

Finansdepartementet  
Postboks 8002 Dep  
0030 Oslo

Oslo, 18. 12.2013

## **Høring om dokumentasjonsplikt og lydopptak ved rådgivning og salg av alternative spareprodukter mv.**

Vi viser til høringsbrev fra Finansdepartementet datert 9. oktober 2013, vedrørende høring om dokumentasjonsplikt og lydopptak ved rådgivning og salg av alternative spareprodukter mv.

Med dokumentasjonsplikt menes plikt til å utarbeide materiale som viser at virksomheten utøves i henhold til gjeldende regelverk. Alternative spareprodukter vil si produkter som fortoner seg likt, eller dekker tilsvarende behov hos forbrukerne, som finansielle instrumenter, og omfatter først og fremst innskuddsbaserte produkter og livsforsikring med investeringsvalg.

### **1. Dokumentasjonsplikt**

For banker som er verdipapirforetak foreslår Finanstilsynet at verdipapirhandellovens krav om dokumentasjonsplikt skal gjøres gjeldende for hele virksomheten. For banker som ikke er verdipapirforetak foreslås gjennomført dokumentasjonsplikt ved rådgivning/salg av innskuddsbaserte produkter. Når det gjelder forsikringer foreslås dokumentasjonsplikt for livsforsikring med investeringsvalg og øvrige alternative spareprodukter.

Finansforbundet støtter de foreslåtte endringer når det gjelder dokumentasjonsplikt. Finansnæringen er avhengig av tillitt fra kunder og samfunnet generelt. Det er på denne bakgrunn viktig å vurdere alle tiltak som kan bidra til å styrke omdømmet og tillitten til næringen. Dokumentasjonsplikt vil bidra til å styrke forbrukervernet, høyne bevisstheten rundt kvaliteten på rådgivningen og øke tillitten til finansnæringen.

## **2. Salg og rådgivning av alternative spareprodukter**

For verdipapirforetak foreslår Finanstilsynet at de materielle krav knyttet til investeringstjenestevirksomhet også skal gjelde for alternative spareprodukter. For banker som ikke er verdipapirforetak foreslås at kravene til god forretningsskikk gjøres gjeldende. Når det gjelder forsikring foreslås en tydeliggjøring av at rådgivningen både skal omfatte forsikrings- og sparebehov.

Finansforbundet er positive til Finanstilsynets forslag. Endringene vil ivareta investorbeskyttelseshensyn, og sørge for at kundene er i stand til å fatte informerte investeringsbeslutninger. Dette vil igjen være med på å skape tillitt til næringen, og en trygghet hos ansatte om at kunden forstår arten av og risikoen knyttet til tjenestene og produktene som tilbys.

## **3. Lydopptak av telefonsamtaler mv.**

Finanstilsynet foreslår at det innføres plikt til lydopptak og dokumentasjon av elektronisk dokumentasjon av alle tjenester knyttet til alternative spareprodukter, sammensatte produkter og livsforsikring med investeringsvalg og øvrige alternative spareprodukter. Oppbevaringstiden skal være 5 år.

Finansforbundet støtter ikke forslagene. Finansforbundet er som et utgangspunkt positive til endringer som vil styrke forbrukervernet, vi finner imidlertid at forslagene om plikt til lydopptak mv. har flere uheldige sider knyttet til personvern, ønsket effekt og kostnader.

Plikt til lydopptak mv. er et svært inngripende virkemiddel og oppleves som et stort inngrep i ansatte og kunders privatliv. Etter vår mening vil innføring av dokumentasjonsplikt, kombinert med en tydeliggjøring av de materielle krav til salg og rådgivning knyttet til alternative spareprodukter mv. (jf. pkt. 1 og 2 ovenfor), være tilstrekkelig for å oppnå de ønskede formål.

### **3.1 Personvern**

Det er Finansforbundets oppfatning at Finanstilsynet i for stor grad vektlegger hensynet til investorbeskyttelse, og ikke tar hensyn til de ansattes personvern. Finanstilsynet viser kun til at den samme kundegruppen av de samme ansatte som regel allerede vil tilbys finansielle instrumenter.

En plikt til lydopptak av alle tjenester knyttet til alternative spareprodukter mv., kombinert med plikt til å dokumentere all annen elektronisk dokumentasjon vil føre til en svært omfattende overvåkning av de ansatte. Finanstilsynets forslag til definisjon av begrepet "alternative spareprodukter" er vid, og omfatter også framtidige produkter som søker å dekke tilsvarende behov.

En så omfattende overvåkning og kontroll som Finanstilsynet foreslår reiser en rekke personvernrettslige spørsmål. Plikt til lydopptak mv. utgjør et stort inngrep i privatlivet. Å utvide lydopptakplikten mv. til å også omfatte alternative spareprodukter mv. medfører at en betydelig del av ansattes arbeidshverdag blir tatt opp og lagret. En så omfattende kontroll

og overvåkning som Finanstilsynet legger opp til vil kunne oppleves som stressende og belastende for de ansatte, og påvirke arbeidsmiljøet i virksomhetene.

Finanstilsynet begrunner behovet for lydopptak mv. med hensynet til markedskontroll. Ved tjenester knyttet til salg og rådgivning av alternative spareprodukter mv., er det ikke det samme behovet for notoritet som ved finansielle instrumenter. Når det gjelder markedskontroll knyttet til alternative spareprodukter mv. vil dokumentasjonsplikt etter verdipapirhandelloven § 9-11 første ledd nr. 7 være tilstrekkelig. Denne bestemmelsen innebærer at dokumentasjonen skal være fullstendig, det vil si tilstrekkelig spesifisert/detaljert og forståelig/lesbar til at den kan kontrolleres av andre. Denne dokumentasjonen gir Finanstilsynet god mulighet til å kontrollere at virksomheten har opptrådt i samsvar med gjeldende regelverk. Av slik dokumentasjon vil det fremkomme blant annet hva slags informasjon om produkter og risiko kunden ble gitt, hvilke råd kunden fikk og bakgrunnen for dette. Innføring av dokumentasjonsplikt kombinert med en konkretisering av de materielle krav til rådgivning/salg av alternative spareprodukter mv. vil sikre et tilstrekkelig forbrukervern, og plikt til lydopptak mv. er på denne bakgrunn etter Finansforbundets oppfatning ikke nødvendig.

I tillegg til markedskontroll, begrunner Finanstilsynet behovet for lydopptaksplikt mv. med styrking av internkontroll, da foretaket ved stikkprøver kan kontrollere ansattes adferd i telefonsamtaler. Finansforbundet fremhever i denne forbindelse at arbeidsgiver etter personopplysningslovens bestemmelser skal benytte det minst inngripende tiltaket overfor den ansatte. Når formålet er oppfølging av ansatte, kan arbeidsgiver benytte andre metoder enn lydopptak, medlytt er et eksempel på dette.

De samme ansatte som arbeider med alternative spareprodukter mv. håndterer ofte spørsmål og oppgaver knyttet til øvrige tjenester og produkter. Både medarbeider og kunden vil kunne komme opp i problematiske situasjoner der samtaler som ikke er omfattet av lydopptaksplikten mv. blir tatt opp. Det vil bli lagret altfor mye informasjon som ikke bør lagres. Finansforbundet er bekymret for bruken av overskuddsinformasjonen lydopptaksplikten mv. medfører.

I tillegg kommer den private kommunikasjonen som foregår mellom ansatte, deres familie og venner, og spørsmålet om hvordan skal man forhindre lagring av slik kommunikasjon. Flere virksomheter benytter ikke lenger fasttelefon, kun mobiltelefoner, som av mange ansatte både brukes på jobb og privat. Lydopptaksplikten mv. innebærer videre særlige utfordringer for tillitsvalgte. De vil kunne føle det som et hinder for utøvelse av tillitsvalgtarbeidet at det blir gjort lydopptak av deres jobbtelefon.

### **3.2 Effekt**

Det er Finansforbundets erfaring at en god del av salg/rådgivning av alternative spareprodukter mv. foregår i møter mellom enkeltindivider eller ved web-tjenester. Finansforbundet mener derfor at forslaget om lydopptak av telefonsamtaler mv. i begrenset grad løser departementets ønsker om bedre forbrukervern og atferdskontroll.

### 3.3 Kostnader

Finansforbundet fremhever at plikt til lydopptak mv. medfører behov for tekniske løsninger, både når det gjelder installering og drift. Behovet for tekniske løsninger har økonomiske konsekvenser. I tillegg til de direkte kostnadene, kommer kostnader knyttet til opplæring, etablering av rutiner, gjenfinning, oppbevaring, informasjon, innsyn, sletting av overskuddsinformasjon osv. Det er et stort fokus på kostnader og inntekter i næringen. Finansforbundet frykter at kostnadene vil veltes over på kundene.

Særlig for banker og forsikringsselskap som ikke har vært omfattet av lydopptakplikten mv. tidligere, vil bli påført betydelige omkostninger. Kostnader knyttet til innføring av lydopptakplikt mv. vil kunne bidra til ytterligere nedbemanning i næringen. En slik utvikling vil ikke føre til bedre kundebehandling, og vil være en svært uheldig konsekvens av forslagene. Finansforbundet fremhever i denne forbindelse at plasseringen i sammensatte produkter er vesentlig redusert, og livsforsikringer med investeringsvalg utgjør en liten del av det totale salg av livsforsikringer.

### 3.4 Europeisk regulering på området

Finanstilsynets forslag går betydelig lenger enn det europeisk regulering gir anvisning på. I forslag til endringer i forsikringsformidlingsdirektivet (IMD II), er det ikke forslag om innføring av lydopptakplikt. I forslaget til endringer i direktivet om markeder for finansielle instrumenter (MiFID II) foreslås kun plikt til lydopptak ved ytelse av investeringstjenestene egenhandel, mottak og formildning av ordre og utførelse av ordre på vegne av kunden. Finansnæringen i Norge er en del av en internasjonal finansnæring. Særnorske reguleringer er slik Finansforbundet ser det uheldig, og det er viktig at vi legger oss på samme nivå som øvrig europeisk regulering.

### 3.5 Oppsummering plikt til lydopptak av telefonsamtaler mv.

En innføring av plikt til lydopptak mv. vil utgjøre et svært stort inngrep i ansatte og kunders privatliv. En innføring av dokumentasjonsplikt kombinert med en tydeliggjøring av de materielle krav til salg og rådgivning knyttet til alternative spareprodukter, slik de øvrige forslagene legger opp til, vil ivareta hensynet til markedskontroll og forbrukervern. I tillegg til de personvernmessige konsekvensene kommer at det kan reises et spørsmål ved tiltakets effekt, og at det er knyttet store kostnader til en slik innføring. Finansforbundet støtter på denne bakgrunn ikke forslagene.

Med vennlig hilsen  
**FINANSFORBUNDET**



Pål Adrian Hellmann  
forbundsleder



Pål Behrens  
advokat (H)



Ida Flaatten  
advokat