

Gjensidige Bank ASA
Postboks 33 Sentrum
0101 OSLO

VÅR REFERANSE
17/8894

DERES REFERANSE

DATO
31.05.2018

Merknader - endelig rapport

1 INNLEDNING

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn hos Gjensidige Bank ASA (Banken), den 15. november 2017. Tilsynet var avgrenset til Bankens verdipapirvirksomhet og distribusjon av forsikringspareprodukter.

Banken har konsesjon til å tilby investeringstjenestene som nevnt i verdipapirhandelloven (vphl.) § 2-1 (1) nr. 1, 2, 4 og 5, samt de tilknyttede tjenestene som nevnt i vphl. § 2-1 (2) nr. 1, 4 og 5. Videre har Banken tillatelse til å stå registrert i norsk verdipapirregister, aksjeeierregister og/eller andelseierregister i stedet for den reelle eier (nominee). I tillegg er Banken aksessorisk forsikringsagent for søsterselskapet Gjensidige Pensjonsforsikring AS (GPF).

Bankens investeringsrådgivningsvirksomhet er i hovedsak rettet mot retail-segmentet, mens aktiv forvaltning ytes mot både bedrifter og privatpersoner gjennom investeringsselskap. For begge kundegrupper tilbys 38 aksjefond, tre pengemarkedsfond, tre kombinasjonsfond og 64 obligasjonsfond.

Banken mottok foreløpig rapport etter tilsyn i brev av 14. februar 2018 (Rapporten), og har gitt sine kommentarer til Rapporten i brev av 13. mars, 24. april og 23. mai 2018 (Tilsvaret).

Lov- og forskriftshenvisninger i nærværende merknader er til gjeldende verdipapirhandellov med tilhørende forskrifter, uten hensyn til forskriftene som fastsetter tilsvarende regler som følger av MiFID II/MiFIR. Disse var ikke gjeldende for den perioden som er dekket i tilsynet.

Det presiseres at Finanstilsynet ikke har vurdert Bankens etterlevelse av regler som følger av forsikringsformidlingsloven, forsikringsavtaleloven og pensjonslovene ved formidling av forsikringsprodukter.

2 GOD FORRETNINGSSKIKK – OPPLYSNINGER TIL KUNDER

2.1 Rettslig grunnlag

Verdipapirforetak skal utøve sin virksomhet i samsvar med verdipapirhandellovens krav til god forretningsskikk, og skal som et overordnet prinsipp påse at kundenes interesser og markedets integritet ivaretas på beste måte, jf. vphl. § 10-11 (1).

Det følger av vphl. § 10-11 (2) at kunder og potensielle kunder skal gis relevante opplysninger i en forståelig form om blant annet finansielle instrumenter og foreslåtte investeringsstrategier, herunder hensiktsmessig veiledning og advarsel om risiko forbundet med investeringer i de aktuelle instrumenter eller de foreslåtte strategier, og om omkostninger og gebyrer. Videre følger det av vphl. § 10-11 (3) at all informasjon gitt til kunder og potensielle kunder skal være korrekt, klar og ikke villedende.

Dersom markedsføringsmateriell eller annen kundeinformasjon, rettet mot verdipapirforetakets eksisterende eller potensielle kunder, inneholder opplysninger om fremtidig avkastning, følger det av verdipapirforskriften (vpf.) § 10-9 (5) (b) at informasjon om fremtidig avkastning skal være basert på rimelige forutsetninger understøttet av objektive data.

Verdipapirforetak kan i forbindelse med at de yter investeringstjenester eller tilknyttede tjenester bare motta vederlag fra andre enn kunden dersom kunden før ytelsen av tjenesten gis skriftlig informasjon om vederlagets art og verdi, eller beregningsmåte dersom verdien ikke kan fastsettes, jf. vpf. § 10-8 (1) (a).

2.2 Ytelse av investeringstjenester i Banken

Banken tilbyr investeringsrådgivning og ordreformidling til privatkunder. I tillegg tilbys aktiv forvaltning til bedriftskunder. Banken oppgir at kundene hovedsakelig er ikke-profesjonelle. Banken eller Gjensidigekonsernet driver ikke forvaltningsselskap for verdipapirfond. Fondene som Banken selger forvaltes av et tjue-talls ulike forvaltningsselskaper for verdipapirfond. Forretningsmodellen innebærer at Banken mottar en andel av forvaltningskostnadene som forvaltningsselskapene belaster verdipapirfondene. Verdipapirfondene Banken tilbyr har årlige forvaltningskostnader på 0,2-2,5 %.

I tillegg til vanlige verdipapirfond, tilbyr Banken fire *Vekterfond* som er fond-i-fond med risikoprofil tilpasset kundens investeringshorisont og risikoprofil: *Trygg*, *Balansert*, *Offensiv* og *Aksjer*, med henholdsvis 20, 50, 80 og 100 % aksjeandel. Den årlige forvaltningsprovisjonen som belastes Vekterfondene tilfaller Banken. Eventuell returprovisjon som Vekterfondene mottar fra forvaltningsselskapene godskrives fondet.

I tillegg til å distribuere verdipapirfond, er Banken som nevnt aksessorisk forsikringsagent for GPF. Forsikringsspareproduktene GPF tilbyr er foretakspensjon etter lov om innskuddspensjon, individuell pensjonssparing (IPS og IPA) og *Fondskonto Link*. GPF er produktleverandør, all rådgivning og oppfølging knyttet til salg av forsikringsspareprodukter til personkunder gis av Bankens investeringsrådgivere. Forretningsmodellen for salg av forsikringsspareprodukter er den samme som for salg av verdipapirfond.

2.3 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten

Finanstilsynet har gjennomgått all kundedokumentasjon og kundekommunikasjon knyttet til utvalgte verdipapirfondtransaksjoner i perioden 17. august til 9. november 2017, for i alt 11 kunder. I kundedokumentasjonen er det åpne felter hvor Banken skal fylle inn opplysninger om returprovisjoner den mottar fra forvaltningsselskapene. For fire kunder i utvalget var det ikke gitt informasjon om all returprovisjon Banken mottar. Det var også et tilfelle hvor det ikke var gitt informasjon om årlige forvaltningskostnader for Vekterfond Trygg som kunden investerte i.

Under det stedlige tilsynet opplyste Banken at den benytter avkastningsprognoser vedtatt av Bransjestyre liv og pensjon i Finans Norge (FNO). Formålet med denne bransjeavtalen er å standardisere de forutsetninger pensjonsinnretningene legger til grunn for sine prognoser for fremtidig avkastning og risiko for produkter med investeringsvalg, samt å stille krav om synliggjøring av investeringsrisiko gjennom en standardisert metodikk.

Av den mottatte dokumentasjonen går det frem at Banken, i sine estimater som nevnt over, legger til grunn en forventet avkastning for aksjer på 8 % etter kostnader, mens FNO i sin avkastningsprognose på det aktuelle tidspunktet oppga 6,25 %.

I e-post av 19. januar 2018 opplyste Banken at det ved gjennomgang av rådgivningsmodulen har blitt klart at tall for forventet avkastning, som ligger til grunn i rådgivningsverktøyet og som benyttes av investeringsrådgiverne, ikke har blitt oppdatert siden mai 2015.

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at Bankens mottak av returprovisjon i de nevnte tilfellene ikke har vært i samsvar med god forretningsskikk, og at Banken over en lang periode har gitt kunder og potensielle kunder opplysninger om forventet avkastning som fremstår som høy i forhold til observerbare markedsrenter og den generelle oppfatning av risikopremien blant markedsaktører.

2.4 Bankens kommentarer i Tilsvaret

Banken opplyser at manglene knyttet til opplysninger om omkostninger og returprovisjoner skyldes tekniske forhold på Bankens side, og at Banken hensyntar dette i sin gjennomgang av tilbudssystemet som ledd i tilpasning til nytt regelverk.

Banken er enig i at den kommuniserte forventede avkastningen på 8 % kan fremstå som høy i dagens marked, og erkjenner at standardinformasjonen i Bankens rådgivningsverktøy burde blitt oppdatert tidligere. Banken opplyser at den har gjennomgått sine rutiner slik at dette jevnlig oppdateres fremover.

2.5 Finanstilsynets endelige merknader

Finanstilsynet er kritisk til at det i et begrenset utvalg av undersøkte kunder er avdekket fem tilfeller av brudd på god forretningsskikk, jf. vphl § 10-11 (2) og vpf. § 10-8 (1) (a), ved at kunden ikke er gitt lovpålagte opplysninger om omkostninger og mottak av returprovisjon. Finanstilsynet ber om å få oversendt oppdaterte relevante instruksjoner/prosessbeskrivelser.

Finanstilsynet ser alvorlig på at Banken over en lang periode har brutt god forretningsskikk, jf. vphl. § 10-11 (3) og vpf. § 10-9 (5) (b), ved å gi opplysninger om forventet avkastning til kunder og potensielle kunder som fremstår som høy i forhold til observerbare markedsrenter og den generelle oppfatning av risikopremien blant markedsaktører. Finanstilsynet ber om å få oversendt oppdaterte relevante instruksjoner/prosessbeskrivelser.

3 GOD FORRETNINGSSKIKK – KONVERTERING AV PENSJONS-SPAREAVTALER MED RENTEGARANTI TIL INVESTERINGSVALG

3.1 Rettslig grunnlag

Verdipapirforetak skal utøve sin virksomhet i samsvar med kravene til god forretningsskikk, og skal som et overordnet prinsipp påse at kundenes interesser og markedets integritet ivaretas på beste måte, jf. vphl. § 10-11 (1).

På bakgrunn av denne ordlyden er det lagt til grunn i praksis at den rettslige standarden om god forretningsskikk gjelder for hele verdipapirforetakets virksomhet, og ikke kun når verdipapirforetaket yter investeringstjenester eller tilknyttede tjenester. Dette innebærer at verdipapirforetaket også skal påse at kundens interesser og markedets integritet blir ivaretatt på beste måte når foretaket driver «annen næringsvirksomhet», jf. vphl. § 10-2, eksempelvis formidling av forsikringsprodukter.

3.2 Bankens rådgivning knyttet til individuelle pensjonsordninger

På sine nettsider opplyser Banken at individuell pensjonsavtale (IPA) er en spareform der pengene er bundet frem til pensjonsalder. Ordningen ble avviklet i 2006, da den ble erstattet av Individuell pensjonssparing (IPS). Banken opplyser videre at kunden ikke kan sette penger på sin gamle IPA-avtale, men at kunden vil kunne få bedre avkastning (på sin IPA-avtale uten rentegaranti) ved å flytte den til GPF.

I markedet er IPA blitt solgt enten med rentegaranti eller med investeringsvalg. Rentegaranti innebærer i dette tilfellet at forsikringsselskapet garanterer en minsteavkastning. Investeringsvalg innebærer at kunden selv kan velge hvordan sparekapitalen plasseres, og at det dermed ikke gis noen rentegaranti. GPF tilbyr kun IPA med investeringsvalg.

Banken opplyser at det er konvertert 6 040 IPA-avtaler med rentegaranti til fritt investeringsvalg i perioden 19. oktober 2007 til 23. november 2017. I forbindelse med Bankens rådgivning knyttet til konvertering av forsikringsspareproduktet IPA gjennomføres en såkalt egnethetstest (som langt på vei er strukturert på samme måte som egnethetstesten definert i verdipapirhandelloven og – forskriften). Banken innhenter i denne forbindelse informasjon om kundens utdanning, erfaring med handel i finansielle instrumenter, investeringens tidshorisont, risikotoleranse og finansiell situasjon, herunder inntekt, finansielle forpliktelser, husholdningens utgifter, formue, samt andel av formuen som er likvid og eventuell gjeld.

Konverteringen innebærer at kunden gir fra seg rentegarantien og at pensjonskapitalen plasseres i en fondsprofil tilpasset kundens investeringshorisont og risikotoleranse slik det avdekkes gjennom nevnte egnethetstest.

3.3 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten

Finanstilsynet har gjennomgått 23 flyttinger med konvertering av IPA-avtaler som Banken gjennomførte fra juli til november 2017. Det var 12 avtaler med garantert rente på 4 % eller mer, 8 avtaler med garantert rente på 3-4 %, og 3 avtaler med garantert rente på 1,9 %.

Effektiv rente på 10-årige statsobligasjoner har i perioden oktober 2007 til november 2017 falt fra 4,9 % til 1,6 %. I perioden juli-november 2017 varierte effektiv rente på 10-årige statsobligasjoner fra 1,69 % til 1,57 %.

I hvilken grad det er i kundens interesse å si fra seg rentegarantien til fordel for fritt investeringsvalg, må bero på en konkret vurdering av nivået på rentegarantien, samt kundens investeringshorisont og risikotoleranse.

Finanstilsynet bemerket i Rapporten at det for en relativt stor andel av de undersøkte tilfellene (8 av 23) er en betydelig negativ forskjell mellom den garanterte renten kunden har gitt avkall på og den avkastningen kunden kan forvente etter konvertering, og viste i rapporten en oversikt over de aktuelle tilfellene. Finanstilsynet stilte på denne bakgrunn spørsmål ved hvorvidt de nevnte konverteringene har vært i kundens interesse, og ba om en redegjørelse for Bankens vurderinger i disse tilfellene. Finanstilsynet har i etterkant av mottatt tilsvaret bedt om ytterligere opplysninger i to etterfølgende e-poster.

3.4 Bankens kommentarer i Tilsvaret

Banken skriver at det ikke bestrides at garantert avkastning på 3-4 % er gunstig sammenholdt med gjeldende markedsrente, eller at det er tilfeller der kundene etter omstendighetene ville kommet bedre ut økonomisk ved å beholde avtalen hos avgivende selskap. I forbindelse med en ekstra gjennomgang av lydopptak fremkommer at implikasjonene knyttet til flytting av avtaler i noen tilfeller burde kommet tydeligere frem.

Banken bemerker at det i vurderingen av kundens interesse ved flytting/konvertering av IPA med rentegaranti hos annen leverandør til IPA med investeringsvalg hos GPF, må gjøres en helhetsvurdering hvor også andre forhold enn avkastning er relevante å hensynta. Denne helhetsvurderingen bør dokumenteres og fremlegges for kunden. Kunden bør i denne sammenheng også gjøres oppmerksom på hvilken risikoprofil kunden bør velge for å kunne oppnå forventet avkastning tilsvarende den rentegaranti kunden har i eksisterende produkt.

Banken opplyser avslutningsvis at GPF ut fra en helhetsvurdering har besluttet å avvike konvertering av IPA-produkter med rentegaranti til fondspensjon med investeringsvalg. Banken ser også behov for å opprettholde fokus på kvalitetssikring av rådgivningsprosessen fremover.

3.5 Finanstilsynets endelige merknader

Banken har ikke dokumentert sine anbefalinger knyttet til flytting/konvertering av forsikrings-spareprodukter, og har i sitt tilsvaret og etterfølgende e-poster til Finanstilsynet gitt til dels motstridende forklaringer rundt dette. Finanstilsynet er kritisk til at Banken i disse tilfellene har brutt god forretningsskikk, jf. vphl. § 10-11 (1), ved å anbefale kunder å konvertere

forsikringsspareprodukter med rentegaranti til fritt investeringsvalg uten å gjennomføre en reell vurdering av om det er i kundens interesse å gi fra seg avkastningsgarantien.

4 STYRING OG KONTROLL

4.1 Rettslig grunnlag

Det følger av vphl. § 9-11 (1) nr. 5 at verdipapirforetak skal ha gode kontroll og sikkerhetsordninger. Foretaket plikter å ha en effektiv og uavhengig kontrollfunksjon (compliancefunksjon) med nødvendig autoritet, ekspertise og ressurser. Compliancefunksjonen skal gjennom løpende kontroll, og regelmessige vurderinger av eventuelle tiltak, sikre at foretaket oppfyller sine forpliktelser etter verdipapirhandelloven og forskrifter, jf. vpf. § 9-8.

4.2 Organisering av compliancefunksjonen i Banken

Bankens compliancefunksjon består av compliance officer som er utleid 100% til Banken gjennom en utkontrakteringsavtale med Gjensidige Forsikring ASA. Ansvar for hvitvasking er tilordnet Bankens risikofunksjon.

4.3 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten

Finanstilsynet har gjennomgått Bankens complianceplaner, compliance rapporter og compliance logger i perioden 2016-2017.

Det fremgår av mottatt dokumentasjon at compliancefunksjonen i perioden juni 2016 til midten av august 2017 har lidt under ressursmangel grunnet sykefravær og svangerskapspermisjon hos Bankens eneste compliance medarbeider. Innleid vikar ble sykemeldt etter kort tid, og fra januar 2017 og frem til compliance medarbeider returnerte fra permisjon i midten av august 2017, har Bankens compliance kun bestått av en medarbeider i halv stilling.

Finanstilsynet observerer at status på de fleste complianceaktiviteter står åpen i complianceplanen for 2017. Det er heller ikke gjennomført noen stikkprøvekontroller i 2017 henhold til kontrollkalender for verdipapiriområdet. Aktiviteten på verdipapiriområdet synes gjenopptatt utover høsten 2017 da compliance-medarbeideren returnerte fra permisjon.

Avviket er i compliance årsrapport 2017 forklart med at; "*complianceplanen for 2017 ikke er gjennomført som planlagt som følge av at Bankens compliance funksjon i februar 2017 ble redusert fra full til halv stilling*". Det følger videre at: "*Bankens Compliance Officer er tilbake i full stilling, men det bemerkes at ressursituasjonen gitt bankens aktivitet og volumet av kommende regelverk gjør det nødvendig å gjøre risikobaserte prioriteringer*".

På direkte spørsmål fra Finanstilsynet under tilsynet ble det opplyst at det fremdeles ble ansett tilstrekkelig med en medarbeider på compliance, og at det ikke ble vurdert som nødvendig å øke bemanningen i denne funksjonen.

Finanstilsynet pekte i Rapporten på at Bankens compliance over et lengre tidsrom ikke har vært i stand til å oppfylle sentrale oppgaver, herunder å kontrollere at Banken oppfyller sine forpliktelser etter verdipapirhandeloven. Denne situasjonen har også avdekket hvor sårbar Banken er når compliance funksjonen kun består av en fast medarbeider. Med tanke på volumet av nytt regelverk som ble innført fra 1. januar 2018 er det nærliggende å anta at arbeidsbyrden til compliance snarere vil øke i omfang. Finanstilsynet bemerket i Rapporten at dagens tilordning av ressurser til compliancefunksjonen ikke i tilstrekkelig grad synes å hensynta den økte fremtidige arbeidsbyrden. At ressursituasjonen i compliance oppleves krevende, støttes også av compliance årsrapport 2017 der det fremgår at arbeidssituasjonen fremover gjør det påkrevd å foreta "*risikobaserte prioriteringer*".

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at Banken ikke har sørget for tilstrekkelige complianceressurser til å sikre effektiv kontroll.

4.4 Bankens kommentarer i Tilsvaret

Banken opplyser at den i etterkant av det stedlige tilsynet har økt kapasiteten på compliance med 20 %, og i tillegg er i prosess med innleie av en ytterligere 100% ressurs. Når det gjelder første halvår 2017, bemerkes det at konsernets sentrale compliancefunksjon bistod banken med complianceoppgaver i denne perioden, som et tillegg til innleid ressurs. Når flere aktiviteter på complianceplanen likevel ikke ble fulgt skyldes dette i hovedsak at compliance måtte prioritere å følge opp stedlig tilsyn i bankvirksomheten og sammenslåingen av Gjensidige Bank og Gjensidige Investeringsrådgivning, som begge utgjorde ressurskrevende prosesser ut fra en risikobasert prioritering.

4.5 Finanstilsynets endelig merknader

Med bakgrunn i ovenstående er det Finanstilsynets vurdering at Banken over en lang periode ikke har sørget for tilstrekkelige complianceressurser til å sikre effektiv kontroll, jf. vphl. § 9-11(1) jf. § 9-8. Finanstilsynet tar til etterretning at Banken etter det stedlige tilsynet har besluttet å styrke compliancefunksjonen med mer ressurser.

5 KUNDEKONTROLL OG TILTAK MOT HVITVASKING

5.1 Rettslig grunnlag

Det følger av lov om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering mv. (hvv.) at de i loven definerte rapporteringspliktige, herunder verdipapirforetak, skal foreta kundekontroll etter hvvl. §§ 6 til 13 og løpende oppfølging etter hvvl. § 14, jf. hvvl. § 5. Kundekontroll og løpende oppfølging skal foretas på grunnlag av en vurdering av risiko for transaksjoner med tilknytning til utbytte av straffbare handlinger eller forhold som rammes av straffeloven §§ 131 – 136 a, jf. hvvl. § 5. Risikoen skal vurderes utfra type kunde, kundeforhold, produkt eller transaksjon, jf. hvvl. § 5. I situasjoner som etter sin art innebærer høy risiko skal verdipapirforetaket ut fra en risikovurdering anvende andre kontrolltiltak i tillegg til de "ordinære" tiltakene som følger av hvvl. §§ 5 til 14, jf. hvvl. § 15. Verdipapirforetaket skal kunne påvise at omfanget av utførte tiltak er tilpasset den aktuelle risiko.

Kundekontroll skal som hovedregel gjennomføres før etablering av kundeforhold eller utføring av transaksjon, jf. hvvl. § 9.

I henhold til hvvl. § 7 (1) omfatter kundekontrollen (i) registrering av kundeopplysninger som nevnt i hvvl. § 8, (ii) bekreftelse av kundens identitet på grunnlag av gyldig legitimasjon, (iii) bekreftelse av identiteten til reelle rettighetshavere på grunnlag av egnede tiltak, og (iv) innhenting av opplysninger om kundeforholdets formål og tilsiktede art.

5.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten

Finanstilsynet har gjennomgått kundedokumentasjon, herunder identitets- og hvitvaskingskontroll, for et utvalg på 50 av Bankens kunder. Finanstilsynets forespørsel har vært generell og har inkludert all dokumentasjon hva angår dokumentasjon og kommunikasjon med den enkelte kunde.

Finanstilsynet bemerket i rapporten at det i materialet Finanstilsynet har fått oversendt, ikke foreligger dokumentasjon på de risikovurderinger som skal foretas av den enkelte kunde i forbindelse med kundekontrollen for noen av kundene i utvalget.

Det var Finanstilsynets foreløpige konklusjon at Banken synes å ha hatt et lite bevisst forhold til risikoklassifisering og ikke har vurdert og tatt hensyn til graden av risiko ved de ulike kundeforhold.

5.3 Bankens kommentarer i Tilsvaret

Banken påpeker i Tilsvaret at investeringsrådgiverne manuelt har fulgt opp kunder som har blitt stanset i elektronisk kundekontroll, f.eks. ved at kunden har oppgitt at vedkommende investerer på vegne av andre, for å kartlegge om kunden kvalifiserer for forsterket kundekontroll. Listen over kunder som har vært gjenstand for slik manuell kontroll er lagt frem for Finanstilsynet. Banken tar imidlertid Finanstilsynets merknader til etterretning, og vil gjøre tiltak på hvitvaskingsområdet fremover, blant annet i lys av nye regler for gjennomføring av fjerde hvitvaskingsdirektiv. Banken er også i ferd med å rekruttere ytterligere én person til å bistå i bankens arbeid mot hvitvasking og bedrageri.

5.4 Finanstilsynets endelige merknader

Det skal kunne dokumenteres at omfanget av utførte kundetiltak er tilpasset den aktuelle risiko knyttet til hvert enkelt kundeforhold. Den konkrete risikovurderingen av hver enkelt kunde er også en viktig forutsetning for Bankens plikt til løpende oppfølging jf. hvvl. § 14. Risikovurdering av kunder som kun er basert på treff i elektronisk kundekontroll vil ikke være tilstrekkelig til å overholde lovens krav jf. hvvl. §§ 5 og 14.

Finanstilsynet tar til etterretning de tiltak som Banken har iverksatt for å avhjelpe de påpekte mangler.

For Finanstilsynet

Gry Evensen Skallerud
seksjonssjef

Johan Aasen
spesialrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.