

Den Jyske Sparekasse  
Att.: Direktionen  
Borgergade 3  
7200 Grindsted

18. september 2013

Ref. csr

J.nr. 6072-0255

## Den Jyske Sparekasses salg af garantbeviser

### Påbud

Finanstilsynet påbyder Den Jyske Sparekasse (herefter DJS) at præcisere sine forretningsgange for god skik og garantbeviser, så det fremgår, hvornår og i hvilke tilfælde det vil være relevant at indhente og/eller supplere oplysninger fra kunden i forbindelse med, at sparekassen yder rådgivning.

Finanstilsynet påbyder endvidere DJS at ændre ”*kvittering for tegning af garantkapital*”, så kunden ikke skal bekræfte, at denne har modtaget tilstrækkelig rådgivning til at kunne træffe sin beslutning.

DJS orienterer inden 2 måneder fra dato Finanstilsynet om, hvordan man har efterlevet ovennævnte påbud.

Afgørelsen er truffet efter forelæggelse for Det Finansielle Råd, jf. § 345, stk. 2, nr. 1, i lov om finansiel virksomhed, og vil blive offentliggjort i henhold til § 354 a i lov om finansiel virksomhed.

### Baggrund

Finanstilsynet modtog den 21. november 2012 en klage fra en borger, som klagede over, at DJS havde solgt klagers bror garantbeviser uden at have afdækket kundens kendskab til og erfaring med garantbeviser i forbindelse med rådgivningen.

Med udgangspunkt i klagen fandt Finanstilsynet anledning til at undersøge DJS' generelle foranstaltninger til at sikre investorbeskyttelse i forbindelse med rådgivning om investering i garantbeviser. Finanstilsynet anmodede derfor den 22. november 2012 DJS om en redegørelse for sparekassens praksis for rådgivning om og salg af garantbeviser.

DJS har i sine redegørelser af 4. december 2012 og 6. februar 2013 bl.a. redegjort for, hvilke foranstaltninger sparekassen har truffet for at sikre sig,

**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

ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET

at der indhentes tilstrækkelige informationer om kundens finansielle situation, erfaring med investeringsproduktet og formål med investeringen.

Af forretningsgangen for rådgivning om og markedsføring af garantbeviser fremgår det af punkt 2.2., omhandlende "Rådgivning om tegning af garantbeviser", at kundens behov skal afdækkes ud fra en kend-din-kunde tilgang, og det fremgår, at sparekassen rådgivningsmæssigt er underlagt samme regler for god skik og MiFID. Af forretningsgangens pkt. 2.1, omhandlende generelle anvisninger for rådgivning om garantbeviser, fremgår det, at kunden skal tilbydes rådgivning ved tegning af garantkapital og ved efterfølgende forhøjelser af tegningen.

Ifølge DJS' forretningsgang for god skik, punkt 1.4., "skal det sikres, at kundeoplysninger opdateres, når det er relevant". Videre fremgår det, at "det altid skal overvejes, om kundeoplysningerne er tidssvarende og tilstrækkelige i forhold til det, der rådgives om".

DJS skriver i sin redegørelse af 4. december vedrørende den konkrete sag, at "Kunderådgiveren måtte også antage, at kunden havde et vist kendskab til investeringer i gule investeringsprodukter, da han i forvejen har investeringsbeviser i SparInvest-valueaktier i depotet". Sparekassen henviser i forlængelse heraf til en investeringsprofil, som blev udarbejdet for kunden seks år tidligere i forbindelse med investering i investeringsforeningsbeviser – det vil sige et investeringsprodukt med andre karakteristika end et garantbevis.

På baggrund heraf bad Finanstilsynet DJS redegøre nærmere for, om sparekassen har retningslinjer for, hvornår kundeoplysninger kan regnes for værende tidssvarende og tilstrækkelige, samt i hvilke situationer sparekassens rådgivere skal opdatere og eventuelt indsamle yderligere oplysninger fra sine kunder.

DJS har i sin redegørelse af 6. februar 2013 oplyst, at "udgangspunktet for sparekassens rådgivning ved tegning af garantkapital, er rådgiverens kendskab til deres kunder. Rådgiveren skal på baggrund heraf være i stand til at vurdere, om den enkelte kunde har den fornødne baggrund til at kunne tage stilling til investering i garantkapital."

Finanstilsynet lægger på den baggrund til grund, at DJS – ud over de generelle anvisninger i god skik forretningsgangens pkt. 1.4. – ikke har retningslinjer for, hvornår og i hvilke situationer kundeoplysninger bør opdateres og suppleres.

For så vidt angår den konkrete sag, har DJS – i form af en kopi af sin svarskrivelse til Pengeinstitutankenævnet i den nu afsluttede sag – redegjort for

omstændighederne i sagen til brug for Finanstilsynets vurdering af, om forløbet i sagen afspejler de normale procedurer for rådgivning om investering i garantbeviser i DJS.

Finanstilsynet kan heraf konstatere, at DJS og klager har en forskellig opfattelse af forløbet om rådgivningen og salg. Da Finanstilsynet ikke behandler konkrete tvister, vil tilsynet ikke forholde sig til, om der er foretaget en fyldestgørende afdækning af kundens forhold og kendskab til produktet i forbindelse med rådgivningen.

Blandt det indsendte materiale fra DJS var også en "kvittering for tegning af garantkapital DKK 100.000,00" underskrevet af kunden.

Af kvitteringen fremgår bl.a. følgende om rådgivning:

***"Rådgivning***

*Jeg bekræfter, at jeg i forbindelse med tegning af denne garantkapital har fået tilstrækkelig rådgivning om risikoprofil, tidshorisont og alternative placering til at kunne træffe beslutning om den samlede størrelse af min tegnede garantkapital".*

Det skal i øvrigt bemærkes, at Finanstilsynet i 2009 gennemførte en undersøgelse af DJS' markedsføring af og rådgivning om garantbeviser. På undersøgelsen blev også kvitteringen for tegning af garantindskud, benævnt "Garantbevis – aftale om Garantikapital", gennemgået. På kvitteringen skulle kunden skrive under på følgende:

*"Jeg bekræfter, at jeg i forbindelse med tegning af garantkapital har modtaget rådgivning omkring risikoprofil, tidshorisont og alternative placeringer"*

Sparekassen har således siden ændret ordlyden på kvitteringen.

### **Retligt grundlag**

Rådgivning om investering i garantbeviser er reguleret i bekendtgørelse nr. 928 af 28. juni 2013 om god skik for finansielle virksomheder.

Ifølge bekendtgørelsens § 3 skal finansielle virksomheder handle redeligt og loyalt overfor deres kunder.

En finansiell virksomhed er efter § 7 forpligtet til at yde rådgivning, når kunden efterspørger det eller når omstændighederne tilsiger det. Rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning.

En finansiel virksomhed skal efter bekendtgørelsens § 8, stk. 1, før den rådgiver, anmode kunden om at oplyse om sin økonomiske situation, sin erfaring med den relevante ydelse, samt formålet med at få leveret ydelsen. Omfanget og karakteren af oplysningerne, der indhentes, kan, jf. stk. 2, afpasses kundens viden og de oplysninger, som virksomheden allerede har modtaget.

Det følger af § 9, stk. 2, at den finansielle virksomhed skal anmode kunden om at opdatere oplysninger indhentet i henhold til § 8, i det omfang det er nødvendigt for at kunne yde kunden rådgivning i løbende kundeforhold. Det indebærer, at virksomheden skal overveje, om oplysningerne er tilstrækkelige og tidssvarende i forhold til det, der rådgives om, og i modsat fald anmode kunden om yderligere oplysninger eller om at opdatere tidligere afgivne oplysninger.

Det er specielt præciseret i vejledningen til § 9, stk. 2 i investorbeskyttelsesbekendtgørelsen, at virksomheden i løbende kundeforhold ikke blot kan forlade sig på de oplysninger, som kunden tidligere har givet, men må anmode kunden om at opdatere oplysningerne.

## Høring

Finanstilsynet sendte den 8. august 2013 et udkast til afgørelsen i høring hos DJS. Sparekassen anførte følgende i sit høringssvar af 26. august 2013:

Sparekassen finder det uheldigt, at Finanstilsynets undersøgelse tager udgangspunkt i en enkelt sag, og finder i øvrigt, at rådgivningen i den konkrete sag er foretaget i overensstemmelse med sparekassens forretningsgang og dermed lever op til reglerne om god skik.

Sparekassen forklarer, at man har været i god tro om, at deres forretningsgange for rådgivning om garantkapital og deres kvittering har været korrekte og fyldestgørende. Som begrundelse herfor henviser DJS til, at Finanstilsynet i 2009 foretog en undersøgelse om markedsføring af og rådgivning om garantbeviser, i hvilken forbindelse Finanstilsynet gennemgik sparekassens forretningsgange for rådgivning og kvitteringen for tegning af garantkapital. Finanstilsynet ikke havde bemærkninger til disse.

Sparekassen oplyser, at pkt. 2.2 i forretningsgangen for rådgivning om garantbeviser, omhandlende "Rådgivning om tegning af garantbeviser" ikke kan stå alene, men skal ses i sammenhæng med pkt. 2.1, "Generelt om rådgivning om garantbeviser". Sparekassen vurderer, at punkterne – hvis de

læses i sammenhæng – opfylder kravene i for rådgivning i bekendtgørelse om god skik.

Om formuleringen i kvitteringen for tegning af garantkapital, hvor kunden skal erklære at have modtaget fyldestgørende rådgivning, oplyser sparekassen i øvrigt, at dette ikke skal opfattes som en ansvarsfraskrivelse, men alene er en foranstaltning for at sikre dokumentation for, at kunden har modtaget rådgivning.

Sparekassen er derfor samlet set uenig i at sagen skal føre til tilsynsreaktioner. Sparekassen foreslår i stedet, at sagen løses ved, at Finanstilsynet præciserer vedledningen til bekendtgørelse om god skik.

## **Finanstilsynets vurdering**

### **1. Sparekassens forretningsgang**

Sparekassens forretningsgange for rådgivning om investering i garantbeviser foreskriver, at kundeoplysningerne skal opdateres, når det er relevant, og at det skal overvejes, om kundeoplysningerne er tidssvarende og tilstrækkelige. Sparekassen har supplerende forklaret, at udgangspunktet for rådgivningen er rådgiverens kendskab til sine kunder.

Eksemplet i den konkrete sag, hvor rådgivningen tager udgangspunkt i en seks år gammel MiFID-egnethedstest, samt DJS' supplerende forklaringer viser, at sparekassens forretningsgange ikke er tilstrækkelige til at sikre, at rådgivningen sker på baggrund af opdaterede oplysninger.

Forretningsgangen overlader det til den enkelte medarbejder at vurdere, om og hvornår der er behov for at indhente nye kundeoplysninger i forbindelse med rådgivningen. Dette kombineret med, at den konkrete sag, hvor seks år gamle oplysninger ikke blev opdateret, ifølge sparekassens oplysninger er udtryk for sparekassens almindelige praksis for rådgivning, viser at den generelle anvisning i forretningsgangen om opdatering af kundeoplysninger er utilstrækkelig.

De upræcise anvisninger i forretningsgangene medfører efter Finanstilsynets opfattelse en risiko for, at rådgiverne ikke får opdateret kundeoplysningerne, når dette er relevant for rådgivningen, samt at der kan være betydelig forskel mellem rådgivernes vurdering af, hvornår der er behov for at indsamle yderligere oplysninger fra kunden.

Finanstilsynet finder, at DJS, for at kunne leve op til sine forpligtelser i henhold til god skik bekendtgørelsens §§ 8-9, bør have mere præcise retningslinjer i forretningsgangen for, hvornår der skal indhentes supplerende oplys-

ninger og, hvornår kundens oplysninger bør opdateres. Det vil i præciseringen være relevant, at overveje såvel tidsinterval siden seneste opdatering/rådgivning samt at tage hensyn til, om kunden har nogen handelshistorik med det pågældende investeringsprodukt. Retningslinjerne bør tage udgangspunkt i DJS' konkrete forhold, herunder sparekassens nuværende informationsindsamling og de ydelser, der udbydes, så disse er anvendelige for sparekassens rådgivere.

Det forhold, at Finanstilsynet på en undersøgelse i 2009 ikke berørte denne problemstilling ændrer ikke ved, at forholdet, efter Finanstilsynets opfattelse, er i strid med god skik, og at DJS derfor skal tilrette sine forretningsgange.

På baggrund af ovenstående påbyder Finanstilsynet DJS at præcisere sine forretningsgange for god skik og garantbeviser, så det fremgår, hvornår og i hvilke tilfælde, det vil være relevant at indhente og/eller supplere oplysninger fra kunden i forbindelse med at sparekassen yder rådgivning.

Sparekassen skal inden 2 måneder fra dags dato underrette Finanstilsynet om, hvordan de ovennævnte påbud er efterlevet.

## 2. Sparekassens kvittering for tegning af garantkapital

DJS har indsendt en kvittering, der anvendes i forbindelse med tegning af garantkapital. Kvitteringen har, foruden at tjene som kvittering og dokumentation for kundens tegning af garantkapital, til formål at dokumentere, at kunden er oplyst og rådgivet om de karakteristika, der er knyttet til et garantbevis og de risici, der er forbundet med placering af midler i garantkapital.

På kvitteringen bekræfter kunden ved sin underskrift, at vedkommende har fået *tilstrækkelig* rådgivning i forbindelse med tegningen,

Det er sparekassen, der efter reglerne i god skik bekendtgørelsens § 7 er forpligtet til at yde en rådgivning, der tilgodeser kundens interesser og giver kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Finanstilsynet finder på den baggrund ikke, at det er rimeligt og i overensstemmelsen med bekendtgørelsens § 3 at afkræve kunden en vurdering af, om den rådgivning som vedkommende har modtaget har været tilstrækkelig.

Finanstilsynet påbyder derfor DJS at ændre "*kvittering for tegning af garantkapital*", så kunden ikke skal bekræfte, at denne har modtaget tilstrækkelig rådgivning til at kunne træffe sin beslutning.

Sparekassen skal inden 2 måneder fra dags dato underrette Finanstilsynet om, hvordan de ovennævnte påbud er efterlevet.

**Klagevejledning**

Finanstilsynets afgørelse kan, senest 4 uger efter at afgørelsen er modtaget, indbringes for Erhvervsankenævnet, Kampmannsgade 1, Postboks 2000, 1780 København V, tlf. 33 30 76 22, jf. § 372, stk. 1 i lov om finansiel virksomhed. Det er forbundet med et gebyr at klage til Erhvervsankenævnet.