

Sparekassen Himmerland A/S
Att.: Direktionen
Markedsvej 5-7
9600 Aars

21. november 2012

Ref. csr

J.nr. 6252-0076

Undersøgelserapport: Sparekassen Himmerland A/S' ordrehåndtering af kunders værdipapirhandelsordrer

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finanstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

Baggrund og forløb i undersøgelsen

Finanstilsynet modtog den 16. november 2011 en anonym henvendelse omhandlende bl.a. Sparekassen Himmerland A/S' (herefter Sparekassen Himmerland) angivelige overtrædelse af reglerne for investorbeskyttelse i forbindelse med formidling af egne aktier. Finanstilsynet vurderede, at den anonyme anmeldelse gav grundlag for at indlede en undersøgelse af de påståede forhold.

ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET

Finanstilsynet indhentede af flere omgange redegørelser fra Sparekassen Himmerland for, hvordan sparekassen sikrede, at den overholdt reglerne om investorbeskyttelse, samt datamateriale om kundehandler med Sparekassen Himmerland aktier og flere C20 aktier over en periode på mere end tre år (2008 – 2011).

Supplerende til de undersøgelsesaktiviteter, der allerede var foretaget på baggrund af det modtagne materiale fra Sparekassen Himmerland, valgte Finanstilsynet, at gennemføre en inspektion i sparekassen, målrettet sparekassens efterlevelse af reglerne om ordrehåndtering og "best execution". Inspektionen fandt sted den 5. september 2012.

I det følgende gennemgås de væsentligste observationer fra undersøgelsen.

Finanstilsynets observationer

Finanstilsynets undersøgelse af Sparekassen Himmerlands ordrehåndtering og efterlevelse af "best execution" reglerne er forløbet over en længere periode. Undervejs i denne periode – nærmere bestemt i sensommeren 2012 – har sparekassen af egen drift fundet anledning til at udskifte sit ordrehåndteringssystem og de dermed forbundne procedurer.

I det følgende gennemgås først de observationer, som Finanstilsynet har gjort sig om det gamle ordrehåndteringssystem og de ordrer, der er handlet under dette. Derefter beskrives de observationer som Finanstilsynet har gjort sig om sparekassens nye ordrehåndteringssystem, hvilke er baseret på en demonstration af systemet.

Sparekassen Himmerlands ordrehåndtering under instituttets tidligere IT-system og procedurer:

Finanstilsynet har gennemgået sparekassens forretningsgange og interne instrukser relateret til værdipapirhandel. Derudover har Finanstilsynet foretaget stikprøvekontroller af sparekassens ordrehåndtering, baseret på udtræk fra sparekassens handelslog over kunders værdipapirhandler. Finanstilsynet har udvalgt syv dage, fordelt over en treårig periode, omfattende 63 manuelt håndterede handler med Sparekassen Himmerland aktier samt 26 manuelt håndterede kundehandler med udvalgte C20 aktier.

Af sparekassens forretningsgang for etablering af fondshandel fremgår det om registrering af handler, at *"i de fleste tilfælde foregår en handel således, at en afdeling via en elektronisk fondskode anmoder investeringsafdelingen om at handle et papir. Medarbejderne i investeringsafdelingen kontakter herefter en vekselerer og aftaler en pris på handlen, eller handler via elektronisk platform."* Forretningsgangen beskriver, at det er medarbejderen i den enkelte afdeling, der er ansvarlig for at udfylde ordren og elektronisk videresende den til investeringsafdelingen, men forretningsgange beskriver ikke, hvordan det sikres, at bestillingen rettidigt bliver opfanget og effektueret af investeringsafdelingen.

Sparekassens ordrehåndteringssystem og -procedurer har været kendetegnet ved en centralt organiseret ordreeksekvering og ordreformidling. Kundens værdipapirhandelsordrer er i vidt omfang blevet modtaget i de enkelte filialer, hvorefter de er blevet videresendt til sparekassens investeringsafdeling via et elektronisk ordrebestillingssystem. Investeringsafdelingen har enten videreformidlet ordrene til de relevante samarbejdsparter eller – såfremt der har været tale om ordrer med Sparekassen Himmerland aktier – kunnet vælge at eksekvere handlerne direkte mod sparekassens egen bog.

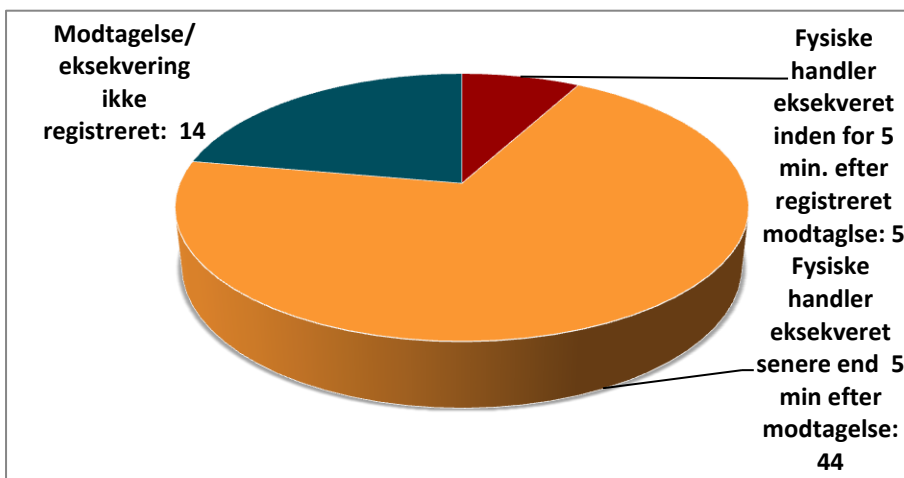
Af sparekassens handelslog over kundehandler med Sparekassen Himmerland aktier, fremgår det, at kundeordrer i flere tilfælde er blevet eksekveret betydeligt senere, end sparekassen har registreret at have modtaget ordren. For visse handelsordrer er der tale om forsinkelser på mere end en time. Sparekassen har i sit bemærkningsnotat til handelsloggen erkendt, at kravet om at sikre en omgående og nøjagtig allokering af handlerne ikke er blevet overholdt i flere tilfælde. Dette gælder for handlerne foretaget d. 1/7 – 2008, hvoraf der for hovedparten af handlerne er gået flere timer mellem ordremodtagelse og eksekvering.

Andre eksempler på handler, hvor der er gået et betydeligt tidsrum mellem modtagelse og eksekvering af kundeordrer, er handlerne foretaget d. 21/8 – 2008, hvor det i tre ud af de fire handler (som er registreret med både ordreafgivelses- og eksekveringstidspunkt) er eksekveret mellem 17 og 22 minutter efter, at ordren er modtaget af investeringsafdelingen. Den sidste registrerede handel denne dag er eksekveret mere end tre timer efter registreret modtagelse.

Tilsvarende kan ses for handlerne d. 3/9 – 2009, hvor sparekassen i sit bemærkningsnotat til handelsloggen skriver at *"alle handler er eksekveret i acceptabel tid efter ordreafgivelsen, bortset fra køb 030920090000[xx]¹".* Her er flere handler eksekveret mere end en time efter modtagelse. De omtalte ordrer er af en beskeden størrelse og ligger på mellem 10 og 20 stk. Sparekassen Himmerland aktier.

Yderligere har Finanstilsynet kunnet konstatere, at der ikke er registreret noget ordremodtagelsestidspunkt for en stor del af ordrene, som er udtaget til undersøgelsen. Det er dermed ikke muligt at konstatere, om handlerne er eksekveret i et rimeligt tidsrum efter ordremodtagelsen.

En samlet opgørelse over de handler, som er udvalgt til Finanstilsynets stikprøve af kundehandler med Sparekassen Himmerland aktier viser, at det ud af 63 kundehandler tilsyneladende kun er fem handler, der er eksekveret inden for fem minutter efter ordremodtagelsen. 44 handler er eksekveret mere end fem minutter efter at ordren er blevet modtaget af sparekassen. På de resterende 14 handler er enten ordremodtagelsestidspunktet eller eksekveringstidspunktet ikke registreret. Figur 1 opsummerer fordelingen.



Figur 1

¹ Handelsordren er anonymiseret af Finanstilsynet, af hensyn til beskyttelse af kundeoplysninger i forbindelse med offentliggørelse af undersøgelsesrapporten.

Med henblik på at vurdere, om det alene var uregelmæssigheder, som gjorde sig gældende i forhold til kundehandler med Sparekassen Himmerland aktier eller, om det var et generelt problem i sparekassens ordrehåndteringsprocedurer med kunders aktiehandler, udbad Finanstilsynet sig handelsdata for kundehandler med en række udvalgte C20 aktier.

En gennemgang heraf viste, at Sparekassen ikke i tilstrækkelig grad havde registreret ordremodtagelses- og eksekveringstidspunkt for kundernes handelsordrer. Data viste, at ud af 26 kundehandler, som var blevet håndteret manuelt af sparekassen, var det kun otte, hvor der var registreret ordreafgivelsestidspunkt og ud af disse otte, var der kun én handel, som var blevet handlet inden for et acceptabelt tidspunkt efter ordreafgivelsen.

Når en ordre ikke udføres umiddelbart efter modtagelse, giver det risiko for, at den vil blive handlet til en pris, der er forskellig fra den pris, der var gældende ved ordreafgivelsestidspunktet. Jo mere volatilt værdipapiret er, og jo længere tid der går mellem ordremodtagelse og -udførelse, des større er risikoen for, at kursen vil væsensforskellig fra kursen ved ordreafgivelsestidspunktet. Afhængigt af hvordan markedskursen har udviklet sig i den mellemliggende periode, kan det enten være til skade eller gavn for kunden.

Undersøgelsen har dog ikke haft til formål at undersøge, om specifikke kundehandler er blevet afregnet til den korrekte kurs eller, om eventuelle kursafvigelser har været til gunst eller ugunst for kunderne. Det afgørende har været at få fastslået, om der har været en risiko for, at det kunne ske som følge af sparekassens ordrehåndteringsprocedurer.

Sparekassen Himmerlands ordrehåndtering under instituttets nye IT-system og procedurer:

På Finanstilsynets inspektion den 5. september 2012 oplyste Sparekassen Himmerland, at den, foranlediget af Finanstilsynets igangværende undersøgelse, i de forløbne måneder havde gennemgået sine ordrehåndteringssystemer og -procedurer for at vurdere, om man havde et hensigtsmæssigt setup i forhold til den service, sparekassen ønskede at yde til sine kunder.

Gennemgangen af IT-systemerne og procedurerne brugt til ordrehåndtering havde vist, at det centralt organiserede handelsafviklingssetup indebar en risiko for, at der kunne opstå flaskehalse, hvor handler kunne risikere at vente længere med at blive eksekveret end, hvad der var hensigtsmæssigt. Derudover indebar ordrehåndteringsprocedurerne også en risiko for, at handelsordrer modtaget fra filialerne, ikke blev samlet op og eksekveret rettidigt. Sparekassen oplyste derfor, at man havde valgt, at implementere et nyt ordrehåndteringssystem.

Sparekassen oplyser, at det nye ordrehåndteringssystem er bygget op omkring en decentral udførelse af kunders værdipapirhandelsordrer. Det betyder, at alle værdipapirhandler, hvor bankens medarbejdere er involveret, enten i form af rådgivning eller ordreudførelse for kunden, vil blive udført af den filialmedarbejder, som kunden har kontakt med. Handlerne gennemføres her almindeligvis som strakshandler, hvilket vil sige, at handlen udføres omgående og til en på forhånd kendt afregningspris. Alternativt kan handlerne efter kundens ønske lægges ud som limiterede handler, hvor kunden fastsætter en købs- eller salgspris, som vedkommende er villig til at handle til.

Sparekassen har oplyst, at kunders handler med Sparekassen Himmerland aktier ikke længere handles mod sparekassens egen bog.

Sparekassen har videre oplyst, at ordrer i værdipapirer, som ikke er tilgængelige i strakshandelssystemet, vil blive handlet efter en procedure, hvor filialmedarbejderen tager telefonisk kontakt til en medarbejder i investeringsafdelingen, sender handelsordren dertil og efterfølgende får en telefonisk bekræftelse på, at handlen er gennemført. Sparekassen vurderer, at den derved kan undgå, at en handelsordre ikke bliver samlet op og eksekveret rettidigt af investeringsafdelingen. Denne procedure finder fx anvendelse ved handel med derivater eller med udenlandske fonde, samt ved obligationshandel ifm. indfrielse og hjemtagelse af obligationslån. Alle telefonopkald til og fra investeringsafdelingen optages på bånd.

Det nye ordrehåndteringssystem er indrettet sådan, at det ikke er muligt at udføre strakshandler eller videresende ordrer fra filialerne til investeringsafdelingen uden at en række centrale informationer, som fx ordreafgivelsestidspunkt og ordretype, er noteret ned i bestillingen. Systemet indeholder desuden "fat finger warnings", som skal opfange fejl eller unormale ordrer.

Endelig har sparekassen oplyst, at der løbende føres kontrol med, om sparekassen overholder sine forpligtelser til at sikre den bedste ordreudførelse for sine kunder. Dette omfatter både en periodisk kontrol af sparekassens samarbejdspartnere samt realtidstest af, om handler afregnes til den bedste pris på det pågældende tidspunkt. Derudover udfører sparekassens complianceafdeling løbende kontrol med sparekassens interne kommunikation vedrørende ordrehåndtering. Compliance foretager ligeledes en løbende kontrol af sparekassens handler, omfattende 100 % af handlerne med Sparekassen Himmerland aktier og 10 % af handler med andre aktier.

Retligt grundlag

Af investorbeskyttelsesbekendtgørelsens § 27, stk. 1 nr. 1, fremgår det, at en værdipapirhandler skal have procedurer, der har til formål at sikre, at en

ordre, der udføres på en kundes vegne, registreres og allokeres omgående og nøjagtigt.

Af vejledningen til investorbeskyttelsen fremgår det, at formålet med bestemmelsen i § 27, stk. 1 og 2 bl.a. er at sikre, at handlerne bliver afregnet til den kurs, der var på det pågældende tidspunkt, hvor værdipapirhandleren modtog ordren fra kunden.

Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet har kunnet konstatere, at der, under det tidligere ordrehåndteringssetup, i en lang række tilfælde er gået mange minutter eller sågar timer mellem, at kunders handelsordrer med Sparekassen Himmerland aktier er blevet modtaget og registreret af sparekassen og eksekveret. Derudover er der for en relativt stor mængde ordrer ikke registreret noget ordremodtagelsestidspunkt.

Som Sparekassen Himmerland selv anfører i sin redegørelse af 21. marts 2012, er det vanskeligt at angive, hvad der er et rimeligt tidsrum mellem ordremodtagelse og ordreudførelse. Dette vil både afhænge karakteren af handelsordren og af den teknologi værdipapirhandleren har til rådighed.

Sparekassen har oplyst, at den indtil for nylig har anvendt et elektronisk ordrebestillingssystem, hvor filialmedarbejdere har videresendt kunders værdipapirhandelsordrer til et centralt handelsbord. Dette muliggør efter Finanstilsynets vurdering en hurtig videresending og eksekvering af kundeordrer. Men for at systemet kan fungere efter hensigten, forudsætter det, at sparekassen har procedurer, der sikrer, at kunders ordrer straks bliver registreret og videreformidlet eller eksekveret direkte af det centrale handelsbord. Finanstilsynets stikprøvekontrol af sparekassens kundehandler med værdipapirer har vist klare indikationer på, at der ikke har været tilstrækkelige procedurer til at sikre dette.

Derudover gør det sig gældende, at der er tale om relativt små handelsordrer (i flere tilfælde blot på 10-20 stk. aktier), hvilke må forventes at kunne afsættes i markedet eller handles mod sparekassens egen bog, uden at det strider mod kundens interesse. Set i det lys, er det Finanstilsynets vurdering, at et tidsrum på mere end nogle ganske få minutter mellem ordremodtagelse og -eksekvering ikke kan siges at leve op til kravet om, at en ordre, der udføres på vegne af en kunde, skal registreres og allokeres omgående og nøjagtigt.

Et tidsrum længere end dette vil gøre bestemmelsen illusorisk og vil stride mod formålet med bestemmelsen, som bl.a. er at sikre, at handlerne bliver afregnet til den kurs, der var gældende på det tidspunkt, hvor værdipapirhandleren modtog ordren fra kunden.

Pga. af de relativt få handelsdage (syv) som danner datagrundlag for undersøgelsen, har Finanstilsynet ikke på baggrund heraf kunnet vurdere, om ordrehåndteringen er udtryk for et generelt billede af måden, hvorpå ordremodtagelse og -eksekvering af aktier foregår i Sparekassen Himmerland.

Finanstilsynet har derfor også lagt vægt på sparekassens egne oplysninger om, at proceduren for handel med forskellige værdipapirer af samme type er ens, og at sparekassen ikke har sandsynliggjort, at de pågældende tilfælde er udtryk for særlige omstændigheder. Finanstilsynet må derfor formode, at det er udtryk for nogle generelle problemer med ordrehåndteringen.

Disse forhold viser, at sparekassen, ikke bare i de undersøgte tilfælde men generelt, ikke har haft foranstaltninger og procedurer, der i tilstrækkeligt grad sikrer, at kunders værdipapirhandelsordrer registreres og allokeres omgående og nøjagtigt. Samlet set tyder det på, at sparekassen har haft nogle unødigt komplekse ordrehåndteringssystemer, som den i praksis ikke har haft den ressourcemæssige kapacitet til at kunne håndtere effektivt og på betryggende vis. Det har medført en risiko for, at kunders værdipapirhandler kan være blevet afregnet til en kurs, der er forskellig fra den som var gældende på ordreaftgivelsetidspunktet.

Finanstilsynet finder yderligere, at det forhold, at der for en relativt stor mængde af de undersøgte handler ikke er registreret noget ordremodtagelsestidspunkt, viser, at sparekassen ikke i tilstrækkeligt omfang har haft procedurer, der sikrer en nøjagtig registrering af handlerne. Det er væsentligt at handelsordrer bliver registreret fyldestgørende og nøjagtigt, således at det i en eventuel tvist mellem kunden og pengeinstituttet kan fastslås, om ordren er allokeret korrekt og rettidigt.

Med overgangen til det nye ordrehåndteringssystem vurderer Finanstilsynet, at Sparekassen Himmerland har etableret nogle ordrehåndteringsforanstaltninger, som sikrer, at værdipapirhandelsordrer generelt registreres og allokeres omgående og nøjagtigt. Finanstilsynet finder, at Sparekassen Himmerland, med den simple og mere decentrale opbygning i sin ordrehåndtering, har indrettet sig på en måde, som er bedre gearret til sparekassens kapacitet, og som derfor vurderes at kunne eliminere de fejl og mangler, som kunne konstateres ved den tidligere ordrehåndteringsprocedure.

Givet at Sparekassen Himmerland allerede har rettet op på de utilstrækkelige ordrehåndteringsprocedurer, finder Finanstilsynet ikke anledning til at foretage sig yderligere i sagen.

Påtale

Finanstilsynet finder, at Sparekassen Himmerland, under det tidligere ordrehåndteringssystem, ikke har haft procedurer og foranstaltninger, der i tilstrækkeligt omfang har sikret, at kunders værdipapirhandelsordrer er blevet registreret og eksekveret omgående og nøjagtigt. Dette er i strid med reglerne i bekendtgørelse om investorbekendtgørelse ved værdipapirhandel.

Finanstilsynet har noteret sig, at Sparekassen Himmerland i sensommeren 2012 har foretaget ændringer i sine procedurer for ordrehåndtering, herunder implementeret et nyt decentralt ordrehåndteringssystem samt foretaget organisatoriske ændringer, med henblik på at sikre, at kunders handelsordrer registreres og allokeres omgående og nøjagtigt.

På baggrund af en demonstration af det nye ordrehåndteringssystem og ordrehåndteringsprocedurer finder Finanstilsynet, at Sparekassen Himmerland har etableret passende foranstaltninger til at sikre, at kunders værdipapirhandelsordrer registreres og allokeres omgående og nøjagtigt. Givet at Sparekassen Himmerland allerede har rettet op på de utilstrækkelige ordrehåndteringsprocedurer, vil Finanstilsynet ikke foretage sig yderligere i sagen.

Finanstilsynet påtaler dog, at Sparekassen Himmerland, jf. § 27, stk. 1, nr. 1 i investorbekendtgørelsen, hidtil ikke har haft procedurer, der på tilstrækkelig vis har sikret, at kunders værdipapirhandelsordrer er blevet registreret og allokeret omgående og nøjagtigt. Sparekassen har dermed ikke haft de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at kundernes værdipapirhandelsordrer blev afregnet til den kurs, der var gældende på det tidspunkt, hvor sparekassen modtog ordren fra kunden.

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.

Med venlig hilsen

Ulla Brøns Petersen
Vicekontorchef

Carsten Stege Rasmussen
Fuldmægtig