

Temaundersøgelse:

Opbevaring af dokumentation og brug af ikkegodkendte kommunikationsmidler hos værdipapirhandlere

1. Baggrund og formål

Finanstilsynet iværksatte i oktober 2024 en temaundersøgelse af tre pengeinstitutter, der udfører investeringsservice og investeringsaktiviteter (*herefter benævnt "værdipapirhandlere" eller "værdipapirhandleren"*), og deres opbevaring af dokumentation og brug af ikkegodkendte kommunikationsmidler.

Formålet var at undersøge:

- om værdipapirhandlerne opfylder reglerne om fyldestgørende dokumentation for udførte tjenesteydelser, aktiviteter og transaktioner, herunder optagelse af telefonsamtaler og elektroniske meddelelser
- hvilke foranstaltninger værdipapirhandlerne har truffet for at undgå, at medarbejdere gør brug af privatejet udstyr eller ikke-godkendte kommunikationsformer, som værdipapirhandlerne ikke er i stand til at optage eller kopiere.

Undersøgelsen blev gennemført på baggrund af materiale, som Finanstilsynet rekvirerede fra de udvalgte virksomheder.

Formålet med dokumentationskravene er at sikre investorbeskyttelsen og øge retssikkerheden i både værdipapirhandlerens og deres kunders interesse. Dokumentation sikrer, at værdipapirhandleren har bevis for vilkårene for enhver ordre afgivet af en kunde, og for, at ordren svarer til den transaktion, som værdipapirhandleren har udført. Desuden er opbevaring af dokumentation en vigtig del af at kunne afsløre og bevise eventuelt markedsmissbrug.

Kravene til opbevaring af dokumentation, herunder optagelse af telefonsamtaler og elektroniske meddelelser følger af § 10 i bekendtgørelse nr. 921 af 26. juni 2017 om de organisatoriske krav til værdipapirhandlere (herefter bekendtgørelsen) og artikel 76 i den delegerede forordning (EU) 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 (den delegerede forordning).

I følgende gengives indholdet af de centrale krav til værdipapirhandlere vedrørende pligten til opbevaring af dokumentation.

2. Retsgrundlag

2.1 § 10 i bekendtgørelse om de organisatoriske krav til værdipapirhandlere

Bekendtgørelsens § 10 implementerer artikel 16, stk. 7, i direktiv 2014/65/EU (MiFID II) om organisatoriske krav.

§ 10 i bekendtgørelsen fastsætter således krav til værdipapirhandlernes dokumentation for udførte tjenesteydelser, aktiviteter og transaktioner, herunder optagelse af telefonsamtaler og opbevaring af elektroniske meddelelser vedrørende transaktioner foretaget for værdipapirhandlerens egen regning og levering af tjenesteydelser i forbindelse med kundeordre. Det betyder at, værdipapirhandleren skal opbevare telefonsamtaler og elektroniske meddelelser, der har til hensigt at føre til transaktioner eller levering af tjenesteydelser ifm. kundeordre. Dette også selvom samtalen eller meddelelsen ikke føre til noget.

Desuden skal værdipapirhandleren træffe alle rimelige foranstaltninger for at optage relevante telefonsamtaler og opbevare relevante elektroniske meddelelser, der foretages med, sendes fra eller modtages af udstyr, som værdipapirhandleren stiller til rådighed for en medarbejder eller hvis et udstyrs anvendelse er blevet godkendt eller tilladt af værdipapirhandleren. Værdipapirhandleren skal også træffe alle rimelige foranstaltninger for at undgå, at en medarbejder foretager eller modtager relevante telefonsamtaler og sender eller modtager elektroniske meddelelser på privatejet udstyr, som værdipapirhandleren ikke er i stand til at optage eller kopiere.

Hvis ordre afgives af kunder gennem andre kanaler, skal disse gives på et varigt medium, som eksempelvis e-mail eller ved at der foreligger dokumentation for kundeordre afgivet på møder. Relevante samtaler fra fysiske møder med kunder ansigt til ansigt kan dokumenteres ved anvendelse af skriftlige referater eller noter.

Værdipapirhandleren skal underrette nye og eksisterende kunder om, at telefonkommunikation eller -samtaler, der fører til eller kan føre til transaktioner, optages. Det er ikke tilladt at yde investeringsservice eller udføre investeringsaktiviteter pr. telefon for kunder, der ikke på forhånd er underrettet om optagelsen. Det er dog tilstrækkeligt at dette gøres én gang.

Dokumentationen skal opbevares i minimum fem år.

2.2 Artikel 76 i den delegerede forordning om supplerende regler for så vidt angår de organisatoriske krav

Efter den delegerede forordning er der krav om at værdipapirhandlerne skal indføre, gennemfører og til enhver tid besidde en effektiv politik for dokumentation vedrørende telefonsamtaler og elektronisk kommunikation. Politikken skal være skriftlig og svare til selskabets størrelse og organisation. Politikken skal bl.a. omfatte en identifikation af de telefonsamtaler og den elektroniske kommunikation, der er omfattet af dokumentationskravene samt specifikation af de procedurer, som skal følges, og de foranstaltninger, som skal træffes hvis ekstraordinære omstændigheder, som eksempelvis et teknisk problem, gør, at selskabet ikke er i stand til at dokumentere samtaler/kommunikation på udstyr udstedt, godkendt eller tilladt af selskabet. Det er desuden et krav,

at værdipapirhandlerne periodisk evaluerer effektiviteten af deres politikker og procedurer samt at ledelsesorganet effektivt overvåger og kontrollerer disse.

Endvidere er der krav om, at værdipapirhandleren fører og regelmæssigt ajourfører dokumentation over de personer, som har udstyr, der er godkendt til anvendelse af selskabet, og at medarbejdere bliver uddannet og undervist i værdipapirhandlerens politikker og procedurer vedrørende overholdelse af reglerne for opbevaring af dokumentation.

For at sikre overholdelse af dokumentationskravene er det et krav, at værdipapirhandlerne periodisk overvåger dokumentationen, herunder relevante samtaler vedrørende transaktioner og ordrer omfattet af disse krav. Overvågningen skal være risikobaseret og forholdsmæssig.

Den delegerede forordning fastsætter også krav til, hvad værdipapirhandleren skal oplyse nye og eksisterende kunder om, inden de leverer investeringstjenester og aktiviteter vedrørende modtagelse, formidling og udførelse af ordre, og hvilke oplysninger, der som minimum skal dokumenteres, vedrørende relevante samtaler som foretaget på fysiske møder.

Det er et krav, at den opbevarede dokumentation opbevares på et varigt medium, som tillader, at den kan afspilles igen eller kopieres, og den skal opbevares i et format, der ikke tillader, at den kan ændres eller slettes i den oprindelige dokumentation. Værdipapirhandleren skal endvidere sikre kvaliteten, nøjagtigheden og fuldstændigheden af dokumentationen vedrørende alle telefonsamtaler og al elektronisk kommunikation.

3. Finanstilsynets observationer og forventninger

Undersøgelsen viste, at værdipapirhandlerne har systemer og politikker for at leve op til kravene vedrørende dokumentation og brugen af ikkegodkendte kommunikationsmidler. Undersøgelsen viste dog også nogle udfordringer i forbindelse med kravene til dokumentation, og at der sker fejl. De følgende afsnit beskriver de væsentligste observationer fra undersøgelsen og Finanstilsynets anbefalinger og forventninger til god praksis på området.

Observationerne relaterer sig til:

- forretningsgange, herunder graden af automatik i systemerne
- undervisning af medarbejdere
- brugen af personlige enheder og arbejdstelefon som privattelefon
- kontroller
- opfølgning på kontrolresultater.

3.1 Forretningsgange

Undersøgelsen viste, at værdipapirhandlernes tiltag for at overholde reglerne om opbevaring af dokumentation og brugen af ikkegodkendte kommunikationsmidler først og fremmest består i at have systemer og forretningsgange til medarbejdere, der arbejder med investeringsservice og -aktiviteter. Det omfatter forretningsgange, der fastsætter, hvilke kommunikationskanaler værdipapirhandleren tillader i forbindelse med investeringsservice og -aktiviteter, og specifikke retningslinjer for de forskellige kommunikationsformer, herunder telefonsamtaler, videomøder, e-mail og fysiske møder. Desuden har værdipapirhandlerne fastsat retningslinjer for nødprocedurer og for, hvordan medarbejderne skal forholde sig, i tilfælde af at logning og arkivering af elektronisk kommunikation ikke er tilgængelig.

Finanstilsynets forventninger og anbefalinger

Finanstilsynet bemærker, at værdipapirhandlerne ikke udelukkende sikrer dokumentationen per automatik gennem tekniske løsninger. Det kræver i et vist omfang mere af de enkelte medarbejdere, som skal vide, hvordan de handler korrekt, f.eks. hvilke kommunikationsmidler der er tilladte, og som de kan benytte i overensstemmelse med forretningsgangene.

Værdipapirhandlerne har generelt mange forretningsgange på området, som i nogle tilfælde er svære at finde rundt i og svære at læse. Det er vigtigt, at forretningsgangene er lette at forstå og bruge for de relevante medarbejdere, så det er tydeligt for dem, hvordan de sikrer korrekt logning og dermed dokumentation for kommunikationen i forbindelse med investeringsservice og -aktiviteter. Det skal derfor også være klart, hvilke medarbejdere de enkelte forretningsgange retter sig mod. Antallet af forretningsgange bør så vidt muligt begrænses, og det bør fremgå tydeligt af den enkelte forretningsgangs titel og struktur, hvilken information den indeholder, og hvor information kan findes. Det gælder særligt, når værdipapirhandleren har mange forretningsgange.

Selvom sikring af dokumentation til en vis grad kan afhænge af den enkelte medarbejders korrekte ageren, understreger Finanstilsynet, at det er værdipapirhandlerens ansvar, at dokumentationen bliver sikret i overensstemmelse med reglerne.

3.1.1 Automatisk optagelse af kommunikation

Det er medarbejderne, der skal sikre dokumentationen af de enkelte transaktioner ved at efterleve forretningsgangene. Derfor kan menneskelige fejl også være årsag til, at kravene til dokumentation ikke bliver opfyldt. Selvom værdipapirhandlerne har systemer, der skal sørge for automatisk logning af kommunikationen, kræver det, at medarbejderne alene anvender de tilladte kommunikationsmidler.

I ét system med en lavere grad af automatik viste undersøgelsen en forhøjet risiko for fejl. Dette bl.a. ved et system, hvor kun medarbejdere, der primært arbejder med investeringsservice, automatisk får optaget deres kommunikation hvorimod medarbejdere, der kun delvist arbejder med investering, manuelt skal aktivere optagelse af kommunikation når emnet omhandler investering. Kontrolresultater viste bl.a., at værdipapirhandleren med det pågældende system havde en høj fejlmargen på 40 pct.

Finanstilsynets forventninger og anbefalinger

Logning bør så vidt muligt ske automatisk ved hjælp af systemer, fremfor manuel aktivering, for at begrænse risikoen for fejl, herunder særligt menneskelige fejl. Finanstilsynet anerkender, at et hensyn til at begrænse generel overvågning af medarbejdernes kommunikation, så en overvågning alene vedrører investeringsservice, kan retfærdiggøre et manuelt system for nogle medarbejdere. Det vil bero på en konkret vurdering for hver værdipapirhandler og dennes indretning, hvornår og for hvem et manuelt system er rimeligt.

Finanstilsynet understreger, at det altid vil være værdipapirhandlerens ansvar at sikre den påkrævede dokumentation, herunder at alle rimelige foranstaltninger herfor er truffet. Et manuelt system stiller høje krav til medarbejderne. En høj fejlmargen i dokumentationen, som kan tilskrives medarbejdernes ageren, kan tale for, at værdipapirhandleren bør indføre automatiske systemer.

3.2 Undervisning af medarbejdere

Reguleringen kræver, at værdipapirhandlerne skal uddanne og undervise deres medarbejdere i procedurerne for kravene til dokumentation for udførte tjenesteydelser, aktiviteter og transaktioner. Der er dog ikke faste retningslinjer for, hvordan eller hvor ofte denne uddannelse og undervisning skal finde sted.

Undersøgelsen viste, at værdipapirhandlerne i et vist omfang underviser medarbejderne i dokumentationskravene. Værdipapirhandlerne orienterer medarbejderne om dokumentationskravene ved ansættelsen og efterfølgende på forskellig vis, via bl.a. intranet, påmindelsesmails mv. for at gøre dem opmærksomme på, at de skal overholde de relevante forretningsgange og politikker på området. En ud af de tre værdipapirhandlere har en årlig MAR/MiFID-undervisning af medarbejdere, som beskæftiger sig med investering. På det seneste møde blev medarbejderne bl.a. blev undervist i, hvilke kommunikationsmidler de må benytte.

Finanstilsynets forventninger og anbefalinger

Medarbejdernes efterlevelse af de fastsatte forretningsgange spiller en stor rolle i værdipapirhandlerens overholdelse af de fastsatte krav til dokumentation. Det er derfor afgørende, at medarbejderne er grundigt informeret om dokumentationskravene og vigtigheden af at overholde forretningsgangene på området.

Værdipapirhandlerne bør uddanne og undervise medarbejderne i procedurerne for dokumentation ved opstart. Herefter bør undervisningen løbende følges op. Den enkelte værdipapirhandler må på baggrund af sin størrelse og indretning vurdere det konkrete behov og tilrettelægge undervisningen herefter.

Det bemærkes, at hvis værdipapirhandleren har et manuelt system, hvor overholdelse af dokumentationskravene i højere grad er afhængig af medarbejderne, herunder at de aktiverer optagelse af relevante samtaler, bør værdipapirhandleren have ekstra fokus på at sikre, at medarbejderne forstår kravene. Det stiller altså større krav til grundig og effektiv uddannelse og undervisning af medarbejderne.

3.3 Brug af private enheder og arbejdstelefon som privattelefon

Undersøgelsen viste, at nogle værdipapirhandlere tillader deres medarbejdere at bruge private enheder til at kommunikere med kunderne, så længe kommunikationen ikke er investeringsrelateret.

Nogle af værdipapirhandlerne tilbyder desuden deres medarbejdere en arbejdstelefon, som medarbejderne kan vælge også at bruge privat. Medarbejderne har mulighed for at installere alle applikationer og udnytte alle funktioner på telefonerne – også dem, der ikke kan gemme dokumentation, såsom WhatsApp, Facetime og iMessage. Flere af værdipapirhandlerne begrænser ikke, via blokering, hvilke applikationer medarbejderne kan hente ned på de mobiltelefoner, som medarbejderne får udleveret. Sikringen af, at der ikke benyttes ikkegodkendte kommunikationsmidler, er således begrænset, og er alene fastsat i forretningsgange, politikker og til løbende undervisning.

Finanstilsynets forventninger og anbefalinger

Brug af private enheder til kommunikation med kunder, og arbejdstelefoner, som også kan bruges privat, øger risikoen for brud på reglerne om opbevaring af dokumentation og brugen af ikkegodkendte kommunikationsmidler.

Det skyldes bl.a., at der på arbejdstelefoner, der også kan bruges privat, ikke er blokering for installation af applikationer, der ikke er godkendt som kommunikationsmiddel hos værdipapirhandleren. Medarbejderne skal derfor selv være opmærksomme på ikke at kommunikere med kunderne via disse applikationer, som værdipapirhandleren ikke kan overvåge eller dokumentere.

Også tilfælde, hvor det er tilladt for en medarbejder at kommunikere med kunderne via private enheder, så længe samtalen ikke er investeringsrelateret, indebærer en forhøjet risiko for, at relevant dokumentation ikke sikres. Det kan f.eks. ske, hvis en samtale udvikler sig til at handle om investering, selvom emnet for samtalen som udgangspunkt var et andet. Her bør medarbejderen være instrueret i at afbryde samtalen for derefter at genoptage den

på udstyr og via kommunikationskanaler, som giver værdipapirhandleren mulighed for at gemme den.

Værdipapirhandleren risikerer at udviske linjerne mellem forretnings- og privatbrug ved at tillade medarbejderne at bruge private enheder til kommunikation med kunder eller ved at tillade, at en arbejdstelefon også bruges privat, hvilket begrænser den kontrol af medarbejdernes kommunikation som værdipapirhandleren kan udføre.

Værdipapirhandlerne har som anført pligt til at sikre, at den kommunikation, der føres med kunderne kan dokumenteres. Det er Finanstilsynets vurdering, at risikoen for manglende dokumentation væsentligt forøges, hvis medarbejdere, der arbejder med investering, kan benytte private enheder til kommunikation med kunder eller medarbejderen på sin arbejdstelefon kan benytte applikationer, som ikke er godkendte kommunikationsmidler. Værdipapirhandlerne bør imødegå denne risiko, hvilket kunne indebære, at sådanne medarbejdere ikke har mulighed for at benytte en arbejdstelefon som privattelefon og at adgangen til applikationer, som ikke er godkendte kommunikationsmidler, på arbejdstelefonen blokeres.

3.4 Kontroller

Overvågning af opbevaret dokumentation, herunder telefonsamtaler og elektronisk kommunikation, er nødvendig med henblik på at sikre, at værdipapirhandleren opfylder sine lovgivningsmæssige forpligtelser vedrørende dokumentationskravene.

Undersøgelsen viste, at alle værdipapirhandlerne har etablerede kontroller, som sikrer, at alle relevante medarbejdere, som omfattes af reglerne, bliver identificeret og opererer med de korrekte tilladelser, og at deres elektroniske enheder bliver opsat til korrekt logning. Hos to af værdipapirhandlerne bliver alle relevante medarbejdere automatisk logget efter udpegelse. Medarbejderne hos den sidste værdipapirhandler bliver inddelt i grupper, hvoraf en medarbejdergruppe automatisk altid bliver logget, mens medarbejdere i en anden gruppe manuelt skal aktivere logning, hvis samtalen er investeringsrelateret.

Kun en af de tre værdipapirhandlerne har etableret en kvalitativ kontrol på stikprøvebasis, som skal sikre, at de optagelser eller samtaler, der ligger til grund for transaktionerne, også reelt er gemt og kan fremfindes, og at indholdet lever op til den nødvendige kvalitet og fuldstændighed.

Ingen af de resterende værdipapirhandlere har en kvalitativ kontrol på området, men stoler derimod på, at de vil opdage eventuelle mangler i forbindelse med andre kontroller, som forfølges af andre årsager. Disse indirekte kontroller, herunder f.eks. MAR-overvågning, klagesager og myndighedshenvendelser, kan hjælpe med at afdække risici i forhold til logningsreglerne. De er dog

ikke specifikt designet til at sikre, at værdipapirhandlerne reelt kan fremfinde de optagelser eller samtaler, der ligger til grund for transaktionerne.

Flere værdipapirhandlere har etableret advarsler i MAR-overvågningen ved specifikke ord, f.eks. WhatsApp, Facetime mv., hvor medarbejdere eller kunder har forsøgt at bruge ikkegodkendte kommunikationsformer. Desuden har en af værdipapirhandlerne etableret et overvågningssystem, som skal sikre, at medarbejdere og kunder ikke benytter ikkegodkendte kommunikationsformer. Systemet er designet til at opdage tilfælde, hvor medarbejdere eller kunder forsøger at omdirigere relevante samtaler fra værdipapirhandlerens godkendte kanaler til kanaler, som ikke er overvågede og godkendte.

For at sikre overholdelse af dokumentationskravene skal værdipapirhandlerne periodisk overvåge den opbevarede dokumentation vedrørende transaktioner og ordrer, herunder relevante samtaler. Det følger af 76, stk. 6, i den delegerede forordning. Værdipapirhandleren skal desuden sikre kvaliteten, nøjagtigheden og fuldstændigheden af dokumentationen af alle telefonsamtaler og al elektronisk kommunikation. Det følger af artikel 76, stk. 10, i den delegerede forordning.

Finanstilsynet bad derfor som led i undersøgelsen alle værdipapirhandlerne om at foretage en stikprøvekontrol af 20 tilfældige handler fra uge 48 i 2024, som blev udført telefonisk eller online. Formålet var at kontrollere, om de nødvendige optagelser eller dokumentation for de pågældende ordrer eller handler var til stede. Værdipapirhandlerne blev bedt om at sende resultatet af stikprøvekontrollen sammen med en kort beskrivelse af udvælgelsesmetoden. Hvis stikprøvekontrollen afslørede manglende dokumentation, skulle værdipapirhandleren undersøge årsagen og medsende en beskrivelse af denne.

På baggrund af stikprøvekontrollerne konkluderede Finanstilsynet, at to værdipapirhandlere havde en fejlmargen på mellem 30 og 40 pct. Kun en enkelt værdipapirhandler var i stand til at finde dokumentation på alle 20 handler. Finanstilsynet observerede i forbindelse med undersøgelsen, at de fejl, som kunne konstateres hos værdipapirhandlerne, primært skyldtes menneskelige fejl. Det drejede sig f.eks. om fejlregistreringer, forglemmelser og manglende opmærksomhed på tilladte kommunikationsmidler. Kontrolresultaterne, herunder den store fejlmargen hos visse af værdipapirhandlerne, understreger vigtigheden af en dedikeret kvalitativ kontrol.

Finanstilsynets forventninger og anbefalinger

Værdipapirhandlere skal kontrollere, at de opbevarer den påkrævede dokumentation i overensstemmelse med reglerne. Det er ikke tilstrækkeligt at kontrollere, at relevante medarbejdere er udpeget, og at deres elektroniske enheder er korrekt opsat til logning. Indirekte kontroller, som forfølges af andre årsager, kan ikke opfylde kravet i artikel 76, stk. 6 og 10, i den delegerede

forordning om periodisk overvågning vedrørende den dokumentation, som er omfattet af dokumentationskravene. En dedikeret og kvalitativ kontrol er nødvendig, før værdipapirhandlere kan anses for at leve op til kravene for kontrol på området.

Værdipapirhandlerne bør udforme den dedikerede kontrol som en stikprøvekontrol, der f.eks. kan foretages hvert kvartal. Kontrollens hyppighed og omfang bør være risikobaseret og stå forholdsmæssigt i relation til værdipapirhandlerens størrelse og kompleksitet. Desuden bør kontrolresultaterne og eventuelle interne risikovurderinger tages i betragtning, når hyppigheden og omfanget af kontrollen bestemmes, så kontrollen f.eks. intensiveres i tilfælde af mange fejl og udfordringer, indtil der ses en forbedring.

Hvis en værdipapirhandler f.eks. har et system, hvor medarbejdere manuelt skal aktivere optagelse af deres kommunikation, afhænger sikringen af dokumentation i høj grad af, at medarbejderen agerer korrekt. Denne afhængighed øger risikoen for fejl, og værdipapirhandleren bør derfor, som nævnt under afsnit 3.1.1, have en så høj grad af automatik som muligt. Ved systemer med en højere grad af risiko, stilles der samtidigt højere krav til kontrollen af, at dokumentationen sikres, og at det faktisk er muligt at fremfinde den relevante kommunikation.

Som beskrevet tidligere har flere værdipapirhandlere etableret advarsler i deres MAR-overvågning, som aktiveres ved specifikke ord som f.eks. WhatsApp og Facetime. Dette anser Finanstilsynet bl.a. som værende en god praksis på området, da det kan være med til at opfange situationer, hvor medarbejdere eller kunder forsøger at bruge eller tidligere har brugt ikkegodkendte kommunikationskanaler.

3.4.1 Opfølgning på kontrolresultater

Undersøgelsen viste, at der sker fejl i værdipapirhandlernes sikring af dokumentation. Nogle kontroller viste en fejlmargen på mellem 30 og 40 pct. for de udvalgte transaktioner. Der var i høj grad tale om menneskelige fejl, f.eks. manglende aktivering af optagelse af relevante samtaler.

Værdipapirhandlerne fulgte op på fejlene ved at indskærpe reglerne over for de relevante medarbejdere.

Finanstilsynets forventninger og anbefalinger

Som beskrevet i afsnit 3.4, er kontrol af dokumentationen vigtig, da den skal sikre, at dokumentationen er til stede. Kontrolresultater giver et billede af, om værdipapirhandlerens system er tilstrækkeligt, og om værdipapirhandleren har truffet alle rimelige foranstaltninger for at sikre den påkrævede dokumentation. Det er derfor vigtigt, at værdipapirhandleren bruger, reagerer og følger op på kontrolresultaterne i nødvendigt omfang.

Den enkelte situation og de konkrete fejl afgør, hvordan kontrollen skal følges op, og hvilke tiltag værdipapirhandleren må træffe. Er der f.eks. mange tekniske fejl, bør en forbedring af værdipapirhandlerens tekniske opsætning være udgangspunktet. Er der derimod tale om adfærd og menneskelige fejl, bør tilgangen være en anden.

Som tidligere beskrevet, er kontrol især vigtigt, med et system med højere grad af risiko for fejl, f.eks., hvor sikring af dokumentation i høj grad afhænger af medarbejderens adfærd og handlinger. Det samme gælder for opfølgning på kontrolresultaterne. Hvis en høj fejlmargen skyldes adfærd og menneskelige fejl, er det ikke nødvendigvis tilstrækkeligt med indskærpelser overfor de relevante medarbejdere. Hvis antallet af fejl er stort, må værdipapirhandleren genoverveje og revurdere sit fastsatte system. Graden og hyppigheden af kontrol bør desuden opjusteres, indtil der ses en forbedring.

Det er værdipapirhandlerens ansvar, at dokumentationskravene overholdes, herunder at medarbejderne har forudsætninger for at sikre dokumentationen. Finanstilsynet bemærker, at en højere grad af automatik i sidste ende kan være påkrævet, før alle rimelige foranstaltninger kan anses for at være truffet. En endelig beslutning om dette må hvile på en konkret vurdering, der afhænger af fejlene og af, hvilken forbedring kontrolresultaterne viser.