

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

August 2024

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

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 Jyske Bank har en proces for evaluering af, hvordan banken efterlever reglerne om kvalitetsforbedrende services. Dokumentationen er dog mangelfuld på en række punkter. Bl.a. foretager banken ikke en vurdering af værdien af de tilbudte services og af om banken leverer services, der er proportionale med formidlingsprovisionen. For visse kunder, hvor servicetilbuddet afgøres af kundens formue, har banken ikke en proces for at opgøre provisionsbetalingen fra kunderne med henblik på at vurdere, om den er proportional med servicetilbuddet.

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]

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

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