

Middelfart Sparekasse
Att.: Direktionen / Bestyrelsen
Havnegade 21
5500 Middelfart

15. februar 2019

Ref. csr

J.nr. 6072-0358

Afgørelse: Middelfart Sparekasses salg af garantbeviser

Resumé

Finanstilsynet har undersøgt Middelfart Sparekasses markedsføring og salg af garantbeviser i forbindelse med en salgskampagne i perioden februar til april 2018, herunder den rådgivning som sparekassen ydede kunderne ved salget.

Finanstilsynet vurderer, at Middelfart Sparekasses salgskampagne har været gennemført på en måde, der har medført en øget risiko for, at sparekassens interesse i at sælge garantbeviser har overskygget hensynet til varetægelse af kundernes interesse. Finanstilsynet påtaler, at Middelfart Sparekasse ikke i tilstrækkelig grad har haft fokus på at sikre en redelig og loyal adfærd over for investorerne. Dette selvom Finanstilsynet ikke har fundet anledning til kritik af selve det skriftlige markedsføringsmateriale fra Middelfart Sparekasse. Det forhold at det skriftlige materiale lever op til informationskravene er imidlertid ikke ensbetydende med, at gennemførelsen af den samlede markedsføringsaktivitet er foregået i overensstemmelse med sparekassens forpligtelse til at handle redeligt og loyalt overfor sine kunder.

Finanstilsynet vurderer, at Middelfart Sparekasses rådgivning om investering i garantbeviser er sket på et mangelfuldt grundlag. Finanstilsynet giver sparekassen et påbud om at sikre, at sparekassen fremover indhenter og dokumenterer de fornødne oplysninger om kundernes individuelle forhold samt sikrer, at disse oplysninger anvendes systematisk i rådgivningen.

Baggrund

Finanstilsynet blev via en anonym klage modtaget den 12. marts 2018 opmærksom på, at Middelfart Sparekasse havde sendt et markedsføringsbrev til sine garanter, hvori sparekassen oplyste om muligheden for at købe flere garantbeviser i sparekassen. Klageren oplyste, at vedkommende, efter at

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

ERHVERVSMINISTERIET

have undladt at besvare markedsføringsbrevet, blev ringet op af en medarbejder fra Middelfart Sparekasse og opfordret til at købe flere garantbeviser i sparekassen. Finanstilsynet besluttede på den baggrund at undersøge Middelfart Sparekasses markedsføring og salg af garantbeviser i forbindelse med den pågældende salgskampagne og anmodede den 19. marts 2018 sparekassen om en redegørelse.

Til brug for sagens oplysning har Finanstilsynet bl.a. indhentet kopier af sparekassens markedsføringsmateriale, forretningsgange for rådgivning samt div. opslag på sparekassens intranet og e-mails udsendt til sparekassens medarbejdere vedrørende salgskampagnen. Finanstilsynet har derudover udvalgt 25 kundemapper fra kunder, der havde købt garantbeviser i markedsføringsperioden, med henblik på at kontrollere, om sparekassen har efterlevet sine rådgivningsforpligtelser i forbindelse med salget af garantbeviserne.

Høring

Finanstilsynet sendte den 21. august 2018 et udkast til afgørelse i høring hos Middelfart Sparekasse. Sparekassen afgav den 25. september 2018 sit høringssvar. Finanstilsynet sendte efterfølgende den 16. oktober et revideret udkast i høring, som Middelfart Sparekasse svarede på den 1. november. I sine høringssvar har Middelfart Sparekasse bl.a. påtalt, at sagsfremstillingen på visse punkter ikke var tilstrækkeligt præcis. Der er bl.a. på denne baggrund foretaget en række sproglige justeringer i afgørelsesudkastet, som ikke omtales nærmere nedenfor.

Herudover har Sparekassen bl.a. nævnt følgende:

Sparekassen bestrider, at diverse statusopdateringer mv., som er kommunikeret ud til medarbejderne, indeholder egentlige krav eller instrukser, men alene er naturlige opfordringer til medarbejderne til at holde fokus på salget af garantbeviser. Sparekassen anfægter i forlængelse heraf Finanstilsynets beskrivelse af, at kommunikationen er sket til sparekassens "ansatte/medarbejdere", og anfører, at kommunikationen i stedet er sket til sparekassens "afdelinger".

Middelfart Sparekasse vurderer derudover, at der ikke er retligt grundlag for at påtale sparekassens ageren i forbindelse med kampagnen. Middelfart Sparekasse begrundet det for det første med, at Finanstilsynets praksis i form af Finanstilsynets afgørelse fra 2013 i sagen om Danske Andelskasser Banks salg af egne aktier ikke er relevant, da afgørelsen blev truffet over for en bank med hjemmel i bekendtgørelse om investorbekyttelse ved værdipapirhandel, og da sagerne er væsensforskellige med hensyn til aggressiviteten i salgsmetoderne og den generelle gennemførelse af salgskampagnerne.

For det andet vurderer sparekassen, at der er en meningsbærende forskel i hjemlen i henholdsvis god skik bekendtgørelsen og investorbeskyttelsesbekendtgørelsens generalklausuler. Af investorbeskyttelsesbekendtgørelsens § 5 fremgår det, at "en værdipapirhandler skal handle redeligt og professionelt", mens det af god skik bekendtgørelsens § 3 fremgår, at "en finansiel virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder". Middelfart Sparekasse vurderer, at idet bestemmelsen i god skik bekendtgørelsen indeholder ordene "over for sine kunder", så forudsætter det, at sparekassens handlinger skal have udmøntet sig i en ekstern og faktisk observeret adfærd over for kunderne, for at den kan sanktioneres.

Da den interne kommunikation, opstilling af salgsmål mv. alene vedrører tilrettelæggelsen af kampagnen, og da den efter sparekassens opfattelse på intet tidspunkt har udmøntet sig i en kritisabel adfærd over for kunderne, vurderer sparekassen, at der ikke er grundlag for at give en påtale for tilsidesættelse af pligten i § 3 til at handle redeligt og loyalt over for kunderne.

Middelfart Sparekasse finder endvidere, at dens rådgivning af kunderne er sket i overensstemmelse med reglerne om god skik og i overensstemmelse med sparekassens forretningsgang på området. Ifølge sparekassen består den eneste mangel således i, at grundlaget for rådgivningen ikke er dokumenteret.

Endelig har Middelfart Sparekasse oplyst, at sparekassen allerede er begyndt at iværksætte dokumentations- og kontrolforanstaltninger med henblik på at sikre efterlevelse af sparekassens forretningsgang.

Middelfart Sparekasses markedsføringsaktiviteter

Middelfart Sparekasse har oplyst, at man i februar 2018 indledte en markedsføringskampagne for salg af sparekassens garantbeviser med det formål at øge instituttets garantkapital fra ca. 542 mio. kr. til 575 mio. kr. inden den 1. april 2018.

Det overordnede salgsmål blev kommunikeret ud, hvorefter hver filialdirektør blev bedt om at fastlægge et salgsmål for sin filial for kampagneperioden. Filialernes salgsmål blev således ifølge Middelfart Sparekasse fastsat af de respektive filialledelser i samråd med de relevante medarbejdere. Sparekassen har oplyst, at der ikke var nogen konsekvenser forbundet med en manglende opfyldelse af salgsmålet.

Ved kampagnens opstart mindede sparekassen i en e-mail til ledergruppen samt i et opslag på sparekassens intranet om, at kunderne i forbindelse med rådgivningen skulle oplyses om, at garantkapital er risikovillig kapital, som

ikke er dækket af indskydergarantiordningen. Derudover udsendte sparekassen kort inden kampagnens afslutning en e-mail til medarbejderne, hvor man mindede om, at de skulle anvende den relevante forretningsgang for tegning af garantkapital i forbindelse med rådgivningen.

Undervejs i kampagneperioden har sparekassens ledelse og marketingsafdeling med jævne mellemrum sendt statusmails til bankens ansatte, hvori man har fremhævet de afdelinger, der har solgt godt, og hvilke afdelinger som har nået deres salgsbudget. Derudover har man flere gange i de pågældende e-mails opfordret de ansatte til at holde fokus på garantsalget, så sparekassen ville nå det samlede salgsmål, herunder ved at opfordre de ansatte til at lave opfølgende telefonopkald til de kunder, der ikke havde svaret på sparekassens kampagnebrev. Følgende uddrag er taget fra et udvalg af de udsendte statusmails:

"Vi opfordrer til, at I bruger rådgiverportalen til at følge op / registrere kontakt til kunderne" (e-mail af 9. februar til afdelingsdirektører, kundeekspederende og ledelsen)

"Derfor er det vigtigt at vi fortsat har fokus på opfølgning på de emner, der er i rådgiverportalen – indtil videre har vi behandlet 650 af de 10.000 mulige emner." (e-mail af 2. marts til afdelingsdirektører, kundeekspederende og ledelsen)

"Flere afdelinger har skabt rigtig fine resultater i forhold til den relative stigning og faktisk stigning i volumen – eksempelvis Hedensted, Middelfart Privat, Kolding, Strib, Odense Privat og Svendborg.

Der skal fortsat holdes meget fokus på garanttegningen [...] – vi SKAL nå budgettet på de 575 mio." (e-mail af 12. marts til afdelingsdirektører, kundeekspederende og ledelsen)

Selve markedsføringsføringen foregik bl.a. ved, at der blev udsendt markedsføringsbreve til eksisterende garantanter med mellem 1.000 og 50.000 kr. i garantkapital og frie midler for mere end 50.000 kr. samt til kunder, der ikke havde garantbeviser, men som havde mere end 10.000 kr. i frie midler.

Disse breve blev for visse kunders vedkommende fulgt op med et telefonopkald jf. ovenfor.

Retligt grundlag

Det følger af § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at en finansiell virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder.

Reglen skal bl.a. sikre, at kunderne kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder.

Det følger af Finanstilsynets praksis, at fejl og mangler ved interne forhold, f.eks. forretningsgange og instrukser til ansatte, som på rimelig vis må forventes at udmønte sig i en mangelfuld regelefterlevelse i forhold til kunden, bliver sanktioneret efter den respektive bestemmelse i lovgivningen, hvortil fejlen eller manglen mest naturligt knytter sig. En finansiell virksomhed har således pligt til at tilrettelægge sin virksomhed, så risikoen for manglende regelefterlevelse minimeres. Eksempelvis kan eventuelle mangler ved en virksomheds procedurer for informationsindsamling fra kunder sanktioneres efter de bestemmelser, som pålægger virksomheden at indsamle oplysningerne, uanset om det kan konstateres, at manglerne i praksis har udmøntet sig i manglende informationsindsamling.

Finanstilsynets vurdering

Garantbeviser er generelt kendetegnet ved at have en lav grad af likviditet og en risiko for, at investoren kan tabe hele det investerede beløb. Garantbeviser er en garantsparekasses egenkapitalinstrumenter, og ved salg af garantbeviser sælger en sparekasse således sig selv til sine kunder. Heri er der et iboende modsætningsforhold, som fordrer et særligt fokus på de kundebeskyttende regler, så der ikke opstår risiko for, at sparekassens behov for at tiltrække kapital overskygger hensynet til kundernes interesse. De fælles europæiske tilsynsmyndigheders (EBA, ESMA og EIOPA) "Joint Committee" har udpeget salg af egenkapital, som et særligt risikoområde og har i 2014 udsendt en påmindelse til de europæiske finansielle virksomheder om at være særligt agtpågivende i forhold til at sikre kundebeskyttelsen i den forbindelse.

Det er ikke i sig selv i strid med reglerne om at handle redeligt og professionelt at opstille salgsmål. Ved at knytte salgsmålene op på ét bestemt produkt, øger man imidlertid sandsynligheden for, at der lægges et særligt pres på medarbejderne for at sælge produktet. Dette medfører en risiko for, at medarbejderne vægter en opnåelse af salgsmålet højere end hensynet til kunden og dermed forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt over for denne.

Denne vurdering følger af Finanstilsynets praksis, som tidligere har været kommunikeret offentligt i forbindelse med Finanstilsynets undersøgelse af Danske Andelskassers Banks salg af egne aktier i 2013. I dette tilfælde var der også 1) tale om et pengeinstitut, som solgte sine egne kapitalinstrumenter til instituttets egne kunder, 2) som foranstaltede, at der blev fastlagt filialspecifikke salgsmål, hvilke der løbende blev fulgt op på over for instituttets rådgivnings- og salgspersonale, og 3) som opfordrede de ansatte til at tage telefonisk kontakt til kunderne med henblik på salg.

Finanstilsynet vurderer, at de udsendte statusmails med gentagne opfordringer til at kontakte kunderne telefonisk og det store fokus på salgspræstationer og yderligere salgsofordringer til medarbejderne har været præget af en skævhed, hvor hensynet til at nå det fastsatte budgetmål for salg af sparekassens egne kapitalinstrumenter har været dominerende set i forhold til hensynet til kunderne. Finanstilsynet vurderer, at dette har forstærket risikoen for, at sparekassens interesse i at sælge garantbeviser har overskygget hensynet til varetagelse af kundernes interesse.

Finanstilsynet finder, at når man som Middelfart Sparekasse vælger en offensiv salgsstrategi for et produkt, hvor sparekassen har en klar egeninteresse i afsætning, så skal den ledsages af et særligt fokus på at håndtere den interessekonflikt, der kan være forbundet med at sælge instituttets egen kapital. Dette har Middelfart Sparekasse ikke udvist. Finanstilsynet vurderer, at Middelfart Sparekasse, givet den særlige risiko forbundet med salg af egenkapitalinstrumenter, skulle have udvist en bedre balance i den interne kommunikation til salgspersonalet - enten ved at have udvist mere tilbageholdenhed i sine internt kommunikerede salgsofordringer eller ved at have suppleret disse med hyppigere og bedre anvisninger for, hvordan salget af garantbeviser skal ske under hensyntagen til kundens interesser og behov.

Finanstilsynet vurderer på den baggrund, at Middelfart Sparekasses kampagne om salg af garantbeviser har været gennemført på en måde, hvor man ikke i tilstrækkelig grad har haft fokus på at sikre en redelig og loyal adfærd over for investorerne, og at sparekassen som en konsekvens heraf har overtrådt § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder. Finanstilsynet påtaler dette.

Sparekassens rådgivning om og salg af garantbeviser

Middelfart Sparekasse har udarbejdet en forretningsgang til brug for medarbejdernes rådgivning om garantbeviser. Af forretningsgangen fremgår det bl.a., at rådgivningssituationen skal afhænge af beløbets størrelse, således at jo større beløb, der tegnes garantbeviser for, jo større vil rådgivningsbehovet være. Derudover fremgår det, at man som led i rådgivningen skal afdække kundens erfaring og kendskab til produktet, kundens investeringsformål, risikovillighed og kundens finansielle situation. Det fremgår derudover af forretningsgangen, at kunden skal rådgives grundigt om det hensigtsmæssige i at sprede sine risici. Endelig fremgår det, at den ydede rådgivning skal dokumenteres skriftligt, og at dokumentationen er vigtig.

Sparekassen har derudover oplyst, at medarbejderne, som en del af sparekassens introforløb, gennemgår 45 minutters undervisning i garantbeviser, som omfatter, hvilke regler der er vigtige at overholde. Undervisning i garant-

kapital er også omfattet af sparekassens uddannelsesplan for investeringsområdet. Middelfart Sparekasse har i forbindelse med høringen anført, at det er sparekassens opfattelse, at rådgivningen er sket i overensstemmelse med sparekassens forretningsgang, og at manglen på dokumentation for rådgivning ikke må forstås som om, at der ikke er ydet en fyldestgørende rådgivning i forbindelse med salget af garantbeviser.

Med udgangspunkt i en liste over de kunder, der havde tegnet garantbeviser i perioden 4. februar til 20. marts 2018, udtog Finanstilsynet 25 kundemapper til en stikprøvekontrol. De udvalgte kundemapper var generelt kendetegnet ved, at kunderne havde tegnet garantbeviser for mellem 50.000 og 100.000 kr.

Finanstilsynet kontrol viste, at for ingen af de 25 kunder kunne Middelfart Sparekasse dokumentere, at sparekassen har indsamlet eller opdateret oplysninger om nogen af kundernes investeringsformål, risikovillighed og kendskab til og erfaring med garantbeviser inden investeringen. Tilsvarende var der for ingen af de 25 kunder taget rådgivningsnotater, som ville kunne begrunde en investeringsanbefaling til en kunde eller forklare en eventuel afviselse fra forskrifterne i sparekassens forretningsgang.

Finanstilsynet bad på den baggrund Middelfart Sparekasse om at redegøre nærmere for rådgivningen for ni kunder, hvor Finanstilsynet umiddelbart vurderede, at der henset til garanttegningens størrelse set i forhold til kundernes individuelle forhold, herunder alder og oplyste formueforhold, var tale om relativt store garanttegninger. Finanstilsynet bad i den forbindelse eksplicit Middelfart Sparekasse redegøre for, hvordan sparekassen i rådgivningen havde forholdt sig til 1) kundens risikovillighed, 2) kundens investeringshorisont, herunder fremtidigt behov for likviditet, 3) det hensigtsmæssige i at sprede sine risici, og 4) kundens særlige forudsætninger, herunder alder.

Middelfart Sparekasse har oplyst, at man som grundlag for redegørelsen har gennemført interviews med de relevante rådgivere, som havde rådgivet de udvalgte kunder. De refererede oplysninger fra rådgiverne kan sammenfattes på følgende måde:

- 1) Sparekassen har i ingen af de ni sager oplyst at have afdækket kundens risikovillighed
- 2) Sparekassen har i en af de ni sager indikeret, at kundens investeringshorisont er afdækket
- 3) Sparekassen har i ingen af de ni sager oplyst at have drøftet med kunden det hensigtsmæssige i at sprede sine risici.

Redegørelsen omfattede derudover bl.a. et tilfælde, hvor der var solgt garantbeviser for 75.000 kr. uden forudgående rådgivning samt et tilfælde, hvor rådgiveren ikke har haft kendskab til kundens formueforhold.

Retligt grundlag

Det følger af § 8, stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at en finansiell virksomhed skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder om det eller af egen drift, hvis omstændighederne tilsiger, at der er behov for det.

Af bekendtgørelsens § 9, stk. 1, fremgår det, at før en finansiell virksomhed rådgiver, skal virksomheden anmode kunden om at oplyse om sin økonomiske situation, sin erfaring med de relevante finansielle ydelser, sit formål med at få ydelsen leveret samt sin risikovillighed.

Bestemmelserne forudsætter, at den finansielle virksomhed skal sætte sig ind i den enkelte kundes forhold, før der rådgives, og at rådgivningen skal tage udgangspunkt i disse forhold. Dette indebærer også, at virksomheden i sin rådgivning skal tage hensyn til og dokumentere særlige forhold ved kunden, som må betragtes som væsentlige forudsætninger, der måtte være relevante i relation til salget af det pågældende produkt. Eksempelvis vil forventet pensionstidspunkt eller behov for anskaffelse af større formuegoder have betydning for en kundes investeringshorisont.

Finanstilsynets vurdering

Baseret på observationerne i Finanstilsynets stikprøvekontrol og Middelfart Sparekasses efterfølgende redegørelse finder Finanstilsynet, at Middelfart Sparekasses rådgivning om investering i garantbeviser må antages at være sket på et mangelfuldt grundlag.

Sparekassen har således ikke i forhold til de kontrollerede kundemapper kunne dokumentere at have indhentet eller opdateret oplysninger om kundernes erfaring med garantbeviser, kunders investeringshorisont, investeringsformål og risikovillighed, ligesom det heller ikke øvrigt er godtgjort, at man på trods heraf har givet kunderne en fyldestgørende rådgivning. Derudover peger sparekassens supplerende redegørelse for den konkrete rådgivning af ni udvalgte kunder på, at sparekassen ikke systematisk har indhentet og anvendt de nødvendige kundeoplysninger forud for rådgivningen. Der er således en væsentlig risiko for, at sparekassens kunder har foretaget investeringer, som ikke har været egnede for dem.

Middelfart Sparekasse har ganske vist et undervisningsforløb i garantkapital og en forretningsgang, der anviser, hvilke informationer rådgiverne skal indhente og anvende i deres rådgivning af kunderne. Omfanget af mangler i informationsindsamlingen peger imidlertid på, at forretningsgangen for rådgivning om garantkapital ikke efterleveres i den daglige praksis blandt sparekassens medarbejdere. Således kan det konstateres, at forretningsgangens forskrift om, at rådgivningen skal dokumenteres skriftligt ikke er blevet fulgt i nogen af de undersøgte sager. Finanstilsynet konkluderer på den baggrund,

at sparekassens foranstaltninger til at sikre efterlevelse af rådgivningsreglerne har vist sig utilstrækkelige.

Finanstilsynet vurderer derudover, på baggrund af sin gennemgang af sparekassens kundemapper, at visse kunder har investeret i en forholdsvis stor mængde garantbeviser set i forhold til deres alder og øvrige finansielle aktiver. Finanstilsynet har ikke grundlag for at vurdere, om investeringerne har været egnede for kunderne. Finanstilsynet finder dog, at sparekassen i disse atypiske tilfælde bør være særligt opmærksom på at kunne dokumentere grundlaget for rådgivningen, således at det er klart, hvordan sparekassen i sin rådgivning har forholdt sig til kundernes særlige forudsætninger. Dette er ikke sket.

Finanstilsynet påbyder Middelfart Sparekasse at sikre, at sparekassen fremover indhenter og dokumenterer de fornødne oplysninger om kundernes individuelle forhold, jf. god skik bekendtgørelsens § 9, stk. 1, samt sikrer at disse oplysninger anvendes systematisk i rådgivningen.

-oOo-

Middelfart Sparekasse bedes senest to måneder efter modtagelse af denne afgørelse orientere Finanstilsynet om, hvordan sparekassen har efterlevet påbuddet.

Finanstilsynet skal i øvrigt gøre opmærksom på, at nærværende afgørelse vil blive oversendt til Forbrugerombudsmanden, jf. § 348 a, stk. 1 i lov om finansiel virksomhed.

Denne afgørelse er samtidig sendt til selskabets revision.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan, senest 4 uger efter at afgørelsen er modtaget, jf. § 189 i lov om forvaltere af alternative investeringsfonde, indbringes for Erhvervsankenævnet pr. e-mail på ean@erst.dk eller pr. post til Toldboden 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 a, stk. 1, 1. pkt. i lov om finansiel virksomhed, at afgørelser truffet af Finanstilsynets bestyrelse skal offentliggøres med angivelse af virksomhedens navn, jf. dog § 354 a, stk. 4, i lov om finansiel virksomhed.

Finanstilsynet finder ikke, at nogle af de nævnte hensyn i stk. 4 vedr. offentliggørelse med angivelse af navn finder anvendelse i denne sag. Afgørelsen vil derfor blive offentliggjort i sin helhed på Finanstilsynets hjemmeside.

Finanstilsynet pålægger desuden Middelfart Sparekasse at offentliggøre oplysningerne på sin hjemmeside senest tre hverdage efter, at virksomheden har modtaget underretning om reaktionen, jf. § 354 a, stk. 1, 2. pkt., i lov om finansiel virksomhed. Middelfart Sparekasse skal i øvrigt overholde kravene til offentliggørelse, som de fremgår af § 354 a, stk. 1, 3.-5. pkt., i lov om finansiel virksomhed.

Beslutning om offentliggørelse er endelig og kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.