

ERHVERVSJURA

Bankrådgiver eller sælger

RÅD Regeringen overvejer at indføre titlen "certificeret bankrådgiver". Det vil betyde, at man blåstempler bankansatte sælgere som "offentligt godkendte rådgivere", hvilket de ikke er.



LARS BO LANGSTED, professor, Juridisk Institut, Aalborg Universitet

»**CERTIFICERET** bankrådgiver« er der måske en lang række bankansatte, der vil kunne skrive på deres visitkort, hvis regeringen til efteråret indfører en certificeringsordning. Titlen lyder da også fornem, men spørgsmålet er, om det nu også er så god en ide, som regeringen, Finansforbundet og Forbrugerrådet tilsyneladende synes.

Baggrunden for regeringens udmelding er klar nok. I 2009 modtog Pengeinstitutankenævnet mere end 1.300 klager, hvilket er mere end dobbelt så meget som året før og det højeste antal nogensinde.

Sammenholdes dette med en undersøgelse, Finansforbundet lavede i forsommeren 2009, hvorefter knap 30 pct. af investeringsrådgiverne i pengeinstitutterne havde oplevet at rådgive en kunde om et produkt, som de ikke selv forstod, ja, så synes det oplagt, at der er et stort problem, der skal løses.

UDEN PÅ NOGEN måde at benægte, at der er et problem, skal man dog huske, at vi lige har været igennem den værste finanskrisen i mands minde. Flere banker har uventet måttet dreje nøglen om, og værdien af folks investeringer blev i løbet af meget kort tid nedbragt voldsomt. Det er velkendt, at kunder ikke klager over dårlig rådgivning, så længe de på baggrund af rådgivningen tjener penge. Nogle har endda tjent rigtig mange penge, men først når det ikke længere går godt, vender man blikket mod nogle andre, der har bragt en i uføre.

Her kan man så vælge at fokusere på bankrådgiveren, og gennemgår man minutiøst den rådgivning, man har modtaget, kan der sagtens være en fejl eller to. Især den fejl, der består i at sælge folk risikobehæftede produkter, måske kombineret med en mundtlig nedtoning af risikoen, dukker kun op i krisetider, hvor risikoen bliver realiseret. Det paradoksale i den forbindelse er, at netop den aggressivt rådgivende bankansatte i opgangstider er helten. Også hos kunderne, for de kan se, hvorledes netop deres investering giver et større afkast end naboens mere forsigtige. »Du skulle skifte til min bankrådgiver,« kan man næsten forestille sig naborådet over hækken for et par år siden, »hun ved nok, hvordan man kan få penge til at yngle«. Det er også på den baggrund, man skal se antallet af klager ved Pengeinstitutankenævnet. Man skal også huske, at der hver dag gennemføres utallige bank- og investeringsrådgivninger, der er helt i orden, og som der ikke klages over.

MED DENNE rimelige baggrundsnuancering kan vi atter vende os mod tanken om en certificeringsordning. Hvad kan problemet være med at opgradere den bankansattes viden og kunnen og forsyne den ansatte med et "certifikat" om, at han eller hun nu har bestået "bankrådgivningseksamen"?

Hvor der aldrig er noget i vejen med at opgradere folks viden og kunnen – også bankansattes – kan det straks være mere problematisk at forsyne private med offentlige godkendelser, som de kan bruge overfor andre private.

Der er især to problemer indbygget i en certificeringsordning.

Det ene problem er, at bankerne er private virksom-

heder med en meget lang række, primært særdeles fornuftige, men belastende, pligter i forhold til det offentlige. Det er, og skal være, vanskeligt at få tilladelse til at drive bank, og der er løbende tilsyn med, at bankerne overholder deres mange forpligtelser.

FOR AT KUNNE løse deres opgaver, har bankerne mange ansatte. Ansætter virksomheden dårlige og udygtige medarbejdere, vil det også gå ud over virksomheden selv. Derfor er udgangspunktet, at det må være op til den enkelte virksomhed selv at opgradere de ansattes viden og kunnen.

Vi kender dog allerede i dag områder, hvor der er offentligretlige krav, der retter sig mod den enkelte medarbejder. F.eks. skal medarbejdere, der beskæftiger sig med fødevarer, gennemgå et lovpligtigt kursus. Det er imidlertid virksomhedens ansvar, at de ansatte gennemgår disse kurser, og det er virksomheden, der kan få en sur Smiley eller få inddraget sine tilladelser, hvis de ansatte ikke opfylder de forpligtelser.

Her taler man imidlertid ikke om en "certificeringsordning", men om et simpelt uddannelseskursus. Forskellen må bl.a. antages at være, at den ansatte ved en certificeringsordning får ret – og måske ligefrem pligt – til at sætte et velpudset bronzeskilt op på sit bord, hvor der står: »certificeret fødevarerhåndterer« – eller hvad det nu kan være. Hvis man på den måde

"personliggør" uddannelseskravet, bringer man samtidig den enkelte medarbejder mere i fokus og lægger – i hvert fald et oplevet – større ansvar over på den enkeltes skuldre. Dette kan risikere at forrykke den særdeles fornuftige balance, der er i dag, hvorefter man ikke får sin bankrådgivning af "fuldmægtig Hansen", men af "banken".

At også rådgivningen er bankens sag og ansvar, illustreres bedst af at langt størsteparten af bankrådgivning i dag finder sted ved hjælp af de systemer, som den enkelte bank kræver, at medarbejderne bruger. Har investeringsrådgiveren udfyldt det computerbaserede skema, der gør det muligt at leve op til "kend din kunde"-princippet, trykker rådgiveren på en knap, og ud kommer f.eks. de investeringsforslag, bankens centrale investeringsafdeling har fundet ud af passer til netop personer med "mellem risiko" og "kort investeringshorisont" i denne uge.

DET ER NATURLIGVIS det allerbedste for både rådgiveren og kunden, hvis rådgiveren samtidig er så meget inde i sine ting, at hun kan forklare kunden, hvorledes de foreslåede produkter er opbygget, og hvilke af de produkter systemet foreslår, der er allerbedst egnet til netop denne kunde. Men det er helt grundlæggende for den konkrete rådgivning, at systemet på baggrund af de indtastede oplysninger kommer med de rigtige forslag til rigtige produkter.

Det andet problem er måske i virkeligheden det største. Hvis man fra det offentlige side påtænker at indføre en certificeringsordning på en sådan måde, at den enkelte medarbejder i pengeinstituttet får ret – eller måske ligefrem pligt – til at skilte med sin krævede certificering, skal man tænke sig særdeles godt om, når man skal vælge navnet på certificeringen.

TRÆFFER MAN således et valg, hvori ordet "rådgiver" indgår, så har man samtidig blåstemplet, at bankansatte sælgere er "offentligt godkendte rådgivere".

Det er – for alle – værd at huske på, at det er de ikke. Banker er private virksomheder, hvis formål er at tjene penge. Bl.a. af den grund er de ansattes hovedformål ligeledes at tjene penge. Bankrådgivere er således ikke uafhængige personer, der lever af at sælge rådgivning til kunder. De lever af at tjene penge til banken, og det gør de primært ved at sælge bankens produkter.

Dette grundvilkår forhindrer ikke, at de skal rådgive kunden så godt som muligt – men selv i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder, i det kapitel, der hedder rådgivning, står der, at banken skal give tilstrækkelig information om "egne" produkter.

Om "andres" produkter skal banken kun: »informere om relevante produkttyper på markedet. Informationen skal dog ikke indeholde oplysninger om konkurrerende

produkter eller konkrete priser«. Det er der ingen uafhængige rådgivere, der kan nøjes med.

DET VIL SÅLEDES være oplagt at forvente, at hvis bankerne får lov at kalde deres medarbejdere "certificerede bankrådgivere", så må bekendtgørelsens krav ændres, så rådgivningen virkelig bliver rådgivning, og banken skal også informere om konkurrenternes produkter. Det ville imidlertid være et barokt krav at stille til en privat virksomhed, hvorfor løsningen snarere må være, at eventuelle uddannelseskursus, der måtte blive stillet, ikke samtidig giver ret til at smykke sig med en rådgivertitel.

Bankerne bebrejder i disse klagetider ofte kunderne, at de jo også selv måtte tænke sig om og indse, at der var en risiko forbundet med det ene og det andet produkt. Det er et synspunkt, jeg meget langt hen ad vejen er enig i. Jo mere man imidlertid fra bankernes side har syltet kunderne ind i, at man skam udelukkende var rådgivere og altid kun rådgav i kundens interesse, jo mindre kritisk sans kan man også forvente, at kunderne stiller med. Havde man i stedet forsynet bankrådgiverne med et skilt, hvor der stod "sælger", kunne det være, at nogle af de sager, vi ser i dag, kunne have været undgået. Folk er jo nemlig mere skeptiske, når en sælger roser sin vare, end når ens "egen, personlige rådgiver" roser den samme vare. ■

Modelfoto: AP



HOVEDPUNKTER

■ Det bør være op til den enkelte bank selv at opgradere sine ansattes viden og kunnen.

■ Hvis det offentligt certificerer bankansatte som rådgivere, bør bankrådgivning gøres mere uvildig ved, at de bankansatte informerer om konkurrenternes produkter.