

Finanstilsynets undersøgelse af pengeinstitutternes overholdelse af rådgivningsforpligtelsen i relation til indlånsrenter

Finanstilsynet har undersøgt, hvordan udvalgte pengeinstitutter rådgiver deres kunder om muligheden for at opnå en bedre forrentning af deres indestående ved at flytte dette fra konti med ingen eller lav forrentning til konti med højere forrentning.

Undersøgelsen har baggrund i den generelle renteutvikling, hvor renteniveauet er steget i Danmark, men hvor pengeinstitutterne, på trods af øget indtjening, har været tilbageholdende med at hæve indlånsrenten.

Finanstilsynets observationer er sammenfattet nedenfor. På baggrund af pengeinstitutternes svar har Finanstilsynet præciseret indholdet af rådgivningsforpligtelsen og udarbejdet henstillinger, som kan adressere problemstillingen.

Rådgivningspligt

God skik-reglerne giver et pengeinstitut pligt til at rådgive når "omstændighederne tilsiger det". Finanstilsynet har overordnet fundet tre situationer, hvor Finanstilsynet mener, at pengeinstitutterne efter omstændighederne har en rådgivningspligt, og dermed pligt til at rådgive forbrugeren om forrentning af deres indestående. De tre situationer er, når et pengeinstitut:

- konkret behandler en forbrugers økonomi,
- i øvrigt er i kontakt med en forbruger, og rådgiveren har adgang til oplysninger om kundens økonomi,
- markedsfører sig med en særlig type rådgivningskoncept og/eller -politik.

Det er Finanstilsynets opfattelse, at rådgivningsforpligtelsen som minimum indebærer, at når et pengeinstitut - uanset i hvilken situation - konkret behandler eller på anden måde gennemgår en forbrugers økonomi, så skal instituttet aktivt yde rådgivning. Rådgivningen skal blandt andet omfatte en vurdering af, om forbrugeren indestående bliver forrentet hensigtsmæssigt i forhold til de produkter, som instituttet tilbyder.

Eksempel 1

Et eksempel på en situation, hvor et pengeinstitut gennemgår en kundes økonomi, er f.eks., når pengeinstituttet foretager kreditværdighedsvurdering i forbindelse med optagelse af et boliglån, når instituttet sammen med forbrugeren gennemgår mulige investerings- og pensionsprodukter eller opretter nye konti.

Rådgivningsforpligtelsen gælder som udgangspunkt også, når et pengeinstitut i øvrigt er i kontakt med en kunde, og det er tydeligt for banken, at kunden kan opnå bedre forretning af sit indestående.

Eksempel 2

Et eksempel på en rådgivningspligt i forbindelse med øvrig kontakt kan være, at kunden kontakter instituttet for at få hjælp til en almindelig eller simpel transaktion. Her skal instituttet yde rådgivning om bedre forrentning, hvis det i denne kontakt er tydeligt for instituttet, at kunden har indestående, som bør placeres mere hensigtsmæssigt, f.eks. fordi kundens kontooverblik automatisk bliver vist på rådgiverens computerskærm under et opkald med kunden.

Rådgivningsforpligtelsen gælder også, når pengeinstituttet har tilkendegivet over for kunden, at det vil yde rådgivning, som er relevant for den enkelte kunde. Finanstilsynet forventer i disse situationer, at instituttet lever op til det løfte, som det har givet forbrugeren, ved af egen drift at rådgive denne i overensstemmelse med instituttets konkrete kunderådgivningspolitik eller -koncept. Forventningen er, at pengeinstituttet selv rækker ud til kunden, også når der er mere generelle ændringer, f.eks. i samfundsøkonomien, som kan have indflydelse på kundens økonomi, for aktivt at yde en rådgivning.

Eksempel 3

Et eksempel på en tilkendegivelse om proaktiv rådgivning er, når et pengeinstitut over for kunderne markedsfører en kunderådgivningspolitik eller -koncept, som f.eks. "360-graders rådgivning", "rundt om kunden-rådgivning", "aktiv kunderådgivning" eller lignende helhedsorienteret rådgivning.

Konklusioner

På baggrund af besvarelsene kan Finanstilsynet konkludere, at de undersøgte pengeinstitutter ikke angiver, at de systematisk udfører rådgivning om kundernes muligheder for bedre forrentning, medmindre kunden selv specifikt kontakter instituttet om netop forrentning. Men rådgivningspligten gælder i alle situationer hvor pengeinstitutterne, uanset anledningen hertil, er i kontakt med en kunde, hvis instituttet samtidig behandler eller på anden måde gennemgår kundens økonomi.

Pengeinstitutterne har en pligt til at rådgive og vejlede deres kunder, så de er i stand til at varetage deres økonomiske interesser. Det skal alle pengeinstitutter fremover være opmærksomme på, da undersøgelsen tyder på, at de ikke har haft tilstrækkeligt fokus på rådgivningsforpligtelsens omfang.

Finanstilsynet vil indskærpe rådgivningsforpligtelsen over for alle pengeinstitutter og lade dette indgå i Finanstilsynets løbende tilsynsvirksomhed.

Finanstilsynet understreger, at reglerne om at yde rådgivning gælder for alle typer af kunder uanset formue. Det er Finanstilsynets opfattelse, at kunder med mindre indestående eller forretningsomfang ofte vil have et særligt behov for rådgivning om renter på indeståender.

Pengeinstitutterne har også iværksat generelle informationstiltag, f.eks. information på hjemmeside og sociale medier. Men selvom sådanne informationstiltag kan henlede kundernes opmærksomhed på muligheden for bedre forretning, så udgør de ikke rådgivning og bidrager ikke til, at pengeinstitutterne opfylder deres rådgivningsforpligtelse.

Finanstilsynet har ikke set dokumentation for, at institutterne systematisk kontakter alle kunder med et rådgivningsbehov.

Undersøgelsen viser, at der er en væsentlig forskel på, hvornår institutterne kontakter kunder af egen drift. Det er ofte størrelsen på kundernes indestående eller forretningsomfang, der er styrende for, hvornår pengeinstituttet kontakter kunden.

Finanstilsynet vil i 2024 justere vejledningen til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, så rådgivningsforpligtelsen og dens omfang tydeligt fremgår.

Endeligt forventer Finanstilsynet i løbet af 2024 at undersøge, om pengeinstitutternes indlånsprodukter er i overensstemmelse med reglerne om god skik og om produktudvikling og -styring.

Bemærkning

Finanstilsynet vurderer, at perioden med negative indlånsrenter kan have "af-lært" forbrugerne, at deres penge forrentes forskelligt på forskellige konti. Finanstilsynet opfordrer derfor pengeinstitutterne til udover de situationer, hvor de er forpligtede til at yde rådgivning, at søge at kontakte kunder, hvis indestående ikke er hensigtsmæssigt placeret. Finanstilsynet henstiller i den forbindelse til, at pengeinstitutterne ikke kun retter en sådan rådgivning mod kunder med meget store indeståender, men også lægger vægt på andre forhold, herunder den samlede betydning en bedre forrentning vil have for kundens økonomiske situation.

Baggrund

Renteniveauet er steget markant i løbet af det seneste år. Det har medført, at pengeinstitutterne har haft og fortsat har en øget indtjening ved at placere deres indlånsoverskud i Nationalbanken, fordi Nationalbanken har hævet indskudsbevisrenten. Pengeinstitutterne har generelt hævet deres udlånsrenter over for forbrugerne¹ og samtidig fastholdt de gebyrer, som institutterne opkræver fra kunderne.

Pengeinstitutterne begyndte i slutningen af 2022 at afskaffe negative indlånsrenter og genindføre positive indlånsrenter på opsparingskonti, og i efteråret 2023 har en række pengeinstitutter også indført positive indlånsrenter på transaktionskonti.

Erhvervsministeren har anmodet Finanstilsynet om at undersøge, hvordan pengeinstitutterne rådgiver deres kunder om muligheden for at opnå en bedre forrentning af deres indestående ved at flytte fra konti med ingen eller lav forrentning til konti med højere forrentning.

Retligt grundlag

Det følger af § 8, stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at pengeinstitutterne skal yde rådgivning, hvis kunden beder om det eller af egen drift, hvis omstændighederne tilsiger det².

Ved rådgivning forstås anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder, jf. § 8, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

¹ Se Finanstilsynets nyhed om markedsudviklingen i 2023 for kreditinstitutter. https://www.finanstilsynet.dk/Tal-og-Fakta/Markedsudvikling/Markedsudvikling/MU_kreditinstitutter-2023

² BEK nr. 330 af 07/04/2016

Det fremgår af vejledningen til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at der som udgangspunkt ikke er pligt til at rådgive, hvis kunden alene efterspørger en "ren" ekspedition, som f.eks. ind- og udbetalinger, pengeoverførsler el.lign.³

Ifølge vejledningen vil pengeinstitutterne dog have pligt til at rådgive af egen drift, hvis "omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor". Som eksempler herpå nævner vejledningen, når kunden har behov for rådgivning under en ekspedition eller i andre tilfælde, hvor rådgivningsbehovet viser sig ved anden kontakt med pengeinstituttet.

Finanstilsynet har inden denne undersøgelse i praksis ikke forholdt sig specifikt til, hvad der ligger i begrebet "når omstændighederne tilsiger det". Finanstilsynet har heller ikke tidligere specifikt undersøgt pengeinstitutternes rådgivningspligt over for forbrugerne ved ændringer i renteniveauet.

Pengeinstitutternes besvarelse og Finanstilsynets observationer

Finanstilsynet anmodede den 13. oktober 2023 seks pengeinstitutter om at svare på fire spørgsmål om deres rådgivning om placering af indlån⁴. Spørgsmålene er vedlagt som bilag.

Alle pengeinstitutterne har i deres besvarelser overordnet redegjort for deres rådgivningspolitik, når kunderne selv henvender sig, og når banken af egen drift yder rådgivning. Flere pengeinstitutter har oplyst, at deres kunderådgivningskoncepter overordnet skal sikre, at de yder en helhedsorienteret og individuel rådgivning af kunderne med udgangspunkt i kundens behov. For så vidt angår indholdet og kvaliteten af rådgivningen, oplyser institutterne generelt, at de ikke skelner til hverken kundegrupper eller indestående.

Information til forbrugerne

Pengeinstitutternes besvarelser viser, at alle institutterne har lavet generelle kunderettede informationstiltag, f.eks. opslag på hjemmeside og sociale medier. Besvarelserne nævner også, at nogle pengeinstitutter har udsendt breve til deres kunder med varsling om rentestigning på udlån, som samtidigt oplyste om rentestigning på indlån. Andre institutter har udsendt breve, som specifikt oplyste om rentestigning på indlånskonti. Størstedelen af pengeinstitutterne oplyser, at de også har udsendt breve og/eller nyhedsmails til kunderne om muligheden for bedre forretning ved at placere penge på diverse opsparingskonti. Informationerne har været rettet mod alle kunder, som har givet samtykke til markedsføring.

Rådgivning når forbrugerne anmoder om det

³ VEJ nr. 9971 af 23/09/2016

⁴ Jyske Bank, Nykredit Bank, Middelfart Sparekasse, Ringkjøbing Landbobank, Djurslands Bank og Fynske Bank

Alle pengeinstitutterne oplyser, at når en kunde selv henvender sig og beder om rådgivning til at opnå bedre forrentning, rådgiver de kunden herom.

Flere institutter oplyser, at de rådgiver om kontant placering på opsparingskonti, herunder opsparingskonti med binding og højere rente, hvis kunden kan undvære pengene i en periode, og investering/indbetaling på pensionsordninger, hvis perioden er af længere varighed.

Størstedelen af pengeinstitutterne oplyser også, at indholdet af rådgivningen ikke er afhængig af kundens indestående, forretningsomfang eller kundesegment. Størstedelen af pengeinstitutterne oplyser specifikt i deres besvarelser, at rådgivningen til kunderne er individuel og tilpasset den enkelte kundes situation herunder behov og muligheder.

Rådgivning af egen drift

Det er ud fra besvarelserne ikke muligt generelt at udlede en generel linje for, i hvilke situationer institutterne yder rådgivning af egen drift.

I de tilfælde, hvor kunden henvender sig af andre årsager end ønsket om yderligere forrentning, har et institut oplyst, at det af egen drift rådgiver om muligheden for bedre forrentning, hvis dette ud fra dialog med kunden samlet vurderes relevant. Et andet institut oplyser, at det automatisk danner fokuspunkter med emner, der er relevante at drøfte med kunden, og som rådgiveren vil berøre, selvom kundens henvendelse ikke vedrører forrentning. Institutet danner bl.a. fokuspunkter for alle kunder med indestående over 100.000 kr.

I de tilfælde, hvor kunden ikke selv har henvendt sig, oplyser et institut, at det yder rådgivning af egen drift, når instituttets rådgivere bliver opmærksomme på, at en kundes engagementssammensætning ikke er optimal for kunden. I disse tilfælde tager rådgiveren kontakt og har en dialog med kunden. Som eksempel nævnes specifikt kunder med stort indestående til en lav rente. Et andet institut oplyser, at de ikke har data om antallet af uopfordrede henvendelser til kunderne, men at de opfordrer rådgiverne til at kontakte kunder med indlån, hvor det kan være relevant at flytte midlerne til et opsparingsprodukt. Et tredje institut kontakter alle kunder med fast rådgiver én gang om året. Institutet har også af egen drift kontaktet kunder med indestående på over 100.000 kr. Et fjerde institut kontakter proaktivt og løbende kunder, der har et forretningsomfang, som er større end 250.000 kr.

Udover anvendelse af "fokuspunkter" trækker nogle institutter lister med kunder, som er interessante at kontakte mhp. Rådgivning – flere besvarelser nævner kunder med stort indestående. Et institut oplyser, at de har mulighed for at trække lister for at finde frem til kunder, som kan have behov for rådgivning om et givent emne, eks. Bedre forrentning, pension etc. Det fremgår dog ikke af instituttets besvarelse, at rådgiverne er forpligtede til at trække disse

lister med kunder og anvende dem. Et andet institut beder deres rådgivere være aktive over for kunderne på listen – kunderne på listen vil også være dem, som kontaktes først, når instituttet af egen drift kontakter kunderne og yder rådgivning. I lighed hermed oplyser et andet institut, at kunder med størst indestående bliver kontaktet først.

Flere institutter oplyser, at rådgivning af egen drift også kræver, at kunden har givet samtykke til at blive kontaktet mhp. Rådgivning.

Finanstilsynets bemærkninger til besvarelsene

Størstedelen af besvarelsene tegner et generelt billede af, at de undersøgte pengeinstitutter ikke systematisk udfører rådgivning om kundernes muligheder for bedre forrentning, medmindre kunden selv specifikt kontakter instituttet om netop forrentning.

Pengeinstitutterne har iværksat generelle informationstiltag, f.eks. i form af opslag på deres hjemmeside og på sociale medier. Selvom disse informationstiltag kan henlede forbrugernes opmærksomhed på spørgsmålet om bedre forretning, udgør de ikke rådgivning, og de sikrer ikke, at den enkelte kunde får råd om, hvad der vil være hensigtsmæssigt for kundens økonomi.

Selvom der er institutter, som søger at kontakte kunder, hvor rådgiveren bliver opmærksom på, at kunden har et stort indestående for at yde rådgivning, har Finanstilsynet ikke dokumentation for, at institutterne systematisk kontakter alle kunder med et rådgivningsbehov.

Finanstilsynet forudsætter, at det ikke er størstedelen af pengeinstitutternes kunder, som selv tager initiativ til at få rådgivning om bedre forretning. Finanstilsynet finder det problematisk, hvis udgangspunktet for rådgivning om bedre forretning er begrænset til de situationer, hvor kunden selv beder om det og de situationer, hvor det er overladt til den enkelte rådgiver på anden vis at blive opmærksom på, at en kunde har et behov. Dette efterlader en stor gruppe kunder, som ikke modtager rådgivning om bedre forrentning af deres indestående, alene fordi de ikke selv har taget kontakt eller er blevet kontaktet. Det er efter Finanstilsynets opfattelse ikke utænkeligt, at disse kunder, som ovenikøbet måske slet ikke er opmærksomme på muligheden for bedre forrentning, netop kan have et særligt behov for rådgivning.

Institutterne nævner, at alle kunder får ens rådgivning, uanset indestående og hvilket kundesegment vedkommende tilhører. Dog er der en væsentlig forskel på, hvornår institutterne yder rådgivning af egen drift. Her er det ofte størrelsen på kundernes indestående eller forretningsomfang, der er styrende. Hvor stort et indestående eller forretningsomfang en kunde skal have, for at et pengeinstitut prioriterer kunden, er forskelligt fra institut til institut.

Finanstilsynet understreger, at kravet om god skik og reglerne om at yde rådgivning gælder for alle typer af kunder uanset formue. Det kan, som nævnt ovenfor, have stor betydning for kunder med færre midler, at deres indeståender forrentes optimalt i forhold til de produkter, som institutterne kan foreslå. Ofte kan det være kunder med færre midler, som har størst behov for vejledning, fordi de måske selv ikke er så "økonomisk kyndige". F.eks. kan en enlig forsørger med et relativt beskedent indestående have mere brug for at modtage rådgivning, fremfor en økonomisk velpolstret kunde med et stort indestående. Det er Finanstilsynets opfattelse, at pengeinstitutterne kan hjælpe en stor gruppe af deres kunder ved mærkbart at sænke tærsklen for størrelsen af kundens indestående eller forretningsomfang, som er styrende for, hvornår banken tager initiativ til at kontakte kunden.

Finanstilsynet bemærker videre, at størstedelen af besvarelserne indikerer, at pengeinstitutterne ikke systematisk og konkret berører spørgsmålet om bedre forrentning, når kunden kontakter institutterne af andre årsager end forrentning. F.eks. beskriver ingen af institutterne, hvordan der rådgives om forrentning, når en kunde søger om boliglån, og instituttet i forbindelse med kreditværdighedsvurderingen skal danne sig et billede af kundens samlede økonomiske situation. Det er efter Finanstilsynets opfattelse problematisk, hvis en kunde ikke modtager rådgivning om bedre forrentning, når det er oplagt for pengeinstituttet. Finanstilsynets forventer, at hvis et institut konkret har kundens økonomi fremlagt for sig, f.eks. i forbindelse med processen for at kreditværdighedsvurdere en kunde, så bør instituttet også berøre muligheden for bedre forretning, hvis instituttet kan se, at kunden har mulighed for bedre forretning af sit indestående.

Et pengeinstitut har fremlagt tal for udviklingen af indeståendet på transaktions- og opsparingskonti siden 20. september 2022. Tallene viser et fald i indeståendet på transaktionskonti og en stigning i indestående på opsparingskonti. I lighed hermed har et andet institut oplyst, at der siden foråret 2022 er sket en stigning i både antal af opsparingskonti og indestående på forskellige typer opsparingskonti. Instituttet oplyser, at stigningen er stagneret den seneste tid, hvilket ifølge instituttet skyldes, at kunderne med størst overskudslikviditet har reageret og flyttet deres midler over på højere forrentede opsparingskonti.

Finanstilsynet bemærker, at det ikke fremgår af besvarelserne, om disse bevægelser skyldes pengeinstitutternes oplysningsindsats over for forbrugerne, deres rådgivning herunder rådgivning af egen drift eller, om det er forbrugerne selv, der har afsøgt mulighederne for bedre placering deres indestående og handlet derpå.

Finanstilsynet anerkender, at pengeinstitutterne i en række tilfælde har udsendt information til kunderne om muligheden for at opnå højere forretning

gennem bl.a. placering af midler på en opsparingskonto. Finanstilsynet bemærker dog, at der kan være behov for en bredere og mere målrettet indsats, da det ikke er alle kunder, der jævnligt besøger nyhedssektionen på pengeinstitutternes hjemmeside, åbner og gennemgår alle beskeder fra deres pengeinstitut, eller holder sig opdateret om institutternes opslag på de sociale medier.

For disse forbrugere kan der være behov for, at pengeinstitutterne af egen drift rækker ud og rådgiver kunderne, hvis deres indestående bør placeres mere hensigtsmæssigt.

Finanstilsynets præcisering af rådgivningsforpligtelsen og henstillinger

Det fremgår ikke af bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 8, stk. 2, i hvilke specifikke situationer et pengeinstitut af egen drift skal rådgive en forbruger. Bestemmelsen anfører, at pengeinstitutterne har pligt til at yde rådgivning af egen drift, "når omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor."

Vejledningen indeholder eksempler på hvornår omstændighederne kan tilsige, at der er behov for rådgivning. Det kan være, når kunden har behov for rådgivning under en ekspedition eller i andre tilfælde, hvor rådgivningsbehovet viser sig ved anden kontakt med pengeinstituttet.

Vejledningen adresserer ikke specifikt den situation, hvor forbrugerne har mulighed for at opnå bedre forrentning af deres indestående. Vejledningen giver heller ikke specifikke eksempler på hvilke ekspeditioner, der fordrer rådgivning, eller hvornår et rådgivningsbehov konkret viser sig.

Finanstilsynet har lagt vægt på, at den seneste udgave af vejledningen til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder er fra 2016, og vejledningen flere steder har bibeholdt afsnit, som er fra 2003. Idet god skik-området er dynamisk og løbende udvikler sig, ligesom hele det finansielle område, skal vejledningen derfor læses med forbehold for, at forholdene i den finansielle sektor kan og vil ændre sig over tid. Når vejledningen f.eks. nævner "rene ekspeditioner", så stammer det dette fra en tid, hvor forbrugerne i højere grad fik personlig betjening ved kassen, f.eks. hvis de skulle hæve eller indsætte kontanter.

Vejledningen skal derfor læses i dette lys, og der vil stadig være tilfælde, hvor en ekspedition er så "simpel", at rådgiveren ikke vil have en rådgivningspligt. Det vil f.eks. være, hvis forbrugeren gennem netbanken anmoder om svar på et spørgsmål, og hvor svaret ikke forudsætter, at rådgiveren tjekker forbrugers engagement.

Finanstilsynet vil i 2024 justere vejledningen, så rådgivningsforpligtelsen og dens omfang tydeligt fremgår.

Det er Finanstilsynets vurdering, at god skik i relation til rådgivningsforpligtelsen som minimum indebærer, at et pengeinstitut skal yde rådgivning om, hvorvidt forbrugerens indestående forrentes hensigtsmæssigt i forhold til de produkter, som instituttet tilbyder, hvis instituttet behandler eller på anden måde gennemgår en forbrugers økonomi. Dette omfatter f.eks. situationer, hvor pengeinstituttet foretager kreditværdighedsvurdering i forbindelse med optagelse af et boliglån, når instituttet sammen med forbrugeren gennemgår mulige investerings- og pensionsprodukter eller opretter nye konti.

Rådgivningsforpligtelsen vil efter omstændigheder også gælde, når et pengeinstitut i øvrigt er i kontakt med en kunde. Det kan f.eks. være, i forbindelse med, at kunden kontakter instituttet for at få hjælp til en mere almindelig eller simpel transaktion. Her skal instituttet yde rådgivning om bedre forrentning, hvis det i denne kontakt er tydeligt for instituttet, at kunden har indestående, som bør placeres mere hensigtsmæssigt, f.eks. hvis kundens kontooverblik automatisk bliver vist på rådgiverens computerskærm under et opkald med kunden.

Finanstilsynet finder i den forbindelse, at når et pengeinstitut over for kunderne markedsfører en kunderådgivningspolitik eller -koncept, som f.eks. "360-graders rådgivning", "rundt om kunden-rådgivning", "aktiv kunderådgivning" eller lignende helhedsorienteret rådgivning, så betyder det, at instituttet har tilkendegivet over for kunden, at det vil yde rådgivning, som er relevant for den enkelte kunde. Finanstilsynet forventer i disse situationer, at instituttet lever op til det løfte, som det har givet forbrugeren, ved af egen drift at rådgive denne i overensstemmelse med instituttets konkrete kunderådgivningspolitik eller -koncept. Hvis et pengeinstituts kunderådgivningskoncept f.eks. lover, at kunden proaktivt kontaktes årligt, skal denne kontakt som minimum omfatte kundens mulighed for bedre forrentning.

Som nævnt ovenfor har de danske forbrugere i en længere periode oplevet negative indlånsrenter. Størrelsen på de negative indlånsrenter varierede fra institut til institut, ligesom der også var forskel på beløbsgrænsen for, hvornår de negative indlånsrenter trådte i kraft. I nogle tilfælde var de negative renter også afhængig af, om forbrugeren havde sin NemKonto hos instituttet eller ej. For de forbrugere, som i perioden blev ramt af negative indlånsrenter, kan det have været mindre vigtigt, hvor pengene var placeret, fordi de negative renter ramte ens, uanset på hvilke kontotyper pengene var placeret.

Finanstilsynet opfordrer institutterne til udover de situationer, hvor de er forpligtede til at yde rådgivning, at kontakte kunder, hvis indestående ikke er hensigtsmæssigt placeret. Pengeinstitutterne skal anvende deres systemer og kundeoplysninger til at indsnævre og målrette deres rådgivning til andre

kunder end dem med størst indestående. Pengeinstitutterne bør lægge vægt på andre forhold, f.eks. den samlede betydning en bedre forrentning vil have for kundens økonomiske situation. Finanstilsynet forventer ikke, at pengeinstitutterne ved markante ændringer i samfundet kontakter alle deres kunder og yder rådgivning, men institutterne bør gøre en indsats for at rådgive de grupper af kunder, der har størst behov.

Rådgivningsforpligtelsen skal ses i nær sammenhæng med reglerne om produktudvikling og -styring, hvorefter institutterne skal sikre, at deres produkter er egnede til at opfylde målgruppens krav og behov. Dette gælder også indlånsprodukter. Det er Finanstilsynet forventning i løbet af 2024 at undersøge om pengeinstitutternes indlånsprodukter er i overensstemmelse med reglerne om god skik og om produktudvikling og -styring.

Bilag 1 – spørgsmål til pengeinstitutterne

Pengeinstituttet bedes besvare nedenstående spørgsmål for hver af følgende produktkategorier af indlånskonti, uanset om der er tilknyttet betingelser eller bindinger, f.eks. krav om helkundeforhold, krav om minimumsindskud, bindingsperioder m.v., til de enkelte konti:

- Transaktionskonti (f.eks. lønkonti, budgetkonti mv.)
 - Opsparingskonti
1. I hvilke situationer rådgiver instituttet om muligheden for bedre forrentning af kundens indestående inden for samme produktkategori eller mellem de produktkategorier, der anført ovenfor, når kunden selv henvender sig til banken?
 2. I hvilke andre situationer, end når kunden selv henvender sig, rådgiver instituttet af egen drift kunder om indlånsprodukter, som giver kunden en bedre forrentning af kundens indestående inden for samme produktkategori eller mellem de produktkategorier, der er anført ovenfor?
 3. Instituttet bedes redegøre for, om svarene på spørgsmål 1 og 2 ovenfor afhænger af
 - a. størrelsen af indeståendet på kundens konti, og i så fald hvor meget, og/eller
 - b. om kunden tilhører en særlig kundegruppe, og i givet fald hvilke(n), f.eks. helkunder, private banking-kunder m.v.
 4. Instituttet bedes redegøre for indholdet af den rådgivning, som instituttet yder. Instituttet bedes også redegøre for, om der er forskelle i rådgivningen på baggrund af
 - a. størrelsen af kundens indeståender, og/eller
 - b. hvilke(n) kundegruppe kunden tilhører, og/eller
 - c. situationen som rådgivningen ydes i forbindelse med, jf. instituttets svar på spørgsmål 1 og 2 ovenfor.