

**FINANSTILSYNET**THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAYNORDEA BANK ABP, FILIAL I NORGE NUF
Postboks 1166 Sentrum
0107 OSLOVår referanse
24/1436

25.06.2025

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet har gjennomført tilsyn med Nordea Bank Abp, Filial i Norge (heretter omtalt "filialen"). Tilsynet var begrenset til forhold knyttet til handel i finansielle instrumenter for ikke-profesjonelle kunder. Finanstilsynet gjennomførte møter med filialen 13. mars og 23. april 2024. Denne tilsynsrapporten bygger på Finanstilsynets foreløpige rapport fra 22. april 2025 og filialens kommentar til denne fra 22. mai 2025.

2 Finanstilsynets oppsummering

Finanstilsynet kommenterer i rapporten at filialen ikke har sørget for å gi tilstrekkelig klare og balanserte opplysninger til kunder og potensielle kunder om begrensninger knyttet til rådgivningen og produktutvalget i spareroboten Nora, jf. verdipapirhandelen (vphl.) § 10-10 (1). Finanstilsynet har også kommentarer knyttet til filialens informasjon om kostnader og gebyrer, jf. vphl. § 10-10 (1), (2) og (6).

3 Finanstilsynets vurderinger

3.1 Informasjon om rådgivningen og fondsutvalget i Spareroboten Nora

Verdipapirforetak skal påse at informasjon til kunder og potensielle kunder er balansert, klar og ikke villedende, jf. vphl. § 10-10 (1).

Filialen tilbyr to digitale verktøy for investering i fond; Spareroboten Nora (Nora) og Fondsvelgeren. Finanstilsynet har sett nærmere på de digitale investeringsverktøyene og hvordan disse var innrettet 7. april 2025. Vi har også sett på tilgjengelig informasjon om de digitale investeringsverktøyene på filialens nettsider.

Nora gir investeringsråd innenfor et begrenset produktunivers. Spareroboten opererer med fem ulike risikoprofiler: konservativ, moderat, balansert, vekstorientert og offensiv. Kunder med konservativ risikoprofil mottar ingen anbefaling i Nora. Filialen har opplyst at Noras investeringsunivers for direkteinvesteringer i fond består av seks fond. Fire fond for kunder med bærekraftspreferanser (Nordea Bærekraftig Moderat/Balansert/Vekst og Offensiv), og to fond for kunder uten bærekraftspreferanser (Nora Three og Nora Four). Produktuniverset i Nora inkluderer også fondskonto som er et forsikringsbasert investeringsprodukt regulert i Forsikringsavtaleloven og levert av Nordea Liv.

På nettsiden om Nora fremhevet filialen blant annet at spareroboten vil anbefale et "skreddersydd fond" som "passer nettopp deg". Det gikk frem at fondene Nora anbefaler kommer fra et utvalg av Nordeas egne fond, men det var ikke gitt noe nærmere informasjon om hvilke spesifikke fond, eller

hvilke typer fond, som er tilgjengelige gjennom spareroboten. Informasjon om fondskonto og forsikringsbaserte spareprodukter var heller ikke tilgjengelig fra denne nettsiden. Fra nettsiden har kunden flere muligheter til å gå videre til Nora. Ved å klikke på enten (i) "Start sparing i fond med Nora", (ii) "Få et spareforslag og start sparing" eller (iii) "Kom i gang med sparing i fond. Logg inn med BankID og få en anbefaling til et Nora-fond som passer deg" kommer kunden videre til spareroboten.

Når kunden klikker seg inn i Nora kommer det først opp en pop-up boks med ytterligere informasjon om spareroboten. Kunden får noe mer informasjon om hva sparing gjennom Nora innebærer; blant annet at investeringsrådgivningen er helautomatisk og begrenset til et utvalg av Nordeas egne aktivt forvaltede kombinasjonsfond. Nederst i Pop-up boksen gis det informasjon om fondskonto.

Valget mellom direkteplassering i fond eller fondskonto gjøres ved at kunden velger mellom følgende alternativer for å finne den "kontotypen som passer best for deg":

- "Den plasseringen jeg nå velger, vil jeg sannsynligvis beholde helt til jeg skal ta ut pengene eller bare foreta mindre justeringer underveis. Plasseringen gjøres da direkte i et fond".
- "Jeg vil følge aktivt med på mine investeringer, og sannsynligvis justere på investeringene når jeg mener det er riktig. Plasseringen gjøres i en fondskonto i Nordea Liv."

Det gis på dette stadiet i rådgivningsprosessen ikke klar og tydelig informasjon om at fondskonto er et forsikringsbasert spareprodukt. Det gis heller ikke noen beskrivelse av forskjellen mellom de to alternativene.

Finanstilsynets vurdering og konklusjon

Finanstilsynet mener at begrensningene i Noras fondsutvalg ikke har kommet tydelig nok fram på filialens nettsider og i spareroboten. Beskrivelser som "skreddersydd fondstips" som "passer nettopp deg" er egnet til å gi kundene en forventning om at rådgivningen i Nora er basert på et større utvalg av fond enn det som er tilfelle. Filialen har opplyst at den nylig har gjennomført flere endringer knyttet til dette.

Videre har det som nevnt ikke blitt gitt informasjon om forsikringsbaserte spareprodukter på den åpne nettsiden om Nora. Kunder som klikker seg inn på "Start sparing i fond med Nora" har ikke nødvendigvis noe ønske eller behov for, eller forståelse av, denne type produkter. Bakgrunnen for at kunden blir anbefalt fondskonto og ikke direkte sparing i fond, er kun basert på et spørsmål i rådgivningsprosessen om valg av kontotype, uten at det blir gitt en klar og tydelig beskrivelse av hva dette valget innebærer. Filialen har opplyst at den vil gjennomføre flere endringer i spareroboten og på nettsidene for å tydeliggjøre dette. Finanstilsynet understreker at filialen må sørge for at det gis tydelig informasjon om hva det betyr for kunden å kjøpe et forsikringsbasert spareprodukt sammenlignet med å kjøpe det samme underliggende fondet direkte.

Finanstilsynet viser også til at de bærekraftige fondene i løsningen er betydelig dyrere enn de fondene som tilbys kunder uten bærekraftspreferanser. Kundene mottar ingen informasjon om dette i spareroboten eller på informasjonssiden om Nora. Slik informasjon er heller ikke lett tilgjengelig på filialens øvrige nettsider. Nora viser kun prisopplysninger for det spesifikke fondet som kunden anbefales, så kundene får ikke sammenlignet de ulike fondene i Nora-løsningen. Filialen viser til at kunder i Nora som har opplyst at de har bærekraftspreferanser ikke skal presenteres for, eller anbefales, de fondene som ikke har bærekraftsrelaterte egenskaper. Finanstilsynet er enig i dette. Vi anbefaler imidlertid at filialen, som en del av informasjonen som gis til kunder om bærekraft, også inkluderer balansert informasjon om bærekraftspreferanser, herunder både positive og negative følger av å hensynta slike preferanser i sine investeringsbeslutninger.

Det er Finanstilsynets vurdering at filialen ikke har sørget for å gi tilstrekkelig klare og balanserte opplysninger om rådgivningen og fondsutvalget i Nora til kunder og potensielle kunder, jf. vphl. § 10-10 (1). Relevant informasjon om begrensningene i Nora må komme tydelig frem, både på nettsidene der Nora omtales, og i selve spareroboten. Dette for å sikre at kundene er i stand til å ta

informerte investeringsbeslutninger, og for å sikre at investeringene som foreslås i Nora oppfyller kundens ønsker og behov. Finanstilsynet tar filialens planlagte og gjennomførte tiltak til etterretning.

3.2 Filialens fremstilling av kostnader/prisinformasjon

Verdipapirforetak skal som nevnt over påse at all informasjon til kunder er balansert, klar og ikke villedende, jf. vphl. § 10-10 (1). Etter vphl. § 10-10 (2) skal verdipapirforetak, i god tid før det yter en investeringstjeneste eller tilknyttet tjeneste, gi kunder og potensielle kunder relevant informasjon om blant annet alle kostnader og gebyrer. Informasjonen om alle kostnader og gebyrer som ikke skyldes underliggende markedsrisiko, skal sammenstilles på en slik måte at kunden kan forstå den samlede kostnaden og den kumulative effekten på investeringens avkastning, jf. vphl. § 10-10 (6).

Finanstilsynet har gjennomgått de opplysninger som gis i Nora og på filialens nettsider om kostnader tilknyttet fondene i Nora. På nettsiden om Nora stod det under "Kostnader og viktig informasjon", at "Nora-fondene koster 0,68 % til 0,73 % i årlig forvaltningsgebyr". Det kom ikke tydelig frem at denne oversikten kun gjaldt for de to fondene som ikke tar hensyn til bærekraft. I en annen oversikt kalt "Vis kostnader for fondene som er tilgjengelige i Nora – se alle produktkostnader" er det imidlertid opplyst at fondene koster mellom 0,79 % - 1,61 %. I denne oversikten er også fondene som har bærekraftsrelaterte egenskaper inkludert. Den sistnevnte oversikten er imidlertid ikke tilgjengelig direkte fra nettsiden om Nora.

Filialen har en fondsliste med oversikt over samtlige fond den tilbyr. Fondslisten er tilgjengelig på filialens nettsider, og det er opplyst at samtlige kostnader som påløper ved kjøp og salg av fond fremgår av listen. Kostnadsoversikten i fondslisten viser imidlertid "løpende kostnader", som ikke inkluderer transaksjonskostnader. Nettsiden der fondslisten presenteres gir ingen opplysninger om beregningsmetoden for prisen eller at transaksjonskostnader ikke er inkludert.

I Fondselvelgeren får kunden valget mellom tre porteføljer, hver bestående av tre fond. Ved å klikke på porteføljene får kunder mer opplysninger om avkastning, risiko og kostnad for hvert av fondene i porteføljen, i tillegg til total kostnad for porteføljen. Det var i denne oversikten kun henvist til "kostnad", og ikke tydeliggjort at det er snakk om en løpende årlig kostnad.

Finanstilsynet har også gjennomgått kundedokumentasjon for et utvalg kunder. Denne gjennomgangen avdekket avvik i kostnadsoppstillingen i spareplanen i Nora for enkelte av kundene. Kostnadsoppstillingen viste årlig forvaltningsgebyr, men spesifiseringen av de ulike kostnadselementene som inngikk i forvaltningsgebyret var ikke fullstendig.

Finanstilsynets vurdering og konklusjon

Finanstilsynet mener at prisinformasjonen på filialens hjemmesider og i kostnadsoppstillingen i Nora har vært til dels uklar, ufullstendig og misvisende. Finanstilsynet viser her særlig til at det under "Kostnader og viktig informasjon" på informasjonssiden om Nora stod at "Nora-fondene" koster 0,68 % til 0,73 % i årlig forvaltningsgebyr. Det er naturlig for kunder og potensielle kunder å forstå det slik at dette gjelder alle fond som tilbys gjennom Nora, inkludert de fondene i løsningen som har bærekraftsrelaterte egenskaper, og ikke kun de to fondene som har Nora i navnet.

Filialen har benyttet flere ulike begrep for pris i sine kostnadsoversikter, herunder årlig forvaltningsgebyr, kostnader, løpende årlige kostnader og løpende kostnader. Det var i mange tilfeller ikke gitt tydelig informasjon om hva som var inkludert i de ulike kostnadsoversiktene. Det vises her blant annet til eksemplene i forrige avsnitt, samt til fondslisten som nevnt over.

Ulik begrepsbruk, og vanskelig tilgjengelig informasjon om hva som inngår i den opplyste prisen, gjør det vanskelig for kunder og potensielle kunder å forstå hva som er den totale prisen for det aktuelle fondet. Filialen må gi tydelige og lett forståelige opplysninger til kunder om beregningsmetoden for prisen, inkludert hvilke kostnadselementer som inngår. Der det brukes prisbegrep som ikke inkluderer samtlige kostnader og gebyrer forventer vi at dette kommer tydelig frem. Finanstilsynet understreker også at det er viktig å bruke et prisbegrep som tydeliggjør at prisen er en løpende betaling. Dette for å unngå at prisen forstås som en engangskostnad.

Filialen opplyser i sitt tilsvaret at det nylig er gjennomført flere forbedringer i fremstillingen av kostnader og pris. I mai 2025 ble begrepsbruken harmonisert og nettsidene oppdatert med enhetlig bruk av «løpende årlige kostnader». Prisinformasjonen skal nå være konsistent på tvers av løsninger. Feil i tidligere kostnadsoversikter er rettet, og kostnadsoversiktene skal nå vise totalpris i tråd med MiFID-regelverket. Det er også utviklet en ny løsning for kostnadsoppstillinger i spareplanen Nora, og mangler som kunne forekomme i tidligere utgaver skal nå være rettet opp.

Prisen på verdipapirfond har stor betydning for den fremtidige avkastningen. Pris er derfor en viktig faktor, både når kundene velger fond, og i den løpende vurderingen av investeringen.

Tilgjengelige, forståelige og sammenlignbare prisopplysninger er nødvendig for at kunden skal kunne treffe en informert beslutning om sine investeringer. Det er Finanstilsynets vurdering at filialens prisopplysninger, som redegjort for over, ikke har vært i tråd med bestemmelsene i vphl. § 10-10 (1), (2) og (6). Finanstilsynet tar filialens opplyste tiltak til etterretning.

3.3 Kundedokumentasjon

Verdipapirforetak skal etter vphl. § 9-16 (1) nr. 8 sørge for dokumentasjon av alle investeringstjenester og all investeringsvirksomhet, herunder alle utførte transaksjoner, som skal være minst så fyllestgjørende at Finanstilsynet kan kontrollere om de regler Finanstilsynet har ansvar for, er overholdt. Slik dokumentasjon skal oppbevares i minst fem år, eller lengre tid dersom Finanstilsynet bestemmer det. Det bemerkes at bestemmelsen ikke får direkte anvendelse for filialen, ettersom verdipapirhandelloven gjelder i begrenset grad for selskaper med hovedkontor i et annet EØS-land. For å kunne utføre sine tilsynsoppgaver vil Finanstilsynet likevel se hen til bestemmelsen.

Finanstilsynet har etterspurt og gjennomgått kundedokumentasjon for et utvalg kunder, og kommenterte i foreløpig rapport at det for flere kunder ikke var mottatt tilstrekkelig bakgrunnsdokumentasjon på gjennomført egnethetstesting. Filialen selv hadde også vist til flere tilfeller av mangelfull dokumentasjon på kundeavtaler.

Finanstilsynets vurdering og konklusjon

Det er Finanstilsynets vurdering at mottatt kundedokumentasjon i noen tilfeller har vært mangelfull. Uten tilstrekkelig dokumentasjon på gjennomført egnethetstesting kan ikke Finanstilsynet verifisere om filialens egnethetsvurdering er basert på tilstrekkelig informasjon, og om den er i samsvar med relevant regelverk. Videre må filialen kunne dokumentere hvilke avtaler som er inngått med kunder, og hvilken informasjon som er gitt kunden ved avtaleinngåelse.

Filialen erkjenner i sitt tilsvaret at dokumentasjonen for enkelte kunder var mangelfull, og har oversendt tilleggskdokumentasjon og redegjort for forbedringstiltak. Finanstilsynet tar filialens opplyste tiltak til etterretning.

For Finanstilsynet

Roy V. Halvorsen
seksjonsleder

Elise Ødegård
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.