



FI-tillsyn

Kartläggning av rådgivningsmarknaden

Nr 11

10 april 2019



INNEHÅLL

SAMMANFATTNING	3
KARTLÄGGNING AV RÅDGIVNINGSMARKNADEN	4
Bakgrund	4
Oberoende rådgivning	4
Automatiserade rådgivningsmodeller	5
RESULTAT FRÅN KARTLÄGGNINGEN AV OBEROENDE RÅDGIVNING	6
Få oberoende rådgivare	6
Marknaden domineras av icke oberoende bolag	7
RESULTAT FRÅN KARTLÄGGNINGEN AV AUTOMATISERADE RÅDGIVNINGSMODELLER	8
Bolag och tjänster	8
Avancerade och enkla robotar	8
Sorteringstjänster	9
Informationsinhämtning vid investeringsrådgivning	9
SLUTSATSER	11
Marknadens utveckling	11
Tydlig information	12
Proportionalitet	12

FI-tillsyn

Finansinspektionen publicerar återkommande tillsynsrapporter i en numrerad rapportserie. Tillsynsrapporterna är en del av FI:s kommunikation. Rapporterna behandlar genomförda undersökningar och annan tillsyn som FI utför. Genom rapporterna informerar FI om vilka iakttagelser och bedömningar som FI har gjort och om sina förväntningar i olika frågor. Detta kan vara till stöd för företagen i deras verksamhet.

Kartläggning

En kartläggning är jämfört med en undersökning som följer FI:s rutiner för tillsynsprocessen en mer begränsad tillsynsmetod som i huvudsak bygger på de kartlagda bolagens svar. Dessa har inte granskats kritiskt på samma sätt som i en undersökning som följer FI:s tillsynsprocess. En kartläggning används främst som underlag till den framtida tillsynen, men om resultatet bedöms som intressant kan informationen även publiceras i en tillsynsrapport som denna.

Sammanfattning

Rådgivningsmarknaden domineras fortfarande av bolag som ger råd om egna produkter eller tar emot provisioner i sin rådgivning. Nya regelverk och ändrade distributionssätt – främst i form av ett större inslag av digitaliserade tjänster – gör dock att antalet oberoende rådgivare kan komma att öka framöver.

Finansinspektionen (FI) har under ett flertal år framhållit att det finns ett behov av en marknad för oberoende investeringsrådgivning i Sverige och att automatiserade investeringstjänster kan spela en viktig roll i utvecklingen av en sådan marknad. FI har under 2018 kartlagt hur marknaden för oberoende respektive automatiserade rådgivningstjänster utvecklas.

Oberoende och automatiserade rådgivare står i dag bara för en liten del av marknaden, både sett till antalet aktörer och till volym. Inte heller hos de bolag som erbjuder automatiserade investeringstjänster är det vanligt med oberoende investeringsrådgivning. Endast ett bolag har svarat att de erbjuder denna tjänst till sina kunder. Den vanligast förekommande investeringstjänsten hos nyare aktörer är portföljförvaltning och inte investeringsrådgivning. Hos de etablerade aktörerna är den automatiserade investeringsrådgivningen företrädesvis icke oberoende och finansieras genom provisioner eller genom försäljning av egna produkter.

Kartläggningen visar att rådgivningsmarknaden fortfarande domineras av bolag som ger råd om egna produkter eller tar emot provisioner från produktleverantörer. Däremot går det att se en förskjutning mot en mer transparent prissättningsmodell även bland dessa icke oberoende rådgivare, där avgiftsbaserade betalningsmodeller används av ett antal bolag för att finansiera rådgivningen istället för provisioner.

När det gäller automatiserade tjänster möts kunderna av många olika begrepp. Digital sparandetjänst, roborådgivare eller autotjänst är några av de termer som används. Vissa tjänster faller klart inom det tillståndspliktiga området medan andra förefaller vara utformade för att inte kunna bli betraktade som tillståndspliktig investeringsrådgivning, exempelvis så kallade sorteringsstjänster. Det kan i dessa fall vara svårt för konsumenterna att uppfatta att det inte är ett investeringsråd som de får från tjänsten. Det ställs därför höga krav på att bolagen är tydliga med vad de erbjuder för att undvika att konsumenter köper produkter i tron att de är lämpliga eller passande fast någon sådan prövning inte skett.

Såsom framgår i 2019 års Konsumentskyddsrapport så kommer FI att bland annat inrikta sin tillsyn på hur bolagen väljer ut lämpliga produkter, tar betalt av kunderna samt hur de bolag som tar emot tredjepartsprovisioner hanterar dessa.

Kartläggning av rådgivningsmarknaden

Finansinspektionen (FI) har kartlagt rådgivningsmarknaden för att få en tydligare bild över hur marknaden för oberoende investeringsrådgivning och automatiserade rådgivningsmodeller utvecklas.

BAKGRUND

FI har genom tidigare undersökningar och kartläggningar kunnat konstatera att utbudet av produkter som erbjuds i samband med investeringsrådgivning i stor utsträckning påverkats av vilka produkter som gett rådgivarna eller bolagen de är anställda av den bästa ersättningen. Många gånger har det också varit tydligt att det skett på bekostnad av vad som hade varit i kundens bästa intresse. Detta är något som FI framhållit i flera rapporter de senaste åren.

Beteendet har framförallt framkallats av att bolagen fått ersättningar från de produktbolag som levererar produkterna som rådgivarna rekommenderar. Kunden har inte blivit debiterad någon avgift för rådgivningen utan bolagets ersättning har varit inkluderad i de rekommenderade produkternas avgifter. Detta har gjort det svårt för kunderna att få en bild över den verkliga kostnaden för rådgivningen och hur mycket de underliggande avgifterna egentligen har belastat avkastningen på deras investeringar. Systemet har också bidragit till att kunder fått råd att investera i relativt sett dyra produkter, trots att det har funnits likvärdiga produkter till en lägre kostnad.

För att komma till rätta med dessa problem infördes genom Mifid 2-reglerna bland annat ett förbud för oberoende rådgivare att ta emot och behålla provisioner. Även för övriga rådgivare har provisionsreglerna skärpts. Tillsammans med möjligheter att erbjuda kunderna webbaserad rådgivning ser FI att viktiga steg tagits för att erbjuda en bredare kundkrets kostnadseffektiv, provisionsfri rådgivning där utgångspunkten verkligen är vad som är bäst för kunden och inte för den som lämnar rådet. För att se hur dessa marknader har utvecklats har FI genomfört nedanstående kartläggningar.

OBEROENDE RÅDGIVNING

För att få kalla sig oberoende investeringsrådgivare enligt de regler som baseras på Mifid 2 krävs att bolagen uppfyller ett antal kriterier. Oberoende rådgivare får inte ta betalt för sin rådgivning genom ersättningar från produktleverantörer, men kan ta betalt direkt från kunden för utförda tjänster. De måste också bedöma ett tillräckligt stort och varierat urval av finansiella instrument som inte har koppling till det egna bolaget.

I kartläggningen ingår 74 värdepappersbolag och banker som erbjuder investeringstjänsterna portföljförvaltning och/eller investeringsrådgivning. Samtliga bolag har fått svara på om de erbjuder oberoende investeringsrådgivning eller inte. Därutöver har samtliga oberoende och ett urval av de icke oberoende bolagen (32 stycken) fått besvara ytterligare frågor om sin verksamhet, bland annat om produktutbudet och om vilka ersättningsmodeller bolaget använder.

AUTOMATISERADE RÅDGIVNINGSMODELLER

FI publicerade 2016 en promemoria med titeln Automatiserad rådgivning¹ där FI redogjorde för vad bolagen bör tänka på när de tillhandahåller automatiserade tjänster. I den kartläggning FI gjort nu har vi velat undersöka vilken utveckling automatiserade rådgivningsmodeller haft på marknaden så här långt. Det har vi gjort genom att kartlägga bolagen, vilka automatiserade tjänster de erbjuder och i vilken omfattning dessa erbjuds.

Automatiserade rådgivningsmodeller är ett brett begrepp som kan omfatta både webbaserad informationsinhämtning från kunder och/eller automatisering i förvaltningen/rådgivningen. FI har i denna kartläggning granskat modeller där informationsinhämtningen och själva lämplighetsbedömningen är digitaliserad och sker webbaserat eller via en app. Kartläggningen omfattar investeringstjänsterna investeringsrådgivning och portföljförvaltning. Även rådgivningsliknande tjänstemodeller som till exempel så kallade sorteringstjänster ingår. Elva värdepappersbolag och banker som FI vid tidpunkten för kartläggningen identifierat som bolag som erbjuder automatiserade rådgivningsmodeller har fått besvara frågor om sin verksamhet. Kartläggningen har inte omfattat försäkringsförmedlare, anknutna ombud, filialer eller andra typer av institut.

¹ Automatiserad rådgivning (dnr 16–19268, www.fi.se/sv/publicerat/sarskilda-pm-beslut/2017/fis-syn-pa-automatiserad-radgivning/)

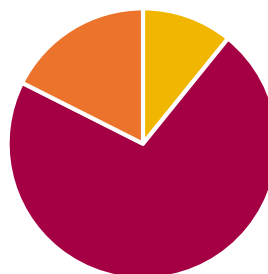
Resultat från kartläggningen av oberoende rådgivning

FI:s kartläggning visar att andelen oberoende rådgivare fortfarande är liten. Som skäl för att inte bedriva en oberoende rådgivning uppger bolagen främst att de valt att ge råd om egna produkter samt att efterfrågan på oberoende rådgivning upplevs som låg. Ett antal bolag som inte erbjuder oberoende rådgivning har dock ändå valt att använda avgiftsbaserade betalningsmodeller istället för att finansiera rådgivningen genom provisioner.

FÅ OBEROENDE RÅDGIVARE

Begreppet oberoende investeringsrådgivning har fått en tydligare innebörd genom de nya regler för värdepappersbolag som trädde i kraft i januari 2018 (Mifid 2). Reglerna har framför allt preciserat vad som krävs för att ett bolag ska anses bedriva oberoende investeringsrådgivning. Andelen rådgivare som kan räknas dit är fortfarande liten, visar FI:s kartläggning. Endast åtta av de 74 bolag som ingick uppger att de klassificerar hela eller delar av sin verksamhet som oberoende. Sju av dem bedriver traditionell rådgivning och ett bolag erbjuder automatiserad investeringsrådgivning.

Figur 1: Fördelning rådgivningsmarknaden



- oberoende
- icke oberoende
- endast portföljförvaltning och/eller använder ej tillstånd för rådgivning

Källa: FI

Mifid 2-reglerna innebär att bolag som ska verka som oberoende rådgivare eller portföljförvaltare inte längre får behålla ersättningar från en tredje part. Sådana ersättningar ska föras vidare till kunderna. Det är med andra ord fortfarande tillåtet att ta emot provisioner, både vid oberoende rådgivning och portföljförvaltning. Men i sådana fall måste denna ersättning till fullo överföras till kunderna. Om ett bolag vill ha betalt för sin oberoende rådgivning/portföljförvaltning måste det således ta ut avgifter direkt från kunderna.

Samtliga åtta bolag som uppgett att de lämnar oberoende rådgivning har fått svara på ytterligare frågor om sin verksamhet. Alla har uppgett att de har en betalningsmodell som innebär att all ersättning kommer från kunderna i form av olika direkta avgifter. Eventuella

tredjepartsersättningar som tas emot betalas ut till kunderna. Vanligast är att bolagen tar betalt av kunderna genom att en procentandel tas ut på kundens kapital. Till denna avgift tillkommer ofta även courtage och fondavgifter.

Sex av de åtta bolagen som sa sig erbjuda oberoende rådgivning har svarat att de framförallt erbjuder rådgivning om fonder (UCITS-fonder, AIF-fonder och/eller börshandlade fonder (ETF:er)). De resterande två bolagen har ett bredare utbud som utöver fonder, aktier och obligationer även innefattar mer komplicerade produkter – som till exempel certifikat, strukturerade produkter och derivat – till kunder som har tillräcklig kunskap och kompetens.

Samtliga tillfrågade bolag har angett att de har en utvärderingsprocess för att välja ut lämpliga produkter till kunderna. Men det är stor skillnad i hur dessa processer beskrivs och hur många leverantörer som bolagen använder sig av. Syftet med kartläggningen har dock inte varit att granska dessa processer. Av svaren går det heller inte att dra några slutsatser om hur processerna går till i praktiken. Detta är istället något som FI kan komma att följa upp i den framtida tillsynen.

MARKNADEN DOMINERAS AV ICKE OBEROENDE BOLAG

Drygt 70 procent (53 stycken) av de kartlagda bolagen finns inom kategorin icke oberoende rådgivare. Det huvudsakliga skälet till att merparten av bolagen valt att arbeta så är att de inriktat sig på att lämna råd om egna eller närstående bolags produkter, vilket enligt regelverket gör att de inte får kalla sig oberoende. Andra argument som tas upp är att efterfrågan på oberoende rådgivning bedöms vara låg och att regelverket upplevs som komplext och krångligt. Utöver oberoende och icke oberoende rådgivare fanns bland de bolag som ingick i kartläggningen sådana som endast erbjöd portföljförvaltning (diskretionär förvaltning) och/eller hade tillstånd för investeringsrådgivning som de inte använde. Några av dem hade för avsikt att starta en sådan verksamhet medan några avsåg att återlämna tillstånden.

Till 32 av de 53 icke oberoende rådgivarna har FI ställt ytterligare frågor om deras verksamhet. Av dessa uppgav cirka en fjärdedel att de har eller har för avsikt att erbjuda en ersättningsmodell som innebär att de tar ut en avgift från kunderna och att de inte tar emot tredjepartsersättningar eller att de återför dessa till kunderna på samma sätt som en oberoende rådgivare är skyldig att göra. De har heller inga egna produkter. Trots att dessa bolag inte är förhindrade att behålla tredjepartsersättningar har de således valt avgiftsbaserade betalningsmodeller på motsvarande sätt som görs av de oberoende bolagen.

De icke oberoende bolagen erbjuder i genomsnitt flera typer av finansiella instrument och i större utsträckning också fler komplexa instrument än de bolag som lämnar oberoende rådgivning. En förklaring till detta är bland annat att bankerna ingår i denna grupp och att bankerna oftare är fullsortimentsaktörer än de oberoende bolagen.

Resultat från kartläggningen av automatiserade rådgivningsmodeller

Kartläggningen visar att marknaden för automatiserade investeringstjänster² fortfarande är i en uppstartsfas, att tjänsterna erbjuds av både etablerade och nyare bolag och att de varierar i omfattning och komplexitet.

BOLAG OCH TJÄNSTER

De kartlagda bolagen har bland annat fått svara på frågor om antal kunder och storleken på det förvaltade kapitalet. Av svaren framgår att både antalet kunder och det förvaltade kapitalet överlag är lågt. Det sammanlagda förvaltade kapitalet i de bolag som erbjuder automatiserade investeringstjänster och som ingick i kartläggningen uppgick till drygt 900 miljoner kronor vid tidpunkten för kartläggningen.³

Både etablerade och nyare bolag erbjuder automatiserade rådgivningsmodeller. De banker som ingick i kartläggningen har valt olika digitala strategier, allt från att erbjuda fullskalig privatekonomisk rådgivning som omfattar hela kundens ekonomi till att endast erbjuda enklare så kallade sorteringstjänster. De banker som tillhandahåller automatiserad investeringsrådgivning erbjuder företrädesvis egna produkter eller produkter som ger provision och beskriver tjänsten som icke oberoende. De värdepappersbolag som ingått i kartläggningen är relativt nyetablerade och majoriteten erbjuder sina tjänster via nätet eller en app som enda kanal. Den investeringstjänst som kunderna erbjuds är främst portföljförvaltning (diskretionär förvaltning). Ett bolag har svarat att de erbjuder kunderna oberoende investeringsrådgivning. Ytterligare ett bolag beskriver sin rådgivningstjänst som provisionsfri men att de inte uppfyller kraven för oberoende. Produktutbudet för automatiserade tjänster utgörs i huvudsak av värdepappersfonder och/eller börshandlade fonder (ETF:er).

AVANCERADE OCH ENKLA ROBOTAR

Kartläggningen visar att det finns en stor spridning när det gäller hur de automatiserade investeringsrådgivningstjänsterna är utformade. De mest avancerade tjänsterna är utformade för att motsvara en traditionell rådgivning hos en rådgivare på ett kontor. Utöver investeringsrådgivning kan kunden i de fallen få en ”diagnos” av sin ekonomi som kan innefatta förslag att börja amortera vid hög skuldsättning och/eller att starta ett buffertsparande på konto. De flesta

² Automatiserade investeringstjänster består av investeringstjänsterna investeringsrådgivning och portföljförvaltning. Automatiserade rådgivningsmodeller innefattar även så kallade sorteringstjänster.

³ Siffran 900 miljoner kronor avser information som bolagen lämnat om förvaltad kapital inom automatiserad investeringsrådgivning och portföljförvaltning, där sådan information finns tillgänglig. För de bolag som erbjuder sorteringstjänster finns ingen information om antal kunder och volymer då kunderna själva genomför transaktionen efter att ha använt en sorteringstjänst.

automatiserade tjänsterna är dock av enklare karaktär, till exempel att starta ett månadssparande eller att spara ett mindre engångsbelopp. Rådet omfattar då endast ett specifikt belopp och inte kundens hela ekonomi.

Ett webbaserat gränssnitt kan, jämfört med en rådgivningssituation på kontor där rådgivaren kan förklara och ställa kompletterande frågor, innebära utmaningar i form av att kunder missförstår eller hoppar över delar av informationsinsamlingen. Det är därför viktigt att systemen är pedagogiskt utformade. Vid avancerad rådgivning kan det i vissa fall till och med vara lämpligt att kunden erbjuds möjligheten att kontakta en vanlig rådgivare. De kartlagda bolagen arbetar med digitalt stöd genom förklaringsrutor och så kallade pop-up fönster. Vissa erbjuder även främst teknisk support via kundtjänst eller mejl. Ett fåtal bolag har svarat att kunderna också erbjuds möjligheten att tala med en rådgivare om kunden så önskar eller när ett större belopp ska investeras. Några av de kartlagda bolagen har också övre beloppsbegränsningar för när det är lämpligt att använda den automatiserade tjänsten.

SORTERINGSTJÄNSTER

Begreppet sorteringstjänst återfinns inte i något regelverk men används ibland för att beskriva en funktion som innebär ett stöd för kunden att begränsa urvalet av finansiella instrument. Ett antal banker i kartläggningen erbjuder eller har för avsikt att erbjuda sorteringstjänster där kunden får svara på frågor om till exempel placeringshorisont och önskad risknivå och sedan får en presentation av möjliga investeringar utifrån de lämnade svaren. Kunden väljer sedan själv vilken specifik placering kunden vill ha och genomför själv transaktionen. De banker som tillhandahåller sorteringstjänster har gjort bedömningen att dessa inte utgör investeringsrådgivning där reglerna om lämplighetsbedömning blir tillämpliga. Det betyder att de kunder som använder dessa tjänster inte omfattas av samma skyddsregler som vid investeringsrådgivning.

INFORMATIONSMHÄMTNING VID INVESTERINGSRÅDGIVNING

Ett investeringsråd måste alltid föregås av en så kallad lämplighetsbedömning som ska säkerställa att de personliga rekommendationer som ges är lämpliga för kunden. För att kunna genomföra lämplighetsbedömningen måste rådgivaren eller det automatiserade rådgivningsverktyget inhämta den information som är nödvändig. Kan inte nödvändig information inhämtas får något råd inte lämnas. Ett bolag får naturligtvis inte heller lämna en personlig rekommendation till en kund om tjänsterna eller produkterna inte är lämpliga för kunden. I en automatiserad process måste det finnas mekanismer som avbryter rådgivningen innan ett råd lämnas om det antingen saknas tillräckligt med information för att bedöma lämpligheten eller om den lämnade informationen leder fram till en bedömning att det inte finns någon produkt eller tjänst i bolagets utbud som är lämplig.

Bolagen har i kartläggningen fått ge exempel på mekanismer som säkerställer att något råd inte lämnas om produkten eller tjänsten i dessa fall. Bland de exempel som bolagen lämnat finns följande:

- Kunden har för låg riskaptit eller för kort placeringshorisont i förhållande till produktutbudet.
- Kunden saknar tillräcklig kunskap och erfarenhet för produkttypen.
- Kundens finansiella situation är sådan att amortering av skulder bör övervägas framför sparande.

FI:s uppfattning är att varje bolag som erbjuder denna typ av automatiserade tjänster noga måste överväga såväl dessa som ytterligare mekanismer som kan behövas för att säkerställa att olämpliga råd inte lämnas. Det kan vara lämpligt att bolagen dokumenterar vilka överväganden som gjorts när systemen utvecklades.

Slutsatser

FI konstaterar att marknaden fortfarande domineras av bolag som ger råd om egna produkter eller tar emot provisioner från produktleverantörer men att det ändå går att påvisa en förskjutning mot en mer transparent prissättningsmodell. De bolag som erbjuder sorteringstjänster kan bli tydligare i sin information om vilken typ av tjänst som kunden erbjuds.

MARKNADENS UTVECKLING

Finansiell rådgivning fyller en viktig funktion för att hjälpa konsumenter att fatta välgrundade investeringsbeslut. För att rådgivningen ska vara till gagn för konsumenten krävs dock att bolagen alltid utgår från vad som är bäst för den enskilde konsumenten och att kortsiktiga egenintressen inte påverkar de rekommendationer som konsumenten får. FI anser att det är angeläget att det växer fram en marknad för oberoende investeringsrådgivning i Sverige.

Genom de nya reglerna i Mifid 2 tydliggörs skillnaderna mellan investeringsrådgivning som är oberoende och rådgivning som inte är det. Konsumenter ska nu kunna utgå ifrån att bolag som lämnar oberoende rådgivning inte behåller provisioner och inte säljer egenproducerade produkter. Detta, tillsammans med möjligheten att erbjuda mer kostnadseffektiv rådgivning genom webbaserade rådgivningstjänster, ser FI som viktiga steg i utvecklingen mot en marknad med oberoende rådgivning som kostar mindre och som kan nå fler konsumenter.

FI:s kartläggning visar dock att rådgivningsmarknaden fortfarande domineras av bolag som ger råd om egna produkter eller tar emot provisioner från produktleverantörer. Oberoende rådgivare utgör ännu endast en liten del av marknaden. Det huvudsakliga skälet till att inte fler bolag valt att erbjuda oberoende rådgivning uppges – utöver att de valt att ge råd om egna produkter – vara att efterfrågan på en sådan rådgivning uppfattats som liten och att regelverket bitvis upplevs vara krångligt och kraven svåra att uppfylla.

Även marknaden för automatiserade rådgivningstjänster är alltfjämt begränsad såväl till antal kunder som förvaltad kapital. De etablerade bolagen som valt att tillhandahålla automatiserad investeringsrådgivning finansierar tjänsten företrädesvis genom provisioner eller genom att erbjuda egna produkter. De nyare bolagen erbjuder kunderna främst investeringstjänsten portföljförvaltning (diskretionär förvaltning). Oberoende, automatiserad investeringsrådgivning erbjuds för närvarande endast av en av de kartlagda bolagen.

Marknaden för oberoende rådgivning är således fortfarande liten. Reglerna för oberoende rådgivning har dock varit i kraft endast drygt ett år och det finns anledning att tro att efterfrågan hos konsumenterna för sådan rådgivning kommer att öka med tiden. Kartläggningen visar också att det sker en förskjutning mot en mer transparent prissättningsmodell. Att ett antal bolag som inte erbjuder oberoende rådgivning ändå har valt att använda avgiftsbaserade

betalningsmodeller i stället för att finansiera rådgivningen genom provisioner är en positiv utveckling för konsumenterna. Några bolag har också svarat att de håller på att utreda om de uppfyller kraven för att kalla sig oberoende eller att de följer utvecklingen och avvaktar en ökad efterfrågan på tjänsten för att gå vidare.

TYDLIG INFORMATION

Bolag som tillhandahåller finansiella tjänster till konsumenter har ofta ett stort kunskaps- och informationsövertag över kunden. Detta ställer alltid höga krav på sådana bolag att vara tydliga i sitt agerande mot kunderna.

När det gäller automatiserade tjänster möts kunderna ofta av många olika begrepp. Digital sparandetjänst, robotrådgivare eller autotjänst är några av de termer som används. Vissa tjänster faller klart inom det tillståndspliktiga området medan andra förefaller vara utformade för att inte kunna betraktas som tillståndspliktig investeringsrådgivning.

Ett exempel på otydlighet som FI observerat gäller så kallade sorterings-tjänster. Det kan vara svårt för konsumenter att förstå vad det egentligen är för tjänst som tillhandahålls; att uppfatta att man som kund inte får ett investeringsråd utan att de förslag som lämnas bara ska ses som en slags allmänna rekommendationer där kunden inte omfattas av de kundskyddsregler som finns vid investeringsrådgivning. Sådana tjänster ställer därför enligt FI särskilt höga krav på tydlighet, dels för att kunderna verkligen ska förstå vilken typ av tjänst som tillhandahålls, dels för att säkerställa att bolagen inte går över gränsen och faktiskt lämnar investeringsrådgivning.

De bolag som tillhandahåller vissa sorterings-tjänster kan också vara skyldiga att göra en passandebedömning eftersom transaktioner som utförs med stöd av en sådan tjänst inte alltid omfattas av undantagen från kraven på passandebedömning. Att genomföra en passandebedömning innebär att bedöma om kunden förstår riskerna med de produkter som kunden vill köpa. Reglerna om passandebedömning kan alltså enligt FI:s bedömning vara tillämpliga om en icke-professionell kund väljer att genomföra en transaktion utifrån resultatet av en sorterings-tjänst. Sådana transaktioner kan anses ha initierats av bolaget och inte av kunden, vilket är en förutsättning för att undantagen från reglerna om passandebedömning ska bli tillämpliga. Detta ställer enligt FI höga krav på bolag som tillhandahåller sådana tjänster att kunna följa upp vilka transaktioner som föranletts av att en kund använt en sorterings-tjänst.

PROPORTIONALITET

Grunden för all investeringsrådgivning är att rådgivaren ska inhämta den information som är nödvändig för att kunna lämna ett lämpligt råd. Reglerna för investeringsrådgivning ser likadana ut oberoende av om rådgivningen sker vid ett personligt möte eller via en automatiserad tjänst. Kravet på nödvändig information innebär att det finns en slags inbyggd proportionalitet i lämplighetsbedömningen. Denna proportionalitet styrs dock inte av vilka verktyg som använts för rådgivningen utan av till exempel vilka typer och hur komplexa produkter som rådgivningen omfattar, vem rådgivningen riktar sig till och rådgivningens omfattning. I praktiken innebär det att det ställs

högre krav på informationsinsamling och bedömningar om bolagen ger intryck av att lämna heltäckande råd om komplicerade produkter än om rådgivningen endast omfattar mindre belopp och ett fåtal icke-komplexa produkter.

Detta ställer stora krav på bolagen att vara tydliga med vilken typ av tjänst som de tillhandahåller. De automatiserade rådgivningsverktygen måste också vara utformade så att de minimerar riskerna för missförstånd vid informationsinsamlingen som skulle kunna leda till att kunderna får råd som är olämpliga. Kartläggningen visar att majoriteten av bolagen erbjuder helt automatiserade tjänster med främst teknisk support via kundtjänst. Det kan vara tillräckligt vid enklare tjänster men vid mer avancerade tjänster kan bolagen också behöva överväga om det finns ett behov av att även erbjuda stöd från, eller ett möte med en rådgivare.

Avslutningsvis är det därför enligt FI mycket viktigt att bolagen tänker igenom sitt digitala tjänsteutbud och identifierar tydliga målgrupper för sina erbjudanden. Det är också viktigt att de har relevanta interna rutiner och riktlinjer som stödjer verksamheten och att de tillämpar dessa.



Finansinspektionen
Box 7821, 103 97 Stockholm
Besöksadress Brunnsgatan 3
Telefon +46 8 408 980 00
Fax +48 8 24 13 35
finansinspektionen@fi.se

www.fi.se