

Jyske Bank A/S
Vestergade 8-16
8600 Silkeborg
Att: Direktionen

16. september 2021

Ref. KASA

J.nr. 21-005793

Sendt med sikker post (cvr. nr: 17616617)

Påbud om bankens egnethedstest

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

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

Påbud

Finanstilsynet påbyder Jyske Bank A/S at

- gennemføre nye egnethedstest på de kunder, der har modtaget investeringsrådgivning gennem Munnypot og nu er overdraget til NemInvestering.
- sikre at rådgivningsreferatet/egnethedserklæringen afspejler chatrådgivningen.

ERHVERVSMINISTERIET

Baggrund

Finanstilsynet anmodede som led i en temaundersøgelse om værdipapirhandlernes gennemførelse af egnethedstest den 29. maj 2020 Jyske Bank A/S (Jyske Bank eller banken) om at redegøre for, hvordan banken i praksis udfører egnethedstest i forhold til investorer med lav risikovillighed.

Jyske Bank har den 2. juli 2020 sendt sin redegørelse inkl. 10 bilag. På anmodning har Jyske Bank til brug for Finanstilsynets undersøgelse den 28. april 2021 desuden fremsendt kundemapper for kunder, der har modtaget rådgivning via "investeringsvejviseren" og kunder, der har modtaget rådgivning via "Jyske Bank Munnypot".

Jyske Banks redegørelse

Jyske Bank har i sin redegørelse oplyst, at bankens investeringsrådgivning kan deles op i tre typer

- Rådgivning om produkter eller investering,
- Rådgivning om enkelttransaktioner set i porteføljesammenhæng og
- rådgivning via Munnypot.

Jyske Bank oplyser, at man for de to første typer investeringsrådgivning anvender bankens egetudviklede digitale værktøj "Investeringsvejviseren" til at gennemføre risikoprofileringen. Banken oplyser selv, at værktøjet sikrer, at rådgiveren kommer omkring alle relevante emner i egnethedsvurderingen af kunden. Der bliver stillet en række spørgsmål til kunden for at afdække dennes behov samt investeringsønsker.

Jyske Bank Compliance har vedlagt skrivelse, hvoraf det fremgår, at kundens kendskab og erfaring til et bestemt investeringsområde bl.a. bliver fastlagt i systemet "handelsadgange".

Via investeringsvejviseren bliver kunden stillet de nødvendige spørgsmål for at fastlægge kundens finansielle situation, kundens erfaring med investering, ønsker og mål for investeringen, herunder tidshorizonten samt kundens indstilling til risiko.

1. Rådgivning via investeringsvejviseren

For så vidt angår rådgivningstypen "rådgivning om produkter og investering" bliver kunden efter gennemgangen i investeringsvejviseren præsenteret for en anbefalet risikoprofil og et konkret produktforslag. Dette præsenteres for kunden via investeringsplanen og produktaftalen, der viser sammenhængen mellem rådgivning, kundens præferencer, risikoprofil og anbefaling. Rådgivningsreferatet/egnethedserklæringen er indeholdt i investeringsplanen.

Det fremgår af de interne retningslinjer, at rådgiveren skal profilere kunden samt danne en Investeringsplan, som kan leveres inden en evt. handel via værktøjet Investeringsvejviseren.

Ved rådgivning om enkelttransaktioner oplyser banken, at dette er et særligt koncept for Private Banking kunder, hvor rådgiveren, efter kunden er gennemgået risikoprofileringen i Investeringsvejviseren, foretager en særskilt investeringsanbefaling til kunden herunder om specifikke værdipapirer. Kunden modtager herefter Investeringsplan og rådgiverreferat, som giver kunden et overblik over den leverede rådgivning, herunder beskriver hvordan den anbefalede investering passer med kundens risikoprofil, finansielle situation, kundens erfaring og viden samt kundens ønsker og behov til investeringen

2. Jyske Munnypot

Jyske Bank oplyser, at det også har været muligt for kunden at få rådgivning via Jyske Munnypot. Banken beskriver dette som en online digital rådgivningsløsning, hvor en kunde kan få digital rådgivning og eventuelt tage kontakt til en rådgiver. Egnethedsvurderingen er sket via processerne i Jyske Munnypot.

Resultatet af rådgivningen i Jyske Munnypot er en anbefalet risikoprofil, konkrete produktforslag og de forventede omkostninger. Kundens dokumenter – herunder rådgivningsreferatet er tilgængelig for kunden i systemet.

Finanstilsynet har efter Jyske Banks fremsendelse af redegørelse og kundemapper haft opfølgende spørgsmål vedrørende Jyske Munnypot. Jyske Bank oplyste i den forbindelse, at banken ikke længere tilbyder kunder adgang til Jyske Munnypot, idet den nu er erstattet af en ny digital rådgivningsløsning, Jyske Neminvestering

Finanstilsynet anmodede på den baggrund Jyske Bank om en yderligere redegørelse den 6. maj 2021 indeholdende en nærmere beskrivelse af den nye digitale investeringsplatform, herunder en beskrivelse af, hvordan Jyske Bank vurderer kundens egnethed til det anbefalede produkt igennem platformen, hvordan Jyske Bank har sikret sig, at kunden forstår det anbefalede produkt, samt interne arbejdsgange og retningslinjer for medarbejderes håndtering af kunden.

Jyske Bank har den 20. maj 2021 fremsendt en supplerende redegørelse samt bilag vedrørende Jyske Munnypot og den nye digitale investeringsplatform Neminvestering. Banken oplyser her, at Jyske Munnypot har haft tilgang for kunder siden 2018, men at banken stoppede med at tage kunder ind i Jyske Munnypot den 4. januar 2021 og flyttede kunderne til bankens egen løsning Jyske Neminvestering den 9. januar 2021. Banken åbnede for onboarding af nye kunder i Jyske Neminvestering den 27. maj 2021. I perioden fra 4. januar til den 27. maj har der været lukket for nye kunder, men eksisterende kunder har kunnet ændre/stoppe deres investering.

Rådgivningen via Jyske Munnypot er sket ved kundens onlinechat med en robot. Kunden blev stillet forskellige spørgsmål til erfaring og viden omkring investeringen og kunne svare ved afkrydsning. Ved endt rådgivning blev kunden præsenteret for det porteføljeplejeprodukt, som Jyske Bank havde vurderet passende med kundens valgte risikoprofil.

Kunden kunne selv indtaste et investeringsmål, startindbetaling og månedlig indbetaling samt risikoprofil og herefter tilpasse de forskellige faktorer, herunder risikoprofil, så investeringen og investeringsmål var sandsynligt.

Retligt grundlag

Artikel 25, stk. 2, i direktiv 2014 om markeder for finansielle instrumenter ("MiFID II") indeholder en række investorbeskyttende bestemmelser vedrørende udførelsen af en egnethedsvurdering, der skal iagttages i forhold til den enkelte kunde i forbindelse med værdipapirhandlerens udøvelse af investeringsrådgivning.

Bekendtgørelse nr. 1580 af 17. december 2018 om investorbekyttelse ("investorbekyttelsesbekendtgørelsen") implementerer MiFID II, artikel 25, stk. 2.

Det følger af § 10 i investorbekyttelsesbekendtgørelsen, at en værdipapirhandler eller et investeringssselskab, når denne yder investeringsrådgivning eller porteføljepleje skal indhente de nødvendige oplysninger om en kundes kendskab og erfaring, finansielle situation og investeringsformål.

Endvidere følger det af investorbekyttelsesbekendtgørelsens § 11, at en værdipapirhandler i forbindelse med investeringsrådgivning til en detailkunde – inden transaktionen foretages – skal udarbejde en erklæring om egnethed, hvor det fremgår, hvilken type investeringsrådgivning der er ydet, samt hvordan denne stemmer overens med kundens præferencer, mål og andre karakteristika

Reglerne suppleres af artikel 54 i Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/565 af 25. april 2016. Den delegerede forordning indeholder en række investorbekyttende bestemmelser vedrørende udførelsen af egnethedstest og –vurdering, der skal iagttages i forhold til den enkelte kunde i forbindelse med værdipapirhandlerens udøvelse af investeringsrådgivning og porteføljepleje.

Finanstilsynets vurdering

For så vidt angår rådgivningstyperne "*Rådgivning om produkter og investering*" og "*Rådgivning om enkelttransaktioner set i porteføljesammenhæng*" er det Finanstilsynets vurdering, at gennemgangen af Investeringsvejviseren sammen med kunden giver rådgiveren en god fornemmelse af, om kunden har forstået sit svar og generelt formålet med egnethedstesten. Spørgsmålene er udformet i et letforståeligt sprog, og Investeringsvejviseren indeholder samtidig opfølgende krydspørgsmål og uddybende forklaringer, der medvirker til at sikre, at kunden har forstået spørgsmålene.

De interne forretningsgange indeholder tilstrækkelige beskrivelser og instruktioner til, at rådgiveren er klædt på til at gennemføre egnethedstesten og forstå formålet hermed.

Det er Finanstilsynets samlede vurdering, at Jyske Banks processer og interne retningslinjer for gennemførelse af egnethedstest ved "*Rådgivning om produkter og investering*" og "*Rådgivning om enkelttransaktioner set i porteføljesammenhæng*" er tilrettelagt i overensstemmelse med investorbekyttelsesreglerne, og at Jyske Bank gennem de forskellige processer og systemer får de nødvendige oplysninger til brug for egnethedstesten af den enkelte

kunde, herunder oplysninger om finansiell situation, kendskab og erfaring, og investeringsformål jf. investorbeskyttelsesbekendtgørelsens § 10, stk. 1.

Investeringsplanen og rådgiverreferat lever op til kravene om egnethedserklæring jf. investorbeskyttelsesbekendtgørelsens § 11.

Jyske Munnypot

Efter en gennemgang af bankens fremsendte redegørelse, bilag samt de fremsendte kundemapper vurderer Finanstilsynet, at Jyske Bank i Jyske Munnypot ikke i tilstrækkeligt omfang indhenter og anvender oplysninger om en kundes finansielle situation og kundens risikovillighed til at foretage en vurdering af om en foreslået investering er egnet for kunden, således som det kræves efter Investorbeskyttelsesbekendtgørelsen § 10 stk. 2 samt kommissionens forordning 2017/565 af 25. april 2016 artikel 54, stk. 1, stk. 2, stk. 4, stk. 5 og stk. 7.

Finanstilsynet lægger her vægt på, at kunden kan tilpasse sin profil, så det ønskede investeringsmål kan opnås. Kunden vil derfor også kunne ændre sin risikoprofil, så investeringen bliver sandsynlig. Det er hermed kunden, som reelt foretager risikoprofileringen og bærer ansvaret for, at denne er korrekt. Hertil kommer, at kundens private finansielle situation ikke afdækkes på en tilstrækkelig måde, idet der ikke spørges ind til kundens samlede formue, hvor afhængig kunden er af investeringen mv.

Finanstilsynet finder på baggrund af ovenstående, at den egnethedstest, som kunderne med investeringer i Jyske Munnypot har gennemgået, har været behæftet med så alvorlige fejl, at der ikke er sikkerhed for, at de investeringer, som kunderne har foretaget på baggrund af testen, er egnede for kunderne. Finanstilsynet finder derfor heller ikke, at kunderne kan overflyttes til NemInvestering, uden at der i den forbindelse foretages en fornyet egnethedstest af disse.

Finanstilsynet påbyder derfor Jyske Bank A/S at gennemføre nye egnethedstest på de kunder, der har modtaget investeringsrådgivning gennem Munnypot og nu er overdraget til NemInvestering.

Derudover vurderer Finanstilsynet, at Jyske Munnypot ikke har tilfredsstillende kontroller, til at sikre sig, at kundernes indtastede oplysninger er overensstemmende eller korrekte. Eksempler herpå fremgår af rådgivningsreferaterne indeholdt i flere kundemapperne.

Eksempel 1: Kunde har indtastet, at målet for investeringen er 300 kr., og kunden ønsker en månedlig indbetaling på 300 kr. over en 5 årig periode.

Eksempel 2: Kunden har indtastet, at målet for investering er 90.000 over en 6-årig periode og ønsker en månedlig indbetaling på 1.400 kr., hvilket medfører, at den samlede indbetaling over perioden langt overstiger kundens indtastede investeringsmål.

Jyske Bank har overfor Finanstilsynet oplyst, at kunden bliver gjort opmærksom på misforholdet mellem de forventede indbetalinger og målet for investeringen i starten af chatten, men at dette ikke fremgår af rådgivningsreferatet, og derfor heller ikke fremgår af de fremsendte kundemapper.

Finanstilsynet finder, at det bør fremgå af rådgivningsarket/egnethedserklæringen, at der er et misforhold mellem de indtastede oplysninger, så kunden senere kan genfinde oplysninger om det reelle forventede investeringsmål sammenholdt med indbetalinger og risikoprofil jf. artikel 54, stk. 1, nr. 12 i den delegerede forordning. Jyske Bank bør sikre sig, at egnethedserklæringen giver et korrekt overblik over rådgivningen, og dermed at beregningerne i chatrådgivningen af kundens mål er korrekt afspejlet i rådgivningsreferat/egnethedserklæring.

Finanstilsynet påbyder Jyske Bank, at sikre at rådgivningsreferatet/egnethedserklæringen afspejler chatrådgivningen.

Opfølgning

Finanstilsynet har fremsendt udkast til afgørelse i høring hos Jyske Bank A/S. Jyske Bank fremsendte på den baggrund høringssvar til Finanstilsynet. Jyske Bank har i sit høringssvar redegjort for, at banken har lavet gennemgang af samtlige kunder i Jyske Munnypot (nu Jyske Neminvestering), og kundernes risikoprofil er undergået en ny vurdering. Jyske Bank oplyser, at banken kun har fundet enkelte kunder, som har en uhensigtsmæssig investering i forhold til kundens profil, hvor en egentlig genprofilering er nødvendig. Disse kunder er blevet kontaktet med henblik på en genprofilering. Derudover oplyser Jyske Bank, at banken som en del af Jyske Neminvestering vil sikre, at der sker en løbende genprofilering af kunderne.

Jyske Bank har derudover oplyst, at man har kontaktet kunderne, hvor der er konstateret afvigelser i investeringen, og det af kunden angivne mål, og sikret at kunderne har fået dette skriftligt dokumenteret. Derudover vil Jyske Bank fremadrettet sikre, at kunderne kan se konsekvensen af deres investeringsvalg i forhold til deres angivne investeringsmål – herunder en tydeliggørelse af eventuelle forskelle på forventet mål og angivet investeringsmål - rådgivningsreferatet i Jyske Neminvestering.

Finanstilsynet har noteret, at Jyske Bank har iværksat en række tiltag for at imødekomme de mangler, der har udløst påbuddene. Jyske Bank A/S skal

senest en måned fra dags dato orientere Finanstilsynet om påbuddets efterlevelse.

Offentliggørelse

Det fremgår 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 påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan, senest 4 uger efter at afgørelsen er modtaget, jf. § 372, stk. 1, i lov om finansiel 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.

Med venlig hilsen

Katrine Sauer
Chefkonsulent