

Danske Bank A/S
Att.: Direktionen

Sendt pr. digital post til CVR.nr. 61126228

23. april 2018

Ref. amv

J.nr. 6252-0109

Påtaler for mangler ved investeringsrådgivningen og egnedstesten i Danske Banks digitale investeringsløsning, June

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finanstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

Afgørelse

Finanstilsynet har undersøgt, hvordan Danske Bank A/S (herefter Danske Bank eller banken) gennemfører egnedstest i sin investeringsløsning "June".

Finanstilsynet påtaler på den baggrund, at der har været følgende mangler ved investeringsrådgivningen og egnedstesten i June:

Danske Bank har ikke indhentet pålidelige oplysninger om kundens investeringshorisont samt sikret, at June var egnet til at indsamle disse kundeoplysninger i overensstemmelse med § 10, stk. 1, nr. 3, i investorbeskyttelsesbekendtgørelsen¹, som uddybet i artikel 54, stk. 7, litra b, i Kommissionens delegerede forordning (EU) nr. 2017/565 af 25. april 2016 (herefter forordningen)².

Danske Bank har ikke indhentet de nødvendige oplysninger om kundens kendskab til det relevante investeringsområde, samt inddraget dette i vurderingen af, hvilken investeringsanbefaling kunden skulle have, i overensstemmelse med § 10, stk. 1, nr. 1, i investorbeskyttelsesbekendtgørelsen.

Danske Bank har ikke sikret pålideligheden af de oplysninger, som banken modtog fra kunderne i June og banken har ikke haft procedurer, der kunne

ERHVERVSMINISTERIET

¹ BEK nr. 747 af 7. juni 2017 om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel

² Kommissionens delegerede forordning (EU) nr. 2017/565 af 25. april 2016 om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/65/EU for så vidt angår de organisatoriske krav til og vilkårene for drift af investeringsselskaber samt definitioner af begreber med henblik på nævnte direktiv.

identificere relevante åbenlyse unøjagtigheder i overensstemmelse med artikel 54, stk. 7, litra d, i forordningen, jf. § 3 i investorbeskyttelsesbekendtgørelsen.

Danske Bank har ikke foretaget en vurdering af, om det finansielle instrument, der blev anbefalet, var egnet for kunden ud fra kundens individuelle forhold i overensstemmelse med investorbeskyttelsesbekendtgørelsens § 3, herunder om det var hensigtsmæssigt for kunden at investere i et finansielt instrument, der er lagerbeskattet.

Finanstilsynet påtaler ovenstående forhold, da banken har redegjort for, at de pågældende mangler er håndteret, således at June nu på disse områder er i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Om undersøgelsen

Finanstilsynet har i efteråret 2017 gennemført en undersøgelse af Danske Banks digitale investeringsløsning June med fokus på, om banken efterlever reglerne for gennemførelse af egnethedstest.

Som værdipapirhandler er Danske Bank underlagt reglerne i bekendtgørelse nr. 747 af 7. juni 2017 om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel (investorbeskyttelsesbekendtgørelsen), samt kommissionens delegerede forordning (EU) nr. 2017/565 af 25. april 2016 (forordningen).

Finanstilsynet anmodede den 17. oktober 2017 Danske Bank om at redegøre for, hvordan June efterlever reglerne i investorbeskyttelsesbekendtgørelsen. Banken blev bl.a. bedt om at redegøre for den rådgivning, som kunder modtager igennem June, og hvilke oplysninger banken indsamler fra kunden til brug for at gennemføre egnethedstest.

Danske Bank sendte den 9. november 2017 sin redegørelse og sendte en supplerende redegørelse den 7. december 2017.

Efter at have haft denne afgørelse i høring, har Danske Bank i et høringsvar den 14. marts 2018, samt opfølgende den 5. april 2018 redegjort for, at banken har foretaget ændringer i June, der imødekommer de mangler Finanstilsynet har konstateret.

Regelgrundlag

Det følger af investorbeskyttelsesbekendtgørelsens § 3, at en værdipapirhandler skal handle ærligt, redeligt og professionelt og i sine kunders bedste interesse.

Af vejledningen³ til investorbekendtgørelsen fremgår uddybende om denne generalklausul, at det indgår i forpligtelsen til at handle redeligt og professionelt, at værdipapirhandleren som led i sin rådgivning skal inddrage konsekvenser af de skatteregler, som er relevante for kunden i forhold til de produkter og ydelser, som rådgivningen omfatter, eller henvise kunden til anden rådgivning herom.

Af investorbekendtgørelsens § 10 fremgår, at når en værdipapirhandler udøver investeringsrådgivning eller porteføljepleje, skal værdipapirhandleren indhente de nødvendige oplysninger om kunden, så værdipapirhandleren kan anbefale kunden den investering, der egner sig for kunden. Af § 10, stk. 1, nr. 1-3, fremgår, at værdipapirhandleren skal indhente de nødvendige oplysninger om kundens hhv. kendskab til og erfaring på det relevante investeringsområde, finansielle situation, samt kundens investeringsformål.

Artikel 54 i kommissionens delegerede forordning (EU) nr. 2017/565 af 25. april 2016 (forordningen) indeholder nærmere bestemmelser om, hvilke oplysninger værdipapirhandleren skal indhente til brug for egnethedstesten. Af bestemmelsens stk. 5 fremgår, at værdipapirhandleren skal indsamle oplysninger om kundens investeringsmål, herunder tidshorisont, risikovilje, risiko-profil og formålet med investeringen.

Af artikel 54, stk. 7, fremgår, at værdipapirhandleren skal træffe rimelige foranstaltninger til at sikre, at de indhentede oplysninger er pålidelige. Dette omfatter bl.a. at alle værktøjer, som anvendes i egnethedsvurderingen, skal være egnet til formålet og være passende udformet til at blive anvendt i forbindelse med kunderne, idet alle begrænsninger skal identificeres og aktivt mindskes som led i egnethedsvurderingsprocessen, jf. artikel 54, stk. 7, litra b. Det omfatter samtidig, at værdipapirhandleren skal anvende passende foranstaltninger til at sikre konsistensen af kundeoplysninger, f.eks. ved at være opmærksom på, om der er åbenlyse mangler i de oplysninger, kunderne har givet, jf. artikel 54, stk. 7, litra d.

Overordnet om June

Danske Bank beskriver i sin redegørelse af 9. november 2017 overordnet om June:

"Det er kun muligt at blive kunde i June gennem hjemmesiden june.dk, som også er den primære markedsføringskanal. Oprettelses- og aftaleforløbet omfatter overordnet fire dele:

³ Vejledning nr. 88 af 18 juli 2011 til bekendtgørelse om investorbekendtgørelse ved værdipapirhandel

- *Information til kunden om June, investering og June-fondene, herunder omkostninger.*
- *Investeringsanbefaling på baggrund af oplysninger afgivet af kunden.*
- *Kundeoprettelse, herunder indhentning af oplysninger iht. hvidvaskloven.*
- *Præsentation af aftaletekst og underskrift heraf med NemID."*

Kundens forløb igennem June er endvidere beskrevet i det vedlagte materiale, der bl.a. omfatter skærmpoint fra June. Når en kunde har oprettet en adgangprofil i June, får kunden følgende beskrivelse af processen:

"Sådan kommer du i gang

- *Læs kort om June, og besvar tre spørgsmål om din investering.*
- *Svar på syv simple spørgsmål om din økonomi.*
- *Se den investering, June anbefaler til dig og din økonomi.*
- *Opret din June-konto med NemID, og overfør det beløb, du vil investere."*

Kunden kan i June anbefales én af fem investeringsfonde. Fondene er UCITS investeringsfonde domicileret i Luxembourg. Hver afdeling investerer i et antal eksterne ETF'er. Investeringer gennem June beskattes efter lagerprincippet.

Danske Bank benytter en anbefalingsmatrice til at bestemme, hvilken anbefaling kunden skal have. Matricen består af følgende tre kriterier: kundens tabsevne, tidshorisont og risikovillighed. På baggrund af kombinationen af disse tre kriterier bestemmes den investeringsanbefaling, som kunden får.

Den fremgår af bankens redegørelse, at [...] personer har modtaget en investeringsanbefaling pr. 27. oktober 2017, samt at [...] personer har foretaget investering.

I det følgende gennemgås de mangler, Finanstilsynet har fundet ved June i forbindelse med undersøgelsen.

1. Indsamling af oplysninger om kundens investeringsformål

Som det fremgår ovenfor, skal kunden svare på tre spørgsmål om investeringen, samt syv spørgsmål om kundens økonomi. På baggrund af de syv spørgsmål om kundens økonomi beregnes kundens tabsevne. Denne indgår i vurderingen af, hvilken anbefaling kunden skal have.

De tre spørgsmål kunden stilles om investeringen er følgende:

1. *"Til at starte med vil vi gerne vide, hvor meget du regner med at investere nu?"*
2. *"Investeringer skal have tid til at udvikle sig. Hvornår regner du med at skulle bruge pengene?"*
3. *"Man kan ikke investere uden risiko. Hvor meget risiko er du tryk ved at have?"*

Til spørgsmål 2 om kundens tidshorisont har kunden følgende svarmuligheder:

- *"3 – 7 år"*
- *"7 – 15 år"*
- *"Mere end 15 år"*

Af bankens redegørelse af 9. november 2017 fremgår, at det ikke var muligt for kunden at angive en tidshorisont kortere end tre år, og kunden modtog ikke oplysninger om, at det ikke er hensigtsmæssigt at investere via June, hvis kundens investeringshorisont er kortere end tre år.

Danske Bank har redegjort for, at man ikke finder en tidshorisont på under tre år relevant for investering i June, og af bankens anbefalingsmatrice fremgår, at kunder med en tidshorisont på under tre år ikke vil få en investeringsanbefaling.

Danske Bank har i høringsvaret af 14. marts 2018 redegjort for, at man har tilføjet en valgmulighed for en tidshorisont på "0 – 3 år", samt at man nu informerer kunden om, at man ikke anbefaler investeringer gennem June ved denne tidshorisont.

Finanstilsynets vurdering

Det er Finanstilsynets vurdering, at når Danske Bank forud for den nu gennemførte ændring indhentede oplysninger om kundens investeringshorisont, jf. forordningens artikel 54, stk. 5, begrænsede banken kundens svarmuligheder, så kunden ikke havde mulighed for at tilkendegive, at dennes tidshorisont var mindre end tre år. Kunder med en investeringshorisont på under tre år ville derfor enten skulle vælge en ikke-retvisende tidshorisont, eller selv komme til den konklusion, at det ikke var hensigtsmæssigt at investere gennem June.

Det er på den baggrund Finanstilsynets vurdering, at June ikke forud for ændringen har været udformet på en måde, så værktøjet var egnet til at indhente oplysninger om kundens investeringshorisont, og at banken dermed ikke i overensstemmelse med § 10, stk. 1, nr. 3, i investorbeskyttelsesbekendtgørelsen, i tilstrækkelig grad indsamlede de nødvendige oplysninger om kundens investeringsformål, og ej heller sikrede pålideligheden af de

indsamlede kundeoplysninger, som banken efter artikel 54, stk. 7, litra b, i forordningen var forpligtet til.

Finanstilsynet påtaler derfor, at Danske Bank ikke forud for ændringen af June havde sikret, at banken indhentede pålidelige oplysninger om kundens tidshorisont når kunden modtog rådgivning gennem June, samt ikke havde sikret at June var egnet til at indsamle disse kundeoplysninger i overensstemmelse med § 10, stk. 1, nr. 3, i investorbeskyttelsesbekendtgørelsen, som uddybet i artikel 54, stk. 7, litra b, i forordningen.

2. Vurdering af kundens kendskab

Følgende fremgår af bankens redegørelse af 9. november 2017 om bankens vurdering af kundens kendskab til de pågældende finansielle instrumenter:

"June er udviklet til at være enkelt og tilgængeligt for alle, der ønsker at investere, uanset erfaringsniveau. Løsningen er derfor opbygget med den antagelse, at ingen brugere har erfaring eller kendskab til UCITS investeringsfonde, som, jf. ovenfor, er de eneste produkter, der kan investeres i gennem June."

Banken foretog altså ikke en individuel vurdering af kundens kendskab til investering i UCITS fonde. Banken skriver derudover:

"Det er bankens opfattelse, at kunderne med den givne information bibringes et sådant kendskab til de investeringer, der i dag anvendes i June, og den tilhørende risiko, at der – også af proportionalitetshensyn – ikke er behov for at indhente oplysninger om, hvorvidt kunden i forvejen har erfaring og kendskab til investeringsfonde."

I høringssvaret af 14. marts 2018 har banken oplyst, at banken efterfølgende har indføjet nogle spørgsmål, der kan sikre, at kunderne forstår de væsentligste karakteristika ved de finansielle instrumenter, som June er baseret på. Brugeren skal svare rigtigt på spørgsmålene for at kunne fortsætte forløbet i June.

Finanstilsynets vurdering

Formålet med forpligtelsen til at indsamle oplysninger om kundens kendskab til et finansielt instrument er bl.a. at sikre, at værdipapirhandleren har et klart billede af kundens finansielle forståelse fsva. produktet og tjenesteydelsen, således at rådgivningen kan tage udgangspunkt i kundens individuelle forhold.

Det er Finanstilsynets vurdering, at det – selv ud fra en proportionalitetsbetragtning – ikke er tilladt, at erstatte denne forpligtelse med at give kunderne

en produktbeskrivelse baseret på en generel antagelse om kundernes samlede kendskab til det pågældende investeringsområde.

Produktoplysninger bør i stedet anvendes med henblik på at tilføre kunden et tilstrækkeligt kendskab til produktet i det tilfælde, hvor afdækningen har vist, at kunden ikke er tilstrækkelig bekendt med produktets egenskaber og risici.

Finanstilsynet vurderer derudover, at fremgangsmåden i June, hvor kunderne forud for ændringen fik produktoplysningerne pr. default, medførte en risiko for, at kunderne blot "klikkede" videre uden at læse og forstå produktoplysningerne.

Finanstilsynet finder på den baggrund, at banken forud for ændringen ikke efterlevede investorbekendtgørelsens § 10, stk. 1, nr. 1, idet banken ikke havde sikret, at kunden havde tilstrækkelig kendskab til det relevante investeringsområde, så banken dermed kunne anbefale kunden den værdipapirhandel og de finansielle instrumenter, der egnede sig for vedkommende. Finanstilsynet påtaler derfor, at Danske Bank forud for ændringen ikke havde indhentet de nødvendige oplysninger om kundens kendskab til det relevante investeringsområde, når kunden modtog rådgivning gennem June, samt at banken ikke inddrog dette i vurderingen af, hvilken investeringsanbefaling kunden skulle have.

3. Validering af data og identifikation af indlysende unøjagtigheder

Finanstilsynet har bedt Danske Bank redegøre for, hvordan banken sikrer, at de oplysninger der indhentes om kunderne er pålidelige samt, hvordan banken håndterer indlysende unøjagtigheder i kundernes oplysninger.

Banken skriver følgende om sin validering af data:

"Når kundens alder er kendt (ifm. den senere oprettelse af kundeforholdet) sammenholdes alderen med den valgte tidshorisont for investeringen. Hvis kunden er over 70 år og har valgt en tidshorisont over 15 år, eller hvis kunden er over 75 år og har valgt en tidshorisont på mere end 7 år, kontaktes kunden efterfølgende telefonisk for at sikre, at den valgte tidshorisont er korrekt.

Udover ovenstående, er banken ved at udvikle yderligere automatiske kontroller af kundernes oplysninger, således at åbenlyse unøjagtigheder kan identificeres i forbindelse med at kunden afgiver oplysninger om sin økonomi."

I Danske Banks høringssvar af 14. marts 2018, oplyser banken, at fra og med den 21. december 2017 er brugernes indtastede økonomiske oplysninger

blevet valideret. Banken har redegjort for, at valideringen foregår ved, at brugerens indtastede data kontrolleres i forhold til nogle identificerede typesituationer, der er baseret på statistiske sammenhænge mellem bl.a. indtægt, gæld og investering. Banken har redegjort for, at denne proces øger sikkerheden for, at de økonomiske oplysninger er korrekte.

Finanstilsynets vurdering

Det er Finanstilsynets vurdering, at det er væsentligt, at der i automatiske rådgivningstjenester, er fokus på at sikre, at de oplysninger kunden giver, er pålidelige, herunder undersøge oplysningerne for indlysende unøjagtigheder. Kunden er ikke på noget tidspunkt i kontakt med en rådgiver, der har mulighed for at stille opfølgende eller opklarende spørgsmål til kundens oplysninger.

I June er særligt beregningen af kundens tabsevne et centralt element, idet investeringsanbefalingen bl.a. bestemmes på baggrund heraf. Dog fremgik det af bankens redegørelse, at banken ikke forud for de gennemførte ændringer havde særlige mekanismer, der sikrede, at de finansielle oplysninger, som kunderne gav, var korrekte eller på anden vis havde mekanismer, der kunne identificere indlysende unøjagtigheder i de finansielle oplysninger. Det fremgik således af bankens redegørelse, at banken udelukkende havde automatiske kontroller på kundens alder kombineret med den valgte tidshorisont. Derudover var der indtil december 2017 ikke yderligere automatiske kontroller, der sikrede mod indlysende unøjagtigheder i kundens oplysninger.

Finanstilsynet finder på den baggrund, at det var i strid med artikel 54, stk. 7, litra d, i forordningen og dermed § 3 i investorbeskyttelsesbekendtgørelsen, at banken ikke yderligere havde sikret pålideligheden af kundens oplysninger, herunder at banken ikke havde tilstrækkelige systemer, der kunne identificere relevante åbenlyse unøjagtigheder.

Finanstilsynet påtaler dette.

4. Identifikation af kunder, som det finansielle instrument ikke er egnet for

Banken beskriver i redegørelsen, at hvis kundens investering overstiger særlige faste beløbsgrænser, kontaktes kunden skriftligt eller telefonisk. Om dette anfører banken følgende:

"Kunder hvis investering i June (fra starten eller senere) overstiger 300.000 kr. modtager en e-mail med oplysning om, at andre af Danske Banks investeringsløsninger måske kan have interesse."

Banken har sendt et eksempel på ovennævnte e-mail. I e-mailen gøres kunden opmærksom på, at de skattemæssige effekter af investeringen bliver

større, når investeringen bliver større. Kunden henvises til at læse mere herom på bankens hjemmeside og oplyses om muligheden for at få skatterådgivning ved at kontakte en uafhængig skatterådgiver. Banken gør desuden kunden opmærksom på, at Danske Bank tilbyder andre investeringsløsninger end June, og at disse måske kan have kundens interesse, når det investerede beløb bliver større.

I bankens redegørelse anføres følgende om kontakten til kunder med investeringer i June på over [...] kr.:

"Kunder, hvis investering i June (fra starten eller senere) overstiger [...] kr. modtager et telefonopkald fra en investeringsrådgiver for at sikre, at kundens valg af June er hensigtsmæssigt."

Banken har fremsendt et eksemplar af den e-mail, som automatisk sendes til investeringsrådgivere om, at kunden skal ringes op. Heraf fremgår følgende:

"... Kunden skal ringes op for at sikre, at kunden er opmærksom på den skattemæssige behandling (lagerbeskatning og kapitalindkomst) og for at vurdere om andre af bankens investeringsprodukter evt. er mere relevant."

I bankens supplerende redegørelse af 7. december 2017 anfører banken de to primære formål med dette telefonopkald:

- "• Afklare om andre af bankens investeringsprodukter er bedre egnet til kunden end June og oplyse om mulighederne.*
- Sikre, at kunden er klar over hvordan investering i June beskattes."*

I høringssvaret af 14. marts 2018 oplyser banken, at man fra og med 26. februar 2018 har indføjet et spørgsmål, der afdækker om kunden modtager offentlige ydelser, samt indsat oplysninger til kunderne om de mulige konsekvenser af at foretage investeringen, hvis man modtager offentlige ydelser.

Finanstilsynets vurdering

Når en værdipapirhandler yder investeringsrådgivning, giver værdipapirhandleren en konkret anbefaling til en kunde personligt om transaktioner i specifikke finansielle instrumenter. Idet der er tale om en personlig anbefaling, skal værdipapirhandleren tage udgangspunkt i kundens individuelle forhold. Som tidligere anført indebærer forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt, at værdipapirhandleren i sin rådgivning skal inddrage konsekvenserne af de skatteregler, som er relevante for kunden og de produkter og ydelser, som rådgivningen omhandler.

Danske Bank har redegjort for, at vurderingen af, om transaktionen er egnet for kunden, forud for de foretagne ændringer skete ud fra bankens anbefalingsmatricer og de oplysninger, som kunderne indtaster, herunder kundens kombination af tabsevne, tidshorisont og risikovillighed. Danske Bank vurderede altså, at UCITS investeringsfonde var egnede finansielle instrumenter for alle kunder, der opfyldte kriterierne i June for at få en investeringsanbefaling.

Finanstilsynet finder det problematisk, at banken forud for til de foretagne ændringer ikke inddrog relevante individuelle forhold i vurderingen af, om det specifikke finansielle instrument var egnet for kunden. Der burde f.eks. indgå en overvejelse om, hvorvidt UCITS investeringsfonde, der er lagerbeskattede, skal anbefales til alle kunder. Eksempelvis om UCITS investeringsfonde er egnede for kunder, der modtager offentlige ydelser, hvor der kan foretages modregning, hvis personens indkomst overstiger et konkret niveau, herunder folkepensionister, der modtager pensionstillæg. Af hensyn til at sikre en relevant og fyldestgørende rådgivning for disse kunder, burde June have været indrettet sådan, at man kunne tage højde for, om det er i kundens interesse at investere i finansielle instrumenter, hvor også urealiserede afkast og tab i året betragtes som indkomst.

Det er derfor Finanstilsynets vurdering, at banken tidligere ikke i tilstrækkelig grad inddrog kundens individuelle forhold i vurderingen af, om det finansielle instrument var egnet for kunden. Finanstilsynet finder, at dette var i strid med § 3 i investorbeskyttelsesbekendtgørelsen.

Finanstilsynet påtaler dette.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan, senest 4 uger efter at afgørelsen er modtaget, jf. § 372, stk. 1, i lov om finansiell virksomhed, indbringes for Erhvervsankenævnet pr. e-mail til adressen ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldbolden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00.

Det følger af § 7 i bekendtgørelse om Erhvervsministeriets Erhvervsankenævn, at det er forbundet med et gebyr på 4.000 kr. at klage til Erhvervsankenævnet. Ved klager over forhold, der ikke vedrører klagerens aktuelle eller fremtidige erhvervsforhold, er gebyret dog 2.000 kr. Efter § 15, stk. 4, i nævnte bekendtgørelse, kan nævnet eller formanden på dets vegne træffe bestemmelse om hel eller delvis tilbagebetaling af det indbetalte gebyr, hvis der gives klageren helt eller delvist medhold. Gebyret tilbagebetales, hvis klagen afvises.

Offentliggørelse

Det følger af § 354 b i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og afgørelsen vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.