



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Klagerapportering

Verdipapirseminaret

13. juni 2017

Johan Aasen

Agenda

- **ESMA og FISC**
- **Klagerapportering**
- **Videre utvikling – FinTech**



“ESMA is an independent EU Authority that contributes to safeguarding the stability of the European Union's financial system by enhancing the protection of investors and promoting stable and orderly financial markets”

- Organisert med sekretariat i Paris
- Samt et antall stående komitéer hvor nasjonale tilsynsmyndigheter deltar

ESMA's stående kommite for finansiell innovasjon ('FISC')

- Koordinerer nasjonale tilsynsmyndigheters behandling av nye eller innovative finansielle aktiviteter
- FISC kan:
 - Gi råd til ESMA om å utarbeide retningslinjer og advarsler
 - Utføre nødvendige regulatoriske tiltak
- FISC kan gi forslag til koordinering av nasjonale myndigheters respons

Eksempler på advarsler publisert av ESMA

- Advarsel om potensiell risiko knyttet til investering i fondsobligasjoner (betinget konvertible obligasjoner)
 - Publisert 31. juli 2014
- Advarsel om salg av CFD, binære opsjoner og andre spekulative produkter til forbrukere
 - Publisert 25. juli 2016

- ESMA og FISC
- **Klagerapportering**
- Videre utvikling – FinTech

Klagerapportering

- Som et ledd i overvåkingen av verdipapirmarkedene i EU/EØS, samler ESMA (FISC) inn klagestatistikk fra medlemslandene
- Finanstilsynet har siden 2016 pålagt alle verdipapirforetak å rapportere antallet innkomne klager
- Formålet er å få oversikt over utvikling i klager knyttet til investeringstjenester og –produkter

Hvem rapporterer?

- Rapporteringen omfatter:
 - Banker med verdipapirkonsesjon
 - Verdipapirforetak,
 - Norsk filial av utenlandsk verdipapirforetak,
 - Forvaltningsselskaper for verdipapirfond
 - Forvaltningsselskaper for alternative investeringsfond
- For 2016 rapporterte 168 foretak
- Til sammen ble det innrapportert 285 kundeklager

Klagerapportering for 2016

- Klager fordelt på årsak
 - **Ordreutførelse** 70
 - Investeringsråd 51
 - Forvaltning 3
 - **Mangelfull informasjon** 71
 - Kontraktsvilkår/kostnader 7
 - **Kundeservice** 72
 - Annet 11

Klagerapportering for 2016

- Klager fordelt på konsesjonstype
 - Banker med verdipapirkonsesjon 164
 - Andre verdipapirforetak 100
 - Forvaltningsselskap for UCITS og AIF 21

Klagerapportering for 2016

- Klager fordelt på finansielt instrument
 - **Aksjer** **129**
 - Obligasjoner 8
 - Strukturerte verdipapirer 0
 - Pengemarkedsinstrumenter 1
 - **Verdipapirfond** **110**
 - Opsjoner og andre derivater 8
 - CFD 14
 - Annet 15

Bruk av innsamlet klagestatistikk

- Finanstilsynet har, i likhet med andre lands tilsynsmyndigheter, en risikobasert tilnærming for tilsynsarbeidet
- Innsamlet klagestatistikk benyttes som én av mange input i risikovurderingen
- ESMA's statistikk kan avdekke internasjonale trender (eks. binære opsjoner og CFD)
- Gir grunnlag for utveksling av informasjon om problematiske aktiviteter/produkter mellom nasjonale tilsynsmyndigheter

- **ESMA og FISC**
- **Klagerapportering**
- **Videre utvikling – FinTech**

Finansiell innovasjon og FinTech*

- Vellykket finansiell innovasjon tar utgangspunkt i grunnleggende finansielle behov, slik som:
 - Overføring av verdier i rom = betalingsformidling
 - Overføring av verdier i tid = sparing og lån
 - Risikoredusering = forsikring og diversifisering
- Finansiell eksklusjon innebærer at befolkningsgrupper ikke har tilgang til grunnleggende finansielle tjenester

* Anvendelse av innovativ teknologi i finansmarkedene, f. eks. knyttet til sosiale nettverk, kunstig intelligens, maskinlæring, mobilapper, DLT, *cloud* og *big data* analyse

- Europakommisjonen har publisert et høringsnotat (*Consultation Document*) om FinTech med høringsfrist 15. juni
- Høringsnotatet viser til at ny teknologi kan bidra til å:
 - Redusere finansiell eksklusjon
 - Redusere kostnader
 - Redusere etableringshindringer

Aktuell problemstilling i Norge: Pensjon – ekskluderende kostnader

- Ved utløpet av 2016 var det i følge FNO 1 283 989 medlemmer av innskuddspensjonsordninger, **tilsvarende 88% av alle sysselsatte i privat sektor**
- Gjennomsnittlig innskudd var 138 521 kr
- Tradisjonell finansiell rådgivning er ikke økonomisk bærekraftig å tilby til størstedelen av innskuddspensjonskundene (se også FCA`s *Financial Advice Market Review* publisert mars 2016)
- Robot-rådgivning kan være et godt alternativ til ingen rådgivning

Videre utvikling – FinTech

- ESMA har avdekket at verdipapirforetak i EU investerer betydelige beløp i automatisert rådgivning
- Finanstilsynet er kjent med at flere foretak i Norge arbeider med løsninger for automatisert rådgivning
- Det er viktig at compliance funksjonen følger opp både tradisjonelle rådgivningsverktøy og verktøy for automatisert rådgivning for å sikre etterlevelse

Spørsmål?



FINANSTILSYNET

Revierstredet 3
Postboks 1187 Sentrum
0107 Oslo

www.finanstilsynet.no

Personlig e-postadresse

