

2023

# Temaundersøgelse om omkostnings- og gebyroplysninger

## **Indholdsfortegnelse**

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 1   | Indledning.....  | 3 |
| 2   | Udarbejdelse, kontrol og udsendelse .....                      | 3 |
| 2.1 | Procedurer og kontrol.....                                     | 4 |
| 2.2 | Rettidig udsendelse af oplysninger .....                       | 5 |
| 3   | Præsentationen af oplysningerne.....                           | 5 |
| 3.1 | Detaljeringsgrad og udspecificering af omkostningsposter ..... | 6 |
| 3.2 | Begrebsforklaringer .....                                      | 7 |
| 3.3 | Oplysning om tredjepartsbetalinger .....                       | 7 |
| 3.4 | Illustration af omkostningernes effekt på afkastet .....       | 7 |
| 4   | BILAG: Retsgrundlag .....                                      | 9 |

## 1 Indledning

Investorbeskyttelsesreglerne er centrale i forhold til at sikre, at investorer kan have tillid til, at den rådgivning og de oplysninger, de modtager i forbindelse med handel med finansielle produkter, er korrekt. Det er derfor afgørende, at udbydere af finansielle produkter lever op til reglerne på området og løbende tilpasser sig nye regler.

Med ikrafttrædelsen af MiFID II blev der stillet skærpede krav til, hvordan pengeinstitutter oplyser kunder om omkostninger og gebyrer både før og efter en handel. Reglerne er særligt skærpede for detailinvestorer. Reguleringen er fastsat i §§ 5 og 8 i bekendtgørelse nr. 191 af 31. januar 2022 om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel (investorbeskyttelsesbekendtgørelsen) samt i artikel 50 i Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/565 (MiFID II delegerede forordning).

På den baggrund har Finanstilsynet fra maj 2022 til januar 2023 gennemført en temainspektion i form af funktionsinspektioner i seks pengeinstitutter med fokus på institutternes udarbejdelse, kontrol og udsendelse samt præsentationen af de årlige oplysninger til kunder om omkostninger og gebyrer, som kunden har betalt for investeringsprodukter og investerings-service (*ex post*-oplysninger). Inspektionen omfattede *ex post*-oplysninger om omkostninger og gebyrer til detailkunder, der gives i forbindelse med investeringsrådgivning eller execution only-transaktioner.

Denne rapport indeholder Finanstilsynets væsentligste observationer under temainspektionen, herunder eksempler på god praksis og områder, hvor der er plads til forbedring.

Rapportens konklusioner er relevante for andre pengeinstitutter, som distribuerer investeringsprodukter, og rapportens konklusioner er i vidt omfang relevant for øvrige typer af værdipapirhandlere, herunder fondsmæglerselskaber.

## 2 Udarbejdelse, kontrol og udsendelse

Reglerne for *ex post*-oplysninger om omkostninger og gebyrer indebærer, at kunder skal modtage en årlig opgørelse fra pengeinstituttet over de omkostninger og gebyrer, de har betalt i forbindelse med investering.

Formålet er at sikre transparens og at give den enkelte kunde mulighed for at agere på baggrund af oplysningerne. Dette er en vigtig del af investorbeskyttelsen. Derfor er det væsentligt, at en værdipapirhandler har en god administrativ praksis for datavalidering og udarbejdelse og udsendelse af *ex post*-rapporter til kunder samt fyldestgørende interne kontrolprocedurer, der i tilstrækkelig grad minimerer risikoen for, at de rapporter, som pengeinstituttet sender ud, ikke er fuldstændige og korrekte.

Dette afsnit indeholder observationer om, hvad pengeinstituttet skal være opmærksom på for at have en god administrativ praksis for udarbejdelse, udsendelse og kontrol af årlige *ex post*-rapporter med omkostninger og gebyrer, jf. bl.a. § 8, stk. 1-5, i investorbeskyttelsesbekendtgørelsen.

## **2.1 Procedurer og kontrol**

En betryggende udførelse af rapporter med årlige investeringsomkostninger til kunder indebærer, at pengeinstituttet har en forretningsgang, der fastlægger procedurer for udarbejdelse og udsendelse af rapporter til kunder samt kontroller heraf.

Forretningsgangen skal bl.a. indeholde ansvarsfordeling og krav til tidspunkt for levering af oplysningerne. Det skal fremgå af forretningsgangen, hvilke og hvorfra pengeinstituttet modtager oplysninger om omkostninger og gebyrer, samt hvordan instituttet sikrer, at den kontrollerer samtlige oplysninger, som skal indgå i rapporterne.

Flere af de deltagende pengeinstitutter i inspektionen har delegeret den årlige opgørelse af omkostninger og gebyrer samt udarbejdelse og kontrol af rapporter til en datacentral. Disse institutter havde med den begrundelse enten ingen forretningsgang, eller forretningsgangen var utilstrækkelig.

Pengeinstitutter skal dog uanset delegering af opgaver til en datacentral i forretningsgangen beskrive delegeringen. Pengeinstitutter skal samtidig sikre, at der fortsat er kompetencer i organisationen, der muliggør opfølgning på delegeringen. Desuden skal den enkelte værdipapirhandler også have egne kontrolprocedurer, som er tilstrækkelige til at sikre, at dens kunder modtager fuldstændige og korrekte oplysninger. Kontrolprocedurerne skal være dokumenterede og fastsat i forretningsgangen.

Et fyldestgørende kontrolmiljø for udarbejdelse og udsendelse af omkostningsrapporter skal minimere risikoen for, at omkostningsoplysningerne til kunder ikke er fuldstændige og korrekte. Det kræver, at der er klare og fyldestgørende datavalideringsprocedurer, og at rapporterne kontrolleres for fejl og mangler.

Alle institutterne i inspektionen indhenter omkostningsoplysninger om investeringsprodukter via EMT-data (European MiFID template) til udarbejdelse af rapporterne. Det er væsentligt, at indhentede data valideres. Pengeinstitutter skal ligeledes sikre, at de indhenter og kontrollerer data for produkter, som der ikke er tilgængelig EMT-data for. Fyldestgørende datavalideringsprocedurer skal bestå af datatjek, der overvåger, at al relevant data er modtaget korrekt, og at data er i overensstemmelse med relevante og dækkende logikker defineret af pengeinstituttet. Pengeinstitutter skal desuden have procedurer for, hvordan de håndterer fejl identificeret under datavalideringen.

Før de endelige rapporter sendes til investor, skal der gennemføres en kontrol af, at oplysninger i rapporterne er korrekte. En stikprøvekontrol er egnet dertil. Stikprøvekontrollen skal være udformet på en sådan måde, at den er repræsentativ for den samlede population af rapporter, der udsendes til kunder. Stikprøven skal bruges til at kontrollere, om den endelige rapport er klar og forståelig, om alle omkostninger og gebyrer for alle investeringsprodukter er præsenteret, og om disse er korrekte.

## 2.2 Rettidig udsendelse af oplysninger

De årlige oplysninger skal blandt andet give kunden en mulighed for at kunne agere og træffe beslutning om investeringer på et informeret grundlag, f.eks. i det tilfælde at de faktiske omkostninger og gebyrer ikke stemmer overens med kundens forventninger.

Det er derfor afgørende, at kunden modtager oplysningerne hurtigst muligt efter afslutningen af den periode, som oplysningerne vedrører. Det indebærer, at i tilfælde, hvor den etårige periode er baseret på kalenderåret, skal kunder i udgangspunktet modtage oplysninger om omkostninger og gebyrer for året hurtigst muligt efter årets afslutning og indenfor rimelig tid i det efterfølgende år. Finanstilsynet anser, at rimelig tid indebærer, at oplysninger skal leveres indenfor 3 måneder efter årets afslutning. Forsinkes oplysningerne yderligere, forsinkes ligeledes kundens mulighed for at agere herpå, og transparensen mindskes.

Hvis den nødvendige data ikke er tilgængelig i tide til at kunne levere rapporter med korrekt og valideret data rettidigt, må kunden i stedet modtage en foreløbig rapport med foreløbige data. Det skal være klart af rapporten, når data er foreløbig. En endelig rapport skal derefter sendes til kunden hurtigst muligt.

### **Best practice #1: Procedurer og kontrol**

- Pengeinstituttet skal have en forretningsgang, der fastlægger procedurer for udarbejdelse og udsendelse af rapporter til kunder samt interne kontroller heraf. Det gælder også hvis pengeinstituttet har delegeret dele af opgaven til en datacentral.
- Pengeinstituttet skal som en del af sine interne kontroller have klare og fyldestgørende procedurer for datavalidering samt for kontrol af rapporten, så pengeinstituttet opdager og mindsker risikoen for, at oplysningerne til kunder ikke er fuldstændige og korrekte. Disse skal være dokumenterede og fastsat i en forretningsgang. Det gælder også, hvis pengeinstituttet har delegeret udførelsen af rapporten til en datacentral.
- Rapporterne med årlige investeringsomkostninger skal sendes til kunderne hurtigst muligt og senest tre måneder efter rapporteringsårets afslutning. Hvis den nødvendige data ikke er tilgængelig i tide til at kunne levere rapporter rettidigt, må kunden i stedet modtage en foreløbig rapport. En endelig rapport skal derefter sendes til kunden hurtigst muligt.

## 3 Præsentationen af oplysningerne

Reglerne for ex post-oplysninger om omkostninger og gebyrer indebærer, at pengeinstitutter skal sikre, at den årlige rapportering viser samtlige omkostninger og gebyrer, som kunden har betalt i rapporteringsåret. Pengeinstitutter skal ligeledes sikre, at oplysningerne er præsenteret på en måde, der er klar og let at forstå for kunden.

Dertil skal reglerne være med til at understøtte, at kunder på tværs af forskellige pengeinstitutter modtager oplysningerne på en forholdsvis standardiseret måde, således at kunden bedre kan sammenligne omkostninger og gebyrer for handel med investeringsprodukter og for investeringservices ved forskellige pengeinstitutter.

Dette afsnit indeholder observationer om, hvad pengeinstituttet skal være opmærksom på for at sikre fuldstændig, klar og forståelig præsentation af oplysninger om omkostninger og gebyrer, jf. bl.a. § 8, stk. 1-5, i investorbekendtgørelsen.

### **3.1 Detaljeringsgrad og udspecificering af omkostningsposter**

Pengeinstitutters årlige oplysninger om omkostninger og gebyrer skal ifølge reglerne som minimum indeholde en oversigt over de aggregerede omkostninger og gebyrer for investeringservices og/eller accessoriske tjenesteydelser (serviceomkostninger og –gebyrer), tredjepartsbetalinger, de aggregerede omkostninger og gebyrer tilknyttet produktet (produktomkostninger og –gebyrer) samt de totale omkostninger og gebyrer. De totale omkostninger og gebyrer skal udtrykkes både som et pengebeløb og som en procentdel.

Pengeinstitutter kan i tillæg til ovenstående vælge at vise mere detaljerede oplysninger ved at udspecificere de aggregerede omkostningsposter. I det tilfælde er det vigtigt, at pengeinstituttet sikrer, at en yderligere udspecificering af omkostningsoplysninger i rapporten ikke sker på bekostning af klarhed og forståelighed for kunderne. En stigning i detaljeringsgrad må således ikke blive på bekostning af at sikre klare og forståelige oplysninger. De udspecificerede oplysninger skal følge de samme principper, som gælder for de aggregerede oplysninger i henhold til den gældende lovgivning.

Hvis en kunde anmoder om yderligere udspecificering af oplysningerne end i ex post-rapporteringen, skal pengeinstituttet levere dette. Pengeinstituttet skal da som minimum give kunden en udspecificering af oplysningerne på det niveau, der er vist i bilag 2 til MiFID II delegerede forordning.

De deltagende pengeinstitutter i inspektionen gav generelt mere udspecificerede ex post-oplysninger om omkostninger og gebyrer i den årlige rapportering til kunder end det, som reglerne kræver som minimum. Flere institutter valgte netop at give oplysninger som minimum på samme niveau som i bilag 21 til MiFID II delegerede forordning, således at forpligtelsen til at levere udspecificerede oplysninger allerede i udgangspunktet var opfyldt.

Det er Finanstilsynets opfattelse på baggrund af inspektionen, at pengeinstitutterne er villige til at fremskaffe yderligere oplysninger, f.eks. på ISIN-niveau, hvis en kunde anmoder om det, men at der generelt har været begrænset efterspørgsel efter dette.

Der er forskel på tværs af institutterne på, hvordan man har valgt at inddele omkostninger og gebyrer i udspecificeringen af forskellige omkostningsposter vist i rapporten. Institutterne benytter ligeledes forskellige betegnelser for omkostningsposterne. Dette er ikke i strid med lovgivningen, men det gør det svært for kunden at sammenligne de udspecificerede omkostningsoplysninger på tværs af institutter. Dette kunne derfor med fordel have fokus i branchens arbejde på området.

### **3.2 Begrebsforklaringer**

Pengeinstitutter skal give gebyr- og omkostningsoplysninger på en forståelig måde, så kunden kan træffe sin investeringsbeslutning på et informeret grundlag. En vigtig del af at sikre klare og forståelige oplysninger i rapporterne med investeringsomkostninger er at benytte dækkende betegnelser for de enkelte poster og beskrive, hvad den enkelte post omfatter, hvor det er relevant.

Ved inspektionen gennemgik Finanstilsynet en række eksempler på omkostningsrapporter sendt til kunder fra de deltagende institutter. Det var gennemgående for rapporterne, at der var omkostningsposter, hvor det ikke var let at forstå, hvad omkostningsposterne dækkede. De fleste institutter inkluderede en ordliste i rapporterne med forklaringer til den enkelte omkostningspost og eventuelt yderligere relevante begrebsforklaringer, men disse var utilstrækkelige.

For at en ordliste er fyldestgørende, skal den være let at overskue, og alle omkostningsposter vist i rapporten, der ikke er selvforklarende, skal forklares. Forklaringerne skal være tilstrækkelige til, at en kunde kan forstå, hvorfor han/hun har betalt omkostningen/gebyret, og om det er en engangsomkostning, en løbende omkostning eller en transaktionsomkostning.

### **3.3 Oplysning om tredjepartsbetalinger**

Pengeinstitutter skal præsentere tredjepartsbetalinger, som de har modtaget i forbindelse med investeringservice leveret til en kunde, særskilt i rapporten.

I forbindelse med inspektionen konstaterede Finanstilsynet, at institutterne angiver tredjepartsbetalinger på en separat linje, men de fleste præsenterer posten som en underkategori af produktomkostningerne. Dette er i overensstemmelse med en tidligere fælles forståelse i branchen om efterlevelse af den pågældende regel.

ESMA har dog sidenhen i en Q&A præciseret kravene til præsentation af tredjepartsbetalinger i ex post-rapporter. Det følger dermed af reglerne, at tredjepartsbetalinger enten skal angives i selve omkostningsoversigten i en separat linje på samme niveau som service- og produktomkostningerne eller som en underkategori af posten for serviceomkostningerne.

Baggrunden er, at tredjepartsbetalinger skal have til formål at dække kvalitetsforbedrende service ydet af pengeinstituttet (eller eventuelle tredjeparter, som kunden er blevet henvist til) ved formidling af det finansielle produkt. Hvis pengeinstituttet modtager tredjepartsbetalinger uden at levere en kvalitetsforbedrende service, skal pengeinstituttet betale beløbet tilbage til kunden.

### **3.4 Illustration af omkostningernes effekt på afkastet**

Pengeinstitutter skal sammen med omkostningsoplysningerne levere en illustration, som viser effekten af de samlede omkostninger og gebyrer på investeringens afkast. Illustrationen skal give kunden yderligere oplysninger end, hvad f.eks. præsentationen af de samlede omkostninger i beløb og i procent af beholdningen allerede giver. Illustrationen kan f.eks. være et narrativ, en figur eller en graf.

Ved inspektionen observerede Finanstilsynet, at de fleste institutter har valgt at benytte et narrativ. Typisk indeholder narrativet, at de samlede omkostninger har reduceret afkastet. Ét institut viste en graf med afkast fratrukket omkostninger på baggrund af ex ante-omkostningsdata. Et andet institut gav yderligere oplysninger i ordlisten sidst i omkostningsrapporterne om, hvor kunden kan finde yderligere oplysninger om afkast, samt hvilke omkostninger der allerede er fratrukket det afkast, som kunden dér vil kunne aflæse.

Finanstilsynet vurderer, at der er rum til at forbedre illustrationen af omkostningernes effekt på afkastet, således at omkostningsrapporterne i højre grad end det, der er praksis i dag, klæder kunden på til at kunne forstå, hvilken betydning tallene i omkostningsrapporten har for kundens afkast på sin investering. Pengeinstitutterne opfordres bredt til at forbedre praksis ved bl.a. at inddrage førnævnte eksempler.

#### **Best practice #2: Præsentation af oplysningerne**

- Omkostningsrapporten kan indeholde udspecificering af oplysninger i forhold til minimumskravet. En yderligere udspecificering af omkostningsoplysninger i rapporten må ikke ske på bekostning af klarhed og forståelighed for kunden.
- De totale omkostninger og gebyrer skal udtrykkes både som et pengebeløb og som en procentdel. Det skal fremgå i rapporten, hvordan procentdelen er beregnet.
- Det skal være klart af rapporten, hvad den enkelte omkostningspost dækker, herunder hvorfor kunden har betalt den givne omkostning/gebyr, og om det er en engangsomkostning, en løbende omkostning eller en transaktionsomkostning. Til dette kan f.eks. en ordliste benyttes.
- Pengeinstituttet skal præsentere tredjepartsbetalinger, som det har modtaget i forbindelse med investeringsservice leveret til en kunde, særskilt i rapporten. Tredjepartsbetalinger kan enten angives på en separat linje på samme niveau som de aggregerede serviceomkostninger og produktomkostninger eller som en underkategori af serviceomkostningerne.
- Pengeinstitutterne opfordres til forbedre illustrationen af omkostningernes effekt på afkastet, så kunden klædes bedre på til at kunne forstå, hvilken betydning tallene i omkostningsrapporten har for kundens afkast.



## 4 BILAG: Retsgrundlag

Reglerne for ex post-oplysninger til kunder om omkostninger og gebyrer er fastsat i bekendtgørelse nr. 191 af 31. januar 2022 om investorbekyttelse ved værdipapirhandel (investorbekyttelsesbekendtgørelsen) og i Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/565 (MiFID II delegerede forordning). Desuden skal pengeinstituttet leve op til øvrig relevant lovgivning, f.eks. bekendtgørelse om ledelse og styring af pengeinstitutter m.fl. (ledelsesbekendtgørelsen) og lov om finansiel virksomhed (FIL).

Pengeinstitutter skal i forbindelse med investeringsrådgivning og execution only-transaktioner give kunder ex post-oplysninger om omkostninger og gebyrer i henhold til § 8, stk. 4, i investorbekyttelsesbekendtgørelsen og artikel 50, stk. 9, i MiFID II delegerede forordning.

Hensynet bag reglerne er bl.a. at sikre, at kunden kan få overblik over omkostningerne og kan træffe investeringsbeslutninger på et informeret grundlag, jf. § 8, stk. 3 og 5, i investorbekyttelsesbekendtgørelsen.

Pengeinstitutter skal have forretningsgange på alle væsentlige aktivitetsområder. Aktiviteter, der vedrører virksomheden i dens egenskab af finansiel virksomhed, anses som udgangspunkt for væsentlige, jf. § 13, stk. 1 og 2, i ledelsesbekendtgørelsen.

Pengeinstitutter skal have en god administrativ praksis og fyldestgørende interne kontrolprocedurer, jf. § 71, stk. 1, nr. 2 og 7, i FIL.

En værdipapirhandler skal, når det er relevant, stille omkostningsoplysningerne til rådighed for kunden regelmæssigt og mindst én gang om året i investeringens levetid, jf. § 8, stk. 4, i investorbekyttelsesbekendtgørelsen.

Af artikel 50, stk. 9, i MiFID II delegerede forordning fremgår en forpligtelse til på et individuelt grundlag at levere årlige ex post-oplysninger til kunder, jf. øvrige bestemmelser i artikel 50, samt forordningens bilag II. Forordningen er suppleret af ESMA's Q&A (ESMA35-43-349), som i Q&A nr. 9.21 har præciseret, at de årlige ex post-oplysninger skal tilgå kunderne hurtigst muligt efter udløbet af den etårige periode, som omkostningsoplysningerne vedrører.

Pengeinstitutter skal angive ex post-oplysningerne på en forståelig måde, så kunden kan træffe sin investeringsbeslutning på et informeret grundlag, jf. § 8, stk. 5, i investorbekyttelsesbekendtgørelsen.

Betalinger fra tredjeparter, som pengeinstitutter har modtaget i forbindelse med investerings-services leveret til kunder, vedrører de aggregerede omkostninger og gebyrer for investerings-service og/eller accessoriske tjenesteydelser leveret til kunden. Det gælder af artikel 50, stk. 2, 2. afsnit, i MiFID II delegerede forordning samt § 8, stk. 2, i investorbekyttelsesbekendtgørelsen. I henhold til bestemmelserne gælder desuden, at sådanne betalinger modtaget af tredjepart skal angives særskilt. Den delegerede forordning er suppleret af ESMA's Q&A (ESMA35-43-349), hvor det i Q&A nr. 9.7 er præciseret, at tredjepartsbetalinger, der

vises som en omkostning, skal tilføjes serviceomkostningerne og fratrækkes produktomkostningerne.

Hvis en del af de samlede omkostninger og gebyrer skal betales i eller repræsenterer et beløb i udenlandsk valuta, skal pengeinstituttet angive, hvilken valuta, der er tale om, de gældende omregningskurser og -omkostninger samt betalingsbetingelser eller betingelser for andre ydelser. Det gælder i henhold til artikel 50, stk. 3, i MiFID II delegerede forordning.

Pengeinstitutter skal i forbindelse med levering af investeringservice give deres kunder en illustration, der viser den samlede virkning af omkostninger på afkastet. Pengeinstitutter skal sikre, at illustrationen viser virkningen af de samlede omkostninger og gebyrer på investeringens afkast, jf. artikel 50, stk. 10, i MiFID II delegerede forordning.