



Vedlegg 2

til utredning om forbrukernes posisjon i finansmarkedene, punkt 3.2.3 om tilsynsområdene og sentrale forbrukervernhensyn

Forvaltningsselskaper og verdipapirfond

Verdipapirfondloven med forskrifter regulerer ikke bare virksomheten til forvaltningsselskapene, men har i motsetning til de fleste andre tilsynsområder også omfattende produktregler. Reguleringen skal bl.a. sikre andelseierne god risikospredning, riktig verdsettelse av fondsandeler, trygg oppbevaring av midlene gjennom bruk av depotmottaker, enkel og rask innløsning av andeler og god informasjon. Informasjonskravene skal sikre at investorene skal kunne foreta investeringsbeslutninger på informert grunnlag. Kravet til standardisert nøkkelinformasjon skal gi forbrukere forståelig informasjon om fondets viktigste egenskaper.

Verdipapirfondloven gjennomfører UCITS-direktivet, som legger til rette for et indre marked for forvaltning og markedsføring av UCITS-fond. Det er regulert hvordan tilsynsmyndighetene skal samarbeide ved oppfølging av saker der fond og forvaltningsselskap er etablert i ulike land. Utover de minimumskrav som følger av direktivet, er det fastsatt særlige nasjonale krav som har som formål å gi ytterligere forbrukervern. Dette gjelder blant annet krav til andelseierrepresentasjon i forvaltningsselskapets styre, tilslutning for visse beslutninger fra andelseiermøte og begrensninger i adgangen til å belaste fondet kostnader.

AIFM-direktivet, som er gjennomført i AIF-loven med forskrifter, regulerer i utgangspunktet forvaltning og markedsføring av alternative investeringsfond til profesjonelle investorer. Alternative investeringsfond kan ha svært ulike karakteristika og risiko, og vil ofte ikke egne seg som plasseringsalternativ for forbrukere. Ved den norske gjennomføringen ble det innført særskilte beskyttelsestiltak i AIF-loven ved markedsføring av alternative investeringsfond til ikke-profesjonelle investorer¹. Det stilles blant annet krav til særskilt markedsføringstillatelse, utarbeidelse av lettfattelig nøkkelinformasjon, tilslutning til eksternt klageordning og egnethetstesting i forbindelse med markedsføringen, tilsvarende de krav som gjelder ved investeringsrådgivning.

I det løpende tilsynet legges det vekt på at verdipapirfond skal forvaltes i henhold til de rammer som er satt for det enkelte fond. Eksempelvis har Finanstilsynet gjennom tematisyn og håndheving i enkeltsaker fulgt opp om aktivt forvaltede aksjefond faktisk forvaltes aktivt, i samsvar med det som er avtalt med andelseierne.

I de senere årene har tilsynet særlig fulgt opp tema som verdsettelse, risikostyring, kostnader og likebehandling. Arbeidet med oppfølgingen av distributørenes etterlevelse av strengere krav til returprovisjon, har ført til endrede betalingsmodeller for verdipapirfond, reduserte

¹ Forbruker er i AIFM-direktivet definert i artikkel 4 (1) (aj) som en investor som ikke regnes som profesjonell kunde

interessekonflikter og mer transparens i betalingene. Enkelte av tilsynene de senere årene har inngått som del av felleseuropeiske tilsyn i regi av ESMA.

Oppfølging av periodisk innrapportering fra foretakene utgjør en viktig del av tilsynsarbeidet, herunder inngår den kvartalsvise bruddrapporteringen fra forvaltningsselskaper og depotmottakere.

Verdipapirmarkedet

Finanstilsynet fører tilsyn med blant annet verdipapirforetakene og bankene som tilbyr ulike tjenester knyttet til investering og sparing i verdipapirer (investeringstjenester).

Særlig oppmerksomhet rettes mot verdipapirhandellovens krav til investorbeskyttelse og god forretningsskikk, krav til å gi gode opplysninger om risiko og kostnader samt krav om å håndtere interessekonflikter. Som et overordnet prinsipp for god forretningsskikk skal verdipapirforetak oppføre ærlig, redelig og profesjonelt i tråd med kundens beste interesse og påse at markedets integritet ivaretas på beste måte.

Ved behandling av søknad om tillatelse til å yte investeringstjenester, vurderer Finanstilsynet blant annet søkersekskapets bevissthet på og evne til å etterleve de nevnte kravene, basert på blant annet selskapets planlagte produkt- og tjenestetilbud, målgruppe, organisering, interne retningslinjer, internkontroll og styrets og ledelsens kunnskap og erfaring. Ved gjennomføring av stedlige tilsyn undersøker Finanstilsynet blant annet verdipapirforetakets/bankens faktiske etterlevelse av de nevnte kravene.

Finanstilsynet har også i flere tilfeller tilbakekalt verdipapirforetaks tillatelser til å yte investeringstjenester. Fellesnevner for disse vedtakene har vært alvorlige eller systematiske overtredelser av de nevnte kravene knyttet til forbrukervern.

Som ledd i det løpende tilsynsarbeidet rettet mot forbrukervern på verdipapiriområdet, gjennomfører Finanstilsynet også temabaserte undersøkelser og tilsyn som omfatter flere verdipapirforetak og banker. Finanstilsynet har blant annet undersøkt verdipapirforetak som har vært pådrivere for kunders overdrevent hyppige og tapsbringende verdipapirhandel for å maksimere foretakets inntekter uten hensyn til kundenes tilsvarende økte kostnader. I denne forbindelse ble flere foretaks tillatelser tilbakekalt.

Finanstilsynet har også undersøkt og kritisert verdipapirforetaks/bankers mangler i forbindelse med rådgivning og opplysninger om kostnader knyttet til spare- og pensjonsprodukter, produkthåndtering og identifisering av målgruppe for det enkelte produkt, sikring av tilstrekkelig kunnskap og kompetanse hos ansatte, kontroll med tilknyttede agenter, håndtering av returprovisjoner fra forvaltningsselskaper, plassering av rettede emisjoner samt plassering av emisjoner i unoterte selskaper og selskaper tatt opp til handel på Euronext Growth Oslo.

Banker, kredittforetak og låneformidlere

Finanstilsynet undersøker regelmessig bankenes utlånspraksis og gjennomfører årlige boliglånsundersøkelser, samt kartlegging av forbrukslånsmarkedet hvert kvartal. Gjeldsbelastningen for forbrukere i Norge er høy, både historisk og sammenlignet med andre land.²

² <https://www.finanstilsynet.no/contentassets/2aeeb336bc2c4f39892b889ebeb6507/utviklingen-i-forbruksgjeld-oktober-2023.pdf>

Finansavtaleloven stiller krav til bankenes kundebehandling og kredittvurdering. Loven gir forbrukerkundene rettigheter ved manglende etterlevelse av reglene. Finanstilsynet undersøker blant annet bankenes kredittvurderinger ut fra hensynet til både kunden og til finansiell stabilitet.

Utlånsforskriften stiller krav til finansforetakenes utlånspraksis for å forebygge finansiell sårbarhet i husholdninger og finansforetak. Forskriften beskytter også forbrukere mot sårbarheten ved store låneopptak ved å sette rammer for blant annet gjeldsgrad, belåningsgrad og betjeningsevne. Fra 1. januar 2023 ble forskriften også utvidet til å gjelde lån med pant i annet enn fast eiendom. Utlånsforskriften gjelder ut 2024.

Det føres tilsyn med at banker og finansieringsforetak foretar grundig kredittvurdering, vurderer om låneopptaket er i forbrukernes interesse og gir god veiledning. Finanstilsynet er spesielt opptatt av at foretakenes vurdering baserer seg på utfyllende informasjon og dokumentasjon om forbrukerne, at de ikke overvurderer forbrukernes evne til å betjene lånet, og at verdien på eiendommen som stilles som sikkerhet, ikke overvurderes.

Det er i flere av tilsynene avdekket svakheter ved bankenes kredittvurderinger, blant annet at forbrukernes betjeningsevne overvurderes. Finanstilsynet har påtalt dette i tilsynsrapportene og forventer at foretakene retter opp praksisen. I alvorlige tilfeller fatter Finanstilsynet vedtak om pålegg.

Reguleringen av forbrukslån har blitt strammet til de siste årene. Det har kommet forskriftsbestemmelser som regulerer fakturering av kredittkortgjeld. Disse fastsetter blant annet at kredittkortfakturaer skal angi størrelsen på samlet utestående kreditt som foreslått beløp og ikke minstebeløpet. Gjeldsregistrene som ble etablert i 2019, gir forbrukerne bedre mulighet til å få oversikt over egen gjeld, og har gjort det enklere og raskere for foretakene å innhente noen av opplysningene som er nødvendige for en forsvarlig kredittvurdering.

Tilsyn i forbrukslånsbankene har blant annet avdekket at kunder som ikke burde fått forbrukslån, likevel fikk innvilget lån. Tilsynene har også avdekket at flere av bankene underveis i en søknadsprosess aktivt tilbød kunder høyere lån enn det de opprinnelig søkte om, noe som etter Finanstilsynets vurdering ikke er i tråd med god forretningsskikk.

Det stilles også krav til foretakenes risikovurderinger knyttet til nye produkter og tjenester.³ Produktutviklingen skal være robust og ansvarlig, og det stilles krav til identifisering av målgruppe for produktet, produkttesting, informasjonskrav, kontroll med produktets funksjoner, forebyggende tiltak og distribusjonskanaler.

Banken må også følge opp kunden for å håndtere eventuelle betalingsproblemer. Kravet til god forretningsskikk gjelder også for prisingen av bankens tjenester. Rentene og gebyrene må stå i forhold til tjenesten som ytes.

Bankene har ofte utkontraktert markedsføringen av lån til finansagenter. Finansagentene har direkte kontakt med kunden, og reguleringen av disse aktørene er viktig for å sikre god forbrukerbeskyttelse. Fram til ny lov om låneformidling trådte i kraft 1. juli 2023, har disse aktørene

³ EBAs retningslinjer for styring og kontroll med produkter, EBA/GL/2015/18

ikke vært direkte underlagt Finanstilsynets tilsyn, men har vært fulgt opp gjennom finansforetakene. Med den nye loven vil finansagentene måtte søke om tillatelse og være underlagt krav om forsvarlig virksomhet, god forretningsskikk, egnethetsvurdering og kompetansekrav. Det samme gjelder for finansmeglere som skal formidle lån til forbrukere, typisk låneplattformer eller uavhengige rådgivere. Loven har en overgangsperiode som løper fram til 1. juli 2024, og etter dette vil alle som formidler lån til forbrukere måtte ha tillatelse fra Finanstilsynet. Finanstilsynet er opptatt av at finansforetakene fortsatt har ansvaret for agentene, og at de ikke utkontrakterer kjerneoppgaver som fortsatt skal utføres av banken, som for eksempel kredittvurderinger.

Virksomheter som driver låneformidling gjennom såkalt folkefinansiering til næring, har til nå ikke vært underlagt Finanstilsynets tilsynsområde. De har hatt registreringsplikt og har vært registrert som låneformidler i Finanstilsynets virksomhetsregister. EU har vedtatt forordning om folkefinansieringstjenester for næring og ny lov om folkefinansiering av næringsvirksomhet har vært på høring, jf. punkt 2.3. I påvente av dette regelverket har ny lov om låneformidling videreført registreringsplikten for disse foretakene.

Forsikring og pensjon

Tilsynet med forsikringsforetak inneholder flere elementer. Foretakene har omfattende krav til forsikringstekniske avsetninger og til kapital, som også rapporteres periodisk til Finanstilsynet. Hensikten med disse kravene er å sikre at foretakene til enhver tid har nok midler til å kunne dekke forpliktelsene overfor kundene. For livsforsikringsforetakene og pensjonskassene, som har det alt vesentlige av forpliktelsene knyttet til pensjon, vil disse forpliktelsene delvis ligge svært langt frem i tid. For skadeforsikringsforetakene har forpliktelsene en mer kortsiktig karakter. Å sikre at forsikringsforetakene har en tilfredsstillende soliditet er en grunnleggende del av kundevernet.

For forsikringsforetakene gjelder også omfattende krav til risikostyring og internkontroll. Dette omfatter blant annet krav til strategi og retningslinjer, forsvarlig organisering av foretaket, overvåking, måling og rapportering av risikoer, samt ledelse og styres egnethet og ansvar. Noen av kravene Finanstilsynet følger opp er direkte knyttet til kundevern.

Forsikringsdistribusjonsdirektivet, som både regulerer forsikringsforetakenes distribusjon og forsikringsformidling (mellomleddsvirksomhet), ble gjennomført i norsk rett i 2022. Av dette følger et generelt krav til god forretningsskikk, skjerpede krav til informasjon til kunden, krav til hensiktsmessighets- og egnethetstest, krav til håndtering av interessekonflikter mellom forsikringsforetak og kunde, samt kompetansekrav. Det stilles også krav til forsikringsforetakenes produktutviklingsprosesser (POG). Finanstilsynets oppfølging av disse kravene er en integrert del av den operative tilsynsvirksomheten fordi forsikringsforetakenes håndtering av produktstyring og distribusjon er en del av hele systemet for styring og kontroll. Som en del av den operative tilsynsvirksomheten kan det også vurderes i sammenheng med problemstillinger som prising og utforming av produkter samt etiske problemstillinger knyttet til bruk av avansert teknologi (KI).

Hovedformålet med å føre tilsyn med forsikringsformidlingsforetak (forsikringsmeglere og forsikringsagenter) er å bidra til velfungerende markeder og god kundebeskyttelse. Under stedlige tilsyn hos forsikringsformidlingsforetak ser Finanstilsynet på foretakenes systemer for risikostyring og internkontroll. Viktige områder under stedlige tilsyn er at foretaket har gode og forsvarlige

prosesser for godkjenning av forsikringsgivere, håndtering av klientmidler, informasjon til kundene, analyse av og rådgivning om kundens forsikringsbehov og etterlevelse av god meglerskikk. Videre har forsikringsformidlingsforetak rapporteringsplikt til Finanstilsynet om blant annet foretakets egenkapital, formidlet inntekt, klientmiddelhåndtering og lovpålagt ansvarsunderslagsforsikring. Rapporteringen blir brukt som grunnlag for gjennomføring av dokumentbaserte tilsyn.

Det norske pensjonsmarkedet er dominert av kollektive tjenstepensjonsavtaler som en arbeidsgiver oppretter for sine ansatte som et tillegg til ytelsene fra folketrygden. Etter at det i 2006 ble innført krav til alle foretak om å etablere en tjenstepensjonsordning for sine ansatte, har nesten alle ordninger som er etablert vært innskuddspensjonsordninger. Mange arbeidsgivere som tidligere hadde ytelsesordninger, har omdannet disse til innskuddspensjonsordninger. De garanterte pensjonsforpliktelsene utgjør imidlertid fremdeles en vesentlig del av livsforsikringsforetakenes og pensjonskassenes forpliktelser.

Pensjonsproduktene er strengt regulert gjennom særlovgivingen, og Finanstilsynets oppfølging av forsikringsforetakenes innretning og praksis på dette området vil alltid ta utgangspunkt i hva som er til kundens beste (innenfor rammen av reguleringen). For ytelsespensjonsordningene innebærer Finanstilsynets oppgaver blant annet oppfølging av kostnader, at kundene blir tildelt sin rettmessige del av overskuddet og at pensjonskapitalen forvaltes i tråd med kundenes interesser. For innskuddspensjonsavtalene vil informasjon, rådgivning og vurdering av kundenes investeringsalternativer være sentralt. På pensjonsområdet er kompetanse knyttet til regelverk, kapitalforvaltning, forsikringstekniske beregninger og solvensregelverk nødvendig for å kunne følge opp forbrukervernet.

Overgangen fra garanterte ytelser til pensjoner hvor ytelsene er avhengige av avkastningen på pensjonsbeholdningen, medfører økt behov for informasjon og rådgivning til kundene. Finanstilsynet hadde en kartlegging i 2019 som viste at det kun er en liten andel av arbeidstakerne som velger et annet investeringsalternativ enn det som i utgangspunktet er valgt av arbeidsgiver. Erfaringer fra tilsyn med tilbydere av tjenstepensjonsordninger både i 2022 og 2023 tyder på at dette fortsatt er tilfellet. Når det gjelder arbeidstakers mulighet til å velge en annen leverandør av egen pensjonskonto enn den arbeidsgiver har valgt, er dette fortsatt lite utbredt. Det private pensjonsmarkedet er dominert av tjenstepensjonsordninger, men individuell pensjonssparing er aktuelt for de som ønsker å ha ytterligere midler som pensjonist, enn det de vil motta i pensjon fra tidligere arbeidsforhold.

I tillegg til å tilby pensjonsprodukter, så tilbys også andre produkter for sparing til pensjon. Dette er ofte forsikringsbaserte spareprodukter, eller direkte sparing i finansielle instrumenter. I tilsynet med slik sparing, er Finanstilsynet opptatt av å følge opp at det for eksempel må være mulig for en kunde å forstå hva slags produkt det dreier seg om, det vil si om det for eksempel er et forsikringsprodukt eller et kjøp av fond og at produktet er egnet for å dekke kundens behov.

Betalingstjenester

Betalingstjenester er definert som finansielle tjenester i finansavtaleloven. I tillegg til de mer tradisjonelle betalingstjenestene som innskudd og uttak av kontanter på konto, gjennomføring av betalingstransaksjoner som enten er dekket av betalingsmidler på konto, eller som gjøres uten kontoavtale (pengeoverføringer) samt utstedelse av betalingsinstrumenter og innløsning av betalingstransaksjoner, innførte det reviderte betalingstjenestedirektiv (PSD2) ytterligere to betalingstjenester; betalingsfullmakt- og kontoinformasjons tjenester.

Betalingstjenester kan utføres av banker, kredittforetak, betalings- og e-pengeforetak og opplysningsfullmektiger. I tillegg kan finansieringsforetak gis tillatelse til å yte betalingstjenester. Utenlandske kredittforetak, betalings- og e-pengeforetak samt opplysningsfullmektiger som har adgang til å drive slik virksomhet i Norge kan også tilby sine betalingstjenester her.

PSD2 stiller krav om at kontotilbydere stiller til rådighet grensesnitt som gir tilbydere av betalingsfullmakt- og kontoinformasjons tjenester (tiltrodde tredjeparter), tilgang til betalingskontoer tilhørende kontotilbyderes kunder. Slik kan de initiere betalinger for kunden og gi kontoinformasjon. Regelverket definerer operasjonelle krav, samt krav til hvilken informasjon som skal være tilgjengelig i PSD2-grensesnittet. Regelverket er ment å bidra til økt konkurranse og slik være til fordel for kundene.

Finansforetaksforskriften har gitt unntak for betalingstjenester som er basert på spesifikke betalingsinstrument og som kun kan benyttes i et begrenset omfang, enten innenfor et begrenset nett av tjenestetilbydere eller for å kjøpe et begrenset utvalg varer. Der hvor den samlede verdien av betalingstransaksjonene utført de siste 12 måneder overstiger et beløp i norske kroner som tilsvarer en million euro, skal foretakene melde om hvilke tjenester som ytes og hvilket unntak de omfattes av. I vurderingen av hvilke betalingsinstrument som kan unntas, har Finanstilsynet blant annet lagt vekt på hvilke følger bruken kan få for forbrukere. Der hvor omfanget er for stort og risikoen for forbruker er for høy avslås registrering av betalingsinstrumentet. Foretakene må da søke konsesjon dersom de ønsker å fortsatt tilby instrumentet.

Eiendomsmegling

Finanstilsynets tilsyn med eiendomsmevlingsvirksomhet omfatter både eiendomsmevlingsforetak og advokater som driver eiendomsmevlings i kraft av sin advokatbevilling, samt personer som innehar eiendomsmevlingsbrev.

De sentrale fasene i eiendomsformidlingen fra forbrukerens ståsted er undersøkelse- og opplysningsfasen, budprosessen og oppgjørgjennomføringen. Kontrollen med meglers oppfyllelse av undersøkelse- og opplysningsplikten, at budgivningen avvikles forsvarlig og i tråd med kravene til skriftlighet og dokumentasjon, og at oppjøret av bolighandelen gjennomføres forsvarlig og innen rimelig tid, er prioriterte områder i tilsynet med eiendomsmevlere. Dette skjer både ved undersøkelser av enkeltformidlinger etter tips og ved gjennomgang av eiendomsmevlingsforetakenes interne rutiner ved stedlige eller dokumentbaserte foretakstilsyn. Undersøkelser knyttet til eiendomsmevlerens pris- og avtalevilkår i avtalen med oppdragsgiver blir i mindre grad prioritert, med mindre det dreier seg om indikasjoner på mer systematisk svikt.

Eiendomsmevlingsloven har detaljerte regler om hva som skal opplyses kjøperen om boligen og bolighandelen, men regulerer ikke markedsføringen gjennom annonser i aviser og på nettet.

Markedsføring og avtalevilkår i strid med markedsføringsloven vil imidlertid kunne følges opp av Finanstilsynet etter innspill fra Forbrukertilsynet. Brudd på markedsføringsloven vil normalt også innebære brudd på god meglerskikk.⁴ Dette vil for eksempel kunne være at Forbrukertilsynet avdekker standardkontrakter i boligprosjekter med avtalevilkår som ikke er tilstrekkelig balansert eller eiendomsmegleres bruk av lokkepriser i markedsføringen.

Eiendomsmeglingsforetakene mottar store beløp og skal sikre at klientmidlene blir behandlet på en sikker måte. Finanstilsynet følger opp samtlige eiendomsmeglingsforetak gjennom halvårsrapportering med revisorerklæring at foretakenes klientmidler til enhver tid er bokført og avstemt i samsvar med regelverket. Samtidig påser Finanstilsynet løpende at alle som mottar midler i forbindelse med bolighandel, har stilt sikkerhet, slik at eventuelle tap av klientmidler blir erstattet.

Der det er avdekket alvorlige og systematiske regelbrudd knyttet til eiendomsformidlingen, har Finanstilsynet tilbakekalt foretakstillatelsen eller forbud advokat å fortsette eiendomsmeglingsvirksomheten. Finanstilsynet tilbakekaller også eiendomsmeglerbrev til personer som begår kriminalitet eller andre alvorlige regelbrudd som ikke er forenlig med å inneha eiendomsmeglingstillatelse.

Finanstilsynet fører ikke tilsyn med bolighandel generelt, og eiendomsutviklere, utbyggere og andre profesjonelle eiendomsaktører er ikke underlagt Finanstilsynets tilsyn. Forbrukertilsynet har imidlertid for noen år tilbake gjort et større arbeid knyttet til boligutvikleres standardkontrakter, som også omfattet oppfølging av eiendomsmeglingsforetakene som formidlet disse. Finanstilsynet har heller ikke tilsyn med utenlandske aktører som formidler boliger til nordmenn via internett og andre kanaler.

Utover reguleringen i eiendomsmeglingsloven og eiendomsmeglingsforskriften, har Finanstilsynet gitt retningslinjer om blant annet formidling av bolig under oppføring, dokumentasjon m.m. av budrunder, kontrakt, oppgjør og klientmiddelbehandling, formidling av kontraktposisjoner (i boligprosjekter) og prinsippet om fritt meglervalg.

Inkasso

Et sentralt hensyn bak reguleringen av inkassovirksomhet er å beskytte skyldnere mot urimelig og urettmessig inkassopågang. Samtidig må også samfunnets behov for et velfungerende kredittmarked ved en effektiv inndrivning av forfalte pengekrav ivaretas. Over nitti prosent av inkasso av inkassosakene retter seg mot forbrukere,⁵ og tilsynet er i all hovedsak rettet mot denne delen av inkassovirksomheten.

Tilsynet med inkassovirksomhet omfatter foretak med tillatelse til å inndrive forfalte pengekrav for andre (fremmedinkasso) og foretak som kjøper opp forfalte pengekrav og selv driver inn disse (oppkjøps- og egeninkasso).

Det er krav om at foretakene følger god inkassoskikk og ikke benytter inkassometoder som utsetter noen for urimelig press, skade eller ulempe. Det er også regler for hvordan krav skal framsettes og om salær som avkreves skyldner og størrelsen på disse, er korrekte.

⁴ Forbrukertilsynets orienteringsbrev til eiendomsmeglere 8. august 2017

⁵ Basert på [inkassostatistikken](#) for 1. halvår 2023

Viktige kontrollområder i tilsynet med inkassovirksomhet er at foretakene følger reglene i lov og forskrift for hvordan krav skal framsettes, og om salær som avkreves skyldner, er korrekte. Kontroll av klientmiddelbehandlingen er sentralt i tilsynet, i tillegg til gjennomgang av foretakets risikostyring og internkontroll samt etterlevelse av IKT-forskriften.

Finanstilsynet får regelmessig tips og forespørsler om mulige regelbrudd i bransjen, i hovedsak fra skyldnere og fra Finansklagenemnda. I tillegg får Finanstilsynet opplysninger gjennom den halvårige rapporteringen fra virksomhetene. Sammen med erfaring fra tidligere tilsyn, danner dette grunnlaget for en risikobasert utvelging av virksomheter som følges opp nærmere.

Utover reguleringen i inkassoloven og inkassoforskriften, har Finanstilsynet gitt retningslinjer i rundskriv om blant annet oppsøk av skyldnere, behandling av avdragsordninger mellom inkassator og skyldnere, inkassators plikt til å undersøke rettmessigheten av kravene, plikten til å slå sammen krav og telefonisk inkassovirksomhet.

Svindel og ulovlig virksomhet

Med økt digitalisering følger også digital kriminalitet. Metodene for digital svindel er forskjellige. Om det dreier seg om phishing, sosial manipulering eller identitetstyveri, er slik svindel svært belastende for det enkelte offer både økonomisk og psykologisk. Forbrukere som blir utsatt for misbruk av konto og betalingsinstrument, har rettigheter etter finansavtaleloven. Med ny finansavtalelov i 2023 er forbrukervernet styrket ved misbruk av BankID.

Finanstilsynet bidrar gjennom kartlegging og informasjon til å rette forbrukernes oppmerksomhet mot svindelrisikoen. Finanstilsynet følger også opp bankenes arbeid med IKT-sikkerhet og legger vekt på at foretakene ivaretar sikkerheten i sine tjenester på en god måte, slik at kundene ikke blir skadelidende.

Virksomhet som drives uten konsesjon svekker tilliten til finansmarkedene og utsetter forbrukerne for risiko for økonomisk tap. På bakgrunn av tips fra forbrukere og andre foretak, samt egne undersøkelser, utøver Finanstilsynet også kontinuerlig tilsyn med ulovlig låneformidlingsvirksomhet og finansieringsvirksomhet. Dette er et viktig ledd i Finanstilsynets arbeid med å beskytte forbrukere, og bidra til finansiell stabilitet og et velfungerende marked.

Finanstilsynet har fulgt opp en rekke foretak, og fattet flere vedtak med pålegg om at foretaket må stanse virksomhet som går ut på å formidle kreditt. I flere av disse sakene ble det også avdekket at foretakene utøvet ulovlig finansieringsvirksomhet. I disse sakene ble det derfor også fattet vedtak med pålegg om å stanse finansieringsvirksomheten.

Finanstilsynet har i løpet av det siste året også fått stengt flere Facebook-sider som formidler lån mellom forbrukere uten å være registrert som låneformidlere, gjennom å fatte vedtak mot gruppeadministrator med pålegg om stans av ulovlig virksomhet eller ved å sende "Legal removal requests" til Facebook. Denne oppfølgingen fører likevel ikke alltid til at en side stenges, og det dukker stadig opp nye sider som erstatter de som blir stengt. Finanstilsynet arbeider derfor kontinuerlig med å utvikle og tilpasse sin tilsynsmetodikk, som et ledd i arbeidet med oppfølgingen av ulovlig virksomhet. Det er verken trygt å gi eller ta opp lån via slike formidlingssider, og Finanstilsynet har derfor aktivt advart forbrukere mot dette.

Den 1. juli 2023 trådte ny lov om låneformidling i kraft, og låneformidlingsvirksomhet rettet mot forbrukere kan nå bare utøves av låneformidlingsforetak med tillatelse fra Finanstilsynet. Det er fastsatt overgangsregler i forskrift om låneformidling som medfører at finansagenter må sørge for at en slik tillatelse foreligger innen 1. juli 2024. Det nye regelverket antas også å medføre et vedvarende eller økt behov for oppfølging av ulovlig låneformidlings- og/eller finansieringsvirksomhet.

I de senere årene er det også avdekket at flere foretak yter betalingstjenester uten nødvendige tillatelser. Finanstilsynet følger opp disse foretakene, oftest gjennom en avklaring av konsesjonsplikt med påfølgende konsesjonsbehandling. Der hvor foretakene ikke ønsker å innrette seg etter reglene, pålegges de stans av konsesjonspliktig virksomhet.

Bedrageri av investorer i verdipapirmarkedet rammer enkeltpersoner hardt. Alle investorer, også forbrukere, må være særdeles aktsomme ved tilbud om “gullkantede” investeringer med høy avkastning og lav eller ingen risiko. Slike tilbud rettes ofte nettopp mot forbrukere uten særlig investeringserfaring. Finanstilsynet advarer på sine nettsider mot investeringsbedragerier på internett og ved direkte kontakt per telefon, sms, e-post etc. Det gis her veiledning på hvordan forbrukere kan unngå å bli svindlet, og det gis en beskrivelse av typiske kjennetegn ved svindelforsøk. Forbrukere oppfordres her også til å sjekke i Finanstilsynets virksomhetsregister om det aktuelle selskapet har tillatelse til å yte investeringstjenester i Norge.

Som et ledd i Finanstilsynets oppfølging av ulovlig virksomhet er det også publisert flere markedsadvarsler i Finanstilsynets register for markedsadvarsler/investeringsbedrageri, på Finanstilsynets eget nettsted. Slike markedsadvarsler følges vanligvis også opp med en anmeldelse til politiet. Finanstilsynet samarbeider med andre myndigheter om enkeltsaker, særlig Økokrim og flere politidistrikt, Tolletaten, Kripes og Skatteetaten.