

Redegørelse om temaundersøgelse for opbevaring af dokumentation og brugen af ikkegodkendte kommunikationsmidler (record-keeping) i Jyske Bank A/S

Indledning

Finanstilsynet har gennemført en undersøgelse af Jyske Bank A/S og deres opfyldelse af reglerne for opbevaring af dokumentation og brugen af ikkegodkendte kommunikationsmidler. Undersøgelsen blev gennemført som led i en temaundersøgelse af tre danske pengeinstitutter, der udfører investerings-service og investeringsaktiviteter (*herefter benævnt værdipapirhandlere eller værdipapirhandleren*). Undersøgelsen blev gennemført i perioden oktober 2024 til juni 2025

Værdipapirhandlere som udfører investeringsservice og investeringsaktiviteter, skal opbevare fyldestgørende dokumentation for udførte tjenesteydelser, aktiviteter og transaktioner. Denne dokumentation skal omfatte optagelse af telefonsamtaler og opbevaring af elektroniske meddelelser vedrørende transaktioner foretaget for værdipapirhandlerens egen regning og levering af tjenesteydelser, der vedrører modtagelse, formidling og udførelse af kundeordre.

Formålet med dokumentationskravene er, at sikre investorbeskyttelsen og øge retssikkerheden i både værdipapirhandlerens og deres kunders interesser. Dokumentation sikrer, at der kan fremlægges bevis for vilkårene for enhver ordre afgivet af en kunde, og at ordren svarer til transaktionen, som er udført af værdipapirhandleren. Desuden er opbevaring af dokumentation en vigtig del af at kunne afsløre og bevise eventuel markedsmisbrug.

Ud fra ovenstående blev det undersøgt, hvorvidt Jyske Bank A/S levede op til reglerne om opbevaring af fyldestgørende dokumentation, og hvilke foranstaltninger banken har truffet for at undgå, at medarbejdere gør brug af privatejet udstyr eller ikkegodkendte kommunikationsmidler, som banken ikke er i stand til at optage eller kopiere, samt hvordan banken overvåger dokumentationen vedrørende transaktioner og ordre omfattet af disse krav og sikrer, at kvaliteten, nøjagtigheden og fuldstændigheden af dokumentationen af investeringssamtaler er fyldestgørende.

Sammenfatning

Undersøgelsen har vist, at medarbejdere i Jyske Bank, som primært arbejder med investering, automatisk får optaget deres samtaler. Medarbejdere, der

4. juni 2025

Ref. MATH/CLHE

J.nr. 24-006930

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

kun delvist arbejder med investering, skal derimod manuelt aktivere optagelse, når emnet er investering.

Banken har anført, at den har etableret både en teknisk automatiseret kontrol samt en dedikeret kvalitativ kontrol med ledelsesmæssig opfølgning på kvalitet og fuldstændighed af dokumentation i forbindelse med handler. Kontrolterne har vist, at især optagelse af investeringssamtaler med manuel optagelse har medført en høj fejlmargen.

Finanstilsynet vurderer, at hensynet til ikke at foretage unødvendig overvågning/optagelse af medarbejdere kan være legitimt, hvilket kan retfærdiggøre et system med manuel aktivering af optagelse af samtaler for visse medarbejdere. Jo mindre automatiseret systemet/procedurerne er, jo højere er risikoen dog for menneskelige fejl, hvilket stiller større krav på andre områder, herunder øget krav til opmærksomhed og opfølgning på kontrolresultater.

Antallet og karakteren af fejl viser, at bankens system og procedurer på området, særligt fsva. medarbejdere, som skal aktivere optagelse manuelt, er utilstrækkelige og mangelfulde. På baggrund af dette vurderer Finanstilsynet, at Jyske Bank ikke lever op til kravet om at træffe alle rimelige foranstaltninger for at optage relevante telefonsamtaler og opbevare relevante elektroniske meddelelser.¹

Manglende dokumentation for telefonsamtaler mv. udgør en risiko for investorbeskyttelsen, fordi det gør det umuligt at verificere, hvordan der er rådgivet, og hvad der er aftalt. Endvidere bliver det vanskeligere at afsløre og bevise eventuelt markedsmisbrug, og det kan svække retssikkerheden til skade for både banken og dens kunder.

Finanstilsynet har derfor påbudt Jyske Bank at genoverveje og forbedre sit system og procedurer inden for området, da det for nuværende i høj grad ikke leverer tilstrækkelig sikkerhed for, at samtaler mv. logges. Det gælder særligt ift. dokumentation, der aktuelt kræver manuel aktivering af optagelse. Med en så stor fejlmargen er banken forpligtet til at følge op og vurdere, om det nuværende system er passende og tilstrækkeligt. Bankens bør overveje, om der skal være en højere grad af automatik, så flere medarbejdere er underlagt automatisk logning. Fastholdes et manuelt system, skal der strammes op på andre områder, da antallet af fejl viser, at der ikke er tilstrækkelig opmærksomhed inden for området i banken. Bankens har som værdipapirhandler ansvaret for at leve op til dokumentationskravene, og banken skal derfor sikre tilstrækkelig orientering og informering af medarbejderne, samt grundige og klare forretningsgange. Medarbejderne skal have de bedste forudsætninger for at navigere i og overholde procedurerne, så banken kan leve op til doku-

¹ Bekendtgørelse nr. 921 om de organisatoriske krav til værdipapirhandlerne, § 10, stk. 4

mentationskravene. Kan tilstrækkelig forbedring ikke sikres gennem sådanne tiltag, må banken genoverveje behovet for et system med højere grad af automatik.