

Finansdepartementet
Finansmarkedsavdelingen
Postboks 8008 Dep
0030 Oslo

16. desember 2019

Høring - krav om tilslutning til godkjent klageorgan i finanssektoren

Innledning

Verdipapirforetakenes Forbund (VPFF) er enig i at kunder av verdipapirforetak, og særlig de ikke-profesjonelle kunder, bør ha tilgang til en klageordning som sikrer kompetent og upartisk behandling av klager. Vi er imidlertid uenig i at klageorganet må stiftes og organiseres slik lov av 17. juni 2016 nr 29 om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker med tilhørende forskrifter foreskriver.

Det viktigste for en ikke-profesjonelle kunde som ikke når frem med sin klage hos et verdipapirforetak, er enkel tilgang til et upartisk klageorgan som kunden kan ha tillit til vil behandle klagen betryggende og kompetent. Det kan ikke-profesjonell kunder sikres også ved andre alternative former for klageorganer enn klageorganer som følger organisasjonsstrukturen som er nedfelt i den ovennevnte lov.

Vårt forslag er derfor at det gis en tilføyelse i den foreslåtte forskrift §9-33a¹ som åpner for at Finanstilsynet kan godkjenne andre klageorganer enn de som er godkjent i medhold av lov av 17. juni 2016 nr 29.

Hjemmelsgrunnlag

Vi mener at både MiFID II Artikkel II og lovhomehlen til den foreslåtte forskrift for verdipapirforetak, vphl § 9-20, åpner for alternative løsninger.

MiFID II Artikkel 75 krever at medlemslandene innfører effektive prosedyrer for klager og bileggelse av tvister, dvs utenrettslige avgjørelser av forbrukertvister om investeringservice og aksessoriske ytelser. Artikkelen åpner for at det kan gjøres bruk av «eksisterende organer». I MiFID II Artikkel 75 kreves det ikke – slik vi forstår reguleringen – at klageorganet og

¹ Forskrift 29. juni 2017 nr 876

klagebehandlingen skal være tuftet på bestemmelsene i Direktiv 2013/11/EU som igjen er implementert i norsk lovgivning².

Både vphl § 9-20 åpner for at departementet *kan* gi forskrifter om klagebehandling, *herunder* at verdipapirforetak skal være tilsluttet utenrettslig tvisteløsningsordning godkjent i medhold av lov (våre uthevinger). Finansforetaksloven § 16-3 er også en bestemmelse som gir hjemmel for at det *kan* gis forskrifter om at finansforetak skal være tilsluttet utenrettslig tvisteløsningsordning godkjent i medhold av lov.

Vår forståelse av hjemmelsbestemmelsene i både vphl og finansforetaksloven er at departementet kan gi forskriftene et annet innhold enn plikt for verdipapirforetak til å være tilsluttet et klageorgan godkjent i medhold av lov av 17. juni 2016 nr 29 så lenge kravene i MiFID II Artikkel 75 er oppfylt.

Vi mener det er både ønskelig og forsvarlig at VPFF's Etisk Råd kan bestå i nåværende form. Ønskelig fordi rådet er respektert som et upartisk og kompetent klageorgan og er godt kjent og innarbeidet i «markedet». Forsvarlig fordi Etisk Råd tilfredsstiller de krav som bør stilles til et klageorgan og fordi EU-lovgivningen gir adgang til å gjøre bruk av «eksisterende organer».

Klagebehandling i VPFF's Etiske Råd

VPFF's klageorgan, Etisk Råd, ble opprettet i 1989 ved bestemmelser i forbundets vedtekter. Verdipapirforetak som er medlem av VPFF er pliktige til å være tilsluttet denne klageordningen. VPFF har også bankers markets avdelinger som medlemmer, hvilket innebærer at disse medlemmene er tilsluttet både Finansklagenemnda og Etisk Råd.

Etisk Råd behandler klagesaker fra alle kundekategorier og kan ta saker opp på eget initiativ. Verdipapirforetakene opplyser til sine kunder om klageordningen bl.a. i kundeavtaler, forretningsvilkår og nettside.

På VPFF's hjemmeside er det et eget område, «Etisk Råd», hvor klagebehandlingen er nærmere beskrevet og hvor rettsgrunnlaget for klageorganet og klagebehandlingen er lagt ut. Alle avgjørelser fra 1991 er publisert på dette nettstedet.

Forbundets sekretariat kan veilede kunder under klagebehandling og kan om nødvendig være hjelpelig med å utforme klagen for kunden. Sekretariatet driver ikke formalisert meglings mellom klager og den innklagede, men gjennom den skriftlige saksbehandlingen, herunder supplerende spørsmål fra sekretariatet til klager og/eller innklagede, er det ikke uvanlig at saken blir forlikt eller trekkes av klager under saksforberedelsene.

Det er ingen kostnader forbundet med klagebehandling, verken for klager eller innklagede. Ressursbruken til klagebehandling dekkes over Forbundets budsjett.

Etisk Råd har fire medlemmer og tre varamedlemmer. Leder av Etisk Råd skal fylle kravene til dommer etter domstolloven og skal ikke være tilknyttet verdipapirforetak eller ha tillitsverv i verdipapirforetak. De tre øvrige medlemmer, samt varamedlemmer, skal være personer med

² Lov av 17. juni 2016 nr 29

bred erfaring fra verdipapirmarkedet og/eller ledelsen av verdipapirforetak. I praksis oppnevnes to av de ordinære medlemmene blant medlemmene av Forbundet, og disse er personer med lang erfaring fra compliance og juridisk arbeid i medlemsforetak. Ett av de ordinære medlemmer har ikke tilknytning til medlemsforetak. Leder og medlemmene, samt varamedlemmene oppnevnes for to år ad gangen av Forbundets styre.

Etisk Råd er uavhengig i den forstand at ingen organer eller komiteer i Forbundet har noen som helst adgang eller mulighet til å instruere medlemmer av rådet eller på annen måte forsøke å påvirke resultatet av en klagebehandling. Vårt klare inntrykk er at rådet opptrer upartisk. Det er inntatt habilitetsbestemmelser i regelverket. Det er ytterst sjeldent dissens i rådet og vi er ikke kjent med at noen avgjørelser har blitt overprøvd eller endret av domstoler. Rådet har også tatt opp saker av eget initiativ og avgitt fellende avgjørelser mot Forbundets medlemmer.

Saksbehandlingen i Etisk Råd er skriftlig, og det er kontradiktorisk behandling. Det fattes ikke avgjørelser før saken er tilstrekkelig opplyst gjennom den skriftutveksling som skjer. Saksforholdet er som oftest lett tilgjengelig ved at kommunikasjonen mellom kunde og verdipapirforetak er tatt opp på tapet telefon eller foreligger på email, SMS eller tilsvarende.

Forbundets juridiske direktør fungerer som sekretær for rådet.

Vi tillater oss av vise til vår hjemmeside hvor Etisk Råds virksomhet er beskrevet og avgjørelser er lagt ut: <http://www.vpff.no/Etisk-raad>

Omfanget av klager

Antall klagesaker som Etisk Råd har behandlet pr år har vært varierende i den 30-års perioden Etisk Råd har eksistert. I perioden har det sjeldent vært flere enn ti klagesaker på ett år.

Vårt inntrykk er at antall klagesaker fra ikke-profesjonelle kunder viser en fallende tendens, og vi antar at antallet vil holde seg på et lavt nivå fremover. Grunnen for vår antagelse er blant annet kombinasjonen av skjerpede krav i lovgivningen til kundebeskyttelse og compliance funksjon i verdipapirforetakene ved endringer i verdipapirhandellovgivningen (MiFID II), effektivt og kompetent Finanstilsyn og ikke minst økt kompetanse og bevissthet hos ledere og ansatte i verdipapirforetakene. Vi antar også at verdipapirforetakenes interne klageordninger lett fanger opp og løser klagesaker hvor feil er begått av verdipapirforetaket. Vi vil punktvis påpeke blant annet følgende andre forhold som gir kundene økt kundebeskyttelse og ventelig vil føre til færre kundeklager:

- Økt kompetanse og bevissthet blant de ansatte i verdipapirforetakene som følge av lovkrav til løpende opplæring og årlige oppdateringer
- Produkthåndteringsregelverket som krever dokumentert vurdering av hvilke kundekategorier/kundegrupper et finansielt instrument er egnet for
- Skjerpet krav til egnethetstesting av kunder, herunder krav til å sende kunden en egnethetsrapport ved yting av tjenesten investeringsrådgivning
- Skjerpete bestemmelser til lovligheten av å motta vederlag fra tredjepart (returprovisjoner)
- Skjerpete krav til informasjon til kunder og rapportering av resultatet av tjenester verdipapirforetaket yter kunder



- Færre finansielle instrumenter i kategorien «ikke-komplekse finansielle instrumenter»
- Et effektivt og kompetent Finanstilsyn har bidratt til «best practice» hos verdipapirforetakene ved å påpeke mangler hos et eller flere foretak, for eksempel ved tematisksyn, som igjen fører til korrigerende rutiner hos andre foretak som eventuelt ikke er ajour med tilsynets oppfatninger
- Verdipapirforetakene er avhengig av tillit hos sine kunder. Styret og ledelse er bevisst at virksomheten i foretakene må drives i samsvar med krav og forventninger til god kundebehandling. Negative kundeopplevelser, kritiske tilsynsmerknader eller tap av klagesaker hos et klageorgan vil påføre foretaket et omdømmetap som igjen vil kunne gi kommersielle tap. Derfor er det i foretakenes egeninteresse at virksomheten drives slik at det oppstår færrest mulig klagesaker, og at kundeklager som behandles internt blir avgjort på en forsvarlig måte.

Statistikken til Finansklagenemnda, slik den er gjengitt i deres årsmeldinger, viser også at antall klagesaker rettet mot «finansrådgivning» er sterkt fallende. Det har antagelig sammenheng med at det er «ryddet opp» i klagesaker knyttet til rådgivning og salg av strukturerte finansielle instrumenter til ikke-profesjonelle kunder som hadde stort omfang før finanskrisen i 2008.

Oppsummering

Gitt det begrensede antall klagesaker som Etisk Råd behandler hvert år, vil det være lite rasjonelt å omstrukturere Etisk Råd for å søke godkjenning etter loven om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker. Det vil i så fall kreve at rådet må stiftes på nytt, endring av regelverket for klagebehandling, endring av sammensetning av klageorganer samt ventelig større kostnader til drift av organet.

Vår oppfatning er at Etisk Råd er vel innarbeidet i markedet og oppfyller de beste standarder for kompetent og upartisk behandling av kundeklager.

Vi er kjent med at en god del verdipapirforetak verken er tilsluttet Etisk Råd eller Finansklagenemnda. Disse har etter vår oppfatning mulighet til å gå sammen om å etablere et nytt klageorgan eller være tilsluttet Finansklagenemnda.

Vårt forslag er, som nevnt i innledningen, at det gis en tilføyelse i den foreslåtte forskrift §9-33a³ som åpner for at Finanstilsynet kan godkjenne andre klageorganer enn de som er godkjent i medhold av lov av 17. juni 2016 nr 29.

Med vennlig hilsen
Verdipapirforetakenes Forbund


Per Broch Mathisen
Fagdirektør

³ Forskrift 29. juni 2017 nr 876

