

Status for  
"Strategi 2020 – berettiget tillid"

# Hensynet til forbrugerne

## *Strategisk målbillede*

Finanstilsynet vil bidrage til, at forbrugere tilbydes finansielle produkter, der passer til deres ønsker og behov.

Finanstilsynet vil i forbindelse med udvikling af regulering og forbrugerinformation inddrage adfærdsøkonomisk forskning og erfaring, herunder viden om nudging, så forbrugerne træffer fornuftige valg.

---

Finanstilsynet har udarbejdet regler om procedurer for produktgodkendelse, som skal sikre, at de finansielle virksomheder kun tilbyder forbrugerne produkter, som er egnede til de enkelte målgrupper af forbrugere eller investorer.

Finanstilsynet har styrket sit tilsyn med, at långivere foretager forsvarlig vurdering af kreditværdighed, der skal sikre, at forbrugerne kun får tilbudt lån, som de har råd til at betale tilbage. Tilsynet sker både ved undersøgelser af pengeinstitutters vurdering af kreditværdighed og ved behandling af ansøgninger om tilladelse som forbrugslånsvirksomhed.

På pensionsområdet har Finanstilsynet haft fokus på, at information om markedsrenteprodukter loyalt skal gengive de risici, som pensionstagerne løber, ved disse produkter – både løbende under opsparingsperioden og ved omvalg.

Finanstilsynet har på investeringsområdet haft særligt fokus på rådgivning om samt distribution og markedsføring af investeringsprodukter. Fokus har været på at sikre, at virksomhederne varetager hensynet til investorerne. Finanstilsynet har haft særligt skærpet fokus på at sikre investorbeskyttelsen ved salg af provisionsbærende investeringsprodukter og ved salg af investeringsprodukter med lav risikovillighed og kort tidshorizont. Finanstilsynet har desuden haft fokus på at beskytte detailkunder mod særligt komplekse investeringsprodukter ved eksempelvis at advare imod investering i kryptoaktiver.

Finanstilsynet har haft stort fokus på at inddrage viden om forbrugernes adfærd fra den adfærdsøkonomiske forskning i både sin informationsvirksomhed gennem Penge- og Pensionspanelet og i regelarbejde.

## Status for inspektioner og tilsynsreaktioner

Tilsynet på forbruger- og investorumrådet dækker alle virksomheder under tilsyn i Finanstilsynet. Det er derfor ikke muligt at gennemføre systematiske inspektioner og undersøgelser hos alle virksomheder under tilsyn. Dette understreger i særlig grad behovet for, at tilsynet på forbruger og investorumrådet skal være risiko-baseret.

Der er derfor udarbejdet en model for fastlæggelse af risikobilledet på hhv. forbruger- og investorumrådet med henblik på at kunne udvælge emner og virksomheder, som forbrugertilsynet bør have særligt fokus på.

Tilsynet på forbruger- og investorumrådet gennemføres primært i form af temaundersøgelser og ved behandling af sager mod enkelte virksomheder på baggrund af konkrete henvendelser. Temaundersøgelser afsluttes ofte med en rapport, som kan være ledsaget af en række konkrete tilsynsreaktioner.

Finanstilsynet har udarbejdet en ny kommunikationsstrategi for arbejdet med den offentlige finansielle forbrugerinformation, som i perioden blev varetaget af Penge- og Pensionspanelet. Denne kommunikationsstrategi inddrager viden fra den adfærdsøkonomiske forskning og sikrer, at forbrugerinformationen bygger på principper om få og handlingsanvisende råd til forbrugerne, så de får enkle værktøjer til at kunne agere på de finansielle markeder.

## Eksempler på tiltag og tilsynsreaktioner

### *Temaundersøgelser og generelt tilsyn*

**Forbrugslånsbanker skal blive bedre til at vurdere, om kunder kan magte at betale lån tilbage**

Finanstilsynet har i 2019 undersøgt, hvordan seks pengeinstitutter vurderer kunders kreditværdighed ved forbrugslån. Undersøgelsen viser, at der er stor forskel på pengeinstitutternes praksis i forhold til kreditværdighedsvurdering, dokumentation for oplysninger og forhåndsgodkendelse af kunder til lån.

[www.finanstilsynet.dk/Nyheder-og-Presse/Pressemeddelelser/2019/Forbrugslaan](http://www.finanstilsynet.dk/Nyheder-og-Presse/Pressemeddelelser/2019/Forbrugslaan)

**Finanstilsynet indskærper regler om kreditværdighedsvurdering**

Finanstilsynet har i december 2019 indskærpet reglerne om kreditværdighedsvurdering overfor banker, udlånsvirksomheder og ejendomskreditselskaber, der anvendes ved lån til forbrug og til finansiering af boligen. Finanstilsynet understregede virksomhedernes ansvar for at sikre, at virksomhederne kun yder lån, som låntagerne er i stand til at betale tilbage. Det betyder også, at virksomhederne skal give afslag på ansøgninger om lån, som kan være risikable for låntager.

[www.finanstilsynet.dk/Nyheder-og-Presse/Pressemeddelelser/2019/Julebrev\\_kredit\\_191219](http://www.finanstilsynet.dk/Nyheder-og-Presse/Pressemeddelelser/2019/Julebrev_kredit_191219)

**Finanstilsynets rapport om pensionselskabernes information om privatiseringen af risiko i markedsrenteprodukter**

Finanstilsynet igangsatte i andet halvår af 2017 en undersøgelse af, om de eventuelle konsekvenser af pensioner uden garantier – både i opsparingsfasen og i pensionsårene – er kommunikeret klart og tydeligt til pensionstagerne.

[www.finanstilsynet.dk/Tal-og-Fakta/Rapporter/2020/Pension\\_privatisering\\_af\\_risiko\\_210120](http://www.finanstilsynet.dk/Tal-og-Fakta/Rapporter/2020/Pension_privatisering_af_risiko_210120)

**Finanstilsynets temaundersøgelse om investeringsforvaltningsomkostninger**

Finanstilsynet har i 2019 via en temaundersøgelse undersøgt 12 udvalgte provisionsfrie fonde (clean fonde) fordelt på tre investeringsforeninger, hvor omkostningerne til investeringsforvaltning er steget. Undersøgelsen rettede fokus på, hvordan selskaberne har levet op til gældende regulering på området i forbindelse med ændringer af aftaler med investeringsforvalterne. Fokus i undersøgelsen har været på, om der i den forbindelse er sket varetagelse af investorernes interesse og ageret i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis. Finanstilsynet gav to foreninger (hhv. Wealth Invest og Alm Brand Invest) påbud i forbindelse med undersøgelsen.

[www.finanstilsynet.dk/nyheder-og-presse/pressemeddelelser/2019/investeringsforvaltningsomkostninger\\_1711219](http://www.finanstilsynet.dk/nyheder-og-presse/pressemeddelelser/2019/investeringsforvaltningsomkostninger_1711219)

[www.finanstilsynet.dk/Tilsyn/Vurderinger-af-finansielle-virksomheder/2019/Wealth\\_invest\\_171219](http://www.finanstilsynet.dk/Tilsyn/Vurderinger-af-finansielle-virksomheder/2019/Wealth_invest_171219)

[www.finanstilsynet.dk/Tilsyn/Vurderinger-af-finansielle-virksomheder/2019/Alm\\_brand\\_invest\\_171219](http://www.finanstilsynet.dk/Tilsyn/Vurderinger-af-finansielle-virksomheder/2019/Alm_brand_invest_171219)

**Finanstilsynets temaundersøgelse om kvalitetsforbedrende service**

Finanstilsynet har i 2019 gennemført en temaundersøgelse af pengeinstitutternes modtagelse af provisioner, når de rådgiver om eller sælger provisionsbærende investeringsfonde. Pengeinstitutter må i disse situationer kun modtage provisioner, hvis de kan dokumentere, at de yder en kvalitetsforbedrende service til kunden, og hvis den ydede service er proportional med de modtagne provisioner. Finanstilsynet havde i undersøgelsen fokus på, hvordan pengeinstitutterne efterlever de regler, som er udarbejdet for at sikre varetagelse af kundernes interesser – også når kundernes penge investeres i provisionsbetalende fonde.

[www.finanstilsynet.dk/nyheder-og-presse/pressemeddelelser/2019/temaundersogelse-af-kvalitetsforbedrende-services-til-investeringskunder-050219](http://www.finanstilsynet.dk/nyheder-og-presse/pressemeddelelser/2019/temaundersogelse-af-kvalitetsforbedrende-services-til-investeringskunder-050219)

**Skærpet fokus på udbud af investeringsprodukter til kunder med lav risikovillighed og kort investeringshorisont**

Finanstilsynet har gennem længere tid haft skærpet fokus på salg af investeringsprodukter med lav risikovillighed og kort tidshorisont i det nuværende lavrentemiljø. Bl.a. har Finanstilsynet kontaktet de danske pengeinstitutter og fondsmæglere for at gøre opmærksom på de regler, der skal iagttages i forhold til produktgodkendelse, markedsføring, egnethedstest. Dertil kommer, at Finanstilsynet også har adresseret problemstillingen bl.a. i forbindelse med Finanstilsynets risikobillede, der blev offentliggjort i januar 2019, på Lokale Pengeinstitutters årsmøde og i Finanstilsynets markedsudviklingsartikel om investeringsfonde.

<https://www.finanstilsynet.dk/Nyheder-og-Presse/Pressemeddelelser/2019/fokus-paa-investeingsprodukter-110719>

## *Påbud og påtaler*

### **Påtale ved rådgivning om prioritetslån**

Finanstilsynet gav i 2017 en påtale til Jyske Bank A/S for i visse tilfælde at have indrømmet kunder væsentlige rettigheder ved rådgivningen om prioritetslån, uden at nedfælde disse rettigheder i den skriftlige låneaftale.

[www.finanstilsynet.dk/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Paatale/2017/Paatale-Jyske-Bank](http://www.finanstilsynet.dk/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Paatale/2017/Paatale-Jyske-Bank)

### **Påtale til Danske Bank for mangler vedr. investorbekyttelse i digital investeringsløsning (June)**

Finanstilsynet gennemførte i 2018 en undersøgelse af investeringsrådgivningen og gennemførelsen af egnethedstesten i Danske Banks digitale investeringsløsning, June. Finanstilsynet påtalte, at banken på fire punkter ikke havde efterlevet reglerne om investorbekyttelse.

[www.finanstilsynet.dk/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Paatale/2018/Danske-bank-investerbekyttelse-260418](http://www.finanstilsynet.dk/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Paatale/2018/Danske-bank-investerbekyttelse-260418)

### **Afgørelse om kollektiv produktovergang i Arkitekternes Pensionskasse og Pensionskassen for Jordbrugsakademikere og Dyr læger**

Finanstilsynet traf den 26. marts 2019 to afgørelser om, at Arkitekternes Pensionskasse og Pensionskassen for Jordbrugsakademikere og Dyr læger ville handle i strid med § 4 i bekendtgørelse nr. 445 af 30. april 2018 om god skik for forsikringsdistributører, hvis pensionskasserne beslutter, at medlemmer med et betinget garanteret gennemsnitsrenteprodukt uden individuelt omvalg overgår til et markedsrentebaseret livscyklusprodukt.

[www.finanstilsynet.dk/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Afgoerelser/Afgoerelser-2019/Afgoerelse\\_kollektiv\\_produktovergang\\_280319](http://www.finanstilsynet.dk/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Afgoerelser/Afgoerelser-2019/Afgoerelse_kollektiv_produktovergang_280319)

### **Påbud til Syd Fund Management A/S' for ikke i tilstrækkeligt omfang at varetage investorenes interesser**

Finanstilsynet behandlede i 2020 Syd Fund Management A/S' ("SFM") ansøgning om at etablere en værdipapirfond Gennemgangen af SFMs interne behandling af beslutningen om etableringen af fonden gav anledning til flere påbud, idet Finanstilsynets vurderede i at SFM ikke i tilstrækkeligt omfang havde varetaget investorenes interesser i forbindelse med etableringen af værdipapirfonden og delegering af porteføljeforvaltningen.

[www.finanstilsynet.dk/tilsyn/vurderinger-af-finansielle-virksomheder/2020/syd\\_fund\\_160620](http://www.finanstilsynet.dk/tilsyn/vurderinger-af-finansielle-virksomheder/2020/syd_fund_160620)

### **Danske Bank politianmeldt for Flexinvest Fri-salg**

Finanstilsynets bestyrelse har behandlet sagen om Danske Bank og salget af investeringsproduktet Flexinvest Fri. Danske Bank er meldt til politiet og modtager en række påbud i forbindelse med salget af Flexinvest Fri. Banken bliver politianmeldt for vildledning af kunderne. Selvom banken blev bekendt med, at en meget stor del af deres kunder kunne forvente et negativt nettoafkast, oplyste banken ikke kunderne om det. Banken fortsatte også i en længere periode med at sælge de pågældende investeringsstrategier i Flexinvest Fri til nye kunder. De nye kunder blev heller ikke oplyst om det forventede negative nettoafkast. Det er efter

Finanstilsynets opfattelse en meget alvorlig overtrædelse af de forbrugerbeskyttende regler, der gælder på området. En overtrædelse, som også kan være med til at svække tilliden til det finansielle system. Finanstilsynet har også truffet afgørelse om en række påbud til Danske Bank i forbindelse med salget af Flexinvest Fri med forventet negativt nettoafkast.

[www.finanstilsynet.dk/nyheder-og-presse/pressemeddelelser/2019/flex\\_invest\\_300819](http://www.finanstilsynet.dk/nyheder-og-presse/pressemeddelelser/2019/flex_invest_300819)

## Produktinterventioner, advarsler mv.

### **Begrænsning på distribution og salg af differencekontrakter (CFD'er).**

For at beskytte investorerne mod komplekse produkter, som vurderes uegnede for detailkunder, har Finanstilsynet i lighed med andre tilsynsmyndigheder i EU indført begrænsninger af markedsføring, distribution eller salg af differencekontrakter (CFD'er). Begrænsningerne skyldes produkternes kompleksitet og manglende gennemsigtighed samt den høje tabsrisiko kombineret med CFD-udbydernes praksis for markedsføring og distribution.

### **Advarsel imod investering i kryptoaktiver**

For at beskytte investorerne mest muligt imod uregulerede, komplekse, investeringsprodukter, som bygger på særlig ny teknologi, har Finanstilsynet advaret imod investering i kryptoaktiver. Prisudsvingene på kryptoaktiver kan være ekstreme, og der er risiko for, at et stigende antal privatinvestorer investerer i kryptoaktiver og finansielle instrumenter, som giver eksponering mod kryptoaktiver, uden at være fuldt ud klar over de risici, det indebærer. Tilsynet har endvidere gjort opmærksom på, at handel med kryptovaluta ikke er omfattet af finansiell regulering, og derfor nyder forbrugerne ikke godt af den investorbekyttelse, der er forbundet med regulerede finansielle produkter.

## Øvrige aktiviteter

### **Konference om adfærdsvidenskab og finansielt velvære**

Torsdag d. 28. marts 2019 dannede Eigtveds Pakhus på Christianshavn rammen for Finanstilsynets konference om adfærdsvidenskab og finansielt velvære.

[www.finanstilsynet.dk/Nyheder-og-Presse/Sektornyt/2019/Konference-adfærdsvidenskab-2019](http://www.finanstilsynet.dk/Nyheder-og-Presse/Sektornyt/2019/Konference-adfærdsvidenskab-2019)

### **Konference om de nye investorbekyttende regler i MIFID-II**

Den 9. juni 2017 afholdt Finanstilsynet og Finansforeningens en konference, hvor der bl.a. var fokus på nye investorbekyttende regler i MiFID II – konferencen blev afholdt under titlen "investeringsmarkedet under i forandring – efter MIFID-II.

[www.finanstilsynet.dk/Nyheder-og-Presse/Pressemeddelelser/2017/PM-mifid2-presentation-090617](http://www.finanstilsynet.dk/Nyheder-og-Presse/Pressemeddelelser/2017/PM-mifid2-presentation-090617)

### **Gode råd til din privatøkonomi**

Find hjælp til at få et overblik over din privatøkonomi på sitet Rådtilpenge.dk.

[www.raadttilpenge.dk](http://www.raadttilpenge.dk)