

Ministerium: Erhvervs- og Vækstministeriet  
Journalnummer: Erhvervs- og Vækstmin.,  
Finanstilsynet, j.nr. 1912-0030

Senere ændringer til forskriften  
Ingen

## Vejledning til bekendtgørelse nr. 329 af 7. april 2016 om kompetencekrav til boligkreditgivere og boligkreditformidlere

### *Indledning*

Bekendtgørelsen indeholder de overordnede regler for, hvilke kompetencekrav i form af viden og erfaring, der stilles til boligkreditgivere og boligkreditformidlere, som yder, formidler eller rådgiver om boligkreditaftaler til forbrugere.

Udover de overordnede kompetencekrav til boligkreditgivere og boligkreditformidlere indeholder bekendtgørelsen regler om, hvilken dokumentation der skal foreligge for at sikre, at kompetencekravene er opfyldt.

Bekendtgørelsen blev udstedt den 7. april 2016 som en del af gennemførelsen af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse.

Formålet med bekendtgørelsen er at sikre, at en forbruger får en forsvarlig og professionel betjening i forbindelse med indgåelsen af en boligkreditaftale, uanset hvilken boligkreditgiver eller boligkreditformidler forbrugeren har rettet henvendelse til.

### *Anvendelsesområde*

Bekendtgørelsens regler finder anvendelse på pengeinstitutter og realkreditinstitutter, boligkreditformidlere og udenlandske virksomheder, der driver virksomhed her i landet gennem filialetablering, samt ejendomscreditselskaber, som erhvervsmæssigt yder boligkreditaftaler, jf. § 1, i bekendtgørelsen.

### *Definitioner*

I § 2 oplistes de i bekendtgørelsen anvendte definitioner. Definitionerne skal forstås i overensstemmelse med forståelsen og anvendelsen af de tilsvarende definitioner i bekendtgørelse nr. 332 af 7. april 2016 om god skik for boligkredit.

### *Kompetencekrav*

Bekendtgørelsens § 3 fastsætter et overordnet kompetencekrav om, at boligkreditgivere og boligkreditformidlere skal sikre, at der i virksomheden er ansatte, der samlet set har et videns- og kompetenceniveau, der gør virksomheden i stand til at betjene forbrugerne forsvarligt og professionelt. Virksomheden har i

denne forbindelse mulighed for at niveaudele den viden og de kompetencer, som den enkelte ansatte skal besidde, afhængig af hvilken funktion vedkommende udfører i virksomheden. Begrebet ansatte omfatter også ejeren af en enkeltmandsvirksomhed.

I bekendtgørelsens § 4, stk. 1, specificeres de områder, som en ansat skal have kendskab til, hvis vedkommende er beskæftiget med rådgivning om boligkreditaftaler og boligkreditformidling eller ydelse af rådgivningstjenester knyttet til boligkreditaftaler. Da virksomheden samlet set skal besidde tilstrækkelige kompetencer, er det ikke alle ansatte, der vil skulle besidde samme kundskabsniveau inden for de i § 4, stk. 1, nr. 1-10 opregnede kompetenceområder.

Det er et krav, at alle ansatte, der er beskæftiget med rådgivning og rådgivningstjenester om boligkreditaftaler og boligkreditformidling, besidder et grundniveau på alle områder. Derudover skal virksomheden have ansatte med kompetencer på et højere niveau inden for de i § 4, stk. 1, nr. 1-10 nævnte områder, som samlet set gør, at en forbruger får en professionel betjening af virksomheden uanset kreditsagens kompleksitet.

Det er ikke kun de ansatte, som har direkte kundekontakt, der er omfattet af kompetencekravene. Ansatte, der deltager aktivt i processen i forbindelse med kreditvurderingen og udformningen af forbrugers boligkreditaftale, er også underlagt kompetencekravene og skal have et grundniveau af kompetencer inden for de i § 4, stk. 1, nr. 1-10 nævnte områder. Det er virksomhedernes ansvar at fastsætte dette grundniveau og at sikre, at det er tilstrækkeligt til, at forbrugeren får en forsvarlig og kompetent betjening.

Ansatte, som ikke deltager aktivt i enten rådgivningen, kreditvurderingen eller udformningen af boligkreditaftalen, men som alene har rent administrative opgaver i forbindelse med boligkreditaftaler, som f.eks. udskrivning og forsendelse af dokumenter, er ikke omfattet af kompetencekravene. Ansatte i en HR-funktion, it-afdeling eller intern regnskabsfunktion, vil heller ikke være omfattet af bekendtgørelsens kompetencekrav.

Det grundniveau, der kræves, kan opnås ved, at den ansatte enten gennemgår et teoretisk uddannelsesforløb eller eksempelvis gennem sidemandsoplæring ved ansættelse hos en boligkreditgiver eller en boligkreditformidler.

Det produkt- og markeds-kendskab, som efter bekendtgørelsens § 4, stk. 1, nr. 1 og 6, kræves til boligkreditaftaler og de tillægsydelser, der typisk udbydes på markedet sammen med disse, svarer til det niveau, der følger af bekendtgørelse om god skik for boligkredit. Som det fremgår af §§ 6 og 9 i bekendtgørelse om god skik for boligkredit, skal der gives en række oplysninger om virksomheden og oplysninger om særlige egenskaber for produktet eller accessoriske tjenesteydelser. Af § 11, stk. 6, i samme bekendtgørelse fremgår det bl.a., at en virksomhed, der ikke betegner sig som uafhængig, skal yde rådgivning på baggrund af sit generelle markeds-kendskab. Samme niveau for markeds-kendskab gælder også i medfør af § 4, stk. 1, nr. 6, i bekendtgørelse om kompetencekrav for boligkreditgivere og boligkreditformidlere. Den ansatte skal således have et generelt kendskab til andre aktører og forskellige sammenlignelige produkter på markedet.

Det kendskab til skatteregler, som en ansat skal besidde i forbindelse med boligkreditaftaler jf. § 4, stk. 1, nr. 10, vil skulle afspejle den rådgivningsforpligtelse, som påhviler en boligkreditgiver og en boligkreditformidler i henhold til § 12 i bekendtgørelse om god skik for boligkredit.

Af § 4, stk. 1, nr. 2, fremgår det, at den ansatte i virksomheden skal have kendskab til forbrugerlovgivningen vedrørende boligkreditaftaler, herunder særligt om de forbrugerbeskyttende regler og relevant lovgivning om gæld. Der er tale om et dynamisk krav, der kan ændre sig over tid. Der kan derfor ikke gives en udtømmende liste over den lovgivning, som den ansatte skal have kendskab til. Det vil være relevant, at den ansatte i virksomheden har kendskab til god skik-reglerne på det finansielle område og særligt kendskab til reglerne om god skik for boligkredit.

Kravet om kendskab til god skik regler følger ligeledes direkte af § 4, stk. 1, nr. 7. Det vil desuden være relevant, at den ansatte har kendskab til alle relevante bestemmelser i kreditaftaleloven. Hertil kommer, at der skal være kendskab til alle relevante bestemmelser i markedsføringsloven.

Af § 4, stk. 2, fremgår det, at det er virksomhedens ansvar, at den enkelte ansatte i en kundesituation også formår at anvende de teoretiske færdigheder, som den ansatte i henhold til stk. 1 skal besidde.

### *Dokumentation*

I henhold til § 5 i bekendtgørelsen skal forretningsgangen for systematiske uddannelsesforløb sikre, at virksomhedens ansatte til stadighed vil kunne levere en opdateret ydelse til forbrugeren, som lever op til en almindelig faglig og professionel standard. Den ansatte må ikke påbegynde arbejdet med boligkreditaftaler, før de fornødne kompetencer er erhvervet. Er der tale om en person under oplæring, skal denne være under behørig vejledning af en person, som opfylder kompetencekravene i denne bekendtgørelse.

Et systematisk uddannelsesforløb består i, at en boligkreditgiver henholdsvis en boligkreditformidler med passende mellemrum efter behov sørger for at opdatere den ansattes viden afhængig af funktion.

Forretningsgangen skal beskrive, hvilke uddannelsesforløb den enkelte ansatte skal gennemføre for, at denne opnår et niveau, som lever op til kravene i §§ 3 og 4.

Forretningsgangen bør bl.a. forholde sig til følgende elementer:

- 1) Uddannelser, kurser, træning, e-learning eller andre oplæringsforløb, som de ansatte gennemgår for at sikre de kompetencer, som er nødvendige for at yde, formidle, administrere, rådgive, yde rådgivningstjenester i forbindelse med boligkreditaftaler i henhold til §§ 3 og 4.
- 2) Hvordan virksomheden følger op på, at de ansattes generelle kompetenceniveau opretholdes og ajourføres.
- 3) Hvordan de ansattes kompetencer opdateres, når virksomheden introducerer nye produkter.

Det bør endvidere med forretningsgangen sikres, at den ansattes erhvervelse af teoretiske kundskaber kan dokumenteres. Dette kan f.eks. ske ved eksamensbevis, kursusbevis eller anden form for dokumentation i den ansattes personalemappe. Kan dokumentation for teoretiske kundskaber ikke tilvejebringes uden brug af uforholdsmæssige ressourcer, vil det i undtagelsestilfælde kunne sikres ved, at den ansatte over for virksomheden afgiver en tro og love-erklæring. Dette kunne f.eks. være i en situation, hvor en teoretisk uddannelse er opnået på en intern bankskole i et pengeinstitut, som er fusioneret eller nedlagt, og hvor den ansatte ikke længere selv er i besiddelse af et eksamensbevis.

For at en ansat kan falde ind under § 5, stk. 2, nr. 2, skal der være tale om ansættelse i en relevant funktion hos en boligkreditgiver eller en boligkreditformidler, hvor den pågældende har beskæftiget sig med

formidling, administration eller rådgivning i forbindelse med boligkreditaftaler. Eksempelvis vil det være relevant erfaring, at en nyansat boligrådgiver har erfaring fra en tilsvarende stilling i et andet pengeinstitut. Tilsvarende vil ikke gøre sig gældende, såfremt en ansat skifter fra en HR-funktion til fremadrettet at arbejde med boligrådgivning i samme virksomhed.

En virksomhed kan i forbindelse med et ansættelsesforhold, som er indgået efter 20. marts 2014, lægge det af den ansatte oplyste om relevant erfaring til grund i forbindelse med vurderingen i henhold til § 5, stk. 2, nr. 2.

Det bemærkes dog, at det ifølge § 5, stk. 3, efter den 21. marts 2019 ikke er muligt for en ansat alene at erhverve den fornødne viden og kompetence efter to års ansættelse i en virksomhed. Det følger direkte af direktivet, at den ansatte efter denne dato skal besidde den fornødne viden og kompetence på baggrund af et teoretisk uddannelsesforløb, jf. § 5, stk. 2, nr. 1.

På baggrund heraf skal en ansat derfor efter den 21. marts 2019 have gennemgået og bestået et teoretisk uddannelsesforløb for at opnå den fornødne viden og kompetence. Som eksempler på teoretiske uddannelsesforløb kan anføres finansuddannelsen eller en uddannelse som finansøkonom. I det omfang en ansat måtte have gennemgået et tilsvarende teoretisk uddannelsesforløb, vil dette ligeledes kunne opfylde kravet. Finanstilsynet vil som led i sin almindelige tilsynsvirksomhed kunne vurdere om et tilsvarende teoretisk uddannelsesforløb, opfylder kravene i bekendtgørelsen.

Endelig vil kravet til et teoretisk uddannelsesforløb i bekendtgørelsen eksempelvis kunne opfyldes ved gennemførelse af en kompetencetest som sandsynliggør, at den ansatte opfylder kravene hertil i § 4. Kravet om et teoretisk uddannelsesforløb gælder efter den 21. marts 2017 også for de ansatte med mangeårig erfaring, som inden den 20. marts 2014 udøvede aktiviteter omfattet af denne bekendtgørelse. Kompetencetesten vil kunne udføres af en uddannelsesinstitution, eller eventuelt af virksomheden selv. En kompetencetest vil ligeledes kunne opfylde kravet til det teoretiske uddannelsesforløb i det omfang, den ansatte ikke har anden dokumentation for gennemførelsen af en teoretisk uddannelse på samme niveau. Finanstilsynet vil, som led i sin almindelige tilsynsvirksomhed kunne vurdere om testen lever op til kravene i bekendtgørelsen.

*Finanstilsynet, den 8. september 2016*

THOMAS BRENØE

/ Ulla Brøns Petersen