

Finansdepartementet
Postboks 8008 Dep
0030 OSLO

12/2801-23

Deres referanse
12/2801-

Vår referanse (bes oppgitt ved svar)
13/01104-2/HTE

Dato
10. januar 2014

Datatilsynets høringsuttalelse - om dokumentasjonsplikt og lydopptak ved rådgivning og salg av alternative spareprodukter mv

Det vises til høringsbrevet datert 9. oktober samt høringsnotatet utarbeidet av Finanstilsynet datert 30. august 2013 vedrørende dokumentasjonsplikt og lydopptak av alternative spareprodukter mv. Høringsfristen er satt til 10. januar 2014.

Generelt

Datatilsynet gjennomførte høsten 2012 kontroller mot to finansforetak. Hensikten med kontrollene var å kontrollere finansforetakenes etterlevelse av personopplysningsloven i forbindelse med deres lydopptak av telefonsamtaler. Datatilsynet fikk gjennom kontrollene innsikt i hvilke praktiske og juridiske utfordringer pliktsubjektene står overfor i krysspresset mellom personvern og behovet for dokumentasjon.

Datatilsynet var i høringen om endringer i verdipapirforskriftens regler om lydopptak,¹ kritiske til den gangs endringer i de allerede eksisterende bestemmelser om lydopptak i verdipapirforskriften. Tilsynet var av den oppfatning at forslagets formål bygde på en sviktende proporsjonalitetsvurdering. Tilsynet formodet at alternative løsninger til de omfattende opptaks- og dokumentasjonskrav kunne være like hensiktsmessige. Datatilsynet anmodet at blant annet spørsmålet om sletting og informasjonsplikt måtte utredes nærmere før forslaget til endring i verdipapirforskriftens regler om lydopptak eventuelt kunne vedtas. Datatilsynet kan ikke se at departementet har fulgt opp denne anmodningen.

Lovendringen som nå foreslås går blant annet ut på at dagens plikt til å foreta lydopptak av telefonsamtaler skal utvides. Finanstilsynet viser i hovedsak til at en utvidet plikt til å foreta lydopptak vil øke investorbeskyttelsen, bedre etterlevelsen av god forretningskikk samt styrke Finanstilsynets kontrollmuligheter. Det vises videre til at like krav til dokumentasjon av rådgivning og salg knyttet til finansielle instrumenter og alternative spareprodukter vil hindre konkurransevridning mellom de ulike spareproduktene.

¹ Finansdepartementets høringsbrev av 19. september 2008 og Datatilsynets hørings svar av 19. desember 2008 (vår ref. 08/01522-2).

Datatilsynet er av den klare oppfatning at det må foretas en evaluering av dagens lovgivning, for å finne ut av om reglene har hatt den ønskede effekten. Det er først etter en slik evaluering at man kan ta stilling til om opptaks- og dokumentasjonskravene bør avvikles, opprettholdes eller eventuelt utvides.

Høringsnotatet

Datatilsynet savner at alle sider ved lovforslaget blir utredet og presentert, både de som taler for de aktuelle lovendringene og de som taler imot. Tilsynet savner i den forbindelse en mer balansert fremstilling av hensynene.

Dersom man foreslår lovendringer som har så vidt stor betydning for personvernet, bør man samtidig vurdere personvernkonsekvensene på en betryggende måte. Det vises i denne forbindelse til veileder til utredningsinstruksen «Vurdering av personvernkonsekvenser». Datatilsynet hadde gjerne sett at personverninteressene til de forskjellige aktørene hadde vært behandlet nærmere i høringsnotatet.

Datatilsynet anser en lovpålagt plikt til å foreta lydopptak av telefonsamtaler til å være et inngripende tiltak. Når det skal vurderes hvorvidt et tiltak er nødvendig, må det også belyses hvilke alternative tiltak som eventuelt kan brukes for å nå det aktuelle formålet, eventuelt må det begrunnes hvorfor de alternative metodene ikke fungerer tilfredsstillende. Datatilsynet savner en slik tilnærming i Finanstilsynets høringsnotatet.

Proporsjonalitet

Det foreslås at forsikringsselskaper, banker og deres agenter/meglere som tilbyr rådgivning eller salg av alternative spareprodukter skal pålegges en plikt til å foreta lydopptak av sine telefonsamtaler.

Utvidelsen vil innebære at store mengder telefonsamtaler blir tatt opp. I høringsnotatet legges det til grunn at mange av de samtalene vil være overskuddsinformasjon, dvs. at det vil gjøres lydopptak av telefonsamtaler det ikke er nødvendig å ta opp.² Det forutsettes i den forbindelse at virksomhetene sletter de opptakene som de ikke plikter å ta opp, noe som vil medføre en del kostnader.

Bank og forsikring

Datatilsynet registrerer at Finanstilsynet har lagt avgjørende vekt på investorbeskyttelse og forbrukervern uten at dette behovet, etter Datatilsynets vurdering, er tilstrekkelig utredet. Finanstilsynets egne tall viser at det ikke er særlig omsetning av alternative spareprodukter i norske banker og at livsforsikring med investeringsvalg utgjør en liten del av det totale salget av livsforsikring.

Datatilsynet er enig i at det må stilles krav til hvordan salg og rådgivning av alternative spareprodukter mv. blir gjennomført, slik at kundenes interesser blir ivaretatt. Datatilsynet deler imidlertid ikke Finanstilsynets vurdering om at en omfattende plikt til å foreta telefonopptak er den mest hensiktsmessige reguleringsformen.

² Hvor stor andel av opptakene som antas å være overskuddsinformasjon opplyses det ikke om.

Lydopptakene vil fange opp omfattende overskuddsinformasjon. Dette vil være nøytrale opplysninger, men også svært følsomme eller sensitive personopplysninger om den enkelte kunde. Datatilsynet har gjennom kontroller med finansbransjen fått erfart at det ikke er uvanlig at samtaler som er gjenstand for lydopptak inneholder svært personlige opplysninger. Datatilsynet antar at det ikke behandles mindre følsomme personopplysninger i forsikringsbransjen.

Det er Datatilsynets oppfatning at de hensyn som Finanstilsynet begrunner utvidelsen med, ikke er tilstrekkelig balansert, i forhold til de interesser som taler i mot en slik innføring. De personverninnngripende tiltakene, vil etter Datatilsynets vurdering, ikke stå i forhold til det noe uklare behovet for investorbekyttelse og forbrukervern.

Den foreslåtte plikten til å foreta lydopptak ved salg og rådgivning av sammensatte produkter overfor for norske banker og forsikringsselskaper mv. blir av den grunn vurdert som et uforholdsmessig inngrep i den enkeltes (ansattes og kundes) krav til personvern.³

Sletting

I utkastet til vpfl. § 10-33 heter det at «Lydopptak og annen dokumentasjon som nevnt i § 10-31 skal oppbevares i minst *fem* år regnet fra den dag opptaket ble gjort eller dokumentasjonen ble mottatt.»

En av problemstillingene som reiste seg i forbindelse med Datatilsynets kontroller med finansforetakene angikk sletteplikten for lydopptak.⁴ Tilsynet ble gjort kjent med at lydopptak ble lagret i fem år, siden finansforetakene var av den oppfatning at opptakene inneholdt dokumentasjon som de pliktet å lagre i minst fem år, jf. vpfl. § 9-11 nr. 7. Den foreslåtte endringen fra tre år til fem år, vil derfor ikke medføre større endringer fra dagens praktisering.

Etter personopplysningsloven §§ 11 bokstav e) og 28 skal ikke personopplysninger lagres lengere enn det som er nødvendig ut i fra formålet med behandlingen. Hvis ikke personopplysningene deretter skal oppbevares i henhold til arkivloven eller annen lovgivning, skal de slettes.

Pliktsubjektet pålegges ikke en plikt til å lagre lydopptak utover fem år. De som omfattes av plikten til å foreta lydopptak, og som ønsker å lagre utover fem år, må etter personopplysningslovens regler gjennomgå de lagrede lydopptakene, for å vurdere om det fortsatt er nødvendig å lagre lydopptakene ut i fra formålet.

Datatilsynet er innforstått med at det kan være vanskelig å finne ut av om det fortsatt er nødvendig å lagre lydopptaket. Samtidig ønsker ikke pliktsubjektene å havne i en situasjon der de har slettet lydopptak som Finanstilsynet i ettertid anser som relevante telefonopptak. Vurderingen av om opptak fortsatt skal lagres vil derfor være en svært resurskrevende prosess slik lovforslaget er lagt opp.

³ Jf. proporsjonalitetskavet i EMK art. 8

⁴ Datatilsynets vedtak knyttet til hvordan innsyn i lydopptak skal gjennomføres er påklagd og behandles for tiden i Personvernemnda (PVN-2013-19)

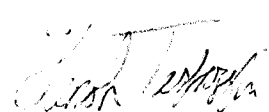
En lovpålagt plikt til å lagre lydopptak i minst fem år vil etter Datatilsynets vurdering ikke være en egnet reguleringsmåte, særlig sett mot den arbeidsbyrden det vil være for pliktsubjektene å vurdere relevansen av de store mengder lydopptak som blir lagret.⁵

Av retts tekniske hensyn anbefaler Datatilsynet at sletteplikten reguleres som en maksimumsregel, slik at pliktsubjektene plikter å slette lydopptakene etter en angitt frist. Reglen vil minke arbeidsbyrden for pliktsubjektene og gjøre lagringen forutberegnlig for de registrerte (kunde/ansatt) samt Finanstilsynet.

Med vennlig hilsen



Bjørn Erik Thon
direktør



Henok Tesfazghi
rådgiver

Kopi: Kommunal- og moderniseringsdepartementet, Postboks 8004 Dep, 0030 OSLO

⁵ Problemstillingen er også relevant etter gjeldende lovgivning.