

Redegørelse om funktionsinspektion af kvalitetsforbedrende services i Spar Nord Bank A/S

August 2024

Finanstilsynet gennemførte i første halvår af 2024 en funktionsinspektion i Spar Nord 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 banken ikke har en fast proces for evaluering af, hvordan banken efterlever reglerne om kvalitetsforbedrende services. Dokumentationen er således mangelfuld på en række punkter. Bl.a. har banken ikke tilstrækkeligt dokumenteret baggrunden for ændringer i servicetilbuddet over tid og vurderingen af, om banken leverer services, der er proportionale med formidlingsprovisionen. Bankens metode for at vurdere værdien af de tilbudte services er desuden mangelfuld.

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 provisionen øger kvaliteten af den service, der er leveret til kunden.[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