
2.4.2	<i>Deskriptiva undersökningar</i>	13
2.4.3	<i>Hypotesprövande undersökningar</i>	13
2.5	DATAINSAMLING GENOM INTERVJUER	13
2.5.1	<i>Standardiserade och ickestandardiserade intervjuer</i>	13
2.5.2	<i>Strukturerade och fria intervjuer</i>	14
2.6	PRIMÄR- OCH SEKUNDÄRDATA	14
2.7	VALIDITET OCH RELIABILITET	15
2.8	FÖRFATTARENS VAL	15
2.8.1	<i>Författarens val av metod, ansats och undersökning</i>	15
2.8.2	<i>Författarens val av intervjuer</i>	16
2.8.3	<i>Uppsatsens primär- och sekundärdata</i>	16
2.8.4	<i>Uppsatsens validitet och reliabilitet</i>	16
3	TEORETISK REFERENSRAM	17
3.1	INLEDNING	17
3.2	LAGEN OM FINANSIELL RÅDGIVNING TILL KONSUMENTER	17
3.2.1	<i>Bakgrund och syfte</i>	17
3.3	INLEDANDE BESTÄMMELSER	18
3.3.1	<i>Vem är konsument</i>	18
3.3.2	<i>Vilka rådgivare omfattas</i>	18
3.3.3	<i>Vad är rådgivning</i>	19
3.3.4	<i>Vad är finansiell rådgivning</i>	19
3.4	NÄRINGSIDKARENS SKYLDIGHETER	19
3.4.1	<i>Lagens krav på dokumentation</i>	20
3.4.2	<i>Lagens krav på kompetens</i>	20
3.4.3	<i>SwedSec licensiering</i>	21
3.5	ÖVRIG FAKTA	22
3.5.1	<i>Den finansiella sektorn</i>	22
3.5.2	<i>Kapitalmarknad och risk</i>	22
3.5.3	<i>Konsumentens skydd vid finansiell rådgivning</i>	22
3.5.4	<i>Den framtida utvecklingen</i>	23
4	EMPIRI	24
4.1	INLEDNING	24
4.2	NÄRINGSIDKARENS SKYLDIGHETER	24
4.2.1	<i>Tillräcklig kompetens- det första kravet</i>	24

4.2.2	<i>Dokumentation – det andra och tredje kravet</i>	26
4.2.3	<i>God rådgivningssed</i>	27
4.3	SKADESTÅND	27
4.4	TILLSYN	27
4.5	ÖVRIGT GÄLLANDE LAGEN OM FINANSIELL RÅDGIVNING	28
4.5.1	<i>Syftet med lagen om finansiell rådgivning?</i>	28
4.5.2	<i>Uppfyller lagen sitt syfte?</i>	28
4.5.3	<i>Risk för överreglering?</i>	28
4.5.4	<i>Vilka förändringar?</i>	28
4.5.5	<i>Någon speciell svårighet?</i>	29
4.5.6	<i>Ständig förändring?</i>	29
5	ANALYS	31
5.1	INLEDNING	31
5.2	INLEDANDE BESTÄMMELSER I LAGEN	31
5.2.1	<i>Svårt att veta när det är rådgivning</i>	31
5.3	NÄRINGSIDKARENS SKYLDIGHETER	31
5.3.1	<i>Tillräcklig kompetens – det första kravet</i>	32
5.3.2	<i>Dokumentation – det andra och tredje kravet</i>	33
5.3.3	<i>God rådgivningssed</i>	33
5.4	SKADESTÅND	33
5.4.1	<i>För tidigt att uttala sig om</i>	33
5.5	TILLSYN	34
5.5.1	<i>Pågående process</i>	34
5.5.2	<i>Kontrollpersoner</i>	34
5.6	UPPFYLLER LAGEN SITT SYFTE?	34
6	SLUTSATS OCH FORTSATT FORSKNING	36
6.1	INLEDNING	36
6.2	LAGSTIFTARENS SYFTE	36
6.2.1	<i>Förbättra konsumentskyddet</i>	36
6.2.2	<i>Öka förtroendet</i>	37
6.2.3	<i>Höja kompetensen</i>	38
6.3	FORTSATT FORSKNING	38
	INTERVJUGUIDE	41

1 INLEDNING

Kapitel börjar med en allmän beskrivning av situationen i samhället idag. Författaren vill här ge en vid bakgrund till uppsatsens ämnesområde och samtidigt fånga läsarens intresse. Kapitlet fortsätter sedan med att gå in på det aktuella område som den här uppsatsen berör och till sist avsluta med att beskriva det aktuella problemet.

1.1 Bakgrund

I bakgrunden ger författaren inledningsvis en beskrivning av situationen i samhället idag. Därefter går författaren in på det aktuella området som denna uppsats kommer att beröra.

1.1.1 Förtroende i näringslivet

Under de senaste åren har ett stort antal företagsskandaler inträffat i USA och i Europa. I USA har man bland annat tillgripit hårdare lagstiftning och i flera länder i Europa utvecklas nu koder för Corporate Governance, bolagsstyrning. Utvecklingen som sker i Sverige grundar sig i en rad olika faktorer. Exempel på de bakomliggande orsakerna i Sverige är internationaliseringen, hushållens ökade indirekta aktieäggande och börsbubblan som existerade 1997–2002.¹

Ett hett ämne i den svenska debatten är förtroende i näringslivet. Regeringen beslutade 2002 om att tillkalla en kommission för att analysera behovet av åtgärder som säkerställer förtroendet för det svenska näringslivet. Kommissionen antog namnet *Förtroendekommissionen* och kommissionen lämnade i mars 2004 en redogörelse av sitt arbete. Redogörelsen/betänkandet går under namnet *Näringslivet och förtroendet* (SOU 2004:47).²

1.1.1.1 Förtroendekommissionen³

Förtroendekommissionen har analyserat olika orsaker till problemen och här följer ett utdrag av de orsaker som kommissionen har arbetat fram:

→ Utnyttjande av marknadsställning och informationsöverläge som till exempel bristande konsumentinformation vid finansiella upplägg.

→ Oklara roll- och ansvarsgränser som till exempel konflikt mellan olika styrelseuppdrag, revisorers roll och rådgivare med säljuppdrag.

¹ www.regeringen.se/content/1/c6/02/04/45/a415ad5d.pdf

² Ibid

³ SOU 2004:47

→ Effekter av börsbubblan som existerade 1997–2002. Under uppgången ökade hushållens aktierelaterade sparande och under nedgången fick detta en negativ inverkan på förtroendet. Finansiella rådgivare medverkade till att småsparare utsatte sig för höga risker i sitt aktiesparande.

→ Brister i den personliga etiken.

1.1.1.2 Områden som kräver förtroendefrämjande åtgärder⁴

För att förbättra förtroendesituationen har kommissionen arbetat fram ett antal strategier. Förtroendekommissionens ambition är att med så lite ytterligare reglering som möjligt skapa förutsättningar för det svenska näringslivet att återvinna sitt förtroende. Det vilar därmed ett stort ansvar på näringslivets institutioner och på företagen att genom olika former av självreglering och frivilliga åtaganden bygga upp förtroendet igen. Det fordras även att den som bryter mot reglerna blir upptäckt och drabbas av sanktioner. Den som vill få förtroende måste, enligt kommissionen, visa stor öppenhet och informationen skall vara tydlig och korrekt. Samtidigt måste näringslivets krav på att kunna hemlighålla uppgifter som berör bl.a. affärsförhållanden och enskilda personers integritet respekteras. Kommissionen har tagit fram följande fyra områden där förtroendefrämjande insatser kan och bör göras.

- ▶ Förbättrad bolagsstyrning.
- ▶ **Förtroende för finanssektorn.**
- ▶ Effektivare konkurrenspolitik.
- ▶ Förstärkta insatser mot ekonomisk brottslighet.

1.1.2 Förtroende för finanssektorn

Denna uppsats berör ett av ovanstående fyra områden, vilket är förtroendet i finanssektorn. Finanssektorn spelar en nyckelroll för samhällsekonomin och är i hög grad beroende av ett gott förtroende. Kommissionen fokuserar främst på den enskilda konsumentens ställning i förhållande till finanssektorns övriga aktörer. Behovet av ett bra konsumentskydd har bidragit till en mer omfattande statlig reglering och övervakning i den här sektorn än för andra branscher.⁵

Konsumentens informationsunderläge vid köp av finansiella tjänster hänger ihop med att fler grupper av medborgare börjat utnyttja komplexa finansiella tjänster. Det gäller tjänster som tidigare endast varit en angelägenhet professionella aktörer eller tjänster som inte funnits överhuvudtaget. Utvecklingen inom finansnäringslivet har inneburit många

⁴ SOU 2004:47

⁵ www.regeringen.se/content/1/c6/02/04/45/a415ad5d.pdf

positiva förändringar för konsumenten men också inneburit att konsumentskyddet behöver stärkas.⁶

1.1.2.1 Ny lag om finansiell rådgivning till konsumenter

Den 1 juli 2004 trädde en ny lag i kraft för att skydda konsumenten och stärka förtroendet på marknaden. Den nya lagen heter *Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter* och det är Finansinspektionen som är ansvarig för tillsynen av den. Lagen ger finansiell rådgivning en tydligare rättslig ram och preciserar kraven på näringsidkarens prestation och ansvar vid rådgivning.⁷ Syftet med lagen, enligt lagstiftaren, är att förbättra konsumentskyddet, öka förtroendet på marknaden och höja kompetensen hos anställda.⁸

1.2 Problem

Exempel på rådgivare som omfattas av lagen är rådgivare som är anställda på banker, värdepappersbolag, fondbolag och försäkringsbolag. Lagen har kommit till på grund av förtroendeproblemet som har beskrivits i bakgrunden och syftet med lagen är, som tidigare nämnts, att förbättra konsumentskyddet, öka förtroendet på marknaden samt höja kompetensen hos anställda. Bankerna har nyligen ställts inför problemet att implementera den nya lagen och det kan därför vara intressant att se om bankerna anser att lagen uppfyller det syfte som lagstiftaren eftersträvar. Uppsatsens problemformulering är därför följande;

→ *Uppfyller lagen om finansiell rådgivning till konsumenter sitt syfte?*

1.3 Syfte och bidrag

Syftet med uppsatsen är att undersöka om bankerna anser att lagen om finansiell rådgivning uppfyller sitt syfte. Uppsatsen kan ses som ett bidrag i den debatt som har pågått i samhället kring införandet av den nya lagen. Den kan även ses som ett bidrag för andra värdepappersbolag och övriga som är verksamma inom området. Den kan till exempel användas i personalutbildning, som hjälpmedel för de som står inför licensiering, ett stöd för befintliga licensierade rådgivare eller för andra som önskar kunskaper inom det aktuella området.

⁶ www.regeringen.se/content/1/c6/02/04/45/a415ad5d.pdf

⁷ Svensson, A-P, 2004 s.8

⁸ Svensson, A-P, 2004 s.7

1.4 Avgränsningar

Författaren har avgränsat sig till att se problemet ur bankernas perspektiv, det vill säga om bankerna anser att lagen uppfyller sitt syfte. Vidare har författaren avgränsat sig till att genomföra intervjuer med de fyra storbankerna som är, Föreningssparbanken, Handelsbanken, Nordea och SEB, i Göteborg. Vidare har författaren valt att avgränsa sig geografiskt, främst på grund av uppsatsens omfång och tidsram.

I detta kapitel gav författaren en allmän beskrivning av situationen i samhället idag och sedan presenterades det aktuella problemet som uppsatsen behandlar. Kapitlet berörde även kort vilken metod författaren använder, syftet med uppsatsen samt vilka avgränsningar författaren gör. I kommande kapitel, metodkapitlet, beskriver författaren mer utförligt olika metoder för datainsamling samt olika typer av undersökningar och ansatser. Därefter följer en presentation av vilka val författaren har gjort i denna uppsats.

2 METOD

I detta kapitel belyser författaren inledningsvis olika metoder för datainsamling samt olika typer av undersökningar och ansatser. Därefter följer en presentation av författarens val av metod och datainsamling.

2.1 Inledning

Författaren har valt att dela upp metodkapitlet i två avsnitt. Den första delen behandlar fakta som samlats in från den metodlitteratur som finns att tillgå. Avsnittet berör bland annat metoder för datainsamling, olika typer av undersökningar, olika ansatser, olika former av intervjuer samt validitet och reliabilitet. Det andra avsnittet i kapitlet heter författarens val och där presenteras vilka val författaren har gjort när det gäller metod, ansats och intervju.

2.2 Olika typer av ansatser

I metodlitteraturen kan man läsa om olika typer av ansatser. Det talas ofta om tre alternativa sätt som forskare kan arbeta med för att skildra teori och empiri. De tre olika ansatserna är deduktion, induktion och abduktion.⁹

2.2.1 Deduktion

Ett *deduktivt* arbetssätt kännetecknas av att man utifrån befintliga teorier och allmänna principer drar olika slutsatser. Med ett deduktivt arbetssätt antas objektiviteten i forskningen kunna stärkas genom att utgångspunkten tas i redan befintlig teori. Forskningsprocessen blir i och med detta i mindre grad färgad av den enskilde forskarens subjektiva uppfattningar.¹⁰

2.2.2 Induktion

Ett andra sätt att skildra teori och empiri i ett arbete är genom *induktion*. Forskaren kan här studera forskningsobjektet utan att först ha förankrat undersökningen i en tidigare vedertagen teori. Utifrån insamlad data, empirin, kan forskaren sedan formulera en teori.¹¹

⁹ Rosengren och Arvidsson, 1992 s.23 ff

¹⁰ Ibid s.23

¹¹ Ibid s.24 f

2.2.3 Abduktion

Abduktion är det tredje arbetssättet en forskare kan använda för att knyta samman teori och empiri. Detta angreppssätt innebär en kombination av deduktion och induktion. Det första steget kännetecknas av att vara induktivt där abduktionen innebär att utifrån ett enskilt fall formulera ett hypotetiskt mönster som kan förklara fallet, en så kallad preliminär teori. I nästa steg prövas denna hypotes eller teori på nya fall, genom deduktivt arbete och sedan utvecklas den slutliga teorin.¹²

2.3 Olika typer av metoder

Vid empiriska undersökningar, som beskriver verkligheten, är valet av metod för datainsamling ett viktigt beslut. Exempel på olika metoder för datainsamling är genom intervjuer, enkäter, genom direkt observation, genom användning av material som andra samlat in samt via Internet.¹³

Litteratur som beskriver olika metoder för att skriva uppsatser och andra rapporter tar ofta upp två sätt att samla in data på. Man talar om kvantitativ respektive kvalitativ metod. Nedan följer en beskrivning av dessa metoder.¹⁴

2.3.1 Kvantitativ metod

Den kvantitativa metoden är en mätbar metod. Den kännetecknas av ett intresse för det gemensamma, det genomsnittliga eller representativa. Metoden söker någon form av beskrivning och förklaring av ett avgränsat problem. Forskaren ”söker lagar” och använder sig av systematiska och strukturerade observationer som till exempel en enkät med fasta svarsalternativ. Resultaten vid användning av den här metoden kan vanligen bli en mängd siffror som kan redovisas i tabeller och i diagram.¹⁵

Detta sätt att angripa tillvaron förespråkar ett kvantitativt, objektiva och formaliserat tillvägagångssätt. Metoden syftar snarare till att göra objektiva mätningar av tillvaron och samhället, än att försöka utöka förståelsen. Den kvantitativa metoden försöker även att ställa forskarens egna tolkningar och person utanför själva analysen. Resultaten ska därigenom kunna upprepas av andra forskare som genomför undersökningen med samma utgångspunkter. Vad som kan nämnas som bristande i användandet av den kvantitativa metoden är svårigheten att göra djupgående analyser. Detta är på grund av att man använder sig av ett generellt belysningsätt. Inte heller kan man på ett djupare plan tolka och förstå problemet. Som ytterligare kritik kan det påpekas att man med detta förfaringsätt förlorar en hel del information som till exempel forskarens egna

¹² Rosengren och Arvidsson, 1992 s.24 ff

¹³ Lundahl och Skärvad, 1999 s.113

¹⁴ Rosengren och Arvidsson, 1992 s.17 ff

¹⁵ Ibid s.17 ff

erfarenheter och egna uppfattning. Ytterligare kritik som brukar framföras är om metoden verkligen är mer objektiv än andra.¹⁶

2.3.2 Kvalitativ metod

Den kvalitativa metoden kan sammanfattas i en rad olika nyckelbegrepp. Den kvalitativa metoden syftar först och främst till att ge förståelse snarare än att ge en förklaring. Vidare är empati ett nyckelord, det vill säga förmågan att kunna sätta sig in i den enskildes situation. Även tolkningen är av central betydelse, författaren kan här själv tolka informationen utifrån sina egna erfarenheter och förkunskaper.¹⁷

Den kvalitativa metoden är därmed en tolkande metod. Här intresserar man sig för det säregna, det unika eller det eventuellt avvikande. Metoden kännetecknas också av den rikliga informationen om få enheter, det vill säga mer djupgående information kring ett större problem. Man försöker tränga in i sammanhanget och gör osystematiska och ostrukturerade observationer genom exempelvis djupintervjuer eller en intervjumall utan fasta frågor eller svarsalternativ. Den kvalitativa metoden når längre ner på djupet än vad den kvantitativa metoden gör. Den anser att mänskligt beteende inte kan reduceras ner till siffror utan inrymmer flera dimensioner där denna metod kan bidra till ökad kunskap och förståelse för den enskildes situation.¹⁸

Den kvalitativa metoden är ett flexibelt arbetssätt med brist på struktur och det kan vara svårt att tolka informationen utan att känna alltför stort empati och lägga in egna känslor och värderingar i tolkningen. Det är också svårt att uttolka ”rätt” information, det vill säga att de svar man får betyder något visst och är ”sanna”.¹⁹

2.4 Olika typer av undersökningar

De flesta undersökningar kan klassificeras utifrån hur mycket man vet om ett visst problemområde innan undersökningen börjar.²⁰ Metodlitteraturen talar här om explorativa, deskriptiva och hypotesprövande undersökningar.

2.4.1 Explorativa undersökningar

En typ av undersökning kallas *explorativ*, vars främsta syfte är att inhämta så mycket kunskap som möjligt om ett bestämt problemområde. Detta innebär att man försöker att belysa ett område allsidigt.²¹

¹⁶ Rosengren och Arvidsson, 1992 s.17 ff

¹⁷ Ibid s.17 ff

¹⁸ Ibid s.17 ff

¹⁹ Ibid s.17 ff

²⁰ Patel och Davidson, 2003 s.12

²¹ Ibid s.12

2.4.2 Deskriptiva undersökningar

Deskriptiva undersökningar kan röra förhållanden som har ägt rum eller beskrivningar av förhållanden som existerar just nu. Vid deskriptiva undersökningar begränsar man sig till att undersöka några aspekter av de fenomen som man är intresserad av. Beskrivningarna som görs är detaljerade och grundliga.²²

2.4.3 Hypotesprövande undersökningar

Inom problemområden där kunskapsmängden blivit än mer omfattande och teorier har utvecklats, kan undersökningen vara *hypotesprövande*. Dessa undersökningar förutsätter att det finns tillräcklig kunskap inom ett område så att man från teori kan härleda antaganden, hypoteser, om förhållanden i verkligheten.²³

2.5 Datainsamling genom intervjuer

Vid insamling av information bör två aspekter beaktas. Dels bör det tänkas igenom hur mycket ansvar som lämnas till intervjuaren när det gäller frågornas utformning och inbördes ordning, det vill säga graden av *standardisering*. Dels bör det även funderas över i vilken utsträckning frågorna är fria för respondenten att tolka fritt beroende på sin egen inställning och uppfattning. Detta kallas grad av *strukturering*.²⁴

2.5.1 Standardiserade och ickestandardiserade intervjuer

Ett vanligt sätt att skilja mellan olika typer av intervjuer är att utgå från graden av standardisering. Vid intervjuer med hög grad av standardisering är både frågeformuleringen och ordningsföljden av frågorna bestämd på förhand. Frågeformuleringen och ordningsföljden ska här ske på samma sätt vid utfrågning av olika personer i samma undersökning. Vid ostandardiserade intervjuer kan både frågeformulering och frågornas ordningsföljd väljas mera fritt. Huvudsaken är att de frågor som ställs ger svar som täcker informationsbehovet. Intervjun kan i det senare fallet vara betydligt mer situationsanpassad och flexibel.²⁵ Fördelarna med mindre standardiserade intervjuer är att svaren kan bli mer uttömmande och nyanserade. Möjligheten till en kvantifierad bearbetning blir dock mindre än vid standardiserade intervjuer.²⁶

Enligt den kvantitativ metodteori är ostandardiserade intervjuer lämpliga vid explorativa och teoriutvecklande undersökningar, medan standardiserade intervjuer främst passar vid hypotes- och teoriprövande studier. Standardiserade frågor kan anses vara mest användbara om syftet är att samla in ”hårda” data som exempelvis försäljningsvolym

²² Patel et al, s.13

²³ Ibid s.13

²⁴ Patel et al, s.71

²⁵ Lundahl et al, s.115

²⁶ Ibid s.116

eller marknadsandelar. Vid insamling av ”mjuka” data om mer kvalitativa förhållanden är ostandardiserade frågor mest lämpliga, till exempel olika personers bedömning av en situation eller samarbetsklimatet i en organisation.²⁷

2.5.2 Strukturerade och fria intervjuer

Intervjuer kan även delas in med utgångspunkt från det svarsutrymme som ges åt respondenterna. Svartalternativen kan vara helt strukturerade där respondenten endast har att välja på förutbestämda svartalternativ. De kan också vara helt ostrukturerade, fria, där respondenten själv formulerar sina svar. En strukturerad intervju kan sägas vara informationsorienterad, medan den fria intervjun utöver detta även är personorienterad.²⁸

En strukturerad intervju kännetecknas av följande:²⁹

- Intervjuaren har i förhand klart fastställt intervjuens målsättning.
- Både frågorna som formulerats i förväg som uppföljningsfrågorna har utformats för att stödja en systematisk genomgång av de områden som intervjuaren är intresserad av.
- Intervjun är fokuserad och informationsinriktad.

Den fria intervjun har följande kännetecken:³⁰

- Syftet med intervjun är inte lika snävt definierat, och inriktningen är bredare och mindre fokuserad.
- Intervjun syftar till att locka fram respondentens värdering av situationen, åsikter, attityder och föreställningar i lika hög grad som rena fakta.
- Istället för huvudsakligen informationssökande frågor används också dialogutvecklande frågor, det vill säga frågor som stimulerar respondenten till att utveckla sina egna frågor och tankar.

2.6 Primär- och sekundärdata

Med primärdata avses det material som utredaren själv samlat in.³¹ Med sekundärdata avses data och information som finns dokumenterat om ett visst fenomen, men som inte är insamlat eller sammanställt primärt för den egna studien.³² Det kan exempelvis vara viktigt för en forskare att kunna ta del av vad andra forskare har utträttat eller kommit fram till inom det aktuella problemområdet.³³

²⁷ Lundahl et al, s.116

²⁸ Ibid s.116

²⁹ Ibid s.116 f

³⁰ Ibid s.117

³¹ Ibid s.52

³² Ibid s.131

³³ Arbnor och Bjerke, 1994 s.304

2.7 Validitet och reliabilitet

Med *validitet* avses om mätmetoden mäter det den avser att mäta och reliabilitet handlar om mätmetodens förmåga att motstå påverkan från slumpen. Ett exempel på hög reliabilitet är om man upprepar en undersökning flera gånger och ändå kommer fram till ungefär samma resultat.³⁴ När det gäller validitet och reliabilitet i den kvantitativa metoden, föredras att man behandla människan som ett objekt. Validitet kan delas in i inre och yttre validitet.³⁵

Inre validitet föreligger då mätinstrumentet, exempelvis en intervjuundersökning, mäter vad det avser att mäta. Det råder således hög grad av överensstämmelse mellan den teoretiska och den operationella definitionen. En god *yttre validitet* innebär att överensstämmelsen mellan den valda indikatorn, exempelvis svaren på en enkätundersökning, och det förhållande som avses att bedömas, till exempel faktiska inköp hos ett visst antal kunder, är bra.³⁶

Med *reliabilitet*, tillförlitlighet, avses *frånvaron av slumpmässiga mätfel*. En undersökning med god reliabilitet kännetecknas av att själva mätningen inte påverkas av vem som utför den eller vilka omständigheter under vilka den sker. Reliabilitet är en nödvändig förutsättning för validitet. Metoden att öka reliabiliteten går ofta ut på att med hjälp av olika standardiseringsförfaranden säkerställa att mätningen genomförs på så identiskt lika sätt som möjligt. Det är viktigt att undvika slumpens inverkan på själva mätningen.³⁷

2.8 Författarens val

Efter att författaren nu har beskrivit vilka val och ställningstagande som kan göras i en undersökning kommer författaren i kommande rubriker beskriva vilka val som har gjorts i denna studie.

2.8.1 Författarens val av metod, ansats och undersökning

Som tidigare nämnts är avser denna uppsats att undersöka om lagen om finansiell rådgivning uppfyller sitt syfte. För att uppfylla det nämnda syftet anser författaren att en kvalitativ metod där datainsamlingen sker genom intervjuer lämpar sig bäst. Författaren menar att den kvalitativa metoden, där man når längre ner på djupet och försöker sätta sig in i den enskildes situation, på bästa sätt kan ge svar på denna uppsats problemformulering. När det gäller val av ansats har författaren valt ett deduktivt arbetssätt som kännetecknas av att man utifrån befintliga teorier och allmänna principer drar olika slutsatser. Detta anses även förhindra forskarens egna värderingar. Till sist, när det gäller val av undersökningsmetod har författaren valt att genomföra en deskriptiv

³⁴ Arbnor och Bjerke, 1994 s.17 ff

³⁵ Lundahl et al, s.150

³⁶ Ibid s.150

³⁷ Ibid s.152, Patel et al, s. 100 ff

undersökning. Detta innebär att författaren undersöker utvalda aspekter på ett grundligt och detaljerat sätt snarare än att försöka inhämta så mycket information som möjligt om problemområdet.

2.8.2 Författarens val av intervjuer

För insamlande av empirisk data har författaren använt ostandardiserade och fria intervjuer. Valet att använda fria intervjuer har författaren gjort eftersom intervjuerna syftar till att locka fram respondentens värdering av en viss situation, respondenternas åsikter och attityder i lika hög grad som rena fakta. Samtidigt ges större möjlighet till respondenten att utveckla sina egna frågor och tankar. Huvudsaken är att de frågor som ställs ger svar som täcker informationsbehovet.

2.8.3 Uppsatsens primär- och sekundärdata

Författaren har använt sig både av primär- och sekundärdata. I denna uppsats utgörs primärdata av de fyra genomförda intervjuerna.

Med sekundärdata avses, som tidigare förklarats, data och information som redan finns dokumenterat. Författaren har i denna uppsats använt sig av sekundärdata i form av information om den nya lagen, aktuella förordningar samt andra teorier som hänger samman med ämnesområdet.

2.8.4 Uppsatsens validitet och reliabilitet.

Författarens förhoppning är att denna uppsats kännetecknas av hög validitet, det vill säga att den på grund av de val som författaren gjort undersöker det som den avser att undersöka. Detsamma gäller för uppsatsens reliabilitet, det vill säga att författarens förhoppning är att uppsatsen skall vara tillförlitlig. Att uppsatsen är tillförlitlig menas att den kännetecknas av att den inte påverkas av vem som utför den, vilket är en nödvändig förutsättning för hög validitet. Exempel på hög reliabilitet är om man upprepar en undersökning flera gånger och ändå kommer fram till ungefär samma resultat.

I detta kapitel presenterades inledningsvis olika metoder för datainsamling samt olika typer av undersökningar och ansatser. Därefter gav författaren en presentation av denna undersöknings val av metod och datainsamling. Kommande kapitel, teorikapitlet, inleds med ett avsnitt med relevant information om den nya lagen om finansiell rådgivning till konsumenter. Därefter följer en presentation av olika teorier som författaren anser hänger samman med lagen och tillämpningen av lagen.

3 TEORETISK REFERENSRAM

Teorikapitlet innehåller relevant information om den nya lagen om finansiell rådgivning till konsumenter. Författaren har även valt att komplettera med teorier som kan som författaren anser hänger samman med lagen och tillämpningen av lagen.

3.1 Inledning

Författaren har valt att inleda teorikapitlet med att presentera den nya lagen om finansiell rådgivning till konsumenter. I presentationen av lagen fokuserar författaren på de delar som är av betydelse för uppsatsens problemområde samt försöker belysa områden i lagen som kan ge utrymme för olika bedömningsproblem. Då denna uppsats avser att undersöka om lagen om finansiell rådgivning uppfyller sitt syfte anser författaren att det är viktigt att tydligt beskriva lagen, paragraf för paragraf. Författaren har även valt att kompletterar paragraferna i lagen med fakta från litteraturen för att läsaren skall få en klar och tydlig förståelse för den aktuella lagen. Författaren vill göra läsaren uppmärksam på vad lagstiftaren åsyftar med de olika paragraferna samt vilka bedömningsproblem som kan uppstå vid tillämpningen av dem.

3.2 Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter

Lagen består av 10 § vilka förklaras i följande rubriker. Inledningsvis sker dock en beskrivning av bakgrund och syfte med lagen.

3.2.1 Bakgrund och syfte

Den senaste tiden har finansiella placeringar fått en större plats i dagen samhälle och finansiell rådgivning har kommit att spela en allt viktigare roll. Med anledning av detta trädde en ny lag ikraft sommaren 2004. Den nya lagen heter, som tidigare nämnts, *Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter*. Det är en lagreglering som skall förbättra konsumentskyddet, öka förtroendet på marknaden och höja kompetensen hos anställda.³⁸

Avsikten med den nya lagen är att precisera kraven på näringsidkarens prestation vid rådgivning samt precisera ansvaret när näringsidkaren inte uppfyller de krav som ställs i lagen. Preciseringsen sker genom kvalitetskrav samt genom en kodifiering av gällande rättspraxis när det gäller skadeståndsansvaret.³⁹

När det gäller bakgrund och syfte med lagen går att läsa att uppgiften inte att avlasta konsumenten varje slag av finansiell risk. Alltför långtgående beskydd kan leda till överreglering med svag konkurrens, låg utvecklingstakt, låg effektivitet och höga

³⁸ Svensson, A-P, 2004 s.7

³⁹ Ibid s.7

kostnader som följd. Målet är inte frihet från risk utan att risktagande skall vara medvetet och kontrollerat.⁴⁰

3.3 Inledande bestämmelser

Enligt första paragrafen gäller lagen *finansiell rådgivning* som en *näringsidkare* tillhandahåller en *konsument*.

3.3.1 Vem är konsument

Enligt andra paragrafen är en konsument en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.⁴¹ Detta är samma definition som i till exempel Konsumentköplagen och Konsumenttjänstlagen.

Denna definition om vad som är en konsument är viktig eftersom den begränsar den krets av kunder som skall få det skydd som lagen erbjuder. En konsument är en fysisk person som handlar i privat syfte och inte för ändamål som är näringsverksamhet. Endast en privatperson kan därmed vara konsument, aldrig ett bolag eller någon annan organisation. Privatpersonen måste även handla i syfte som faller utanför näringsverksamheten, det vill säga de syften som avses är mer privata och hänger mer ihop med privatpersonen än med den näringsverksamhet som han eller hon i sin yrkesroll kan driva eller var delaktig i. Avgörandet vid bedömningen om en kund kan betraktas som konsument eller ej gäller ändamålet med rådgivningen. En rådgivare måste se förbi den person man faktiskt har kontakt med och analysera vem som är den faktiska kunden och vad som är kundens syfte. En och samma person kan vara konsument i ett läge och inte vara det i ett annat.⁴²

3.3.2 Vilka rådgivare omfattas

Som tidigare nämnts är det rådgivare i egenskap av näringsidkare som omfattas av lagen. En näringsidkare är en fysisk eller juridisk person som har samband med den egna näringsverksamheten.⁴³ Exempel på rådgivare som omfattas av lagen är rådgivare på banker, värdepappersbolag, fondbolag och försäkringsbolag. Lagen omfattar därmed inte bara banker och värdepappersbolag utan även andra näringsidkare som tillhandahåller finansiell rådgivning som faller inom lagens tillämpningsområde. Begränsningen till näringsidkare innebär att råd som vänner och bekanta lämnar till varandra inte omfattas av lagen.⁴⁴

⁴⁰ Ibid s.7

⁴¹ Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter

⁴² Svensson, A-P, 2004 s.12

⁴³ Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter

⁴⁴ Svensson, A-P, 2004 s.14

3.3.3 Vad är rådgivning

Det finns vissa kriterier som bör vara uppfyllda för att en verksamhet skall anses vara en rådgivningsverksamhet. Utgångspunkten är att den som ägnar sig åt rådgivningsverksamhet lämnar råd om lämpliga tillvägagångssätt som till exempel köp eller försäljning av aktier. Den som lämnar råd förutsätts ha en speciell kompetens inom området. Rådgivningen skall vidare vara individuellt utformad med utgångspunkt i kundens särskilda behov och förutsättningar. Det vill säga marknadsföring och försäljning innefattas ej men kan i många fall övergå till att bli rådgivning. Även rådgivning kan övergå till att bli ren marknadsföring.⁴⁵

3.3.4 Vad är finansiell rådgivning

Före införandet av den aktuella lagen har det inte funnits någon allmänt vedertaget definition av begreppet finansiell rådgivning. Den nya lagen har definierat begreppet enligt följande:

1 § lagen omfattar finansiell rådgivning som en näringsidkare tillhandahåller en konsument och som omfattar placering av konsumentens tillgångar i finansiella instrument eller i livförsäkringar vars kapital helt eller delvis placeras i finansiella instrument som konsumenten bestämmer. Lagen är dock inte tillämplig när den som utför rådgivningen enbart förordar en annan placering än som nu sagts.⁴⁶

En förutsättning för att förstå begreppet finansiell rådgivning är även att veta vad som är ett finansiellt instrument. Begreppet finns definierat i 1 kapitlet 1 § i lagen om handel med finansiella instrument. Exempel på finansiella instrument är aktier, obligationer, andelar i värdepappersfonder och derivatainstrument.⁴⁷ Gemensamt för instrumenten är att de är utgivna för handel på värdepappersmarknaden. Det vill säga samtliga instrument som handlas på de auktoriserade börserna Stockholmsbörsen och Nordic Growth Market är finansiella instrument.⁴⁸

3.4 Näringsidkarens skyldigheter

Femte paragrafen i lagen om finansiell rådgivning är av central betydelse och innefattar begreppet god rådgivningssed.

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.

⁴⁵ Ibid s.15

⁴⁶ Lag om finansiell rådgivning till konsumenter

⁴⁷ Lagen om handel med finansiella instrument

⁴⁸ Svensson, A-P, 2004 s.17

Näringsidkaren skall avråda konsumenten från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till konsumentens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter.⁴⁹

Här är kärnan av den lagstadgade skyldigheten. Här preciseras skyldigheten som en rådgivare har till varje enskild konsument. Lagstiftaren har delat upp skyldigheten i följande delar:⁵⁰

- ▶ God rådgivningssed
- ▶ Omsorgsplikt
- ▶ Anpassning till den enskilda konsumenten
- ▶ Avrådandeplikt

3.4.1 Lagens krav på dokumentation

Fjärde paragrafen i lagen om finansiell rådgivning anges kravet på dokumentation.

4 § näringsidkaren skall dokumentera vad som förekommit vid rådgivningstillfället och lämna ut dokumentationen till konsumenten.⁵¹

Anledningen till kravet på dokumentation är att man i efterhand skall kunna bedöma det rimliga i den lämnade rekommendationen från rådgivaren. Det ska gå att i efterhand ta del av dokumentationen och kunna utläsa vilken informationen kunden lämnat om sin ekonomiska situation, riskbenägenhet och syfte med placeringen.⁵²

3.4.2 Lagens krav på kompetens

Enligt lagen skall den näringsidkare som tillhandahåller finansiell rådgivning se till att de rådgivare som utför rådgivningen har tillräcklig kompetens.

4 § näringsidkare skall se till att den som utför rådgivningen har tillräcklig kompetens.⁵³

Det är även här, när det gäller kravet på kompetens, Finansinspektionen som har fått ansvaret att ta fram de föreskrifter som skall gälla. Detta arbete kommer att ske i samråd med Konsumentverket. De krav på kompetens som finns i den nya lagen stämmer överens med de krav som finns i Finansinspektionens allmänna råd om värdepappersrörelse.⁵⁴

⁴⁹ Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter

⁵⁰ Svensson, A-P, 2004 s.33

⁵¹ Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter

⁵² Svensson, A-P, 2004 s.56

⁵³ Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter

⁵⁴ Svensson, A-P, 2004 s.61

Finansinspektionen skriver bland annat att svenska banker och värdepappersbolag bör ställa särskilda krav på kompetens för ”sådana befattningshavare som har kundkontakter, exempelvis placeringsrådgivare och andra som har till uppgift att ge råd eller betjäna kunder samt befattningshavare med ansvarsställning i företaget”.⁵⁵

Lagstiftaren har delat upp kompetenskraven i följande områden:

- ▶ handel och administration av finansiella instrument
- ▶ rådgivningsverksamhet avseende finansiell ekonomi
- ▶ etiska frågor
- ▶ regler för värdepappersrörelser, externa och interna

Företaget bör, enligt finansinspektionen, ha riktlinjer för vilka kompetenskrav som företaget ställer och vilka befattningshavare som omfattas av dessa krav. Finansinspektionen menar att det ligger ett stort ansvar på näringsidkaren att löpande se till att deras rådgivare har den kompetens som krävs för att uppfylla de krav som lagen kräver och att de följer finansinspektionens föreskrifter.⁵⁶

3.4.3 SwedSec licensiering

De kompetenskrav som nu ställs på finansiella rådgivare kan kopplas till den licensiering som fondhandlareföreningen har drivit sedan en tid tillbaka. Fondhandlarföreningen har ett dotterbolag som heter SwedSec AB och det är de som driver utredningen. Det är deras utredning om finansiell rådgivning till konsumenter som framhäver betydelsen av licensieringen. Från att SwedSecs arbete fokuserats på att utveckla kunskapskrav och tester, har verksamheten nu i allt högre grad kommit att också omfatta kontroll av regelefterlevnad.⁵⁷

De krav som finansinspektionen ställer på kompetens motsvarar de krav som Fondhandlareföreningens dotterföretag SwedSec ställer inom deras licensieringsprogram. För att nå upp till de krav på kompetens som en rådgivare bör ha för att klara av sitt arbete räcker det inte med att endast ha teoretiska kunskaper. Det ställs även krav på praktisk erfarenhet från rådgivningsarbete. Det sistnämnda är inte minst viktigt för att rådgivaren rätt skall kunna bedöma den information som rådgivaren får om kundens önskemål och behov. Det bör därför finnas krav på viss praktisk erfarenhet för att få tillhandahålla sådan finansiell rådgivning som omfattas av lagen. För rådgivare som inte har SwedSec:s licens kan man förvänta sig att vissa standardiserade krav på kompetens

⁵⁵ FFFS 2002:5

⁵⁶ Ibid

⁵⁷ www.fondhandlarna.se/nytt/fhf102.html

kommer att utformas branschgemensamt i enlighet med de föreskrifter som kommer att utfärdas av Finansinspektionen.⁵⁸

Vad som framöver kan anses vara en rimlig nivå när det gäller kompetenskrav kommer säkert att förändras i takt med att värdepappersmarknaden förändras. Det återstår således att se hur Finansinspektionen i kommande föreskrifter kommer att behandla kraven på kompetens hos rådgivarna.⁵⁹

3.5 Övrig fakta

Följande rubriker behandlar övrig fakta, utöver vad som återfinns i den aktuella lagen, som är av betydelse för denna uppsats problemområde och läsarens förståelse.

3.5.1 Den finansiella sektorn

På marknaden sker ett så kallat utbyte av produkter och tjänster. För att utbytet skall fungera finns det så kallade mellanhänder som gör att företag och konsumenter slipper ta direkt kontakt med varandra. Här spelar den finansiella sektorn en viktig roll. En fungerande finansiell sektor är betydelsefull för vår ekonomiska tillväxt och utveckling. Vi behöver hjälp med betalningstransaktioner, frågor om sparande, om lån, placeringar, försäkringar mm. Den speciella ställning som den finansiella sektorn har kräver ett högt *förtroende* hos allmänheten. Det är viktigt att företag som tillhandahåller investeringstjänster handlar rättvist, hederligt och professionellt för sina kunders bästa intresse. Med den nya lagen införs krav på att rådgivaren ska ha tillräcklig kompetens och att lämnade råd skall dokumenteras.⁶⁰

3.5.2 Kapitalmarknad och risk

Kapitalmarknaden har uppkommit för att fördela överskott och underskott på kapital vilket styrs av tillgång och efterfrågan på kapitalmarknaderna. Den del som hanterar lånat kapital kallas kreditmarknaden och den som hanterar behovet av riskkapital kallas aktiemarknaden. På aktiemarknaden existerar en hel del risker och vid rådgivning om olika placeringsalternativ är det nödvändigt att resonera grundligt om olika risker. Att risk kan accepteras beror självklart på att det är kopplat till avkastning. En allmänt vedertagen definition av risk är variationen i avkastning på en investering, sett över tiden.⁶¹

3.5.3 Konsumentens skydd vid finansiell rådgivning

Då mellanhänderna som agerar på kapitalmarknaden är i nära kontakt med konsumenter krävs en utökad reglering. När rådgivningen är riktad mot konsumenter omfattas den av den så kallade konsumenträtten. Konsumentlagstiftningens regler är tvingande till

⁵⁸ www.fondhandlarna.se/nytt/fhf102.html

⁵⁹ Svensson, A-P, 2004 s.62

⁶⁰ Lundqvist, L, Rydberg, U, 2004 s. 10

⁶¹ Håkansson, P-E, 2001 s. 66

konsumentens fördel. Detta innebär att en näringsidkare inte kan avtala bort det som är lagstadgat i konsumenträtten. Lagarna är i första hand till för att skydda den enskilda konsumenten.⁶²

3.5.4 Den framtida utvecklingen

Det finns redan en rad olika lagar och regler som är till för att skydda konsumenten. Eftersom värdepappersbranschen genomgår en snabb förändring vilket även väntas pågå i många år framöver kommer detta kräva ytterligare reglering inom det området. Detta arbete anses dock av många präglas av tröghet och stelhet vilket har ett samband med internationaliseringen. Ökad prioritet inom detta område kan dock i framtiden innebära en fördel för Sveriges och Europas medborgare.⁶³

Teorikapitlet innehåller information om den nya lagen om finansiell rådgivning till konsumenter. Författaren har även valt att komplettera med teorier som författaren anser hänger samman med lagen och tillämpningen av lagen. Empirikapitel innehåller de data och fakta som har framkommit vid de fyra intervjuerna. Författaren redogör på ett strukturerat och objektivt sett för de svar som de fyra respondenterna har givit. Kapitel är indelat i samma rubriker som lagen är uppdelad i, det vill säga näringsidkarens skyldigheter, skadestånd samt tillsyn. I slutet av kapitel tillkommer ett avsnitt som författaren kallar övrigt gällande lagen och finansiell rådgivning.

⁶² Håkansson, P-E 2002 s. 64

⁶³ Bengt, R och Rydin, U 2002 s. 107

4 EMPIRI

Empirikapitel innehåller de data och fakta som har framkommit vid de fyra intervjuerna. Författaren redogör på ett strukturerat och objektivt sett för de svar som de fyra respondenterna har givit. Detta kapitel är indelat i samma rubriker som lagen är uppdelad i. De aktuella rubrikerna är näringsidkarens skyldigheter, skadestånd samt tillsyn. I slutet av kapitel tillkommer ett avsnitt som författaren kallar övrigt gällande lagen och finansiell rådgivning. Det sista avsnittet innehåller de övriga synpunkter som respondenterna haft kring lagen och som är av betydelse för uppsatsen problem.

4.1 Inledning

I detta kapitel redogörs för de data som framkommit vid de fyra intervjuerna som skett på Föreningssparbanken, Handelsbanken, Nordea och SEB, i Göteborg. Materialet presenteras med utgångspunkt i den intervjuguide som författaren använde sig av vid datainsamlingen. Intervjuguiden är uppbyggd på samma sätt som den nya lagen är uppbyggd, det vill säga under tre olika huvudrubriker. Rubrikerna i lagen och i detta kapitel är näringsidkarens skyldigheter, skadestånd samt tillsyn. Under intervjuerna framkom även, utöver den informationen som presenteras i tidigare nämnda rubriker, annan information som är av intresse för denna studie och vilket författaren valt att presentera i slutet av kapitlet. Det sista avsnittet i kapitlet har författaren gett rubriken övrigt gällande lagen om finansiell rådgivning. Vidare vill författaren påpeka att vem av de olika respondenterna som sagt vad under de fyra intervjuerna är inte av betydelse för denna uppsats. Det är med andra ord inte författarens avsikt att genomföra en jämförande studie mellan de olika bankerna. Ovan nämnda banker nämns därför fortsättningsvis inte vid namn.

4.2 Näringsidkarens skyldigheter

Rubriken näringsidkarens skyldigheter innehåller paragraf fyra och fem i lagen. I paragraf fyra ger lagstiftaren tre krav som näringsidkaren skall uppfylla. Det första kravet gäller kompetens och de två sista gäller dokumentation. I kommande rubriker redogör författaren för vad respondenterna berättade när det gäller de tre kraven.

4.2.1 Tillräcklig kompetens- det första kravet

Det först kravet i fjärde paragrafen är att näringsidkaren ska se till att den som utför rådgivningen har tillräcklig kompetens. Respondenterna berättar följande när det gäller kravet på kompetens.

4.2.1.1 Certifiering av rådgivare före lagen

En respondent berättar att de redan tidigare, före lagen trädde ikraft, arbetat fram speciella krav för att säkerställa rådgivarnas kompetens. ”*Vi hade, redan något år innan lagen trädde ikraft, utarbetat en certifiering som bestod av 4 delar*”, berättar respondenten. I den certifieringen ingår bland annat en utbildning i form av teoretiska tester inom områden som till exempel spara, låna och juridik. I utbildningen ingår även en separat del som mer praktiskt säkerställer kompetensen. Detta sker bland annat genom medlyssning där det krävs att man har ett visst antal godkända medlyssningar för att bli certifierad. Denna form av certifiering uppfyller, enligt respondenten, de krav som lagen ställer på att säkerställa kompetensen och respondenten anser dessutom att utbildningen är mer heltäckande än vad som krävs i och med lagen.

4.2.1.2 Certifiering och Swedsec- licensiering

En annan respondent berättar att de inte tidigare har haft någon specifik utarbetad certifiering av rådgivarna men att de som arbetar med personlig rådgivning är väldigt välutbildade inom många olika områden. Förändringen i och med lagen blir nu att kraven på kompetensen, det vill säga rådgivarnas kunskaper, skall vara dokumenterad. Respondenten förklarar vidare att det här finns två val man kan göra. Antigen kan man välja en SwedSec licensiering som är ett initiativ från fondhandlarföreningen. Detta initiativ och denna licensiering har tillkommit i samband med lagen och har rådgivarna den licensieringen uppfyller de således kravet på kompetens som ställs i lagen. ”*Denna typ av licensiering är dock ganska tuff*”, berättar respondenten, men säger samtidigt att det är bra på grund av att kunder idag ställer de kraven. Det som är bra med SwedSec licensen är att det säkerställer en lika kunskapsnivå på alla rådgivare. Respondenten förklarar vidare att SwedSec licensieringen innefattar prov inom fem olika områden. Områden som berörs är till exempel finansiella instrument, handel och administration av finansiella instrument, finansiell ekonomi, etik, gott omdöme med mera. SwedSec ger sålunda samma prov till alla banker men är även anpassat för andra institut som till exempel försäkringsbolag. Det är en bred utbildning som examineras ungefär på samma sätt som tentor på högskola/universitet, berättar respondenten. Det andra alternativet vid sidan av SwedSec är en certifiering som ska säkerställa kompetensnivån för rådgivare. Certifieringen är också omfattande men inte i samma utsträckning som SwedSec på grund av att SwedSec innehåller delar som inte är inriktat på enbart rådgivning. Certifieringen ska säkerställa en bred kunskapsnivå och är anpassad så att den ska fungera på alla banker. Även certifieringen ger utbildning och tester inom områden som finansiella instrument, regelverk, placering, sparformer, rådgivning och etik.

En tredje respondent förklarar att de tidigare haft utbildningsprogram men att de, i och med lagen, blir mer formaliserade. ”*Det ska nu ske en certifiering enligt lagen för alla som överhuvudtaget ger råd, även de som sitter i kundtjänst ska certifieras*”, förklarar respondenten. Det är en grundläggande privatrådgivningsutbildning som alla ska gå igenom och sedan kan en rådgivare ha en SwedSec licensiering utöver detta och för det krävs bland annat att man har 3 års bankerfarenhet, förklarar en annan respondent.

Det är en ständigt pågående process, menar respondenterna och berättar att vart 5:e år går de igenom bland annat provet för licensieringen för att säkerställa att det fortfarande ger ett bevis på att rådgivarna har de kunskaper som kunderna kräver.

4.2.1.3 Hur säkerställer banken en rådgivares kompetens?

”Det står ju inte i lagen hur man ska säkerställa kompetensen,” menar en respondent. Samma respondent framhäver att en rådgivares pedagogiska förmåga är det som är det centrala i rådgivningen. ”Det är viktigt att kunden hänger med,” säger respondenten. Det viktigaste är inte alltid vilka kunskaper rådgivaren besitter utan att han/hon kan förmedla kunskapen på ett bra och pedagogiskt sätt. ”Klart att det alltid är viktigt med utbildning och teoretiska kunskaper,” säger respondenten och förklarar att de löpande kontrollerar kompetensen hos rådgivarna. Det är även viktigt att alla rådgivare har samma tankesätt oavsett vad det rör sig om, berättar respondenten vidare. Det bör dock poängteras att det är ett stort fokus kring certifiering och att säkerställa kompetensen hos rådgivarna men att det först och främst är viktigt att fastställa kundens situation. ”Bakomliggande faktorer och kundens framtida situation är av stor betydelse annars kan det bli hur fel som helst,” förklarar respondenten. Det räcker alltså inte med att fastställa kundens riskprofil utan det finns andra faktorer som också är viktiga och detta är något som, enligt respondenten, den nya lagen inte fokuserar på.

4.2.1.4 Ställer lagen rimliga krav på en rådgivarnas kompetens?

Respondenterna tycker att lagen ställer rimliga krav på rådgivarnas kompetens. Det är bra att man skriftligt kan bevisa att man har den kunskapen som kunden kräver. ”Kunder kräver detta idag,” förklarar en respondent. Det svåraste när det gäller utbildning och dagens krav på kompetens är, enligt en respondent, den finansiella ekonomin och begreppet risk. Respondenten menar att man alltid har pratat risk men att det idag är alltmer omfattande. Det kommer dock att utarbetas datoriserade hjälpmedel som hjälper en rådgivare att uppfylla de krav som lagen ställer. ”Det viktigaste nu, i och med lagen är att kunden är med på vilka risker han eller hon tar vid en placering, att man är överens,” menar en respondent.

4.2.2 Dokumentation – det andra och tredje kravet

Det andra kravet i paragraf fyra berör kravet på dokumentation och kräver att näringsidkaren skall dokumentera vad som förekommit vid rådgivningstillfället. Det tredje och sista kravet är att näringsidkaren skall lämna ut dokumentationen till konsumenten. Respondenterna tycker att kravet på dokumentation är bra. ”Det är bra för oss att få det på pränt och bra att det dessutom är konfirmerat med kunden, vilket är en ny och positiv del i det hela,” uttrycker en respondent. En viktig del i kravet på dokumentation är att kunden också får ett ansvar. Kunden måste verifiera att han/hon har förstått i och med att han/hon mottar dokumentet.

4.2.3 God rådgivningssed

Enlig femte paragrafen skall näringsidkaren iaktta god rådgivningssed och med omsorg ta till vara konsumentens intressen. Näringsidkaren skall vidare anpassa rådgivningen efter konsumentens önskemål och behov. På frågan om vad som är god rådgivningssed svarar en respondent att *”god rådgivningssed är att se kundens behov och handla därefter.”* Rådgivaren skall göra en behovsanalys av kunden och ge förslag samt diskutera med kunden för att sedan komma fram till ett beslut. Respondenterna definierar begreppet som helheten av rådgivningen och vikten av att anpassa rådgivningen till konsumentens särskilda intresse. Respondenterna tycker det är bra att lagen lyfter upp vikten av detta.

4.3 Skadestånd

Paragraf sex och sju i lagen handlar om skadestånd. Näringsidkare som genom finansiell rådgivning uppsåtligt eller av oaktsamhet orsakar konsumenten ren förmögenhetsskada skall ersätta skadan. Respondenterna anser att skadeståndskravet är bra och att det måste finnas vissa konsekvenser av en lag annars fyller den inte något syfte. Respondenterna tillägger dock att det är svårt att säga något om skadeståndsansvaret eftersom det inte finns några skadeståndsfall än. *”Alla gör sin egen bedömning av lagen och det finns ännu inga fall där man kan se hur det bedöms, till exempel hur mycket dokumentation lagen kräver,”* säger en respondent. Respondenterna förklarar vidare att det är svårt att sätta gränser. En respondent förklarar att *”100 sidor dokumentation är inte alltid bättre än lite dokumentation,”* det finns även en gräns för hur mycket det är bra att prata om i en rådgivningssituation vilket är olika för olika kunder. Det bästa är om rådgivaren känner kunden väl och vet vad som passar just den kunden. *”En och samma lösning passar inte alla,* menar respondenten.”

4.4 Tillsyn

Lagens åttonde till tionde paragrafer är de sista i lagen och de handlar om tillsyn. Det är enligt lagen Finansinspektionens som har ansvaret för tillsynen.

4.4.1.1 Gör finansinspektionen någon kontroll på att lagen efterföljs?

Respondenterna förklarar att kontrollen av att lagen efterföljs sker på ett mer övergripande plan i bankväsendet. En respondent tillägger att i ett tidigare skede fick de ge råd och synpunkter till finansinspektionen. Det finns dock en viss begränsning av den här typen av kontrollen eftersom banken inte lämnar ut kundinformation om någon skulle komma att fråga, förklarar en respondent. Finansinspektionen kan dock ställa allmänna frågor och de skickar även ut kontrollpersoner som uppger sig för att vara kunder för att följa upp hur vi arbetar, förklarar en annan respondent.

4.5 Övrigt gällande lagen om finansiell rådgivning

Under denna rubrik presenterar författaren övrig data som framkom på de fyra intervjuerna och som är relevant för denna uppsats problemområde.

4.5.1 Syftet med lagen om finansiell rådgivning?

På frågan om vad respondenterna anser att syftet är med lagen svarar de att det centrala är att den skall skydda konsumenten men att den även skall ge homogenitet, det vill säga att frågor hanteras på liknande sätt samt att den skall säkerställa en lägsta nivå på kompetens. En respondent tillägger att lagen även ställer krav på konsumenten. *”Syftet är att en rådgivare skall diskutera med kunden och se till att kunden är informerad om vilka risker han eller hon tar,”* förklarar en respondent. Konsumenterna skall känna sig trygga få den kompetens som de efterfrågar. Detta styrs nu inom instituten och verifieras bland annat genom prov och erfarenhet, förklarar respondenten.

4.5.2 Uppfyller lagen sitt syfte?

Respondenterna tycker att lagen är ett bra initiativ. Det centrala i lagen är att den ska skydda konsumenten och det tycker respondenterna att den gör. En respondent menar dock att det inte är hundra procent säkert att lagen efterlevs som lagstiftaren vill. *”Vi har även lag mot att gå mot grön gubbe, men lagen sätter fingret på vad som är viktigt och de som har ambitionen att göra ett bra jobb kommer att blir ännu bättre,”* tror respondenten.

4.5.3 Risk för överreglering?

Respondenterna tycker inte att det finns risk för överreglering med ökade kostnader och minskad effektivitet som följd. En respondent påstår dock att det i en inledningsfas kan ta längre tid men att det långsiktigt är positivt. *”Det viktigaste är ju att ha en nöjd och trogen kund som vi får behålla.”* En annan respondent tillägger att *”man inte har sett var gränsen går än, för mycket tolkningar av lagen kan vara negativt men den bakomliggande tanken med lagen är bra. Det gäller att använda sunt förnuft.”*

4.5.4 Vilka förändringar?

En respondent framhäver att det nu kommer att finnas en större medvetenhet om risker som inte fanns tidigare. Kunder har även blivit mer medvetna efter börsnedgången på 2000 och kunder som egentligen bara vill ha en buffert vill inte ta så stora risker, förklarar respondenten. Det gäller att man är överens med kunden så att det inte uppstår några problem i efterhand. Faktum är att *”pengarna kan försvinna,”* säger respondenten.

Respondenterna medger även att det nu kommer att ta längre tid. *”Tidigare tog det max en timma men nu kan det ta 2 timmar,”* berättar en respondent. Det främsta skälet till detta är att det nu krävs mer administration runt kundbesöket. Det är dock nödvändigt i dagsläget, anser respondenterna.

Respondenterna tror inte att lagen kommer leda till att det ges färre finansiella råd. En respondent hävdar istället motsatsen och menar att lagen gör att medvetenheten ökar och lägger ett större fokus på finansiell rådgivning. ”*Det blir ett lyft för den breda massan,*” säger en respondent. En annan respondent tror dock att lagen kan ha en hämmande effekt nu i början, kanske speciellt för de som arbetar i kundtjänst, menar respondenten. Respondenten anser inte att det är bra om det fortsätter på sikt men förklarar samtidigt att det är en allmän trend att vara mer försiktig och att det även gäller kunderna.

Generellt tror dock inte respondenterna att det kommer ske några radikala förändringar i rådgivningen. Det som är viktigt i rådgivningen nu är att lyssna på kundens behov och se helheten och lagen hjälper oss att kartlägga detta, berättare en respondent. Nu ser vi även om kunden har något sparande i andra banker och det är en förutsättning för att förstå kundens behov och få en helhetsbild, berättar en annan respondent.

4.5.5 Någon speciell svårighet?

En svårighet med den nya lagen kan vara vad den som sitter i kassan ska göra, berättar en respondent. Detta har även tidigare varit problematiskt men nu är det lagstadgat att man måste boka en tid. *Det går ju inte att kartlägga en kunds situation på 20 sekunder.* Men det är inte speciellt vanligt att kunder kommer in till kassan och ber att få finansiella råd, förklarar respondenten vidare.

En annan respondent berättar att det i och med lagen, helt plötsligt, blev otydligt vad som är rådgivning. ”*Vi har diskuterat mycket kring det.*” Det handlar om behovet, kundens ekonomiska situation och förutsättning, förklarar samma respondent. Det är viktigt att veta när det är rådgivning och när det inte är det. ”*Nu är vi tvungna att titta på kunden individuellt. Tidigare kunde en bra fond vara bra för alla men nu är det inte alltid så. Nu är rådgivning alltid bokad rådgivning och icke rådgivning är mer generella rekommendationer. Generella rekommendationer kan dock övergå till rådgivning och då måste man boka en tid.*”

4.5.6 Ständig förändring?

Respondenterna tror dock att arbetet kring rådgivning ständigt kommer att förändringar och modifieras. Detta bland annat på grund av att det hela tiden kommer nya produkter. Dock tror inte respondenterna att grunderna kommer att förändras. ”*Det finns vissa grundstenar i rådgivning som till exempel nuläge, handlingsplan, mål och så vidare men det gäller att hålla sig uppdaterad.*” Även kompetensen hos snittkunden kommer ständigt förändras på grund av att informationen i samhället utvecklas och blir mer lättillgänglig, påpekar en respondent. ”*Vi måste hela tiden bli bättre och bättre för att ge kunden ett mervärde annars kommer ingen hit längre, menar en annan respondent. Nu är dock kraven inte att hitta information om till exempel dollarkursen utan att sovra. Det kommer nog att bli mer fokus på att sovra och förstå och meddela information i framtiden.*”

I detta kapitel har den data som framkommit vid de fyra intervjuerna presenterats. Författaren har här på ett objektivet sett redogjort för de svar som de fyra respondenterna har givit. I följande kapitel görs en analys av den teori och den empiri som har samlats in. Författaren använder sig av den information som finns om lagen tillsammans med de svar som respondenterna givit för att föra en analys kring uppsatsens problemområde.

ANALYS

I detta kapitel sker en analys av den teori som samlats in samt den data som framkommit i empirin. Författaren använder sig av den information som finns om lagen tillsammans med de svar som respondenterna givit för att föra en analys kring uppsatsens problemområde. Författaren använder, även i detta kapitel, de rubriker och paragrafer som återfinns i den aktuella lagen för att på ett lätt och överskådligt sätt presentera uppsatsens analys.

4.6 Inledning

I analysen väver författaren samman den fakta som lagen ger och den data som presenteras i empirin. Syftet med kapitlet är att föra en analys av det material som presenterats i uppsatsen för att komma fram till ett svar på uppsatsens problemformulering, det vill säga om lagen om finansiell rådgivning till konsumenter uppfyller sitt syfte. Författaren presenterar analysen under samma rubriker som används i teorin, när lagen presenteras, samt i empirin, vid en redogörelse för respondenternas svar. Författaren anser att en analys där varje paragraf eller delområde i lagen behandlas separat är ett bra angreppssätt för att genomföra för att få ett svar på det aktuella problemet.

4.7 Inledande bestämmelser i lagen

Den första delen i lagen går under rubriken inledande bestämmelser och fastställer när lagen är tillämplig. Enligt första paragrafen gäller lagen *finansiell rådgivning* som en *näringsidkare* tillhandahåller en *konsument*. Det står även att lagen inte är tillämplig när den som utför rådgivningen enbart förordar en annan placering än som nu sagts.

4.7.1 Svårt att veta när det är rådgivning

Respondenterna framhäver här att det i och med lagen blev oklart vad som egentligen klassas som rådgivning. Nu är rådgivning alltid bokad rådgivning och icke rådgivning är mer generella rekommendationer. Effekten blir att rådgivningen tar längre tid eftersom den alltid är bokad och kundens situation skall kartläggas. Detta upplevs dock som positivt då kunder idag är mer försiktiga och uppskattar att rådgivarna ställer frågor samt att banken får nöjda kunder som de får behålla.

4.8 Näringsidkarens skyldigheter

Den andra delen i lagen behandlar näringsidkarens skyldigheter. Paragraf fyra innehåller *tre krav* som näringsidkaren skall uppfylla och paragraf fem behandlar begreppet *god rådgivningssed*.

Enligt paragraf fyra skall näringsidkaren uppfylla tre krav. 1 se till att den som utför rådgivningen har tillräcklig kompetens, 2 dokumentera vad som förekommit vid rådgivningstillfället samt 3 lämna ut dokumentationen till konsumenten.

4.8.1 Tillräcklig kompetens – det första kravet

4.8.1.1 Fanns redan en självreglering

I teorin står det att de kompetenskrav som nu ställs på finansiella rådgivare kan kopplas till den licensiering som SwedSec har arbetat fram. Det är främst SwedSec som genom en utredning framhåvt betydelsen av licensiering av rådgivare och därefter utvecklat kunskapskrav och tester. I empirin kan man läsa att bankerna på olika sätt redan tidigare, före lagen trädde ikraft, arbetat fram speciella krav för att säkerställa rådgivarnas kompetens. Det har med andra ord vid sidan av lagen skett en självreglering som har samma syfte som lagen, det vill säga att säkerställa kompetensen hos rådgivarna. Vidare berättar respondenterna att de kunskapskrav och tester som bankerna arbetat fram innehåller liknande krav och tester som SwedSec har utarbetat. I bankernas egna utbildningskrav eller certifieringskrav, ingår dessutom moment som mer praktiskt säkerställer kompetensen hos rådgivarna vilket sker genom bland annat medlysning. Respondenterna anser att självregleringen som har skett vid sidan av lagregleringen säkerställer kompetensen och uppfyller de krav som ställs i och med den nya lagen.

4.8.1.2 Säkerställer samma kunskapsnivå på alla rådgivare

Respondenterna förklarar att en certifierad rådgivare kan gå ytterligare ett steg och få en SwedSec licensiering. Respondenterna anser att SwedSecs tester och krav är tuffa men att det upplevs som positivt eftersom kunderna idag ställer höga krav. En ytterligare positiv faktor med en SwedSec licensiering är att det säkerställer en lika kunskapsnivå på alla rådgivare, det är således inte banken själv som utvecklar kraven. En anledning till att utbildningen anses som tuff är att den är anpassad även för andra institut som till exempel försäkringsbolag. En certifiering är också omfattande, menar respondenterna, men inte i samma utsträckning som SwedSec licensiering.

4.8.1.3 Dokumenterad kompetens på alla som ger råd

Förändringen i och med lagen när det gäller kompetensen är, enligt respondenterna, att den nu är dokumenterad. Respondenterna berättar att före lagen trädde ikraft fick *alla* som ger råd i banken genomgå en certifiering. Certifieringen utgörs av en grundläggande privatrådgivningsutbildning och gäller även för dem som sitter i kundtjänst, förklarar respondenterna.

4.8.1.4 Pedagogisk förmåga

I empirin framgår dock att kompetensen som krävs inte bara handlar om en rådgivares kunskaper inom olika områden utan att det krävs att rådgivaren har en pedagogisk förmåga. Det viktigaste är inte alltid vilka kunskaper rådgivaren besitter utan att han/hon

kan förmedla kunskapen på ett bra och pedagogiskt sätt så att kunden är med i resonemanget. Det är viktigt att fastställa kundens situation och då inte bara kundens riskprofil utan även bakomliggande faktorer och kundens framtida situation. Det finns således ytterligare faktorer i en rådgivningssituation som den nya lagen inte fokuserar på och som kan få stora konsekvenser på rådgivningen.

4.8.2 Dokumentation – det andra och tredje kravet

4.8.2.1 Kunden får ett ansvar

I teorin går att läsa att lagstiftaren kräver att det i efterhand ska vara möjligt att ta del av dokumentationen och utläsa vilken informationen kunden lämnat om sin ekonomiska situation, riskbenägenhet och syfte med placeringen. Respondenterna tycker att kravet på dokumentation är bra. En viktig del i kravet på dokumentation är att kunden också får ett ansvar. Kunden måste verifiera att han/hon har förstått i och med att han/hon mottar dokumentet. Dock tillägger respondenterna att man inte har sett var gränsen går när det gäller dokumentationen. För snäva tolkningar av lagen kan vara negativt men den bakomliggande tanken med dokumentationen är bra. Det gäller att använda sunt förnuft och det viktiga är att rådgivaren och kunden är överens.

4.8.3 God rådgivningssed

Enligt femte paragrafen har lagstiftaren delat upp näringsidkarens skyldighet i fyra olika delar. De olika delarna är god rådgivningssed, omsorgsplikt, anpassning samt avrådandeplikt. Beträffande denna uppdelning förklarar respondenterna att i den första delen, det vill säga god rådgivningssed, ingår de övriga tre momenten. Respondenterna definierar god rådgivningssed som helhetsbilden av rådgivningen. Det gäller att lyssna på kundens behov, se helheten och kartlägga det, vilket innefattar omsorg, anpassning och avrådande. Respondenterna anser dock att det är bra att lagen lyfter fram de olika momenten. Nu ser rådgivaren även om kunden har något sparande i andra banker och det är en förutsättning för att förstå kundens behov och få en helhetsbild, förklarar respondenterna.

4.9 Skadestånd

Paragraf sex och sju i lagen handlar om skadestånd. Näringsidkare som genom finansiell rådgivning uppsåtligt eller av oaktsamhet orsakar konsumenten ren förmögenhetsskada skall ersätta skadan.

4.9.1 För tidigt att uttala sig om

Respondenterna anser här att skadeståndskravet är bra och det måste finnas vissa konsekvenser av en lag annars fyller den inte något syfte. Respondenterna tillägger dock att det är svårt att säga något om skadeståndsansvaret eftersom det inte finns några

skadeståndsfall än. Respondenterna påpekar också att för mycket dokumentation och information kan få en negativ effekt. Vad som är bra och lagom är olika för olika kunder. Det bästa är om rådgivaren känner kunden väl och vet vad som passar just den kunden.

4.10 Tillsyn

Bankerna ligger under Finansinspektionens tillsyn och i teorin går att läsa att Finansinspektionen anser att det ligger ett stort ansvar på bankerna att löpande se till att deras rådgivare har den kompetens som krävs för att uppfylla de krav som lagen ställer och att de följer Finansinspektionens föreskrifter.

4.10.1 Pågående process

Respondenterna menar att detta är en ständigt pågående process. Bankerna säkerställer själva med jämna mellanrum kompetensen hos sina anställda. Detta är viktigt eftersom kompetensen hos snittkunden ständigt förändras på grund av att informationen i samhället utvecklas och blir mer lättillgänglig.

4.10.2 Kontrollpersoner

Respondenterna förklarar att kontrollen av att lagen efterföljs sker på ett mer övergripande plan i bankväsendet. Det finns dock en viss begränsning av den här typen av kontroll eftersom banken inte lämnar ut kundinformation om någon skulle komma att fråga. Finansinspektionen kan dock ställa allmänna frågor och de skickar även ut kontrollpersoner som uppger sig för att vara kunder för att följa upp hur bankerna arbetar.

4.11 Uppfyller lagen sitt syfte?

Respondenterna anser att lagen uppfyller sitt syfte. De anser att den skyddar konsumenten, ger homogenitet bland rådgivare samt säkerställer en lägsta nivå på kompetens. Vidare anser respondenterna att syftet är att en rådgivare skall diskutera med kunden och se till att kunden är informerad om vilka risker han eller hon tar. Konsumenten skall känna sig trygg och få den kompetens som de efterfrågar. Detta styrs nu inom instituten och verifieras bland annat genom prov och erfarenhet. Respondenterna tillägger dock att det är svårt att fastställa att lagen efterlevs på det sätt som lagstiftaren vill men att initiativet till lagen är bra. Lagen sätter fingret på vad som är viktigt och de som har ambitionen att göra ett bra jobb kommer att blir ännu bättre.

I detta kapitel presenterades en analys av den teori som samlats in samt den data som framkommit i empirin. Författaren använde sig av den information som finns om lagen tillsammans med de svar som respondenterna givit för att föra en analys kring uppsatsens problemområde. I följande kapitel presenteras författarens slutsatser och förslag till fortsatt forskning.

5 SLUTSATS OCH FORTSATT FORSKNING

I detta kapitel presenteras författarens slutsatser och förslag till fortsatt forskning. Författarens slutsatser har arbetats fram efter granskning av lagen, bearbetning av diverse litteratur i området samt genomförda intervjuer med de fyra storbankerna. .

5.1 Inledning

En lag tillkommer i de flesta fall på grund av en anledning. Det krävs en lagreglering för att lösa ett specifikt problem. I vissa fall kan en lag dock innebära att det uppstår nya problem som kan innebära att syftet med lagen inte får den effekten som lagstiftaren eftersträvar. Denna uppsats ämnar svara på problemet om den nya lagen om finansiell rådgivning till konsumenter uppfyller sitt syfte. Författaren har i denna uppsats valt att behandla problemet ur bankernas perspektiv, det vill säga om bankerna anser att lagen uppfyller det syfte som lagstiftaren eftersträvar. I detta kapitel presenteras den slutsats som författaren har kommit fram till efter att ha granskat lagen, bearbetat diverse litteratur inom det aktuella området samt genomfört intervjuer med de fyra storbankerna.

5.2 Lagstiftarens syfte

Enligt lagstiftaren skall lagen förbättra konsumentskyddet, öka förtroendet på marknaden och höja kompetensen hos anställda.

5.2.1 Förbättra konsumentskyddet

Lagstiftarens syfte med lagen att den ska förbättra konsumentskyddet och det uppnås genom att lagen säkerställer kompetensen på rådgivare. Framst uppnås dock detta syfte genom att lagstiftaren kräver att rådgivningsprocessen dokumenteras så att det i efterhand går att följa upp vad som har skett. Det kan här nämnas att samtidigt som konsumentskyddet förbättras uppstår även ett krav på konsumenten. I och med att kunden verifierar och tar emot dokumentationen förutsätts att kunden har förstått och att kunden och rådgivaren är överens. Detta innebär att lagen uppfyller målet att risktagande skall vara medvetet och kontrollerat. Lagstiftarens syfte har heller aldrig varit att avlasta konsumenten allt slag av finansiell risk utan faktum är att pengar kan "försvinna".

Det kan dock tilläggas att man inte har sett än var gränsen går när det gäller dokumentationskravet. För snäva tolkningar av lagen kan ge negativa konsekvenser. Invecklade diskussioner med konsumenter samt överdrivet dokumenterande är inte alltid det som gynnar konsumenten bäst. Det är viktigt att komma ihåg att alla individer är olika och det är därmed viktigt att rådgivaren får möjlighet att använda sitt sunda förnuft.

En ytterligare del i lagen som är till för att förbättra konsumentskyddet är skadeståndskravet. Även här är det svårt att uttala sig eftersom det inte finns några prejudicerande fall att gå efter. Att en lag efterföljs av sanktioner är dock helt naturligt och bidrar till ett bättre konsumentskydd. Eventuellt kan detta dock till en början innebära en hämmande effekt när det gäller att ge finansiella råd, kanske främst för de som arbetar i kassa/kundtjänst. Respondenterna tror emellertid inte att det är lagen i sig som bidrar till detta utan att det är en allmän trend att var försiktig både bland rådgivare och bland kunder. En större medvetenhet om bland annat risker är positivt vilket lagen kan anses medverka till.

Sist kan nämnas att det inte är hundra procent säkert att lagen efterlevs på det sätt som lagstiftaren vill men att den sätter fingret på vad som är viktigt och de som har ambitionen att göra ett bra jobb kommer att bli ännu bättre.

5.2.2 Öka förtroendet

Den speciella ställning som den finansiella sektorn har kräver, som tidigare nämnts, ett högt förtroende hos allmänheten. Lagstiftarens syfte är att lagen skall bidra till ett ökat förtroende för rådgivare. Ett ökat förtroende uppnås genom att lagen säkerställer en lägsta nivå på kompetensen hos rådgivare. Det kan dock tilläggas att bankerna själva arbetat med att öka förtroendet och att lagens kunskapskrav inte innebär någon större förändring. En förändring blir dock att kunskapen, som tidigare redan fanns, nu i och med lagen finns dokumenterad. Detta sker genom den certifiering som alla som ger rådgivning genomgår samt genom den licensiering som finns att tillgå. Det här kan upplevas som en trygghet för konsumenten och bidra till ett ökat förtroende samtidigt som rådgivarna upplever det som positivt att de kan "skriftligt" bevisa vilken kunskap de besitter. Det är också en trygghet för konsumenterna att veta att allt som sker under ett rådgivningstillfälle finns dokumenterat och det faktum att kunden får en egen kopia av dokumentationen att ta med sig hem bör inge ett ökat förtroende.

Lagen preciserar vidare att rådgivaren skall handla i sina kunders bästa intresse, vilket även det kan ses som en trygghet och bidra till ett ökat förtroende. Vidare kan det vara en förtroendehöjande faktor att det finns en tillsynsmyndighet till lagen, Finansinspektionen, samt att den som bryter mot lagen drabbas av vissa sanktioner.

Den kompetens som skall säkerställas enligt lagen innehåller inte bara tester på rådgivarens kunskaper när det gäller till exempel finansiella instrument utan kräver dessutom kunskaper och färdigheter i etik och gott uppförande med mera. Bekräftelsen att rådgivaren kan hantera information på ett hederligt och professionellt sätt bör ytterligare förstärka förtroendet hos allmänheten.

Sist kan tilläggas att det faktum att rådgivningen nu alltid är bokad och därmed kommer att ta längre tid ses inte som något hinder för bankerna. Kunderna uppskattar att rådgivarna ställer fler frågor och kartlägger deras situation. Det blir lättare för rådgivarna att ge rätt rekommendationer, se helheten samt inge ett ökat förtroende om de får tillgång till all information om kunden. För bankernas del bidrar det till fler nöjda kunder som de får behålla och det får en positiv inverkan på ett mer långsiktigt förtroende.

5.2.3 Höja kompetensen

Syftet att höja kompetensen uppnås genom att alla som ger råd genomgår en certifiering. För de som genomgår en SwedSec licensiering säkerställs dessutom en lika kunskapsnivå som berör många olika kunskapsområden. Här kan tilläggas att bankerna redan före lagen trädde ikraft börjat att utveckla olika strategier och utbildningsprogram för att, genom en självreglering, säkerställa kompetensen hos sina anställda. Vidare kan ifrågasättas om det är nödvändigt med kunskap inom alla de olika områden som en SwedSec licensiering kräver. Detta på grund av att den nämnda licensieringen innehåller områden som inte specifikt är inriktade bara för rådgivare som arbetar på banker utan är anpassad för att även passa andra yrkesgrupper. Det är dock inte negativt att rådgivarna besitter en bred kompetens då kompetensen hos snittkunden ständigt förändras. Ökad kompetens hos kunderna sker bland annat på grund av att informationen i samhället utvecklas och blir mer lättillgänglig. Kunderna ställer höga krav idag och det gäller för bankerna att kunna leverera ett mervärde för att behålla sina kunder.

Här kan det dock ifrågasättas om syftet att höja kompetensen verkligen är svaret på förtroende problemet. Detta kan förklaras av främst två faktorer. Den ena faktorn är att problemet i samhället idag är inte att hitta information utan att sova, vilket kommer bli än mer fokus på i framtiden. Dessutom utvecklas det ständigt olika hjälpmedel som rådgivare kan tillgå. Den andra faktorn är att en rådgivares teoretiska kunskaper saknar betydelse om rådgivaren inte har en pedagogisk förmåga. Återigen kan det belysas att alla individer är olika och en rådgivares profession inom ämnesområdet är av föga betydelse om en förståelse för olika individers situationer och olikheter saknas.

5.3 Fortsatt forskning

Författaren har i denna uppsats gjort vissa avgränsningar. En avgränsning som görs är att se om lagen uppfyller sitt syfte sett ur bankernas perspektiv. Ett förslag till vidare forskning vore att se hur konsumenterna upplever den nya lagen. Vidare anser författaren att det vore intressant att undersöka vad lagstiftningen verkligen får för konsekvenser. Eftersom denna lagstiftning trädde ikraft 1 juli 2004 kan det om ett par år vara intressant att se om lagen har fått den effekt som lagstiftaren eftersträvar. Vidare sker i denna uppsats intervjuer med fyra olika personer och det är kan hända att respondenternas personliga åsikter präglar uppsatsens slutsatser. Förslag till fortsatt forskning kan därför vara att utöka antalet intervjuer.

I detta kapitel sammanfattades de slutsatser som författaren kommit fram till efter granskning av lagen, bearbetning av diverse litteratur i området samt de genomförda intervjuerna med de fyra storbankerna. Sist presenterades en kort avsnitt om förslag till fortsatt forskning.

KÄLLFÖRTECKNING

Böcker:

Arbnor, I och Bjerke, B (1994) *Företagsekonomisk metodlära*, Lund: Studentlitteratur

Bengt, R och Rydin, U (2002) *Regelverk på värdepappersmarknaden -kunskap för finansiell rådgivning*, Malmö: Liber ekonomi

Håkansson, P-E och Lundqvist, L och Rydin, U, *Administration av finansiella instrument -kunskap för finansiell rådgivning*, (2002) Malmö: Liber ekonomi

Håkansson, P-E (2001) *Insikt i finansiell ekonomi -kunskap för finansiell rådgivning* Malmö: Liber ekonomi

Lundahl och Skärvad, 1999 *Att skriva och läsa vetenskapliga rapporter*. Lund: Studentlitteratur

Lundqvist, L och Rydberg, U (2004) *Handel med finansiella instrument -kunskap för finansiell rådgivning*. Malmö: Liber ekonomi

Patel, R och Davidson, B (2003), *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*, Lund: Studentlitteratur

Rosengren, K-E och Arvidson, P (1992) *Sociologisk metodik*, Almqvist och Wiksell Förlag

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

Internetadresser:

www.fondhandlarna.se 2004-11-22

www.regeringen.se 2004-11-23

Intervjuer:

Föreningssparbanken, Göteborg, Hans-Christian Ackermann, chef Föreningssparbanken Privat

Handelsbanken, Göteborg, Martin Johansson, Kapitalmarknadschef

Nordea, Göteborg, Helene Stuhlhofer, Kontorschef

SEB, Göteborg, Margareta Bunner- Larsson, Privatmarknadschef

Offentligt tryck:

FFFS 2002:5 Finansinspektionens allmänna råd om värdepappersrörelse

Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter

Lag (1991:980) om handel med finansiella instrument

SOU 2004:47 Näringslivet och förtroendet

BILAGA

INTERVJUGUIDE

Inledning

→ Vilken befattning har du? Utbildning/erfarenhet? Arbetsuppgifter? Hur länge har du arbetat i nuvarande position? Ålder?

Allmänna frågor om finansiell rådgivning

→ Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter kräver en viss certifiering av rådgivare. Hade ni någon form av certifiering av era rådgivare före lagen trädde ikraft?

- Hur många rådgivare hade certifiering tidigare?
- Är kraven i den nya lagen samma som de krav som fanns för certifiering tidigare?
- Har lagen bidragit till att fler rådgivare har fått eller skall få certifiering?
- Hur många av era rådgivare omfattas av lagen?

→ Vad anser du att syftet är med den nya Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter?

→ Ett av regeringens syfte med lagen är att skydda konsumenten. Tycker du att lagen uppfyller det kriteriet?

→ Har arbetet kring rådgivningen förändrats efter det att den nya lagen trädde ikraft?

- På vilket sätt?
- Ges det färre finansiella råd efter det att lagen trädde ikraft?
- Tror du att finansiell rådgivning till konsumenter kommer att förändras hela tiden för att anpassas till förändringar i samhället?

→ Tycker du att den nya lagen är bra?

- Finns det någon speciell svårighet med den nya lagen?
- Tycker du att lagen ger ett rimligt kvalitetskrav på rådgivare?
- Bra och rättvist skadeståndsansvar?
- Risk för överreglering som kan leda till svag konkurrens, låg effektivitet och höga kostnader?

Näringsidkarens skyldigheter

→ Enligt 5§ i lagen skall näringsidkaren iaktta god rådgivningssed. Vad är god rådgivningssed?

→ Lagen kräver, enligt 4 §, ett krav på dokumentation. Detta för att men i efterhand skall kunna bedöma det rimliga i den lämnade rekommendationen från rådgivaren. Anser du att detta kravet är bra?

→ Enligt samma paragraf skall den näringsidkare som tillhandahåller finansiell rådgivning se till att de rådgivare som utför rådgivningen har tillräcklig kompetens. Hur/på vilket sätt arbetar ni för att uppfyller ni detta kravet?

→ Det är här, när det gäller kravet på kompetens, Finansinspektionen som har fått ansvaret att ta fram de föreskrifter som skall gälla. Vilka föreskrifter har ni fått?

- Krav när det gäller etiska frågor?
- Krav på praktisk erfarenhet?
- Krav på teoretiska kunskaper?
- Tester?
- Kontrolleras detta?
- Hur ofta?

→ Företag som tillhandahåller finansiell rådgivning bör, enligt finansinspektionen, ha riktlinjer för vilka kompetenskrav som företaget ställer. Har ni sådana riktlinjer?

- Följer ni finansinspektionens föreskrifter.
- standardiserade krav på kompetens

→ Tror du att kraven när det gäller kompetens kommer att förändras i takt med att värdepappersmarknaden förändras?

- Ständigt pågående process?
- Arbetsamt?
- Kostsamt?

→ Det är Finansinspektionen som har fått uppgiften att arbeta fram kraven på kompetensen hos rådgivarna. Vilka riktlinjer har ni fått från finansinspektionen?

- Anser du att riktlinjerna är tydliga?
- Rimliga?
- Har ni lyckats med att implementera Finansinspektionens krav?

→ Anser du att det är bra med reglerade krav när det gäller kompetensen?

- Ser du några negativa effekter med reglerade krav?
- Risk för överreglering?

Skadestånd

→ 6 och 7 §§ i lagen handlar om skadeståndskravet. Vad anser du om kravet på skadestånd?

- Bra?
- Hur behandlas kravet i banken?
- Konsument som vill åberopa att rådgivningen orsakat honom ren förmögenhetsskada skall meddela näringsidkaren inom skälig tid. Vad är skälig tid?

Tillsyn

→ Enligt 8 § är det finansinspektionen som utövar tillsynen över lagen. Vilka föreskrifter har ni fått från Finansinspektionen?

- Har Finansinspektionen gjort någon aktivitet för att kontrollera att lagen följs?

