



ÅKU 2021

ÅRLIG KUNSKAPSUPPDATERING
KUNSKAPSKRAV

2020-10-06

Innehåll

Inledning	2
Den årliga kunskapsuppdaterings funktion	2
Kognitiva nivåer	2
Målgruppsanpassning	2
Ämnen ÅKU 2021	4
Bostadsrättsföreningens ekonomi	4
Peningtvätt och bolån	4
När kunden inte kan betala	5
Riktlinjer om kreditgivning och övervakning	6
Tredjepartsersättningar och kvalitetshöjande åtgärder	6
Tredjepartsersättningar enligt försäkringsdistributionslagen	7
Åtgärder för sänkta avgifter vid återköp och flytt av fond- och depåförsäkringar	7
Pensionsplanering	8
Sjukförsäkringar	9
Statsskulder och räntemarknader efter coronapandemin	9
Risk i finansiella placeringar	10
Ekonomisk psykologi och finansiellt beslutsfattande	11
Kapitaltäckningsregler för värdepappersbolag	11
Insättningsgaranti och investerarskydd	11
Investeringsrekommendationer på aktiemarknaden	13
Etikfall	14

Inledning

Den årliga kunskapsuppdaterings funktion

För att ha en aktiv SwedSec-licens krävs att licenshavaren varje år gör en årlig kunskapsuppdatering (ÅKU) inom ämnen som SwedSecs prövningsnämnd har slagit fast. Kunskapskraven för ÅKU innehåller både nya företeelser eller regler och även repetition av ämnen från de olika licensieringstesterna.

Kunskapskraven för ÅKU ska fungera som stöd vid utformning av utbildningar och uppgiftskonstruktion. Det är varje utbildningsanordnares uppgift att tolka kunskapskraven och skapa en relevant och pedagogisk utbildning som innehåller kontroll av licenshavarens kunskaper.

Kognitiva nivåer

I beskrivningen till varje ämne framgår vilken kognitiv nivå licenshavaren förväntas ha uppnått efter att ha genomfört kunskapsuppdateringen. I tabellen nedan beskrivs olika kognitiva nivåer.

Nivå	Förklaring
Känna till (K)	Licenshavaren ska känna till och komma ihåg begrepp, definitioner och faktauppgifter.
Förstå (F)	Licenshavaren ska förstå och kunna förklara olika samband och sammanhang.
Tillämpa (T)	Licenshavaren ska kunna använda till exempel formler, regler, lagar och metoder.

Målgruppsanpassning

SwedSec har ett system med yrkesanpassade licensieringstester. Även ÅKU ska vara anpassad till yrkesroll.

ÅKU 2021 innehåller totalt 16 ämnen. Samtliga licenshavare, förutom informationsgivare, ska genomföra minst sex för yrket relevanta ämnen. Den som arbetar med till exempel både investeringsrådgivning och bolån bör genomföra fler än sex ämnen så att de ämnen som är relevanta för både investeringsrådgivning och bolån täcks in. Informationsgivare ska genomföra minst tre ämnen.

Ämne	Ledning och kontrollfunktioner ^A	Rådgivare ^B	Specialister ^C	Bolån ^D	Informationsgivare ^E
Bostadsrättsföreningens ekonomi				X	
Penningtvätt och bolån				X	
När kunden inte kan betala				X	
Riktlinjer om kreditgivning och övervakning				X	
Tredjepartsersättningar och kvalitetshöjande åtgärder	X				
Tredjepartsersättningar enligt försäkringsdistributionslagen	X				
Åtgärder för sänkta avgifter vid återköp och flytt av fond- och depåförsäkringar		X			
Pensionsplanering		X			
Sjukförsäkringar		X			
Statsskulder och räntemarknader efter coronapandemin	X	X	X	X	
Risk i finansiella placeringar		X	X		
Ekonomisk psykologi och finansiellt beslutsfattande	X	X	X	X	X
Kapitaltäckningsregler för värdepappersbolag	X				
Insättningsgaranti och investerarskydd	X	X	X		X
Investeringsrekommendationer på aktiemarknaden	X	X	X		
Etikfall	X	X	X	X	X

^A Personer som arbetar i ett företags ledning eller kontrollfunktioner inom värdepappersmarknaden, till exempel verkställande direktörer och andra ansvariga chefer, compliance officers samt vissa befattningar inom riskkontroll och andra kontrollfunktioner.

^B Personer som arbetar med finansiell rådgivning till konsumenter eller investeringsrådgivning till kunder och/eller personer som arbetar med försäkringsdistribution avseende livförsäkringar med sparmoment till privatpersoner och företag, till exempel privatrådgivare, företagsrådgivare och Private Banking-rådgivare.

^C Personer som arbetar inom olika typer av specialistfunktioner inom värdepappersområdet, till exempel fond- och portföljförvaltare, analytiker och aktiemäklare.

^D Personer som arbetar med att sätta samman, erbjuda, bevilja, förmedla eller ge råd om bostadskrediter till konsumenter, till exempel bolånerådgivare och kredithandläggare.

^E Personer som ger information om finansiella instrument, investeringstjänster eller sidotjänster utan att ge investeringsrådgivning.

Ämnen ÅKU 2021

Bostadsrättsföreningens ekonomi

En mycket viktig faktor vid kreditprövning och belåning av en bostadsrättslägenhet är att även föreningens ekonomi ska analyseras. Motsvarande gäller vid belåning av en lägenhet i en bostadsförening eller ett bostadsaktiebolag.

I samband med belåning av lägenheter ska en genomlysning av föreningens ekonomi göras för att bedöma dess inverkan på lägenhetens värde och hur avgiften kan komma att påverkas i framtiden. Det handlar primärt om att bedöma föreningens skuldsättning och räntekostnader i förhållande till intäkter och hur stor del av föreningens skuld som belöper på den lägenhet som ska belånas.

Dessutom bör beaktas hur avgiften påverkas om räntorna på föreningens lån ökar eller om eventuell tomträttsavgäld stiger.

En annan viktig del är att analysera vad som händer med avgiften om föreningens lokaler blir svåra att hyra ut så att dessa intäkter kraftigt minskar eller kanske helt försvinner.

Bostadsrättsfastighetens skick och underhåll är också viktigt för att avgöra om intäkterna är tillräckliga för att klara framtida underhållsbehov utan stora avgiftshöjningar.

Analysen är av väsentligt intresse för såväl kreditgivaren som kunden eftersom den bland annat bör ligga till grund för bedömning av säkerhetens värde och risk för framtida avgiftshöjningar.

Licenshavaren ska förstå och kunna förklara hur analysen av en förenings ekonomi går till och hur föreningens ekonomi även påverkar kundens ekonomi.

Läsanvisning:

SOU 2017:31 Stärkt konsumentskydd på bostadsrättsmarknaden <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2017/04/sou-201731/>

Penningtvätt och bolån

Penningtvättslagens krav på kundkännedom gäller även för lånekunder. I samband med beviljande av bolån finns anledning att vara extra uppmärksam på vissa riskhöjande faktorer och licenshavaren ska vara medveten om att särskilda krav på kontroller och verifikation av underlag kan aktualiseras.

I kundkännedomskontrollen ingår alltid att lära känna och förstå kundens ekonomiska situation. Banken ska förstå och bedöma rimligheten av uppgifterna om kundens inkomst och varifrån kundens pengar och förmögenhet kommer. I samband med bolån är en bedömning av kundens återbetalningsförmåga avgörande och här är inkomstförhållanden och förmögenhet viktiga faktorer. Denna bedömning ska dokumenteras på ett sätt som går att förstå.

Om kunden ska betala en kontantinsats ska banken ta reda på medlens ursprung. Ibland kan det finnas skäl att kundens uppgifter ska verifieras mot fler källor än kunden, officiella register, till exempel inkomstuppgifter via Skatteverket, eller mot dokument som kunden presenterar, till exempel arvs-

handlingar eller försäljningskontrakt. Verifiering är särskilt viktigt i de fall medlen uppges komma från arv eller gåva från ett annat land än Sverige, kunden uppger att medlens ursprung är spelvinst eller i de fall kundens förklaring till varifrån medlen kommer inte verkar vara rimlig.

Andra riskhöjande faktorer kan vara att en kund inte verkar visa något intresse för avgifter eller kostnader för affären eller då kunden önskar köpa en osedd fastighet/bostadsrätt utan att bry sig om priset eller ytterligare detaljer om affären.

Licenshavaren ska kunna tillämpa penningtvättslagens krav på kundkännedom för bolånekunder. Licenshavaren ska förstå vilka risker som finns och vilka kontroller som ska göras med hänsyn till dessa.

Läsanvisning:

SIMPT (Svenska institutet mot penningtvätt) se Grundläggande vägledning kundkännedom och Vägledning allmän riskbedömning bank, avsnitt 3.1-4 och 3.5.3 <http://www.simpt.se/vagledningen.html>

När kunden inte kan betala

När en kund hamnar i ekonomiska svårigheter och inte längre kan betala finns det olika regler som blir tillämpliga och som en licenshavare bör känna till. Exempel på sådana regler är EBA:s riktlinjer om försenad betalning och utmätning EBA/GL/2015/12 gällande samverkan, information och hjälp samt problemlösning i förhållande till konsumenten. Även konsumentkreditlagen har särskilda regler gällande betalningsdröjsmål och uppsägning. För bolån finns dessutom en särskild begränsning att uppsägning på grund av försämrad säkerhet inte får ske om det beror på en allmän prisnedgång på bostadsmarknaden. I amorteringskraven finns vissa möjligheter till undantag i samband med att en låntagare får ekonomiska svårigheter. Det finns även ett tillfälligt utökat generellt undantag från amortering med anledning av coronaviruset som gäller t o m 31 augusti 2021.

Eftersom bolån som regel har pant i bostad som säkerhet är det viktigt att känna till när en säkerhet kan tas i anspråk och hur detta går till. Betalningsföreläggande, utmätning och exekutiv försäljning hanteras av Kronofogdemyndigheten. Att en kund försätts i konkurs påverkar i princip inte bankens rätt till betalning ur panten då panten ger en särskild förmånsrätt. Förvaltarens rätt till arvode har dock företräde. Om en kund ansöker om och beviljas skuldsanering så omfattas normalt alla kundens skulder. Lån med säkerhet i bostad är dock undantagna från skuldsanering.

Licenshavaren ska förstå regler och processer vid obestånd. Utöver de regler som finns gällande uppsägning, kravprocess, exekutiv försäljning etc. så ska licenshavaren känna till de åtgärder som kan och bör vidtas för att hjälpa bolåntagare som hamnar i ekonomiska svårigheter.

Läsanvisningar:

EBA:s riktlinjer om försenad betalning och utmätning, se avdelning 4.

https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/1163130/a1d2f619-6603-41c5-b5f4-f8a58948c3ea/EBA-GL-2015-12_SV_GL%20on%20arrears%20and%20foreclosure.pdf

Information om kravprocess, exekutiv försäljning och skuldsanering finns på Kronofogdemyndighetens hemsida <https://kronofogden.se/kanintebetalskuldsanering.html>

Frågor och svar om nytt undantag från amorteringskrav på FI:s hemsida

<https://www.fi.se/sv/publicerat/nyheter/2020/fragor-och-svar-om-nytt-undantag-fran-amorteringskrav/>

Riktlinjer om kreditgivning och övervakning

EBA har beslutat om nya riktlinjer om kreditgivning och övervakning som kommer börja gälla från och med den sista juni 2021. Riktlinjerna ersätter från och med dagen för ikraftträdande ”Riktlinjer om kreditvärdighet (EBA/GL/2015/11)”. Riktlinjerna innehåller en rad olika regler gällande kreditgivning som kreditprövning, värdering, kreditbeslut, kreditriskhantering mm. För bolånens del innehåller riktlinjerna regler som tar sikte på kreditprövning av vissa grupper av låntagare såsom egenföretagare, säsongarbetare och blivande pensionärer. Reglerna innehåller även krav på känslighetsanalys som ett led i kreditprövningen som ska återspegla potentiellt ogynnsamma framtidshändelser som till exempel höjda räntor, minskning av inkomster etc. I skrivande stund är det ännu oklart om Finansinspektionen kommer justera sina föreskrifter med anledning av de nya riktlinjerna.

Licenshavaren ska känna till hur de nya riktlinjerna påverkar kreditprövningsprocessen av bolåntagare inklusive värdering av säkerheter och vilka förändrade och/eller tillkommande åtgärder dessa föranleder.

Läsanvisning:

EBA:s riktlinjer om kreditgivning och övervakning (EBA/GL/2020/06)

https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Guidelines/2020/Guidelines%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring/Translations/886695/Final%20Report%20on%20GL%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring_COR_SV.pdf

Tredjepartsersättningar och kvalitetshöjande åtgärder

För att det ska vara tillåtet för ett värdepappersinstitut att, i samband med utförandet av en tjänst för en kund, ta emot ersättningar från någon annan än kunden (tredjepartsersättning), måste institutet tillhandahålla kvalitetshöjande tjänster till kunden.

Genom de nordiska tillsynsmyndigheternas praxis på detta område har kraven skärpts på när de kvalitetshöjande tjänsterna kan anses stå i proportion till tredjepartsersättningen. De kvalitetshöjande tjänsterna måste värderas, och eftersom olika kunder genererar olika mycket tredjepartsersättningar måste olika nivåer på de kvalitetshöjande tjänsterna tillhandahållas.

Licenshavaren ska därför känna till att det krävs en värdering av de kvalitetshöjande tjänsterna och en segmentering av kunder/kundgrupper för att det ska vara tillåtet att ta emot tredjepartsersättningar.

Läsanvisning:

Se s. 19 ff i [Finansinspektionens beslut 2020-06-02](#)

Tredjepartsersättningar enligt försäkringsdistributionslagen

En viktig del i försäkringsdistributionslagen handlar om vilken ersättning för distributionen som ska kunna tas ut. Finansinspektionen hade inför lagstiftningens genomförande föreslagit ett totalt provisionsförbud eller förbud mot tredjepartsersättning som det formellt kallas. Det handlar om alla typer av ersättningar som inte direkt betalas av kunden själv. Nu blev det inte så utan i realiteten ligger avgörandet vilka ersättningsformer som är tillåtna på Finansinspektionen att bestämma. Föreskrifter kan förväntas under 2021.

Av Finansinspektionens beslut 2020-06-02 i ärende Exceed Capital Sverige AB (Fi Dnr 19-10203) kan man dock utläsa Finansinspektionens hållning till tredjepartsersättningar. Finansinspektionen hänvisar till artikel 8 i Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/2359 av den 21 september 2017 och skriver att distributören för att bedöma om en tredjepartsersättning har en negativ inverkan på kvaliteten på den aktuella tjänsten till kunden, ska göra en helhetsbedömning med angivande av vissa angivna kriterier. Dessa kriterier består bland annat av att beakta värdet på de incitament som betalas ut eller tas emot i förhållande till värdet på produkten och de tjänster som tillhandahålls och huruvida incitament eller incitamentsprogrammet skulle kunna uppmuntra försäkringsförmedlaren till att erbjuda eller rekommendera en viss försäkringsprodukt eller en viss tjänst till kunden trots att försäkringsförmedlaren skulle kunna erbjuda en annan försäkringsprodukt eller tjänst som bättre motsvarar kundens behov.

För att kunna göra den bedömningen måste tredjepartsersättningarna dokumenteras ned på enskild kund på ett sätt att det går att följa upp och bedöma huruvida de lever upp till kraven. Finansinspektionen skriver att försäkringsförmedlaren måste ha helt klart för sig vad som är ursprunget till samtliga tredjepartsersättningar och vad dessa tredjepartsersättningar avser för att kunna avgöra om kriterierna för att kunna ta emot tredjepartsersättningar är uppfyllda.

Licenshavaren ska känna till ovanstående.

Läsanvisning:

Se s. 21 ff i [Finansinspektionens beslut 2020-06-02](#)

Åtgärder för sänkta avgifter vid återköp och flytt av fond- och depåförsäkringar

Regeringen lämnade i en lagrådsremiss den 10 september 2020 förslag till kraftigt sänkta avgifter vid återköp och flytt av fond- och depåförsäkringar. Lagrådet lämnade den 16 september förslaget utan erinran. Proposition förväntas under oktober och beslut i riksdagen i november. Förslaget förväntas träda i kraft den 1 april 2021 och gälla försäkringar som tecknats efter den 30 juni 2007.

Försäkringsföretag ska endast få ta ut avgift för de direkta kostnaderna för den administrativa hanteringen av återköpet eller flytten.

Avgiften får högst uppgå till 600 kr år 2021 och räknas därefter upp med prisbasbeloppet.

Om försäkringens värde uppgår till högst ett prisbasbelopp (47 600 kr år 2021) ska försäkringsföretaget inte få ta ut någon avgift.

Lagrådsremissen är ett led i att ytterligare stärka flytträtten och en del i behandlingen av riksdagens tillkännagivande om att skilja fond- och depåförsäkring från traditionell livförsäkring när det gäller reglerna om återköp och flytt.

Frågan om utvidgad flytträtt för fond- och depåförsäkringar tecknade före den 1 juli 2007 hanteras inte i lagrådsremissen utan utreds vidare inom Regeringskansliet.

Licenshavaren ska känna till vilka regler som gäller vid uttag av avgifter vid återköp och flytt av fond- och depåförsäkringar.

Läsanvisningar:

Riksdagens beslut att inhämta Lagrådets yttrande över förslag till om ändring i försäkringsrörelselagen (2010:2043) <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/lagradsremiss/2020/09/avgifter-vid-aterkop-och-flytt-av-fond--och-depaforsakringar/>

Pensionsplanering

Fler och fler kunder söker rådgivning för pensionsplanering. Det innebär bland annat att rådgivaren ska hjälpa till med en utbetalningsplan.

Nedan redogörs för vad rådgivaren generellt bör tänka på vid pensionsplanering av befintliga försäkringar. Därutöver måste rådgivningen naturligtvis anpassas efter kundens behov.

- I vilken ordning ska försäkringarna tas ut? Ska den allmänna pensionen börja tas ut helt eller delvis eller ska den ligga på tillväxt?
- Vilken utbetalningstid ska man välja? Trenden idag är att försäkringarna tas ut på kort tid. Det kan innebära att kunden därefter enbart har den allmänna pensionen kvar. En pensionsförsäkring måste de första fem åren utbetalas med lika eller stigande grundbelopp. Det går således inte att pausa utbetalningarna de första fem åren.
- Vilket efterlevandeskydd finns kvar i försäkringarna sedan de börjat lyftas? Hur ser familjesituationen ut? Behövs efterlevandeskydd överhuvudtaget? Är de förmånstagarförordnande som finns fortfarande aktuella?
- Vilka skatteeffekter ger bestämd utbetalningsplan? Även om värnskatten numera är avskaffad kan marginalskatteeffekten göra att en höjning av utbetalat pensionsbelopp beskattas med 50 procent.

Licenshavaren ska förstå och kunna förklara vilka möjligheter och fallgropar som är förknippade med uttag av pension och planeringen inför pensionsuttag.

Läsanvisningar:

Planera pensionsuttagen rätt, Nils Bacos <https://www.bokus.com/bok/9789151956404/planera-pensionsuttagen-ratt-en-bok-om-att-gora-ratt-val/>

<https://www.pensionsmyndigheten.se/ga-i-pension/planera-din-pension/planera-infor-din-pension>

Sjukförsäkringar

Vid rådgivning är det viktigt att ha kunskap om försäkringsvillkoren för de sjukförsäkringar som föreslås. Det kan till exempel finnas klausuler om karenstid innan försäkringen börjar gälla. Försäkringarna kan även ha en begränsad giltighet i tiden och undanta vissa sjukdomar eller olycksfall på grund av deltagande i riskfylld verksamhet.

Och det viktigaste av allt: Om kunden rekommenderas att byta sjukförsäkring från ett försäkringsbolag till ett annat, låt sjukförsäkringen ligga kvar i det gamla försäkringsbolaget till dess sjukförsäkringen i det nya bolaget beviljats. Hälsoprövning som alltid krävs på individuell sjukförsäkring kan ibland ta lång tid. Till dess det nya försäkringsbolaget beviljat försäkringen saknar kunden sjukförsäkring om den gamla försäkringen redan har sagts upp. Och skulle det värsta inträffa att den nya försäkringen inte kan beviljas har kunden berövats sjukförsäkringsskydd.

Det här är extra viktigt att tänka på när ålderspension och sjukförsäkring säljs samtidigt till kunden. Ålderspensionen börjar nu mera ofta gälla i och med att första premien kommer in medan som sagt sjukförsäkringen i de flesta fall kräver godkänd hälsoprövning innan den börjar gälla.

Licenshavaren ska förstå och kunna förklara vad som krävs för att en individuell sjukförsäkring ska kunna tecknas, vad den ger ersättning för och på vilka villkor och hur länge ersättning utges. Licenshavaren ska även förstå och kunna förklara varför befintlig sjukförsäkring inte ska sägas upp innan ny sjukförsäkring börjat gälla.

Statsskulder och räntemarknader efter coronapandemin

Många länder hade redan innan år 2020 stora problem med utvecklingen av sina statsskulder. När ekonomierna återvänder till något som liknar en normal situation efter coronapandemins störningar kommer regeringar världen runt att behöva hantera den extra skulduppbyggnad som de genomförda räddningsåtgärderna har resulterat i. Det är därför viktigt att licenshavaren kan använda makroekonomisk teori för att resonera kring tänkbara konsekvenser av detta för den ekonomiska tillväxten, inflationen och räntemarknaden.

Licenshavaren ska känna till hur den svenska statens finanser har förändrats sedan början av 2020, med särskild fokus på utvecklingen av statsskulden och budgetunderskottet. Licenshavaren ska även översiktligt känna till hur statsskulden har utvecklats i EU och USA under motsvarande period. Licenshavaren ska förstå hur statliga budgetunderskott kan finansieras och hur valet av finansiering påverkar statsskuldens storlek och utveckling över tiden. Licenshavaren ska förstå på vilket sätt stora finanspolitiska stimulanser förväntas påverka ekonomin på såväl kort som lång sikt. Licenshavaren ska i detta sammanhang särskilt förstå vad som menas med de makroekonomiska termerna ”crowding out” och ”Ricardiansk ekvivalens” och deras koppling till de stora budgetunderskotten under år 2020.

Licenshavaren ska förstå hur de stora statsobligationsemissionerna under krisen har påverkat den svenska räntemarknaden och dess aktörer. Licenshavaren ska särskilt känna till Riksbankens program för köp av statsobligationer, bostadsobligationer och företagspapper. Licenshavaren ska förstå varför Riksbanken gör dessa inköp och hur de förväntas påverka Riksbankens balansräkning och det svenska ränteläget för olika löptider. Licenshavaren ska även förstå hur centralbankernas obligationsköp kan tänkas påverka ekonomin på lång sikt och förstå hur den makroekonomiska ”kvantitetsteorin för inflation” kan användas för att analysera denna utveckling.

Risk i finansiella placeringar

Det finns många olika sätt att mäta och uttrycka risk i finansiella placeringar. Gemensamt är dock att de oftast använder sig av historiska data för att prognosticera framtida risker. Exakt vilka risker man utsätter sig för som placerare går naturligtvis inte att veta med exakthet, och vissa riskmått är också tämligen komplicerade att förstå och förklara för den som inte är insatt.

Kunskapsmål för rådgivare

Licenshavaren ska förstå hur det vanligaste riskmättet standardavvikelse beräknas och hur talet ska tolkas i en konkret placeringssituation. Licenshavaren ska känna till vilka begränsningar måttet har och vilka antaganden som krävs för att översätta standardavvikelse till ett mått på risk för förlust.

Licenshavaren ska förstå hur den så kallade SRRI-riskskalan (Synthetic Risk and Reward Indicator), som används vid risksättande av finansiella instrument, fungerar.

Licenshavaren ska också förstå några vanliga alternativa sätt att uttrycka risk, som till exempel maximum drawdown (största fall från topp till botten) och shortfall (risken för att avkastningsmålen inte uppnås). Licenshavaren ska känna till hur dessa beräknas, förstå hur de skiljer sig från måttet standardavvikelse samt förstå hur de kan användas i konkreta placeringssituationer.

Eftersom risk är nära förknippat med avkastning ska licenshavaren också förstå det teoretiska måttet förväntad avkastning – hur det beräknas, vad det uttrycker och hur man kan använda det.

Licenshavaren ska slutligen förstå hur man på ett effektivt och pedagogiskt sätt kan resonera kring risk och förväntad avkastning med en rådgivningskund, känna till några av de vanligaste föreställningarna om risk som många kunder har och hur en rådgivare kan möta kunden i dessa situationer.

Kunskapsmål för specialister

Licenshavaren ska förstå hur det vanligaste riskmättet standardavvikelse beräknas och hur talet ska tolkas i en konkret placeringssituation. Licenshavaren ska känna till vilka begränsningar måttet har och vilka antaganden som krävs för att översätta standardavvikelse till ett mått på risk för förlust.

Licenshavaren ska förstå hur den så kallade SRRI-riskskalan (Synthetic Risk and Reward Indicator), som används vid risksättande av finansiella instrument, fungerar.

Licenshavaren ska också förstå några vanliga alternativa sätt att uttrycka risk, som till exempel Value at risk (VaR), maximum drawdown (största fall från topp till botten) och shortfall (risken för att avkastningsmålen inte uppnås). Licenshavaren ska förstå hur dessa beräknas, hur de skiljer sig från måttet standardavvikelse samt förstå hur de kan användas i konkreta placeringssituationer.

Eftersom risk är nära förknippat med avkastning ska licenshavaren också förstå det teoretiska måttet förväntad avkastning – hur det beräknas, vad det uttrycker och hur man kan använda det.

Licenshavaren ska också förstå hur de vanligaste riskjusterade utvärderingsmått som Alfa, Sharpekvot tracking error och informationskvot beräknas samt i vilka situationer respektive mått bör användas.

Ekonomisk psykologi och finansiellt beslutsfattande

Den klassiska ekonomiska teorin utgår från att individer agerar rationellt då de fattar beslut. Det antas till exempel att placerare alltid söker högsta möjliga förväntade avkastning för varje given risknivå och att standardavvikelse är ett lämpligt mått på risk. Vidare antas att placerarens riskattityd inte beror på till exempel förmögenhet eller hur placeraren har lyckats med sina placeringar historiskt. Men forskningsresultat inom området ekonomisk psykologi, eller behavioral finance som det ibland kallas, tyder på att dessa antaganden inte räcker för att förstå individens ageranden i praktiken.

Licenshavaren ska därför känna till vad som menas med begreppen förlustaversion, överkonfidents, mentala konton, konfirmationsbias och ankring ("anchoring"). Licenshavaren ska också förstå vilka typer av finansiella felbeslut som dessa psykologiska mekanismer kan leda till.

Licenshavaren ska även förstå att dessa psykologiska egenheter inte bara påverkar andra människor utan även licenshavaren själv, oavsett utbildningsnivå och erfarenhet, vilket kan leda till oavsiktliga felbedömningar i olika beslutssituationer.

Kapitaltäckningsregler för värdepappersbolag

I juni 2021 föreslås nya regler om kapitaltäckning för värdepappersbolag träda i kraft. De nya reglerna återfinns i värdepappersbolagsförordningen (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/2033) och värdepappersbolagsdirektivet (Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2034).

De nya reglerna ställer, liksom dagens regler, vissa minimikrav på värdepappersbolagens kapital. En skillnad mot tidigare är att kapitalkraven ska beräknas med hjälp av olika så kallade K-faktorer. Därutöver är vissa små värdepappersbolag i princip helt undantagna från reglerna och vissa bolag ska tillämpa samma regler som banker och andra kreditinstitut.

Licenshavaren ska därför känna till vilka de olika K-faktorerna är och vad som ligger till grund för beräkningen av dem, vilka värdepappersbolag som är undantagna från reglerna och vilka bolag som ska tillämpa samma regler som kreditinstitut.

Läsanvisning: SOU 2020:12 Nya kapitaltäckningsregler för värdepappersbolag

<https://www.regeringen.se/493aea/contentassets/7861a19486be49a791966285e5ccdc33/sou-202012-nya-kapitaltackningsregler-for-vardepappersbolag.pdf>

Insättningsgaranti och investerarskydd

Licenshavaren ska känna till vad som anges nedan rörande insättningsgarantin och investerarskyddet.

Insättningsgarantin

Insättningsgarantin innebär att kontoinnehavaren får ersättning av staten upp till ett visst belopp (se nedan) om det kreditinstitut (bank eller kreditmarknadsföretag) där kontoinnehavaren har sina pengar insatta går i konkurs. Även när Finansinspektionen (FI) bedömer att ett kreditinstitut inte endast tillfälligt saknar förmåga att kunna återbetala en insättning kan FI besluta att insättningsgarantin ska träda in.

Reglerna gäller på motsvarande sätt inom hela EES, dock kan storleken på de garanterade beloppen variera mellan länderna.

Insättningsgarantin gäller för alla privatpersoner, även omyndiga, samt företag och andra juridiska personer, till exempel dödsbon.

Den svenska insättningsgarantin ger rätt till ersättning motsvarande det insatta beloppet, dock max ett belopp i svenska kronor som motsvarar 100 000 Euro per person och institut, inklusive ränta fram till konkursbeslutet eller beslutet om att garantin ska träda in. Om ett konto är öppnat i flera personers namn räknas varje person för sig. Har man konton i flera olika anslutna institut så gäller garantin upp till det maximala beloppet i vart och ett av instituten. Ersättningen påverkas inte av om kontoinnehavaren har skulder till banken eller institutet.

Vart femte år, med start 2020, ska ersättningsbeloppet (i svenska kronor) anpassas så att det, med viss möjlighet till avrundning i ökande eller sänkande riktning, motsvarar 100 000 Euro. Till följd av detta finns i skrivande stund (oktober 2020) ett lagförslag om att det högsta ersättningsbeloppet ska höjas från 950 000 kr till 1 050 000 kr fr.o.m. den 1 januari 2021.

Kontoinnehavaren kan också ansöka om ett tilläggsbelopp, upp till fem miljoner kronor, för insättningar som är kopplade till vissa livshändelser, till exempel om kontoinnehavaren har sålt en bostad.

Alla typer av insättningskonton hos kreditinstitut omfattas automatiskt av den svenska insättningsgarantin, som hanteras av Riksgälden. Det gäller även om dessa är dotterbolag till ett utländskt institut. Även filialer inom EES till ett svenskt institut omfattas av den svenska insättningsgarantin. En filial till ett utländskt institut från EES liksom ett utländskt dotterbolag (inom EES och vissa andra länder) till ett svenskt institut omfattas istället av insättningsgaranti i hemlandet.

Garantin gäller oavsett om sparandet är bundet eller fritt att ta ut.

Det individuella pensionssparandet omfattas inte av garantin och den täcker heller inte pengar som finns på likvidkonton som är kopplade till ett vp-konto eller en vp-depå. (Sådana pengar kan dock omfattas av investerarskyddet, se nedan.)

För klientmedelskonton är huvudregeln att varje enskild ägare till pengarna får ersättning upp till det maximala beloppet för insättningsgarantin.

Tidigare har så kallade inlåningsföretag kunnat ta emot insättningar från allmänheten på konton som inte omfattas av insättningsgarantin. Dessa företag måste upphöra med sin verksamhet senast vid utgången av 2021. Om ett sådant företag före 2022 har ansökt om att istället bli kreditmarknadsbolag gäller dock de gamla reglerna (dvs. inget insättarskydd) till dess att ansökan har prövats.

Därefter kommer de enda inlåningskonton som inte omfattas av insättningsgarantin vara konton som vissa kooperativa företag (vissa OK-föreningar och regionala HSB-föreningar) erbjuder till sina medlemmar.

Investerarskyddet

Ett finansiellt institut får inte blanda ihop sina egna tillgångar med kundernas. Om institutet försätts i konkurs ska kunderna därför få ut sina tillgångar. Om institutet trots detta inte kan lämna ut en kunds tillgångar får kunden ersättning av staten för förlorade värdepapper, upp till ett värde av 250 000 kr.

Reglerna är gemensamma för alla EU-länder, dock att ersättningsbeloppet kan variera något. Beträffande vilket lands regler som ska tillämpas gäller samma principer som för investerarskyddet, se ovan. Investerarskyddet gäller för alla kunder, såväl privatpersoner (även omyndiga) som företag och andra juridiska personer (till exempel dödsbon). Om ett depåkonto är öppnat i två eller flera personers namn, räknas varje person för sig.

Skyddet omfattar de värdepapper som finansiella institut hanterar när de utför så kallade investerings-tjänster åt kunder. Med investeringstjänst menas bland annat köp, försäljning eller förvaring (depå) av värdepapper såsom aktier, obligationer eller derivatinstrument. Noteras bör att värdepapper som disponeras inom ramen för kapitalförsäkringar formellt ägs av försäkringsbolaget. Om försäkringsbolaget inte kan uppfylla sin skyldighet att ge ut pengar eller värdepapper till försäkringstagaren så skyddas denne därför inte av investerarskyddet.

Ersättningen beräknas på det marknadsvärde som de aktuella värdepapperna hade vid konkurstillfället. Investerarskyddet kompenserar inte eventuella värdeförändringar på aktier och andra värdepapper. Även pengar som finns på ett likvidkonto kopplat till depån inför ett köp eller efter en försäljning omfattas av investerarskyddet (men däremot inte av insättningsgarantin). Värdepapper eller pengar som hanteras inom ramen för det individuella pensionssparandet omfattas inte av investerarskyddet.

Insättningsgaranti och investerarskydd

Licenshavaren ska förstå när insättningsgarantin eller investerarskyddet träder in.

Licenshavaren ska känna till

- beloppsgränserna för insättningsgarantin och investerarskyddet,
- vilka konton/tillgångar som omfattas av skyddet,
- vilken separationsrätt en kund har för sina finansiella instrument (gäller investerarskyddet, endast övergripande kunskap krävs), samt
- vilken myndighet som hanterar insättningsgarantin och investerarskydd.

Läsanvisning:

<https://www.riksdagen.se/sv/var-verksamhet/insattningsgarantin-och-investerarskyddet/>

Investeringsrekommendationer på aktiemarknaden

Investeringsrekommendationer rörande noterade bolag, så kallade aktieanalyser, innehåller fördjupade analyser av det noterade bolaget samt rekommendationer om att köpa, behålla eller sälja aktien. De kan vara oberoende eller inte och kan ha skiftande kvalitet och seriositet. De ger ofta investerare vägledning och ökad kunskap och insikt och påverkar ofta investerarnas beslut rörande aktien. Med hänsyn till det stora genomslag en aktieanalys kan ha på aktiehandeln är det viktigt att informationen presenteras sakligt och att den som sprider en analys redogör för eventuella intressekonflikter rörande aktien.

Licenshavaren ska känna till

- vad som menas med en investeringsrekommendation och hur en sådan skiljer sig från investeringsrådgivning,
- vad som menas med att en investeringsrekommendation är oberoende eller inte,

- vilka principiella värderingsgrunder, analysmetoder och bakomliggande antaganden en investeringsrekommendation normalt bygger på (övergripande kunskap),
- var man kan hitta information om investeringsrekommendationer samt om de etablerade analysfirmornas samlade bild av ett analyserat bolag,
- de grundläggande legala kraven som ställs på en investeringsrekommendation, samt
- på vilka sätt en investeringsrekommendation kan utgöra insiderinformation eller kan utnyttjas för marknadsmanipulation.

Läsanvisning:

EU-kommissionens delegerade förordning EU 2016/958

Etikfall

Tema: Kund som riskerar att komma för nära handläggaren och som efter förluster uppträder obalanserat och ställer långtgående krav. Fallet är konstruerat utifrån relationen mellan en rådgivare och dennes kund. Tanken är dock att principerna och frågeställningarna ska kunna tillämpas även på andra yrkeskategorier och kundrelationer.

Joan är finansiell rådgivare. Robert är kund hos Joan sedan ca tre år, då Robert ärvde ca 3 miljoner kronor och ville investera arvet i aktier. Robert har därefter handlat med aktier mycket aktivt, i princip dagligen, och har löpande fått rådgivning av Joan.

Robert pratar mycket, även om saker som inte rör hans placeringar, och har åsikter om det mesta. Han vill gärna ha medhåll och bekräftelse på sina uttalanden. Ibland uttalar han sig om Joans kollegor och även om rådgivare hos andra bolag. Vid ett tillfälle vill han ha Joans synpunkter på en transaktion han har gjort hos ett annat företag. Utifrån hans beskrivning, som var ganska rörig, säger Joan lite diplomatiskt att hon förstås inte har hela bilden men att det spontana intrycket är företagets agerande förefaller märkligt och det nog verkar lite skumt.

Robert vill även vara lite personlig och familjär med Joan och ställer ibland frågor till henne av mer privat karaktär. Det visar sig också att de har en del gemensamma fritidsintressen. De har båda liknade hundar, olika sorters stövare. På Roberts rekommendation går Joan med i en regional avdelning för stövare inom kennelklubben. Några gånger om året träffas de på klubbens sammankomster.

Vid sidan av sitt lite flamboyanta uppträdande är Robert också noggrann, på gränsen till petig, och kan vara lite misstänksam och något av en besserwisser. Han kan därför ibland uppfattas som ganska krävande och omständlig.

Robert visar sig vara villig att ta stora risker i sina investeringar. Han får också mycket god utveckling på sin portfölj under några år, när börsen går bra. Därefter minskar värdet i hans portfölj kraftigt, delvis pga. att börsen gått ner men främst pga. att han gjort en stor investering i litet forskningsbolag som har misslyckats och nu har gått i konkurs.

Roberts beteendet förändras gradvis i takt med att värdet på portföljen sjunker. Initialt är han bekymrad men ändå lugn och sansad. Han ångrar att han tog stora risker men verkar acceptera förlusten. Därefter börjar han älta vad som skett och ställa frågor om reglerna för rådgivning och företagets ansvar. Han är då fortfarande behärskad men nu lite vädjande i tonen. Efter ytterligare en tid är han mer anklagande

och brysk i tonen. Han vill nu ha skadestånd för ”inkompetent rådgivning och uteblivna varningar”. Han börjar också tala om att han borde få ersättning för utebliven ränta och förspild tid.

På Joans inrådan ger Robert in ett klagomål till företaget. Robert insisterar på att företagets svar ska innehålla all tillgänglig information om vad som skett under de tre år han varit kund. ”Det känns som jag blivit överkörd av en ångvält och nu vill jag gå till botten med det här”, säger han. Hans uppträdande mot Joan är svänger nu ganska mycket; ena stunden är han kritisk och ifrågasättande för att kort därefter vara berömmande och positiv. Han säger då flera gånger att ”Du är den enda jag kan lita på och du får inte svika mig nu”.

Joan och compliance/klagomålsansvarig gör en utredning som visar att Robert själv varit mycket angelägen och tydlig om att han velat göra den misslyckade investeringen, liksom övriga aktieköp. Investeringarna har även varit lämpliga utifrån Roberts förutsättningar i övrigt, varför företaget inte bedöms ha varit skyldigt att avråda honom från några köp. Utredningen visar även att företaget och Joan själv gjort några mindre formella fel i hanteringen, bland annat är en kartläggning om Roberts omständigheter daterad ”julen 2020” utan närmare datum. Joan har även vid några tillfällen missat att ringa upp kunden, trots löfte om det, och har glömt att signera vissa KYC-dokument. Vid en kartläggning i maj 2019 baserades en inkomststoppgift på hans inkomst 2018, vilken var något lägre än 2019.

Joan tar illa vid sig av Roberts förändrade beteende och känner även oro för att Robert kommer tala illa om henne inför andra kunder samt inom kennelklubben. Trots att hon vet att det är egentligen är obefogat känner Joan en del skuld för Roberts förluster. Hon vill därför att företaget ska vara så transparent det går och i möjligaste mån hjälpa Robert. Hon insisterar på att företaget ska ge tydliga ursäkter och ska ”pudla” för de formella fel som uppstått.

Företaget presenterar en utförligt utredning för Robert. Hans reaktion blir dock inte den man hoppats på. Han ser inte sin egen delaktighet och ansvar i det som skett. Eftersom utredningen klargör att han fått investeringsrådgivning så är det i själva verket ”bevisat och ställt bortom all rimlig tvivel” att företaget orsakat förlusten och dessutom onödigt lidande, menar han.

Roberts ton blir nu mer och mer hätsk och anklagande. Han hotar med att ”gå till media”, lägga ut ärendet på olika chatsidor och bloggar och att anmäla företaget till Finansinspektionen. ”Om jag får berätta min historia och lägga fram bevisen kommer alla förstå vad ni utsatt mig för”, resonerar han.

Robert begär nu att få ut ytterligare handlingar från företaget, bland annat interna styrdokument och instruktioner samt inspelningar av alla samtal som Joan kan ha haft med honom och andra kunder under perioden. Han misstänker även att Joan har förfalskat de dokument som använts vid kartläggningen av hans riskvilja och ekonomi m.m. och begär att få ut kunddokumentationen i originalhandlingar. Robert är även upprörd över att hans namn har stavats fel och att hans yrkestitel saknas på vissa dokument. Robert kräver att svar ska lämnas inom 48 timmar. Begäran skickas med kopia till företagets VD, säkerhetschef och styrelseordförande.

I samband med att ärendet eskalerar får Joan på omvägar höra att en nära anhörig till Robert har avlidit och att han ligger i skilsmässa.

Joan och hennes chef ber nu Robert att komma på ett möte för att diskutera igenom vad som skett och relationen i stort. Robert begär att få spela in samtalet, vilket Joan upplever som något obehagligt. Mötet är konstruktivt. Robert verkar lugnad och säger att han har sig själv att skylla. Efter några dagar återkommer han dock. Tonläget är nu detsamma som tidigare och han påstår nu att mötet bara har varit ytterligare ett sätt för företaget att föra honom bakom ljuset. Han börjar nu skriva omfattande mail med

svepande anklagelser och upprört tonläge, ofta med versaler och utropstecken m.m. Han lämnar nu en rad nedlåtande omdömen om företaget och i synnerhet om Joan, såsom ”Din inkompetens har kränkt min intelligens och integritet” och ”jag håller dig personligen ansvarig för detta haveri”.

Att diskutera

Det finns inga givna eller heltäckande svar på frågorna nedan. Här anges dock några exempel på utgångspunkter och infallsvinklar.

1. Hur ska man förhålla sig till en kund som vill vara personlig och privat? Som vill få bekräftelse och medhåll om olika saker?

Kommentar:

Det finns normalt inget som hindrar att man är personlig med sina kunder. Det kan tvärtom vara en fördel såväl för företaget som kunden. Företaget kan få en bredare kännedom om kunden och få bättre möjlighet att behålla kunden. Kunden å sin sida kan känna sig tryggare i kontakten med företaget och få ökad tillit till rådgivaren och företaget.

Däremot bör man inte vara privat med kunder, då det kan göra det svårare för rådgivaren att se objektivt på kunden och i övrigt agera professionellt, i synnerhet i mer kritiska och känsliga ärenden.

När det gäller sammanhang utanför arbetet måste man vidare tänka på att man representerar företaget även då. Det är inte minst viktigt att aldrig i privata sammanhang ge till känna att man känner igen en person som kund. Detta eftersom banksekretessen medför att man inte får avslöja vilka företagets kunder är.

Det är givet att ett samtal med en kund, på eller utanför arbetet, även måste få innefatta ämnen som ligger utanför den omedelbara arbetsuppgiften. Detta är en naturlig del av samtalet och inte sällan viktigt för att upprätthålla en god kundrelation. En rådgivare måste också i hög grad vara oförhindrad att hålla med en kund som uttrycker sina personliga åsikter och tankar, och även ge uttryck för sina egna, om det faller sig naturligt i samtalet och kundrelationen. Det är dock viktigt att det framgår att åsikterna är rådgivarens och inte företagets. Om det handlar om kontroversiella ämnen (exempelvis känsliga frågor inom politik eller religion) bör rådgivaren dock helt avstå från att kommentera. Även i övrigt bör man vara lite försiktig med att vara alltför bekräftande. Om kunden är nyckfull kan det leda till att rådgivaren blir någon av en vindflöjel, vilket kan minska rådgivarens pondus och integritet. Om rådgivaren är alltför tillmötesgående kan detta även vara negativt i ett senare skede, om rådgivaren/företaget måste uppträda mer formellt mot kunden, till exempel i samband med en tvist. Ett sådant vacklande i beteendet kan i sig skapa problem i kundrelationen.

2. Får/bör man följa råd och tips från kunden om privata förhållanden, såsom fritidsintressen? När kan detta betraktas som jäv? När är det olämpligt i övrigt?

Kommentar:

Det finns inget hinder i sig mot att följa råd och tips från kunder. Ofta kan detta vara en helt naturlig del i en kundrelation. Det avgörande är om råden riskerar att påverka – eller kan ge intryck av att påverka – rådgivarens agerande gentemot kunden, i första hand genom att rådgivaren hamnar i någon slags tack-samhetsskuld till kunden. Om så är fallet kan det en jävssituation uppstå. Det gäller även om rådet eller tjänsten inte innebär någon direkt ekonomisk vinning för rådgivaren. Att exempelvis följa ett tips om att

gå med i en förening som är etablerad och öppen för alla och som inte har något kontroversiellt syfte kan inte betraktas som jäv och eller vara olämplig på annat sätt. Skulle föreningen däremot ha ett kontroversiellt syfte kan lämpligheten dock ifrågasättas, i synnerhet om det skulle framgå att kunden tipsat kunden om föreningen.

3. Vad kan man göra för att förebygga konflikter och missförstånd med kunder?

Kommentar:

Först bör nämnas att man måste vara mycket försiktig med att stämpla en kund som obalanserad eller liknande. Av respekt för kunden bör uttryck med nedsättande betydelse, såsom "rättshaverist", undvikas, liksom termer som innebär eller antyder att kunden har någon psykisk diagnos eller liknande. Detta gäller även i samtal med kollegor. Att kunden upplevs som krävande eller t.o.m. "besvärlig" betyder inte att kunden har orimliga eller obefogade krav eller förväntningar. Ibland är det svårt att avgöra vad som är en berättigad reaktion och vad som inte är det. Att ställa krav och vara noggrann/petig och bli upprörd och visa starka känslor kan många gånger var en fullt naturligt och mer eller mindre berättigad reaktion. I sådana lägen är det därför viktigt att försöka förstå hur kunden tänker och noga överväga om kundens anspråk eller reaktioner kan vara adekvata.

I relationen till kunder med obalanserat uppträdande är det extra viktigt att sätta upp tydliga rutiner och ramar för samarbetet, att dokumentera vad som skett samt löpande ge kunden återkoppling. Vidare är det angeläget att rådgivaren inte lovar för mycket och ser till att hålla det som utlovas. På det sättet skapas ett konsekvent agerande, vilket ökar tryggheten och stabiliteten för båda parter. Det är också viktigt att rådgivaren sätter tydliga gränser. Att vackla mellan ett för stort tillmötesgående och en mer avvisande och formell hållning kan trigga/öka ett obalanserat och orimligt krävande beteende.

4. Hur ska man förhålla sig till en kund som har långtgående krav på service och utredningar, som ofta går utöver det som företaget normalt bistår med? Har kunden rätt att få del av företagets interna styrdokument eller affärsupplägg?

Kommentar:

Utgångspunkten är att alla kunder bör behandlas på samma sätt. Avsteg från detta bör endast göras om det är särskilt motiverat med hänsyn till kundens omständigheter. I princip bör det dock inte någon gång finnas skäl att ge en kund en service som är orimlig eller obefogad. Om kunden uppfattas som besvärlig eller t.o.m. uppvisar något som kan uppfattas som rättshaveristiska tendenser så kan det kännas angeläget att lämna utförliga och uttömmande svar, för att försöka lugna kunden och visa för sig själv att man inte gjort fel. Det bör dock undvikas eftersom alltför ambitiösa svar snarast riskerar att förstärka beteendet. Det kan missuppfattas som ett erkännande av att kunden haft rätt eller som ett försök från företaget att bortförklara sina påstådda fel.

Några konkreta hållpunkter:

- Om kunden begär svar på frågor så finns det endast skäl att besvara relevanta frågeställningar.
- Om en fråga redan har besvarats räcker det att hänvisa till tidigare korrespondens.
- Företaget bör inte känna sig tvingad att lämna ut handlingar som uppenbarligen saknar relevans för kundens ärende. Ett sådant avslag bör dock motiveras.
- Om företaget väljer att lämna ut handlingar som egentligen saknar betydelse så är det rimligt att företaget begär rimlig ersättning för nedlagt arbete.

Företagets interna styrdokument (såsom instruktioner och lathundar) eller affärsupplägg är affärshemligheter och omfattas av sekretess. De får inte lämnas ut till kunder utan särskilda beslut av ansvarig tjänsteman. Det torde vara mycket ovanligt att det finns skäl att lämna ut sådana dokument till kunden.

5. Hur ska man agera i ett möte med en kund som är upprörd och arg och som verkar ha förlorat kontexten/proportionerna?

Kommentar:

Det är viktigt att inte ta kundens agerande personligt utan att hålla viss distans och tänka på att man är ”på jobbet”. Stråvan bör vara att ha ett lågaffektivt bemötande, att själv behålla lugnet och inte dras med i kundens upprördhet.

Det är viktigt att rådgivaren inte bryskt avvisar kunden och är alltför formell utan istället försöker visa förståelse för kundens utgångspunkt, åsikter och känslor. Rådgivaren får dock inte ge kunden uppfattningen att rådgivaren står på kundens sida i sakfrågan. Rådgivaren bör alltså vara klar om sin egen uppfattning och sätta tydliga gränser – så gott det går utan att vara avvisande eller alltför formell – utifrån de regler och andra utgångspunkter som rådgivaren och företaget har. Som sagt ovan kan undfallenhet ge kunden vatten på kvarnen och uppmuntra beteendet.

Man bör undvika att gå in på långa diskussioner eller försvarstal om sakfrågan. Om det skett rena misstag eller uppenbara fel som har berott på den mänskliga faktorn så kan det dock vara bra att vara öppen med det. Detta kan förhoppningsvis göra att kunden nyanserar sin uppfattning om att vara bedragen eller att utsatt för ett medvetet agerande. Dock är det då viktigt att man tydliggör att detta inte medför att man delar kunden syn på den relevanta sakfrågan.

Om det är möjligt att lyfta fram alternativa lösningar eller ge förslag på andra sätt att se på situationen - utan att förringa kundens utgångspunkt - så kan även det hjälpa kunden att se mer nyanserat på situationen.

Om det finns tydliga tecken på att kunden uppvisar ett obehärskat beteende och en onyanserad syn på vad som inträffat är det sällan fruktbart att försöka övertyga kunden om hur man ser på saken eller tala kunden till rätta. Ofta är det då bäst att kort presentera sin ståndpunkt och därefter försöka avbryta samtalet och komma överens om ny tid.

6. Hur ska rådgivaren ställa sig till en begäran om att samtal ska spelas in, med ljud eller bild?

Kommentar:

Normalt bör rådgivaren eller företaget inte motsätta sig att ljudinspelning sker. Om det finns skäl för misstanke att inspelningen kan användas i syfte att trakassera rådgivaren eller företaget kan dock upptagningen vägras. När det gäller bildupptagning bör rådgivaren ha rätt att neka sådan med hänsyn till den egna integriteten.

7. Vad gör man om det framkommer tecken på att kunden är ur balans eller har drabbats av ohälsa och att kundens uppträdande inte är adekvat? Om kunden blir otrevlig eller hotfull?

Kommentar:

Inledningsvis kan det vara lämpligt att försöka få kunden att själv reflektera över situationen och sitt beteende. Som redan sagts ökar chanserna för detta om kunden bemöts med sympati och om man visar att man har förståelse för kundens utgångspunkt (utan att för den skull ge kunden rätt). Det kan även

vara lämpligt att få till ett förutsättningslöst möte med kunden under lite mer personliga och informella former. Om detta inte leder till någon förändring bör saken diskuteras internt med HR-avdelning eller andra som har mer specialiserad kompetens. Ett alternativ kan också vara att byta handläggare. Det kan bryta kundens tankebanor och leda till en nystart.

Om kunden är aggressiv eller börjar uttala underförstådda eller uttalade hot så är det viktigt att noga dokumentera detta och att tidigt, på ett lugnt och tydligt sätt, förklara att det är oacceptabelt och att allt eventuellt olagligt agerande kommer polisanmälas. Om ett hot uttalas ska det rapporteras till närmaste chef. Företaget bör då göra en polisanmälan. Den bör i första hand göras av någon annan än rådgivaren och av någon i chefsbefattning.

Läsanvisning avseende de delar som berör bemötande av kunden:

Möta människor med rättshaveristiskt beteende, handbok för yrkesverksamma, Carlander och Wedeen, 2018