



DNB Bank ASA
Postboks 1600 Sentrum
0021 OSLO

VÅR REFERANSE
17/1121

DERES REFERANSE

DATO
13.04.2018

Merknader - endelig rapport

1. Innledning

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn hos DNB Bank ASA (DNB), Personmarked (PM), den 13. mars 2017. Tilsynet var avgrenset til forretningsområdets verdipapirvirksomhet. Banken har konsesjon til å tilby investeringstjenestene som nevnt i verdipapirhandelloven (vphl.) § 2-1 (1) nr. 1, 2, 3, 5, og 6, samt de tilknyttede tjenestene som nevnt i vphl. § 2-1 (2) nr. 1, 3, 4, 5, 6, og 7. Videre har banken tillatelse til å stå registrert i norsk verdipapirregister, aksjeeierregister og/eller andelseierregister i stedet for den reelle eier (nominee).

Under det stedlige tilsynet opplyste DNB at virksomheten i PM hovedsakelig består i banktjenester rettet mot personkunder, investeringsrådgivning, samt salg av spare- og pensjonsprodukter, hovedsakelig UCITS-fond.

DNB mottok foreløpig rapport etter tilsynet i brev datert 21. juni 2017 (Rapporten), og har gitt sine kommentarer i brev datert 20. september 2017 (Tilsvaret). Finanstilsynet har stilt enkelte tilleggsspørsmål til Tilsvaret i e-post av 22. november 2017, og mottok svar på disse i brev av 31. januar 2018 (Tilsvaret II).

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

2. God forretningsskikk – Ytelse av investeringstjenester

2.1 Rettslig grunnlag

Det følger av vphl. § 10-11 (1) at verdipapirforetak skal utøve sin virksomhet i samsvar med god forretningsskikk. Før det ytes investeringstjenester skal et verdipapirforetak, avhengig av hvilken tjeneste som ytes, utføre enten egnethetstest eller hensiktsmessighetstest av sine kunder, jf. vphl. § 10-11 (4) og (5) jf. verdipapirforskriften (vpf.) §§ 10-16 til 10-18. Ved ytelse av investeringsrådgivning eller aktiv forvaltning skal verdipapirforetak innhente opplysninger om kundens kunnskap om og erfaring fra det aktuelle investeringsområdet, samt kundens finansielle

situasjon og investeringsmål. Undersøkelsene skal sette foretaket i stand til å anbefale den investeringstjeneste og de finansielle instrumenter som egner seg for vedkommende.

Ved ytelse av andre investeringstjenester enn investeringsrådgivning eller aktiv forvaltning skal verdipapirforetak søke å innhente opplysninger om kundens kunnskap om og erfaring fra det aktuelle investeringsområdet. Undersøkelsene skal sette foretaket i stand til å vurdere om den påtenkte investeringstjeneste eller produkt er hensiktsmessig for vedkommende.

Det følger av vphl. § 9-11 (1) nr. 7, jf. kommisjonsforordning (EF) nr. 1287/2006 art. 7 og 8, at verdipapirforetak skal dokumentere alle investeringstjenester. Dokumentasjonen skal være minst så fyllestgjørende at Finanstilsynet kan kontrollere om de regler Finanstilsynet har ansvar for, herunder at kravene til god forretningsskikk, er overholdt.

2.2 Ytelse av investeringstjenester i PM

PM er organisert etter en kategorimodell med produktkategoriene lån, sparing, forsikring og betaling. Finansielle instrumenter tilbys etter det opplyste kun av Kategori Sparing. Det selges kun ikke-komplekse instrumenter, hovedsakelig UCITS-fond. De finansielle instrumentene formidles gjennom PMs tre distribusjonskanaler: Digital, Retail (bankkontorer) og Kundesenter. De tre kanalene yter investeringstjenestene mottak/formidling av ordre og investeringsrådgivning. Det har over de senere årene vært en betydelig endring i måten finansielle spareprodukter blir solgt på i PM. Andelen av salg gjennom rådgivning har vært nedadgående, og salg skjer i dag hovedsakelig digitalt, eller i en kobling mellom digital og personlig betjening.

2.3 Finanstilsynets vurderinger i Rapporten

Finanstilsynet har vurdert PMs rutiner for salg av spareprodukter og PMs rådgivningsverktøy DNB Råd. Finanstilsynet har også gjennomgått PMs kundedokumentasjon for et tilfeldig utvalg kunder fra de tre distribusjonskanalene.

DNB Råd er et verktøy som skal sørge for at rådgiver innhenter nødvendig informasjon om kunden og fungerer som en støtte i rådgivningsprosessen og dialogen med kunden. Informasjon innhentet gjennom denne rådgivningsprosessen munner ut i en anbefalt *Kundeplan* som i etterkant gis/sendes kunden og som skal dokumentere den rådgivningen som er ytt.

PM har inntil nylig hatt ulike rutiner for salg av spareprodukter, som skal benyttes ved henholdsvis investeringsrådgivning, ordreformidling uten produkthjelp og ordreformidling med produkthjelp. Finanstilsynet bemerket i Rapporten at rutinene ser ut til å ha benyttet beløpsgrenser for å indikere hvorvidt en transaksjon skal håndteres som ordreformidling eller investeringsrådgivning, slik at "*Anbefalt grense for ordreformidling er 5 000 kr for spareavtaler og 50 000 kr ved engangsinnskudd*". Finanstilsynet bemerket i Rapporten at slik bruk av beløpsgrenser ikke har noe grunnlag i regelverket, og lett kan føre til at fokus flyttes bort fra investorbekyttelse. Finanstilsynet viste også til at DNBs internrevisjon i en revisjonsrapport har fremhevet det som problematisk at det eksisterer flere rutiner for salg av spareprodukter i PM. Internrevisjonen bemerket i samme rapport at det eksisterer usikkerhet blant ledere og rådgivere både om skillet mellom ordremottak, produkthjelp og rådgivning, om når egnethetstest skal benyttes, og at flere rådgivere relaterer

egnethetstesten til "store beløp". PM opplyste under det stedlige tilsynet at rutinene for ordreformidling med og uten produkt hjelp nylig er avvirket, slik at alle personlig assisterte salg nå skal anses som investeringsrådgivning.

Finanstilsynets gjennomgang avdekket at PMs rådgivningsverktøy DNB Råd ikke krever at det innhentes nødvendige opplysninger om kundens finansielle stilling, jf. vpf. § 10-16 (2), utover eventuelle eksisterende engasjement i DNB, for å gjennomføre egnethetsvurderingen. I PMs rutiner for rådgivning fremgår det at; *"For mindre engangsplasseringer vil det i de fleste tilfeller holde med engasjementsoversikten. For mindre spareavtaler vil det normalt holde med månedlig overskuddslikviditet [...] Ved enkeltplasseringer over 100 000 kr, må internt og eksternt engasjement, månedlig overskuddslikviditet, samt kundens realformue tas med"*. Det er også inntatt en standardformulering i alle kundeplaner der det fremgår at; *"Eiendom og gjeld er ikke tatt med i "Sum portefølje". Det kan finnes plasseringer som ikke fremkommer i denne oversikten"*.

Finanstilsynet kommenterte i Rapporten at det i flere kundeplaner foreligger så lite dokumentasjon at det er vanskelig å vurdere hvilke investeringstjenester som er ytt når det har vært personlig kontakt med kunden.

Gjennomgangen viste også at salg som skulle vært registrert og håndtert som rådgivning er blitt logget som ordreformidling. I flere kundeplaner er det inntatt følgende standardformulering; *"Ettersom du i dette tilfellet har tatt initiativ til ordreformidling av såkalte "enkle" produkter er banken ikke pliktig til å vurdere hensiktsmessigheten av produktet eller tjenesten", og at "Du bekrefter at dette kjøpet er ditt eget valg og at det ikke baserer seg på anbefaling fra bankens ansatte"*. Dette til tross for at det i flere av kundeplanene fremstod klart at kunden har mottatt rådgivning. Det er også avdekket flere tilfeller der det er ytt investeringsrådgivning uten at det er foretatt påkrevet egnethetstesting.

Finanstilsynet gav i Rapporten uttrykk for at PM i sin virksomhet ikke synes å ha hatt et tilstrekkelig bevisst forhold til grensen mellom ordreformidling og investeringsrådgivning slik lovgivningen krever. Finanstilsynet påpekte også viktigheten av korrekt og fullstendig dokumentasjon slik at dette kan kontrolleres av Finanstilsynet.

2.4 DNBs kommentarer i Tilsvaret

DNB presiserer at *"formålet med beløpsgrensen ikke har vært å definere hvilken investeringstjeneste som ytes. Beløpsgrensen indikerer at det for investeringer over 50 000 kroner normalt kan være hensiktsmessig for kunden å gjennomføre en investeringsrådgivningssamtale før investeringen foretas. Rutinen fastsetter at rådgiveren skal dokumentere hvorfor det eventuelt ikke gjennomføres investeringsrådgivning"*.

DNB gjentar i Tilsvaret at rutinene er endret slik at alle salg som skjer gjennom personlig kontakt med kunden skal gjennomføres og dokumenteres som investeringsrådgivning, og bemerker at *"På denne måten slipper rådgiveren å forholde seg til uklare grenser mellom investeringstjenestene ordreformidling og investeringsrådgivning"*.

DNB sier seg enig i at det burde vært innhentet mer informasjon om kundens totale gjeldssituasjon, og at *"selv om det for eksempel står i retningslinjene at kunder med kredittkortgjeld bør anbefales å nedbetale denne, fremgår det av for få kundeplaner om denne type informasjon er kartlagt og*

vurdert. For å bedre dette har banken besluttet at det uavhengig av Finanstilsynets tilbakemeldinger skal innhentes fullstendige opplysninger om kundens gjeldssituasjon i alle rådgivningssamtaler". DNB forklarer at de fleste kunder som gjennomgår rådgivning har store deler av sine finansielle plasseringer i DNB, slik at det automatiske opptrekk av kundens engasjement som innhentes gjennom DNB Råd normalt gir banken et godt bilde av kundens finansielle situasjon. I tillegg skal kunden opplyse om hvor stor bufferkapital kunden har til dekning av uforutsette utgifter. For større enkeltplasseringer over 100 000 kroner skal det ifølge rådgivningsrutinen også innhentes opplysninger om eksterne engasjement.

DNB sier seg videre enig i at "det er uheldig at investeringstjenestevirksomheten i noen tilfeller ikke har vært tilstrekkelig dokumentert, både fordi det er vanskelig å kontrollere hvilken tjeneste som er ytt og fordi det kan være vanskelig å kontrollere eventuelle råd som er dokumentert som ordreformidling og kvaliteten på rådene", og presiserer at dette vil følges tett opp av kvalitetsmiljøene i PM og av compliance fremover.

DNB opplyser at det er gjennomført ytterligere tiltak for å redusere risikoen ved bankens investeringstjenestevirksomhet, som tettere lederoppfølging i PM, innføring av karaktersetting på kundeplaner, oppbemanning av Kvalitet Sparing med ett årsverk samt opplæringstiltak for å heve kompetansen hos PMs rådgivere.

2.5 Finanstilsynets endelige merknader

Finanstilsynet tar til etterretning at de nevnte beløpsgrensene har vært ment som indikator for når kunden bør motta investeringsråd (og at det følgelig skal gjennomføres en egnethetsvurdering), og ikke som definisjon på hvilken investeringstjeneste som ytes. Denne hensikten ser imidlertid ikke ut til å ha vært kommunisert godt nok internt. Finanstilsynet er kritisk til den tilsynelatende mangelfulle interne opplæringen av PMs rådgiverkorps med hensyn til de ulike rutiner for salg av spareprodukter og de nevnte beløpsgrensene. Finanstilsynet tar til etterretning at rutinene for ordreformidling er avvirket og at alle personlig assisterte salg nå skal anses som investeringsrådgivning.

Finanstilsynet er også kritisk til at rådgivningsverktøyet DNB Råd, som PM i dag benytter ved alle sparesalg, ikke tilfredsstillende kravene til informasjonsinnhenting i vphl. § 10-11 jf. vpf. § 10-16. En forutsetning for at PM skal være i stand til å foreta de påkrevde kundetester er at det er innhentet tilstrekkelig informasjon om kunden før det ytes investeringstjenester. Mengde og type informasjon som innhentes om den enkelte kunde kan riktig nok tilpasses kompleksiteten ved det produkt som kunden ønsker å kjøpe, jf. vpf. §§ 10-16 (2) og 10-18 (1). Finanstilsynet anser imidlertid at opplysninger om kundenes inntektsforhold og samlede finansielle forpliktelser i de fleste tilfeller vil være et svært sentralt moment i vurderingen av om et produkt er egnet for en kunde, også når det som i PMs tilfelle, hovedsakelig tilbys ikke-komplekse UCITS-fond. DNB har også i Tilsvaret gitt uttrykk for at de er enig i dette.

Endelig vil Finanstilsynet understreke viktigheten av korrekt og fullstendig kundedokumentasjon slik at Finanstilsynet kan føre et forsvarlig tilsyn med den konsesjonspliktige virksomheten. Dette er også viktig for at DNBs compliancefunksjon kan gjennomføre sine kontroller.

Finanstilsynet tar til etterretning de tiltak som er igangsatt for å avhjelpe de påpekte mangler.

3. GOD FORRETNINGSSKIKK – SALG AV PRODUKTER FOR PENSJONSSPARING PÅ FONDS OG FORSIKRINGSPLATTFORM

3.1 Rettslig grunnlag

Det følger av vphl. § 10-11 (1) at verdipapirforetak skal utøve sin virksomhet i samsvar med god forretningsskikk. Før det ytes investeringstjenester skal et verdipapirforetak, avhengig av hvilken tjeneste som ytes utføre enten egnethetstest eller hensiktsmessighetstest av sine kunder, jf. vphl. § 10-11 (4) og (5) jf. verdipapirforskriften (vpf.) §§ 10-16 til 10-18.

3.2 Finanstilsynets vurderinger i Rapporten

DNB selger verdipapirfond som pensjonssparing både på forsikringsplattform og fondsplattform. På forsikringsplattformen selger DNB Livsforsikring innskuddspensjonsordninger, bestående av ulike fondsprofiler, til arbeidsgivere. På fondsplattformen selger PM verdipapirfondet Lev Mer som privat pensjonssparing direkte til personer og bedrifter. Det utstedes pensjonskapitalbevis til alle som slutter eller går av med pensjon i en bedrift med innskuddspensjonsordning. Pensjonskapitalen forblir investert i samme fond som da eieren var medlem av pensjonsordningen, men den tidligere ansatte overtar selv kostnadsansvaret. Det er PM som har ansvaret for oppfølgingen av eiere av pensjonskapitalbevis.

Forsikringsplattformen er DNBS klart dominerende kanal for salg av verdipapirfond. Det fremgår av Verdipapirfondenes forenings (VFF) statistikk at netto tegning i 2017 (per august) i aksjefond forvaltet av DNB Asset Management¹ var NOK 10,2 mrd. hvorav 89% var på forsikringsplattform og 11% på fondsplattform. Statistikk fra VFF viser videre at det er store forskjeller i hva slags fond DNB distribuerer på hhv. forsikrings- og fondsplattform.

Størstedelen av fond som selges på forsikringsplattform er aktivt forvaltede fond, mens det på fondsplattformen selges hovedsakelig passivt forvaltede fond (indeksforvaltede fond). PM har opplyst til Finanstilsynet at forvaltningskostnadene som belastes pensjonskapitalbevis for de vanligste fondsprofilene er 0,95 % (Pensjonsprofil 50) til 1,20 % (Pensjonsprofil 100) beregnet av fondsverdien. For verdipapirfondet Lev Mer er forvaltningskostnadene 0,50 % uavhengig av aksjeandel. Aksjeandelen i Lev Mer er 80 % frem til kunden er 47 år og trappes ned til 20 % når kunden fyller 67 år.

Produktene Lev Mer og pensjonskapitalbevis har til hensikt å dekke det samme sparebehovet; fremtidig pensjon. Finanstilsynet ba i Rapporten om en nærmere redegjørelse for de påpekte forskjeller i sammensetningen av fond, herunder kostnader, for de ovennevnte produkter.

Finanstilsynet har gjennomgått kundedokumentasjon for et tilfeldig utvalg kunder knyttet til investeringsrådgivning ved salg av pensjonsspareproduktet Lev Mer. Gjennomgangen avdekket at rådgivningen knyttet til pensjonssparing innehar de samme svakhetene som rådgivningen knyttet til

¹ DNB Asset Management er verdipapirforvaltningsselskapet i DNB som er produktleverandør for PM og DNB Livsforsikring

det tidligere beskrevne salg av UCITS-fond. Det innhentes i svært få tilfeller informasjon om kundenes finansielle stilling utover eksisterende engasjement i DNB i forbindelse med egnethetsvurderingen. Heller ikke etterspørres opplysninger om eksisterende pensjonsrettigheter for kunder som ønsker råd om sparing til pensjon. I utvalget som er gjennomgått var det kun innhentet informasjon om inntekt for en kunde, mens de fleste kunder ble spurt om hvor stort beløp de har til overs til sparing hver måned. For tre kunder var det ikke innhentet informasjon om inntekt. For kun to kunder er det innhentet informasjon om eksisterende pensjonsordning og opptjente rettigheter, selv om rådgivningen er knyttet til pensjonssparing.

3.3 DNBs kommentarer i Tilsvaret og Tilsvare II

DNB opplyser at kundene fra høsten 2016 kunne velge mellom indeksforvaltning og aktiv forvaltning, både innenfor privat pensjonssparing og innskuddspensjon/pensjonskapitalbevis. DNB presiserer at prisen er lik for Lev Mer og indeksforvaltede pensjonskapitalbevis. På samme måte er prisen lik for pensjonsprofilene i DNBs aktivt forvaltede private pensjonssparing og innskuddsprofilene i et aktivt forvaltet pensjonskapitalbevis. En aktivt forvaltet innskuddspensjon går automatisk over til et pensjonskapitalbevis med aktiv forvaltning med mindre kunden ber om noe annet. Kunden står imidlertid fritt til å endre til indeksforvaltning, og da til samme pris som man vil få med produktet Lev Mer. DNB forventer en vridning mot større andel indeksprofiler i pensjonssparing fremover, både privat og gjennom arbeidsgiver.

DNB medgir at kundedokumentasjonen knyttet til Lev Mer viser at *"det er utfordringer ved rådgivning og dokumentasjon i forbindelse med salg av dette konkrete produktet. Dette gjelder særlig for gruppen unge med liten investeringserfaring. Lev Mer har blitt tilbudt til enkelte kunder uten at det er blitt gjort fullstendige vurderinger av kundens erfaring og kompetanse, finansielle situasjon eller risikoprofil. Dette gjenspeiler seg også i manglende dokumentasjon av de vurderinger som er gjort"*. DNB bemerker videre at Lev Mer er blitt presentert for rådgiverne i PM som DNBs *"prefererte produkt for pensjonssparing"*, og at *"Rådgiverne ser ut til å ha oppfattet at det stilles mindre krav til vurderinger/dokumentasjon når kunden ønsker råd om pensjon ettersom banken har et preferert produkt ved slik sparing. Særlig ser det ut som at kravet til å dokumentere kundens finansielle stilling feilaktig har blitt oppfattet ikke å gjelde for Lev Mer"*.

DNB beskriver flere tiltak som er eller vil bli iverksatt for å sikre tilstrekkelig kvalitet i investeringsrådgivningen, herunder endringer i produktmatrisen, endringer i rutiner knyttet til salg av Lev Mer og intern opplæring. I tillegg vil PM gjennomgå alle kundeplaner der det er solgt Lev Mer for å kontrollere egnethet.

3.4 Finanstilsynets endelige merknader

Det er Finanstilsynets erfaring at innskuddspensjonskunder, arbeidsgivere så vel som pensjonskapitalbevisiere, i liten grad foretar selvstendige fondsvalg. Lav kundemobilitet og lite bytting av fond blant medlemmer av pensjonsordningene og pensjonskapitalbevisierne innebærer at pensjonskapitalen forblir plassert i pensjonsprofilen opprinnelig definert av pensjonsleverandøren. DNB har vesentlig høyere forvaltningskapital under innskuddspensjonsordninger enn under privat pensjonssparing, og selger hovedsakelig aktivt forvaltede fond innenfor innskuddspensjon og passivt forvaltede fond innenfor privat

pensjonssparing. DNB har i Tilsvaret ikke kommentert denne forskjellen i sammensetning av fond på de to områdene. Finanstilsynet registrerer at kundene både innenfor privat pensjonssparing og innskuddspensjon/pensjonskapitalbevis fra høsten 2016 kan velge mellom indeksforvaltning og aktiv forvaltning, og at DNB forventer en vridning mot en større andel indeksprofiler i pensjonssparing fremover.

Finanstilsynet er kritisk til de svakheter som er avdekket knyttet til salg og dokumentasjon av pensjonsproduktet Lev Mer. Finanstilsynet anser at opplysninger om eksisterende pensjonsrettigheter og eventuelle opparbeidede pensjoner fra tidligere arbeidsforhold (fripoliser, pensjonskapitalbevis osv.) er vesentlig informasjon som må innhentes, og vurderes, før det kan ytes individuell rådgivning knyttet til privat pensjonssparing. Tilsvarende vil det være nødvendig å få oversikt over kundens inntektsforhold og samlede finansielle forpliktelser for å kunne ta stilling til kundenes sparemuligheter, investeringshorisont og risikoprofil.

Finanstilsynet tar til etterretning de tiltak som er igangsatt i PM for å forbedre pensjonsrådgivningen.

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, regelmessige vurderinger og forslag til eventuelle tiltak sikre at foretaket oppfyller sine forpliktelser etter verdipapirhandelloven og forskrifter, jf. vpf. § 9-8. Compliancefunksjonen skal også sørge for at de ansatte er kjent med rutiner og regelverk, samt at de innehar tilstrekkelig kunnskap om produktene som foretaket tilbyr, jf. vpf. § 9-8 (2) d.

4.2 Organisering av compliance- og risikostyringsfunksjonen i PM

PM Compliance og Operasjonell risiko (PM Compliance) er organisert uavhengig av den operative forretningsvirksomheten i PM. Ansvar for hvitvasking er skilt ut i en egen seksjon. PM Compliance rapporterer kvartalsvis til ledelsen i PM og til divisjonsdirektør for operasjonell risiko og compliance (GCO). Kvalitet Sparing utgjør internkontrollen i førstelinje og er ansvarlig for overvåking og kontroll av den operative virksomheten i Retail og Kundesenter. Etter en organisasjonsendring høsten 2015 ble Kvalitet Sparing flyttet fra PM Compliance til Kategori Sparing. Kvalitet rapporterer i dag månedlig til PM Compliance og til PMs ledelse.

4.3 Finanstilsynets vurderinger i Rapporten

Finanstilsynet har gjennomgått PMs complianceplaner, kvalitets- og compliancerapporter og utvalgte compliancekontroller for perioden 2016-2017. PM Compliance har opplyst at de gjennomfører egne stikkprøver og kontroller, men at de i hovedsak baserer sitt arbeid på undersøkelser gjort av Kvalitet Sparing i førstelinje.

Finanstilsynet stilte i Rapporten spørsmål ved PM Compliance sitt løpende kontrollarbeid. Finanstilsynet påpekte flere svakheter ved PMs rutineverk og kundedokumentasjon, samt konkrete mangler ved rådgivningsverktøyet DNB Råd. De fleste av disse svakhetene, med unntak av manglene ved rådgivningsverktøyet DNB Råd, var også tidligere blitt rapportert til PM Compliance av Kvalitet Sparing. For Finanstilsynet fremstod det som om PM Compliance ikke hadde kontrollert og fulgt opp disse funnene på forsvarlig vis, men kun rapporterte disse videre slik det fremgikk av compliancerapportene.

Manglende opplæring ble også trukket frem som et sentralt moment i Rapporten. Finanstilsynet har gjennomgått generell kompetanseplan og program for undervisningsopplegg i PM, samt compliance årsplan for 2016 og 2017. Her fremgår det at det har vært gjennomført noen spredte opplæringstiltak, men ingen av disse har tatt sikte på å avhjelpe den kunnskapsmangel knyttet til regelverk og internt rutineverk hos ansatte i PM som Finanstilsynet har avdekket.

4.4 DNBs kommentarer i Tilsvaret

DNB erkjenner at risikoen knyttet til utilstrekkelig kundedokumentasjon i noen grad har vært underkommunisert av PM Compliance. PM Compliance burde ha fremstått på en enda tydeligere og mer kraftfull måte i sin rapportering og forslag til tiltak, og PM Compliance vil heretter forsterke rådgivningen og veiledningen til Kategori Sparing ytterligere. DNB peker også på at det er foretatt flere tiltak med risikoreducerende formål i perioden 2015-2016. Det er bygget opp et eget spareteam for å sikre et solid fagmiljø innenfor sparing, og det er gjennomført opplæring både innenfor produkt og verdipapirhandelloven. Det er også gjort endringer i bankens rutiner og det er igangsatt stikkprøvekontroller av kundedokumentasjonen.

4.5 Finanstilsynets endelige merknader

Basert på de nevnte svakhetene ved PMs compliancefunksjon er det Finanstilsynets konklusjon at banken ikke har oppfylt sin plikt til å ha en effektiv kontrollfunksjon med nødvendig autoritet, ekspertise og ressurser til å sikre effektiv kontroll, jf. vphl. § 9-11 (1) jf. vpf. § 9-8. PM Compliance burde på et langt tidligere tidspunkt ha kommet med konkrete forslag til risikoreducerende tiltak som opplæring, instruksjon og kontroll som en følge av de overtredelsene som ble avdekket på spareområdet i PM. Særlig opplæringstiltak står sentralt for å sikre medarbeidernes etterlevelse av relevante lover, forskrifter, retningslinjer og rutiner i bedriften.

Finanstilsynet tar til etterretning de tiltak som er iverksatt og planlagt for å avhjelpe de avdekkede svakhetene.

For Finanstilsynet

Gry Evensen Skallerud
seksjonssjef

Johan Aasen
spesialrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.