

2024

# Temaundersøgelse om kvalitetsforbedrende services

## **Indholdsfortegnelse**

|      |   |   |
|------|---|---|
| 1    | Indledning .....                                      | 1 |
| 2    | Krav til kvalitetsforbedrende services .....          | 1 |
| 2.1. | Registrering af kvalitetsforbedrende services .....   | 2 |
| 2.2. | Proportionalitet og værdiansættelse af services ..... | 3 |
| 2.3. | Relevans af services .....                            | 4 |
| 2.4. | Ledelsens involvering .....                           | 4 |
| 3    | Oplysninger til provisionsbetalende kunder .....      | 5 |
|      | Bilag: Retsgrundlag .....                             | 7 |

## 1 Indledning

Når et pengeinstitut distribuerer provisionsbærende finansielle produkter til investeringskunder, kan der opstå en interessekonflikt mellem pengeinstituttet og kunden.

Ved investeringsrådgivning kan instituttet f.eks. have en interesse i at anbefale kunden at investere i de investeringsfonde, som betaler formidlingsprovision uden, at det pågældende produkt nødvendigvis er det bedst egnede for kunden. Tilsvarende kan instituttet have en interesse i på deres online investeringsplatform at fremhæve provisionsbetalende produkter, så kunden tilskyndes til at investere i disse, når kunden handler på egen hånd execution only.

For at modvirke denne interessekonflikt gælder der en række krav ved distribution af provisionsbærende produkter. Et pengeinstitut kan modtage formidlingsprovision, hvis det distribuerer produktet gennem ikke-uafhængig investeringsrådgivning eller execution only-handel, og såfremt visse betingelser er opfyldt. Blandt andet skal pengeinstituttet sikre, at den betalte provision giver kunden adgang til services, der øger kvaliteten af den pågældende investeringsservice.

Området er reguleret i bekendtgørelse om tredjepartbetalinger m.v.

For at læse mere om kravene til levering af kvalitetsforbedrende services, kan Finanstilsynets rapport på baggrund af en temaundersøgelse fra 2019 tilgås [her](#).

Finanstilsynet har fra januar til juli 2024 gennemført en ny temaundersøgelse af området, hvor fem pengeinstitutter deltog. Formålet med denne inspektion var at undersøge, hvorvidt institutterne tilstrækkeligt dokumenterer opfyldelse af kravene til kvalitetsforbedrende services, herunder om de pågældende services er relevante og proportionale med den modtagne formidlingsprovision. Institutterne blev udvalgt, så forskellige forretningsmodeller og tilgange til levering af kvalitetsforbedrende services var repræsenteret i undersøgelsen.

Denne rapport indeholder Finanstilsynets væsentligste observationer fra temaundersøgelsen. Rapporten er særligt relevant for pengeinstitutter, der modtager og beholder formidlingsprovision. Rapporten er i et vidt omfang relevant for andre typer af værdipapirhandlere samt ved modtagelse af andre former for betalinger, herunder gebyrer eller andre penge- eller naturalieydelse, i forbindelse med distribution af investeringsprodukter.

## 2 Krav til kvalitetsforbedrende services

Pengeinstituttet skal levere de kvalitetsforbedrende services proaktivt og skal derfor gøre sine kunder opmærksomme på de services, som provisionen giver den pågældende kunde adgang til. Typisk efterlever pengeinstitutterne dette krav ved at have oplysninger på sin hjemmeside om, at provisionsbetalinger giver adgang til kvalitetsforbedrende services, sammen med en oversigt over servicetilbuddet.

Pengeinstituttet skal løbende sikre, at betingelserne for kvalitetsforbedrende services ved modtagelse af formidlingsprovision er opfyldt. Pengeinstituttet skal desuden dokumentere dette. Det skal instituttet gøre ved dels at opbevare en intern liste over modtagne provisioner. Dels skal pengeinstituttet registrere, hvordan provisioner øger kvaliteten af den investerings-service, som er leveret til kunden, samt hvilke foranstaltninger, instituttet har truffet, for at det kan overholde sin pligt til at handle redeligt og professionelt i overensstemmelse med kundens bedste interesse.

Temaundersøgelsen viste, at institutterne generelt har fokus på at tilbyde servicetilbud med kvalitetsforbedrende services proaktivt, samt at de fører en intern liste over modtagne provisionsbetalinger.

Derimod har der vist sig at være mangler i institutternes registrering af, hvordan provisioner øger kvaliteten af investerings-service. Det uddybes i de følgende afsnit.

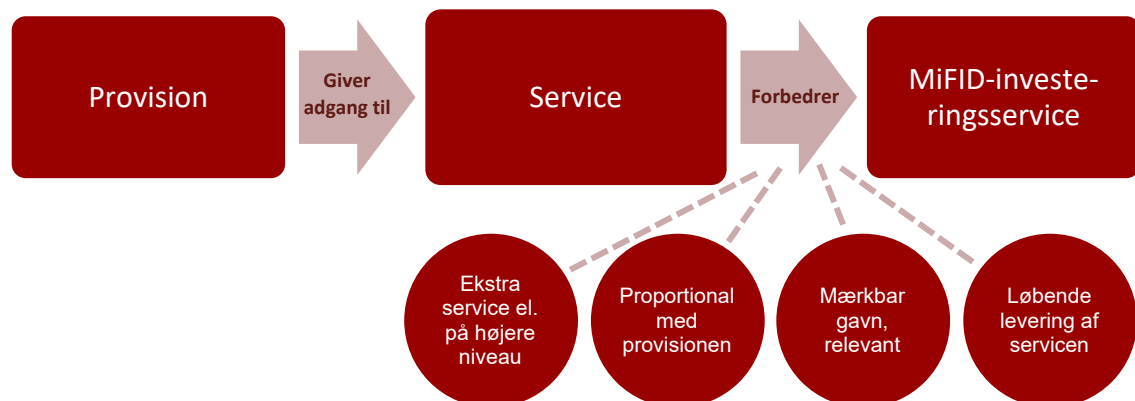
### 2.1. Registrering af kvalitetsforbedrende services

Et pengeinstitut, der modtager og beholder formidlingsprovision, skal besidde dokumentation for, at betingelserne for kvalitetsforbedrende services ved modtagelse af formidlingsprovision er opfyldt. Det indebærer, at instituttet skal registrere, hvordan provisionen øger kvaliteten af den service, der er leveret til kunden, og hvilke foranstaltninger, der er truffet, for at virksomheden kan overholde sin pligt til at handle redeligt og professionelt i overensstemmelse med kundens bedste interesse. Et sådant register skal holdes opdateret over tid.

Det skal fremgå af pengeinstituttets registrering, hvordan følgende betingelser er opfyldt:

1. Provisionen giver adgang til et servicetilbud med services, som er på et højere niveau eller ekstra i forhold til, hvad en ikkeprovisionsbetalende kunde har adgang til
2. Værdien af servicetilbuddet er proportional med formidlingsprovisionen
3. Kunden har mærkbar gavn af services i servicetilbuddet, idet services skal være relevant
4. Pengeinstituttet tilbyder services løbende, når kunden løbende betaler formidlingsprovision

Figur 1: Registrering af, hvordan provisionen øger kvaliteten af investerings-service



Temaundersøgelsen viste, at nogle institutter har en regelmæssig, f.eks. årlig, evaluering af deres model for levering af kvalitetsforbedrende service, som dokumenteres i en rapport, der forelægges ledelsen eller medlemmer af ledelsen. Andre institutter har haft en mere ad hoc-baseret tilgang, hvor modellen er blevet gennemgået i tilfælde af særlige hændelser eller i relation til andre aktiviteter med et mere forretningsmæssigt fokus. Det var gennemgående for deltagerne i undersøgelsen, at institutterne manglede fyldestgørende dokumentation for evalueringen og eventuelle drøftelser i ledelsen. Dette er utilstrækkeligt og medfører, at institutterne ikke kan dokumentere, at de tilbyder sådanne kvalitetsforbedrende services, som lovgivningen kræver, og som provisionsbetalende kunder betaler for.

Finanstilsynet vurderer, at en dokumenteret regelmæssig evaluering af instituttets model for levering af kvalitetsforbedrende services kan udgøre en registrering af, hvordan provisionen øger kvaliteten af investeringsservice. Det skal da sikres, at evalueringen, i det omfang det er relevant, afdækker, hvordan alle af de fire ovennævnte krav er overholdt. Desuden er det væsentligt, at modellen ikke blot evalueres på et overordnet niveau som en helhed, men at instituttet tager stilling til opfyldelse af kravene for hver enkelt af de tilbudte services.

Hvorvidt de fire krav er opfyldt, kan ændre sig over tid. Derfor skal registreringen opdateres regelmæssigt, i det omfang relevante forhold kan ændre sig for, om provisionsbetalinger øger kvaliteten af services.

For eksempel kan der over tid ske lovændringer, der gør, at en service, der hidtil har været en "service på et højere niveau", som en følge af nye krav til investeringsservices ikke længere kan anses for at gå udover det, som allerede er lovpligtigt. Der kunne også være tale om et nyhedsbrev, som målinger viser, ingen kunder læser, hvilket kan indikere, at den pågældende service ikke er relevant for kunden. Værdiansættelsen af en kvalitetsforbedrende service kan desuden ændre sig over tid afhængigt af metoden for værdiansættelse.

## **2.2. Proportionalitet og værdiansættelse af services**

Værdien af servicetilbuddet skal være proportional med servicetilbuddet. Dette skal være dokumenteret med en registrering.

Mange pengeinstitutter har inddelt deres servicetilbud for kvalitetsforbedrende services efter en "trappemodel", der også fastsætter et loft over provisionsbetalingerne, hvorefter yderligere provisioner refunderes til kunden. Ifølge en sådan model tilbydes kunden yderligere services afhængigt af, om den formidlingsprovision, kunden betaler, falder indenfor et vist spænd. Da skal pengeinstituttet kunne dokumentere, at værdien af servicetilbuddet er proportionalt for alle kunder, herunder særligt for kunder, der betaler den højeste provision indenfor det samme spænd/med samme servicetilbud, og for kunder der rammer provisionsloftet.

Pengeinstitutter skal foretage en værdiansættelse af services for at kunne dokumentere, at formidlingsprovisionen er proportional med servicetilbuddet.

Værdiansættelsen af en service skal ske på et objektive grundlag. Det kan f.eks. ske ved at tage udgangspunkt i en kostpris og en sædvanlig markup eller priser i et marked for sammenlignelige servicetilbud.

Finanstilsynet vurderer, at en værdiansættelse med udgangspunkt i en anslået værdiskabelse for den enkelte kunde ikke i sig selv udgør et objektivi grundlag.

### **2.3. Relevans af services**

Provisionen skal give kunden adgang til kvalitetsforbedrende services, som denne kan have mærkbar gavn af. Det er derfor væsentligt, at pengeinstitutterets servicetilbud indeholder relevante services for kunden. Pengeinstitutterne skal registrere, hvordan dette krav er opfyldt.

Temaundersøgelsen viste, at nogle pengeinstitutter evaluerer relevansen af services ved for eksempel at måle klikkrater for nyhedsbreve, lyttertal for podcast eller deltagerantal ved investeringsarrangementer. Relevansen af hyppigere eller udvidet investeringsrådgivning kan for eksempel måles og evalueres på baggrund af investeringsrådgiveres rapportering fra rådgivningssessioner.

Pengeinstitutterne skal inddrage resultatet af en sådan løbende monitorering i deres evaluering af kvalitetsforbedrende services. Det er ikke et krav, for at en service indgår i et servicetilbud som en kvalitetsforbedrende service, at den enkelte kunde benytter sig af den, men hvis det viser sig, at kunder generelt kun i begrænset omfang benytter sig af en service, skal pengeinstituttet afdække, om den pågældende service reelt stadig kan indgå i et servicetilbud som en kvalitetsforbedrende service.

### **2.4. Ledelsens involvering**

Det er ledelsens ansvar, at instituttets servicetilbud ved modtagelse af formidlingsprovision opfylder kravene til kvalitetsforbedrende services, og at instituttet har truffet passende foranstaltninger til at overholde pligten til at handle redeligt og professionelt i overensstemmelse med kundens bedste interesser. Ledelsen skal derfor sikre, at pengeinstituttet har procedurer til sikring af, at det foretager en korrekt og fyldestgørende registrering af, hvordan provisionen giver kunder adgang til kvalitetsforbedrende services. Ledelsen skal desuden involveres tilstrækkeligt i evalueringen af kvalitetsforbedrende services, og dette skal dokumenteres.

Temaundersøgelsen viste mangler i ledelsens involvering i flere institutter. Finanstilsynet har bl.a. set eksempler på, at afrapporteringen til ledelsen ikke har et indhold eller format, der kan give ledelsen et klart billede af, hvorvidt pengeinstituttet opfylder kravene til kvalitetsforbedrende services, og/eller at pengeinstituttet ikke kan dokumentere, at ledelsen har taget stilling til rapporteringen. Dette er utilstrækkeligt.

### **Best practice #1: Registrering af kvalitetsforbedrende services**

- Pengeinstituttet skal registrere, hvordan provisionen øger kvaliteten af investerings-service, f.eks. ved en regelmæssig dokumenteret evaluering af, hvordan de fire betingelser (service på højere niveau/ekstra service, proportionalitet, relevans og løbende levering) er opfyldt.
- Evalueringen skal ikke kun tage hensyn til instituttets model for levering af kvalitetsforbedrende services samlet set, men også til det enkelte servicetilbud, der indgår i modellen.
- Evalueringen skal opdateres regelmæssigt, i det omfang relevante forhold kan ændre sig for, om provisionsbetalinger øger kvaliteten af services, f.eks. ved en årlig gennemgang.
- Evalueringen af, hvordan den kvalitetsforbedrende service er proportional med provisionen, skal være baseret på en værdiansættelse af den pågældende service, som skal foretages på et objektivt grundlag. Værdiansættelse efter kost- eller markedspris er eksempler derpå.
- Ledelsen skal involveres tilstrækkeligt, f.eks. ved en selvstændig drøftelse i direktionen, som er dokumenteret, samt ved brug af passende delegeringsforanstaltninger samt rapporterings- og eskaleringsforpligtelser.
- Pengeinstituttets procedurer skal være fastlagt i en forretningsgang.

## **3 Oplysninger til provisionsbetalende kunder**

Det er en betingelse for et pengeinstituts modtagelse af formidlingsprovision, at provisionen øger kvaliteten af den service, kunden modtager. Det indebærer bl.a., at de tilbudte services skal være relevante i forhold til at forbedre kvaliteten af netop den investerings-service, som kunden benytter sig af.

Nogle pengeinstitutter har valgt at have en forretningsmodel, der alene henvender sig til rådgivningskunder, men som ikke udelukker, at kunder har mulighed for at handle på egen hånd uden at gøre brug af rådgivningsservices. Temaundersøgelsen viste, at sådanne pengeinstitutter typisk har indrettet deres model for kvalitetsforbedrende services derefter, så provisioner giver kunder adgang til services, der er udformet med henblik på at øge kvaliteten af investeringsrådgivning, såkaldte rådgivningsrelaterede services.

Sådanne rådgivningsrelaterede services vil som udgangspunkt ikke være relevante for kunder, som alene handler på egen hånd.

Hvis et pengeinstitut accepterer kunder, som handler finansielle produkter gennem en distributionsform, som instituttets model for kvalitetsforbedrende service ikke er indrettet til, påhviler der instituttet en særlig forpligtelse til at informere om dette. Ellers er der en risiko for, at den kvalitetsforbedrende service ikke er i kundens interesse og ikke er proportional med

den modtagne provision, uden at kunden er vidende om det. Det følger af kravet om, at pengeinstitutter skal handle i overensstemmelse med redelig forretningsskik.

Et pengeinstitut med en forretningsmodel, som alene er rettet imod rådgivningskunder, skal derfor oplyse kunder om, at hvis kunden ikke benytter sig af rådgivningsservices, betaler denne gennem formidlingsprovisionen for servicetilbud, der helt eller delvist ikke er relevante for kunden. Instituttet vil også kunne gøre kunden opmærksom på dette ved at oplyse, at hvis kunden ikke ønsker at benytte sig af rådgivningsservices, vil der muligvis være investeringsalternativer uden formidlingsprovision, som er mere favorable for kunden. Oplysningerne skal sætte kunden i stand til at vurdere, om den bør undersøge alternative investeringsmuligheder.

Pengeinstituttet skal give oplysningerne til kunden på samme måde, som pengeinstituttet i øvrigt kommunikerer med kunder, herunder for eksempel sammen med oversigten over servicetilbud for kvalitetsforbedrende services på pengeinstituttets hjemmeside, på handelsnota, som en direkte besked til kunden i netbanken m.v.

Nogle af deltagerne i temaundersøgelsen har argumenteret for, at kunder, der handler på egen hånd i deres forretningsmodel, ikke kan adskilles fra rådgivningskunderne, fordi disse kunder samtidig eller på et senere tidspunkt også handler på baggrund af investeringsrådgivning. Finanstilsynet finder anledning til at slå fast, at oplysningerne også er relevante for kunder, selv om de senere vælger at benytte sig af rådgivningsservice, idet kunden i mellemtiden ikke har fået tilbudt services, der er relevante.

**Best practice #2: Oplysninger til kunder, som handler via en distributionsform, som forretningsmodellen ikke er indrettet til**

- Pengeinstitutter skal sikre, at de tilbudte services er relevante i forhold til at forbedre kvaliteten af netop den investeringsservice, som kunden benytter sig af.
- Hvis pengeinstitutter har en forretningsmodel, der alene henvender sig til rådgivningskunder, men som ikke udelukker, at kunder har mulighed for alene at handle på egen hånd uden at gøre brug af rådgivningsservices, skal det oplyse kunder om konsekvensen for kundens servicetilbud ved ikke at benytte sig af rådgivningsservices. Oplysningerne skal sikre kundens kendskab til, at kunden betaler formidlingsprovision for servicetilbud, der helt eller delvist ikke er relevante for kunden.



## Bilag: Retsgrundlag

Reglerne for pengeinstitutters og andre værdipapirhandlers levering af kvalitetsforbedrende services ved modtagelse af formidlingsprovision er fastlagt i bekendtgørelse nr. 2178 af 26. november 2023 om tredjepartsbetalinger m.v. (tredjepartsbetalingsbekendtgørelsen).

Et pengeinstitut, der distribuerer et produkt ved modtagelse og formidling af ordrer vedrørende et finansielt produkt eller ved investeringsrådgivning vedrørende et finansielt produkt, må ikke i forbindelse med levering af den pågældende investeringservice modtage formidlingsprovision, med mindre følgende tre betingelser er opfyldt: 1) provisionen er udformet med henblik på at øge kvaliteten af investerings servicen, 2) provisionen ikke giver anledning til interessekonflikt, og 3) Virksomheden har oplyst om provisionen forud for leveringen af den pågældende investerings service, jf. § 6 i tredjepartsbetalingsbekendtgørelsen.

En provision anses for at være udformet med henblik på at øge kvaliteten af en investerings service, hvis følgende betingelser er opfyldt: 1) provisionen er begrundet i leveringen af en ekstra service eller en service på et højere niveau til kunden, der er proportional med størrelsen af modtagne provisioner, 2) provisionen er ikke direkte til fordel for pengeinstituttet, uden at kunden har mærkbar gavn heraf, og 3) løbende provisioner er begrundet i en løbende levering af en ekstra service eller en service på et højere niveau til kunden, jf. § 7 i tredjepartsbetalingsbekendtgørelsen.

Et pengeinstitut skal besidde dokumentation for, at betingelserne i § 7 i tredjepartsbetalingsbekendtgørelsen er opfyldt dels ved at opbevare en intern liste over modtagne provisioner til eller fra andre end kunden, jf. § 8, nr. 1. Dels skal pengeinstituttet registrere, hvordan provisionen øger kvaliteten af den service, der er leveret til kunden, og hvilke foranstaltninger, der er truffet, for at virksomheden kan overholde sin pligt til at handle redeligt og professionelt i overensstemmelse med kundens bedste interesse, jf. § 8, nr. 2.

Et pengeinstitut skal desuden have forretningsgange på alle væsentlige aktivitetsområder, jf. § 13 i bekendtgørelse nr. 1103 af 30. juni 2022 om ledelse og styring af pengeinstitutter m.fl.

Et pengeinstitut skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder. Det gælder i henhold til § 3 i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder.