

Redegørelse om funktionsinspektion af kvalitetsforbedrende services i Ringkjøbing Landbobank A/S

August 2024

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

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

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

Funktionsinspektionen indgik i en temainspektion, 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 banken ikke har en procedure for evaluering af, hvordan banken efterlever reglerne om kvalitetsforbedrende services. Dokumentationen er således mangelfuld. Bl.a. har banken ikke siden 2020 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.

ERHVERVS MINISTERIET

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 provisionsbetalingen er proportional med størrelsen af modtagne provisioner.[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 et 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 har derfor påbudt banken at oplyse provisionsbetalende kunder om, at hvis kunden ikke benytter sig af rådgivningsservices, betaler kunden gennem formidlingsprovision for servicetilbud, der helt eller delvist ikke er relevant 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.

Bankens kommentarer til Finanstilsynets redegørelse om funktionsinspektion af kvalitetsforbedrende service i Ringkjøbing Landbobank A/S

Banken noterer sig med tilfredshed, at Finanstilsynet ikke havde nogen bemærkninger til bankens model for levering af kvalitetsforbedrende service, hvor bankens kunder tilbydes rådgivningsmøder.

Banken tager de to påbud fra Finanstilsynet om en opdatering og udbygning af bankens forretningsgang vedrørende kvalitetsforbedrende services samt en udbygning af før-handels informationer til kunderne til efterretning. Banken har allerede iværksat og implementeret tiltag til efterlevelse af påbuddene.