

Redegørelse om funktionsinspektion af kvalitetsforbedrende services i Danske Bank A/S

August 2024

Finanstilsynet gennemførte i første halvår af 2024 en funktionsinspektion i Danske Bank A/S med fokus på bankens dokumentation for kvalitetsforbedrende services ved modtagelse af formidlingsprovision.

Funktionsinspektionen indgik i en temaundersøgelse, hvor også fire andre pengeinstitutter blev undersøgt. Formålet med inspektionen var at undersøge, om banken har dokumenteret, at den opfylder kravene til levering af kvalitetsforbedrende service til investeringskunder, der betaler formidlingsprovision til banken.

Ved inspektionen konstaterede Finanstilsynet, at Danske Bank har en proces for evaluering af, hvordan banken efterlever reglerne om kvalitetsforbedrende services. Dokumentationen er dog mangelfuld på en række punkter. Bl.a. forholder banken sig kun på et overordnet niveau til sine servicetilbud. Banken har desuden ikke, siden banken indførte sin nuværende model for levering af kvalitetsforbedrende service i 2019, genbesøgt vurderingen af værdien af de tilbudte services og vurderingen af, om banken leverer services, der er proportionale med formidlingsprovisionen. Endelig bliver ledelsen ikke tilstrækkeligt involveret.

Den mangelfulde dokumentation medfører, at banken ikke kan dokumentere, at kunden faktisk modtager kvalitetsforbedrende services for den formidlingsprovision, som kunden betaler, og det indebærer en risiko for, at banken ikke opfylder forpligtelsen til at levere tilstrækkelige kvalitetsforbedrende service til kunden.

Finanstilsynet har derfor påbudt banken at udbygge sine procedurer for evaluering af kvalitetsforbedrende services, så det sikres, at banken i tilstrækkeligt omfang registrerer, hvordan provisionen øger kvaliteten af den service, der er leveret til kunden.[1]

Bankens forretningsmodel er alene henvendt til rådgivningskunder, men bankens systemer udelukker ikke, at kunder kan handle på egen hånd uden brug af rådgivningsservices. Finanstilsynet konstaterede, at banken ikke oplyser sådanne kunder om, at hvis kunden ikke benytter sig af rådgivning og dertil knyttede services, betaler kunden gennem formidlingsprovision for servicetilbud, der helt eller delvist ikke er relevant for kunden.

Den manglende oplysning til kunder, der vælger at handle på egen hånd, indebærer risiko for, at banken ikke leverer services, der er proportionale og relevante for kunder, uden at kunden er vidende om det.

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

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

ERHVERVS MINISTERIET

Finanstilsynet har derfor påbudt banken at oplyse provisionsbetalende kunder om, at hvis kunden ikke benytter sig af rådgivningsservices, betaler kunden gennem formidlingsprovision for et servicetilbud, der helt eller delvist ikke er relevante for kunden.[2]

[1] Jf. § 8, nr. 2, i bekendtgørelse om tredjepartsbetalinger m.v.

[2] Jf. § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.