

Skift af risikoprofil i livsforsikringssekskabernes markedsrenteprodukter

Indholdsfortegnelse

Undersøgelsen og dens konklusioner.....	3
Konklusion	3
Undersøgelsen.....	5
Problematikker	6
Bilag 1	11
Retligt grundlag.....	11
Undersøgelsen.....	11
Bilag 2.....	12
ESMA´s retningslinjer for investorbekyttelse (egnethedstest)	12
ESMA's ni retningslinjer.....	12

Undersøgelsen og dens konklusioner

Konklusion

Finanstilsynet besluttede i november 2016 at undersøge, hvordan en række livs- og pensionsforsikringselskaber og tværgående pensionskasser efterlever reglerne i god skik-bekendtgørelsen¹, når en kunde ønsker at skifte risikoprofil indenfor et markedsrenteprodukt og/eller skifte til et andet markedsrenteprodukt.

Finanstilsynet anmodede en række selskaber om at udarbejde en redegørelse for, hvordan selskaberne hver især informerer og rådgiver kunderne i henhold til § 8 i god skik-bekendtgørelsen, når kunderne ønsker at skifte risikoprofil i et markedsrenteprodukt. Anmodningen vedrørte alene de produkter, hvor det er selskabet, der sammensætter investeringerne, og altså ikke rene unit link-produkter, hvor kunden selv forestår investeringerne. Finanstilsynet har således ikke undersøgt rådgivningen, herunder selvbetjeningsløsningerne, for de produkter, hvor kunden handler på egen hånd (unit link-produkterne).

Finanstilsynet vurderer, at de ni undersøgte selskaber alle efterlever reglerne med hensyn til den fysiske møderådgivning af kunderne.

Finanstilsynet kan dog konstatere, at der er relativt store forskelle i selskabernes selvbetjeningsløsninger til kunderne med dertilhørende guider og test af kundernes risikovillighed. I disse løsninger handler kunderne på egen hånd uden en uddannet rådgiver til at afklare kundernes spørgsmål.

Finanstilsynet vurderer, at selskaberne med disse selvbetjeningsløsninger bevæger sig på kanten af deres rådgivningsforpligtigelse i § 8. Det skyldes, at kunderne her har mulighed for at foretage nogle dispositioner, hvor der i høj grad kan være behov for rådgivning og oplysning om risici. En sådan rådgivning er ikke entydigt tilstede i alle selskaber. Vigtigheden af rådgivning ligger i pensionsmidlernes egenskab som fremtidigt forsørgelsesgrundlag, i modsætning til investering af frie midler, som typisk sker for et overskud i håbet om at forsøge tilværelsen udover basal forsørgelse.

Selvbetjeningsløsninger burde derfor være omgivet af større agtpågivenhed fra selskabernes side. Som minimum skal løsningerne indeholde advarsler til kunderne, inden de foretager dispositioner, som kan medføre tab på deres investeringer, eller inden selskaberne lægger et fremtidigt ansvar for afbalancering af risici over på den enkelte kunde.

Finanstilsynet vurderer, at det følger af § 8 i god skik-bekendtgørelsen, at selskaberne med selvbetjeningsløsninger er forpligtede til:

- at have investeringsguider og test, så kunderne kan blive oplyst om og tage stilling til risici ved forskellige typer investeringer i forhold til egen risikovillighed
- at have advarsler inden eksekvering, hvor indholdet og konsekvenserne af valget gøres klart for kunden.

¹ Bekendtgørelse nr.330 af 07/04/2016 om god skik for finansielle virksomheder

På baggrund af denne undersøgelse og for at understrege vigtigheden af rådgivning på området, vil Finanstilsynet foretage en ny undersøgelse i branchen efter 12 måneder for at sikre sig, at selskaberne efterlever Finanstilsynets fortolkning af god skik i forbindelse med deres selvbetjeningsløsninger på internettet.

Undersøgelsen

Alle de udvalgte selskaber tilbyder personlig rådgivning i form af enten fysisk møde eller telefonisk rådgivning. Denne fysiske rådgivning har i mange år har været selskabernes eneste rådgivningskanal i forhold til kunderne og bygger derfor også på mange års erfaring, udvikling og kvalitetssikring.

Digitale selvbetjeningsløsninger imødekommer kundernes behov for rådgivning og ageren online udenfor selskabernes fysiske og telefoniske åbningstider. Samtidig er det effektiviserende for selskaberne, at kunderne selv kan udføre handlinger, som tidligere har krævet rådgivning og manuelle processer med fysiske blanketter.

Selskaberne skal dog sikre, at kunderne også med selvbetjeningsløsningerne får den rette rådgivning og vejledning som udgangspunkt for at træffe deres valg.

Finanstilsynet er særligt opmærksomt på kundernes mulighed for at skifte investeringsprofil med selvbetjeningsløsningerne. Finanstilsynet har for eksempel konstateret, at det i to selskaber er muligt for kunderne at vælge sig helt ud af selskabets forvaltning via selvbetjening. Det betyder, at en kunde med et livscyklusprodukt ikke længere vil være omfattet af selskabets automatiske nedskalering af risiko, i takt med at pensionsalderen nærmer sig.

Ingen af de to selskaber har advarsler i deres selvbetjeningsløsning, som beskriver de konsekvenser og risici, der er forbundet med et skift af investeringsprofil. Det kræver i høj grad agtpågivenhed og rådgivning at gøre konsekvenserne klart for kunden.

Den fysiske rådgivning²

Finanstilsynet vurderer, at samtlige medvirkende selskaber opfylder rådgivningskravene for den fysiske rådgivning på forskellig vis, og at de har de nødvendige værktøjer, forretnings- og arbejdsgange til at sikre, at kunderne har forstået sammenhængen mellem risici og investering.

Alle de medvirkende selskaber tilbyder kunderne personlig rådgivning i form af fysisk møde eller telefonisk rådgivning. De fleste af selskaberne bruger ved den lejlighed et rådgivningsværktøj til at afdække den enkelte kundes risikovillighed, og fem ud af de ni selskaber ender med at pege specifikt på én af deres opsparingsprofiler i forhold til kundens individuelle profil.

Seks af selskaberne har også udarbejdet specifikke forretningsgange eller koncepter for rådgivningen for at sikre, at rådgivningssamtalen kommer hele vejen rundt om de produkter, som er relevante i forhold til den enkelte kundes profil. De selskaber, som ikke har et decideret rådgivningskoncept, fremhæver deres rådgiveres mangeårige uddannelse og træning i rådgivningssamtale som det afgørende for kvaliteten af rådgivningen.

Flere af selskaberne har udviklet særlige møderapporter, som kunden efter den fysiske rådgivning får med som opsamling på samtalen og de valg, der blev truffet.

² Fysisk rådgivning dækker over personlig kontakt med kunden, hvad enten det er i fysisk rådgivningsmøde eller telefonisk

Selvbetjeningsværktøjerne³

Alle selskaber har et selvbetjeningsværktøj på nettet, som bl.a. giver mulighed for, at den enkelte kunde selv kan skifte risikoprofil i sit opsparingsprodukt. Et enkelt selskab stiller dog kun én mulighed til rådighed for kunderne, nemlig muligheden for at vælge sig ud af et forvaltet produkt og over i et unit link-produkt, hvor den enkelte kunde selv fremadrettet skal forestå investeringerne. Selskabet giver altså ikke mulighed for at skifte mellem de forvaltede produkters risikoprofiler.

Finanstilsynet vurderer efter gennemgangen, at flere selskaber har en række problematikker i de selvbetjeningsværktøjer, som de stiller til rådighed for kunderne. Problematikkerne bliver gennemgået herunder.

Problematikker

En virksomhed skal yde rådgivning af egen drift, hvor omstændighederne tilsiger det. Ved rådgivning forstås anbefalinger, vejledninger og oplysninger om risici forbundet med en disposition og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende. Det følger af § 8 i god skik-bekendtgørelsen.

Kunden skal forstå sine risici

Selvom næsten alle selskaber har en selvbetjeningsplatform, hvor kunderne blandt andet kan skifte risikoprofil på deres investeringsprodukter, så har ikke alle selskaber en investeringsguide eller test til at hjælpe kunderne med at afklare deres risikovillighed og tolerance samt give indsigt og viden om investeringer inden et eventuelt skift af risikoprofil.

Flere selskaber udbyder selvbetjeningsløsninger til skift af risikoprofil, uden at de har nogen form for investeringsguide eller test. Kunderne må altså selv søge informationer om investering og risici på hjemmesiden og i produktbeskrivelser, hvis de vil klædes på, inden de eventuelt selv skifter investeringsmåde.

I de selskaber, som har investeringsguider, ligger ikke alle guider sammen med muligheden for at eksekvere et skift af risikoprofil. Det er altså ikke en forudsætning for at skifte risikoprofil, at en kunde har gennemført investeringsguiden, og kunden bliver måske slet ikke opmærksom på, at en sådan guide eksisterer.

Kun to selskaber har sat deres investeringsguide op som forudsætning for at skifte risikoprofil, dvs. at kunden bliver gjort opmærksom på, at denne guide bør gennemføres før skiftet, eller at kunden simpelthen ikke kan skifte profil, før guiden er gennemført.

Kunderne kan altså i de fleste selskaber gå direkte ind på selvbetjeningsplatformen uden at teste sig selv og måske helt uden at opdage, at muligheden for test overhovedet er til stede, alt efter hvor intuitivt brugergrænsefladen er bygget op.

Selskaberne anfører i undersøgelsen, at kunderne som regel vil have modtaget fysisk rådgivning i forbindelse med, at de trådte ind i ordningen. Der kan dog være kunder, som ikke

³ Selvbetjeningsværktøjer dækker over de værktøjer, selskaberne stiller til rådighed for deres kunder online, hvor kunderne uden kontakt til selskabet selv kan foretage ændringer på deres ordning, herunder investeringsvalg og risikoprofil.

har taget imod tilbuddet om rådgivning, eller som foretager skift af investeringsprofil på et langt senere tidspunkt, hvor rådgivningens anbefalinger ikke længere er så præsentable.

Selvom størstedelen af kunderne ligger i de såkaldte livscyklusprodukter, hvor risikoen sættes ned i takt med, at kunderne nærmer sig pensionsalderen, kan forskellen mellem lav- og højrisiko stadig være på mere end 50 pct. aktier afhængigt af pensioneringshorisonten. Dertil kommer, at højrisikoprodukter typisk nedskaleres senere end lavrisikoprodukter.

Der er altså stadig væsentlige forskelle på risikoprofilerne i livscyklusprodukterne, alt efter hvor lang investeringshorisont kunderne har, selvom produkterne har den indbyggede nedskalering af risiko.

Det er vigtigt, at kunden modtager en bekræftelse på et varigt medie efter at have skiftet risikoprofil. Bekræftelsen kan blive vigtig dokumentation for både selskab og kunde, hvis der opstår tvist om investeringsvalget. Nogle selskaber benytter fysiske breve til kunderne, andre opbevarer dokumentationen i digitale arkiver, som kunderne har adgang til.

Problematik	Det følger af god skik-bekendtgørelsen
<ul style="list-style-type: none"> • Ikke alle selskaber har en test eller guide, som kunderne kan gennemføre for at afklare risikovillighed og -tolerance. • Adgang til guider eller gennemførelse af test er ikke en forudsætning for at skifte risikoprofil, og kunderne kan derfor overse eller fravælge sådanne test eller guider. 	<p>Hvis et selskab stiller et selvbetjeningsværktøj til rådighed for kunderne, hvor det er muligt at ændre investeringsprofil uden forudgående kontakt med selskabet, så skal selskabet yde rådgivning.</p> <p>Selskabet skal sikre sig, at kunderne bliver klædt på til at benytte selvbetjeningsværktøjet ved at give en forståelse af, hvilke risici der knytter sig til produkterne set i forhold til kundens specifikke situation og i forhold til afkast.</p>

Fri mulighed for at skifte profil

Bortset fra det ene selskab, som kun tilbød skift fra forvaltede produkter til unit link, har ingen af selskaberne sat begrænsninger eller spærringer op for kundernes muligheder for at skifte mellem risikoprofilerne. De selskaber, som udbyder både livscyklusprodukter og fast investering⁴, havde heller ingen spærring for skift mellem disse to typer produkter.

Det betyder, at en kunde f.eks. kan skifte fra et livscyklusprodukt med lav risiko til et højrisikoprodukt med fast fordeling, hvilket er et skift, som kan betyde en forskel på over 50 pct. i risikobetonede investeringer. Sidstnævnte produkt er desuden kendetegnet ved ikke at skalere risikoen ned, når kunden nærmer sig pensionering.

En kunde kan med andre ord en måned før pensionering gå fra en defensiv lavrisikoinvestering til et produkt med 100 pct. risikobetonede offensive investeringer uden nogen form for advarsel og information om de mulige konsekvenser af handlingen.

Et af de selskaber, som har gjort gennemførelse af deres investeringsguide til en forudsætning for et profilskifte, advarer dog kunden med et pop up-vindue, inden kunden endeligt vælger at skifte til en anden risikoprofil, end hvad en forudgående test har anbefalet.

Selskaberne har beskrevet deres produkters investeringssammensætninger på deres hjemmesider og kundebrugerflader. De redegør også for risici forbundet med investeringer, men så længe denne information ikke er direkte koblet til selve værktøjet, hvor kunderne skifter profil, kan selskaberne ikke sikre sig, at kunderne har opdaget eller læst informationen. Dermed kan selskaberne ikke sikre sig, at kunderne har haft mulighed for at forstå konsekvenserne af at handle hele depotet ud af én type investerings- og risikoprofil og ind i en anden med, hvad deraf følger af risiko for tab både ved selve handlen og på længere sigt.

Flere af selskaberne gennemfører et profilskifte straks eller eksekverer indenfor meget kort tid. Skulle en kunde derfor fortryde et skift og ønske at gøre det om, vil det betyde to handler og dermed to gange tab på ordningen i forbindelse med køb og salg af de bagvedliggende investeringer.

To selskaber giver som sagt mulighed for, at kunderne kan vælge sig ud af forvaltning og over i et unit link-produkt. Dette er et meget risikabelt valg, da kunderne dermed overtager overvågningen af investeringerne i forhold til risiko, alder og investeringshorisont. Det er et ansvar, som kunderne i høj grad skal gøres klart. Ingen af selskaberne har dog specifik rådgivning om disse forhold tilknyttet funktionen.

⁴Fast fordeling mellem høj- og lavrisikoinvesteringer, som ikke skaleres ned i takt med alder

Problematik	Det følger af god skik-bekendtgørelsen
<ul style="list-style-type: none"> Løsningerne har ingen spærringer og/eller advarsler, f.eks. i forhold til alder og investeringshorisont, i forbindelse med selvbetjening. To selskaber har en funktion, hvor kunderne, uden at møde advarsler, kan fravælge, at selskabet forvalter investeringen. Det betyder, at kunderne f.eks. fravalgte automatisk nedskalering af risiko i livscyklusproduktet. 	<p>Kunderne skal møde advarsler og information i forbindelse med et skift af risikoprofil, især når skiftet sker til højere risiko, og når kunderne samtidig har en lav investeringshorisont.</p> <p>Kunderne skal gøres klart, at risikoen forøges, og at skiftet kan medføre tab. Hvis kunderne fravælger forvaltning, skal de oplyses om, at de nu selv overtager ansvaret for at overvåge og tilpasse risikoen til alder og tidshorisont.</p>

Svingende kvalitet af investeringsguider og test

Selskabernes investeringsguider og test varierer meget i forhold til mængde af spørgsmål og udformningen af disse.

Flere af selskaberne har meget subjektive spørgsmål, hvor de beder den enkelte kunde selv vurdere, hvor meget erfaring og viden de har om investering, og hvordan de vil reagere ved udefinerede tab, dvs. tab som ikke er eksemplificeret i konkrete taleksempler. Der er også spørgsmål til kunderne om, hvor vigtig pensionsopsparingen vurderes at være i den samlede pensionistøkonomi. Det er et spørgsmål, der kan være meget svært at forholde sig til, hvis ikke man som kunde sidder med en prognose foran sig på sin fremtidige samlede pensionistøkonomi.

Nogle selskaber stiller dog konkrete objektive spørgsmål om investeringshorisont kombineret med spørgsmål til nuværende indtægt og tabstolerance i forhold til konkrete taleksempler.

Den enkelte kundes realitetsopfattelse kan være meget forskellig, alt efter om der spørges til, om kunden med en pensionsformue på f.eks. 500.000 kr. kan tolerere et tab på 20 pct. eller et tab på 100.000 kr.

Finanstilsynet gør i den anledning opmærksom på ESMA's retningslinjer for investorbeskyttelse (egnhedstest)⁵ med fordel kan tjene som inspiration for selskabernes selvbetjeningsløsninger. Retningslinjerne indeholder forslag til vejledning og relevante tests af kundernes risikoforståelse og risikovillighed. Pensionsbranchens investeringsrådgivning er *ikke* omfattet af ESMA's retningslinjer. Finanstilsynet finder dog, at retningslinjerne kan tjene som en god inspirationskilde, når selskaberne lægger beslutninger om investeringer ud til kunderne i selvbetjeningsløsninger. Selskaberne kan således bl.a. overveje disse retningslinjer, når de udvikler selvbetjeningsløsninger til investering af pensionsformuen.

⁵ Retningslinjer for visse aspekter af egnethedskravene ifølge MiFID, ESMA/2012/387

Problematik	Mulig løsning
<ul style="list-style-type: none">• Test af risikoforståelse og -villighed er oftest sat sammen af spørgsmål, hvor kundernes risikovillighed alene måles på deres subjektive vurdering af egen erfaring og risikotolerance. Det indebærer risiko for, at kunderne overestimerer egen viden og ikke får en konkret fornemmelse af, hvad et tab reelt kan udgøre i kroner.	En test af kunders risikoforståelse og -villighed bør indebære objektive og kvantitative mål for størrelsen på deres tabsvillighed. Her kan selskaberne med fordel bl.a. overveje ESMA's retningslinjer. Test bør også indeholde et hensyn til kundernes alder og dermed investeringshorisont.

Bilag 1

Retligt grundlag

Finanstilsynet besluttede i november 2016 at undersøge, hvordan en række livs- og pensionsforsikringselskaber og tværgående pensionskasser efterlever reglerne i god skik-bekendtgørelsen (bekendtgørelse nr.330 af 7.april 2016), når en kunde ønsker at skifte risikoprofil indenfor et markedsrenteprodukt og/eller skifte til et andet markedsrenteprodukt.

Bekendtgørelsen om god skik sætter rammerne for de finansielle virksomheders ageren overfor kunderne. En virksomhed skal af egen drift yde rådgivning, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov for det. Rådgivningen skal give kunderne et godt grundlag at træffe deres beslutninger på. Ved rådgivning forstås anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af de forskellige valgmuligheder. Det følger af bekendtgørelsens § 8.

Undersøgelsen

Set i lyset af ovenstående regler anmodede Finanstilsynet udvalgte selskaber om at udarbejde en redegørelse for, hvordan de hver især informerer og rådgiver deres kunder, når disse ønsker at skifte risikoprofil i et markedsrenteprodukt⁶. Selskaberne skulle alene redegøre for de produkter, hvor det er selskabet, der sammensætter investeringerne, i modsætning til rene unit link-produkter, hvor kunden alene forestår investeringerne.

Selskaberne blev bedt om at lade følgende indgå i redegørelsen:

- Eventuelle forretningsgange, retningslinjer mv. for kundeinformation/kunderådgivning i de nævnte situationer
- Beskrivelse af de muligheder kunden har for at skifte risikoprofil og/eller produkt – fx selvbetjening, blanket etc. – og om kunden selv kan vælge mellem de forskellige muligheder eller om der er begrænsninger i nogen form overfor visse kundegrupper
- Kopi/screenprints af relevant kundeinformation på virksomhedens hjemmeside om skift af risikoprofil, samt produktskifte til andre produkter, herunder eventuelle anbefalinger
- Kopi/screenprints eller en beskrivelse af eventuelt selvbetjeningsværktøj ”step-by-step”, som kunden kan benytte, samt af det informationsmateriale, der omgiver selvbetjeningsværktøjet
- Standardskabelon for eventuelle blanketter til formålet
- Standardskabelon for eventuelle breve, som afsendes til kunden i forlængelse af skift af risikoprofil som bekræftelse
- Oplysning om generel ekspeditionstid på ekspedering af kundens ønske
- Beskrivelse af kommunikation til kunden om eventuelle omkostninger forbundet med skift af risikoprofil.

⁶ Følgende selskaber medvirkede: PFA, AP, Skandia, Topdanmark, Nordea Liv og Pension, SEB, Danica, Sampension, PensionDanmark.

Bilag 2

ESMA's retningslinjer for investorbeskyttelse (egnethedstest)⁷

European Securities and Markets Authority (ESMA)⁸ offentliggjorde den 21. august 2012 retningslinjer om visse aspekter af egnethedskravene ifølge MiFID⁹. Retningslinjerne trådte i kraft den 1. januar 2013 og er herefter indarbejdet i Finanstilsynets tilsynsvirksomhed på værdipapirhandelsområdet. Forsikringsselskaber er ikke omfattet af MiFID og dermed heller ikke forpligtet til at følge retningslinjerne.

Retningslinjerne præciserer anvendelsen af visse aspekter af de egnethedskrav, som følger af MiFID-reglerne, for at sikre en ensartet anvendelse af reglerne i EU¹⁰. Retningslinjerne beskriver, hvilke foranstaltninger virksomheder bør have, og hvilke kundeanlysninger de bør indhente for at efterleve reglerne om egnethedstest i MiFID-reguleringen. Retningslinjerne gælder, når selskaberne yder investeringsrådgivning og porteføljepleje for primært detailkunder. Retningslinjerne er ikke udtryk for absolutte forpligtelser. Derfor anvendes ordet "bør" ofte, mens ordet "skal" anvendes ved beskrivelsen af et MiFID-krav.

Der er i alt ni overordnede retningslinjer, som herunder er opsummeret i forkortet udgave¹¹.

ESMA's ni retningslinjer

1. *Information til kunder om egnethedsvurderingen:* Virksomheder bør klart informere kunderne om, at formålet med egnethedstesten er at varetage kundens interesse. Denne retningslinje indebærer bl.a. følgende:

- Information om egnethedsvurderingen bør hjælpe kunden til at forstå formålet og tilskynde til at afgive nøjagtige og tilstrækkelige oplysninger. Virksomhederne bør træffe foranstaltninger til at sikre, at kunden forstår risici samt forholdet mellem risiko og afkast. Her bør virksomhederne overveje at bruge eksempler på størrelsen af potentielt tab afhængigt af risikostørrelsen, og vurdere kundens reaktion på scenarierne.

⁷ Bilaget er hentet fra tidligere rapport fra Finanstilsynet "Pengeinstitutternes investeringsrådgivningssystemer 2013. Denne rapport kan findes her: <http://www.finanstilsynet.dk/da/Tal-og-Fakta/Rapporter/2013/Rapport-Undersoegelse-af-IT-baseret-investeringsraadgivning>

⁸ESMA er et uafhængigt EU-organ, der bidrager til at sikre stabilitet i EU's finansielle system ved at sikre værdipapirmarkedernes integritet, transparens, effektivitet og korrekte funktion samt forbedre beskyttelsen af investorerne.

⁹ https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/2012-387_da.pdf

¹⁰Formålet er at sikre en ensartet anvendelse af art. 19, stk. 4, i MiFID og art. 35 og 37 i MiFID-gennemførelsesdirektivet. Retningslinjerne gælder for investeringsvirksomheder (som defineret i artikel 4, stk. 1, pkt. 1) i MiFID-direktivet, herunder kreditinstitutter, der yder investeringsservice samt administrationsvirksomheder for investeringsinstitutter (UCITS)

¹¹Retningslinjerne kan læses i deres fulde længde her: https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/2012-387_da.pdf

2. *Nødvendige ordninger for at forstå kunder og investeringer:* Virksomheder skal have metoder og procedurer, så de kan forstå væsentlige forhold om kunderne og karakteristika for de finansielle instrumenter, som udbydes. Dette indebærer bl.a. følgende:

- Virksomheder skal udforme, gennemføre og vedligeholde procedurer og værktøjer, som er nødvendige for at forstå væsentlige forhold og karakteristika, og som gør dem i stand til at indhente og vurdere de indhentede nødvendige oplysninger.
- Nødvendige oplysninger er elementer, der kan påvirke f.eks. kundens finansielle situation eller investeringsmål, som f.eks. kundens alder, civilstand, familiemæssige situation (f.eks. udsigt til nyt barn), beskæftigelsessituation (risiko for at miste job, tid til pensionsalder), behov for likviditet ved visse investeringer.

3. *Kvalifikationer hos ansatte i en investeringsvirksomhed:* Virksomheder skal sørge for, at ansatte, der forestår egnedestest, har den nødvendige viden og sagkundskab.

4. *Omfanget af oplysninger, der indhentes (proportionalitet):* Virksomhederne bør fastlægge, hvor mange kundeoplysninger, der skal indhentes, alt efter hvilken ydelse der ydes.

Virksomheder skal indhente "nødvendige oplysninger" om kundens viden og erfaring, finansielle situation og investeringsmål. Der kan være forskel på, hvor mange oplysninger der skal indhentes, og her bør virksomhederne bl.a. overveje:

- typen af finansielt instrument (kompleksitet og risikoniveau). Jo mere komplekst og/eller risikabelt, jo mere bør det overvejes at indsamle mere detaljeret information¹². Herved kan kundens evne til at forstå, og finansielt bære risiciene vurderes¹³
- arten af den service de skal yde (f.eks. investeringsrådgivning vs. Porteføljepleje)
- omfanget af ydet service (rådgivning af hele portefølje vs. lille del af portefølje)
- kundetype (er det f.eks. en ældre/potentielt sårbar kunde)
- kundens behov og forhold (f.eks. langsigtet mål vs. kortsigtet, sikker investering).

5. *Pålideligheden af kundeoplysninger:* Virksomhederne bør træffe rimelige foranstaltninger til at sikre, at de indhenter pålidelige kundeoplysninger. Især bør virksomhederne:

- ikke forlade sig for meget på kunders egen vurdering af viden, erfaring og situation
- sørge for, at værktøjer er hensigtsmæssigt udformet (f.eks. at spørgsmål ikke er udformet på en måde, der fører kunden til en bestemt type investering)
- træffe foranstaltninger til at sikre konsistens i kundeoplysningerne.

¹² Særligt for illikvide eller risikable finansielle instrumenter kan de "nødvendige oplysninger" f.eks. omfatte indtægtsoplysninger, oplysninger om kundens aktiver og hvor relevant, også oplysninger om, hvilke betingelser, vilkår, adgang, lån, garantier og andre begrænsninger, der eventuelt måtte være knyttet til ovenstående aktiver, kundens normale finansielle forpligtelser, (kundens debetbeløb, samlede gældsætning og andre periodiske forpligtelser osv.).

¹³ For at sikre, at kunderne forstår investeringsrisiko og potentielle tab, bør virksomheden så vidt muligt præsentere disse risici på en klar og forståelig måde og eventuelt bruge illustrative eksempler på tabets størrelse i tilfælde af, at investeringen går dårligt. En kundes evne til at acceptere tab kan understøttes ved at måle kundens evne til at klare tab.

Denne retningslinje indebærer bl.a. følgende:

- Kundens egen vurdering bør ledsages af objektive mål (f.eks. mål for erfaring/kendskab, faktuelle mål for finansiel situation, tal for størrelsen af kundens tabsvillighed).
- Det bør sikres, at IT-værktøjer (f.eks. online-spørgeskemaer eller software til risikoprofilering), egner sig til formålet og giver tilfredsstillende resultater. F.eks. kan risikoprofileringsværktøj sikre sammenhæng i svarene ved at kontrollere for modsigelser.
- Virksomhederne bør se på de indhentede oplysninger som helhed og være opmærksomme på modsigelser (f.eks. en kunde med ringe viden/erfaring og høj risikovillighed, eller en kunde med forsigtig risikoprofil og ambitiøse investeringsmål).

6. *Opdatering af kundeoplysninger:* Ved løbende kundeforhold, bør der være procedurer, der kan sikre tilstrækkelige og opdaterede kundeoplysninger og som definerer:

- hvilke oplysninger, der skal opdateres, og hvor ofte. Hyppighed kan variere efter f.eks. kundens risikoprofil (jo højere risikoprofil jo hyppigere opdatering). Visse begebenheder kan også udløse en opdateringsproces, f.eks. når kunder når pensionsalderen
- hvordan opdateringen skal ske, og hvad der skal ske, når der modtages supplerende/opdaterede oplysninger, eller når kunden undlader at afgive oplysninger.

7. *Kundeoplysninger for juridiske personer eller grupper:* Hvis en kunde er en juridisk person/gruppe eller repræsenteres af en anden fysisk person, bør virksomheden henholde sig til gældende ret for at identificere, hvem der skal være genstand for egnethedstest.

8. *Nødvendige ordninger til at sikre en investerings egnethed:* Investeringsvirksomheder bør indføre procedurer, der sikrer hensyntagen til:

- alle tilgængelige oplysninger om kunden, som vil være relevante ved egnethedsvurderingen, herunder kundens aktuelle investeringsportefølje (og aktivallokering)
- alle væsentlige karakteristika ved de omhandlede investeringer, herunder relevante risici og eventuelle direkte eller indirekte omkostninger for kunden.

Denne retningslinje indebærer, at:

- virksomheden bør sikre, at anvendte IT-værktøjer (f.eks. modelporteføljer, aktivallokeringsring, software eller et risikoprofileringsværktøj for potentielle investeringer) er anvendelige til formålet. F.eks. bør de tage hensyn til karakteristika for hver enkelt kunde eller finansielt instrument, og værktøjer, der klassificerer kunder eller finansielle instrumenter bredt, vil ikke egne sig til formålet.
-
- virksomheden bør fastlægge politikker/procedurer, som bl.a. kan sikre
 - at der tages hensyn til en passende grad af risikodiversificering

- at kunden har en tilstrækkelig forståelse af forholdet mellem risiko og afkast
- at kundens finansielle situation kan finansiere investeringen og bære eventuelt tab
- at anbefalinger om illikvide produkter tager hensyn til kundens investeringshorisont.

9. *Registrering:* Investeringsvirksomheder bør som minimum:

- sikre korrekte og gennemskuelige registre og opbevaringsordning om egnethedsvurderingen, herunder eventuelt ydet rådgivning og foretagne investeringer (og -afviklinger)
- sikre, at man via registeret kan spore mangler i egnethedstest (f.eks. fejlsalg)
- sørge for, at registrene er tilgængelige for de relevante personer og myndigheder
- have processer, der kan begrænse eventuelle mangler i registreringen.