

**FINANSTILSYNET**THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAYSPAREBANKEN SØR
Postboks 200
4662 KRISTIANSAND SVår referanse
24/3014
Deres referanse

28.04.2025

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet har gjennomført et tilsyn med Sparebanken Sør. Tilsynet var avgrenset til å gjelde formidlingen av prisopplysninger ved markedsføring av verdipapirfond.

Tilsynet inngår i et dokumentbasert tematisyn rettet mot et begrenset utvalg banker, verdipapirforetak og forvaltningsselskap for verdipapirfond. Finanstilsynet undersøker hvordan prisopplysningene formidles på foretakenes åpne og innloggede nettsider, og eventuell mobilapplikasjon.

Prisinformasjonen på de innloggede sider er vurdert utfra videoer med skjermopptak mottatt fra foretaket 22. oktober 2024. Skjermopptakene skulle vise hvordan en innlogget kunde fant prisen på verdipapirfond i sin beholdning, og hvordan en innlogget kunde, med og uten fondsbeholdning, fant prisen på minst ett av verdipapirfondene foretaket tilbød. Finanstilsynet mottok utfyllende informasjon 30. oktober 2024.

Finanstilsynets foreløpige rapport er datert 12. mars 2025, og foretakets tilsvarende med styrets kommentarer er datert 14. april 2025.

2 Finanstilsynets oppsummering

Det er Finanstilsynets vurdering at foretaket på enkelte områder ikke har opplyst om prisen på en god nok måte, i henhold til de krav og forventninger som gjelder ved markedsføring av verdipapirfond. Det alvorligste forholdet er at kundene selv må beregne prisen basert på en forklaring av en komplisert prismodell og oppgitte priselementer på de åpne nettsidene. Prisen er til dels lite tilgjengelig.

Foretaket opplyser i tilsvaret at det deler Finanstilsynet syn, og vil sette inn tiltak for å sikre at formidling av prisinformasjon for verdipapirfond er i henhold til gjeldende krav. Foretaket lister opp rettelser som vil gjennomføres før nye fondsløsninger blir byttet ut i sin helhet i forbindelse med fusjonen med Sparebanken Vest. Finanstilsynet noterer seg at foretakets prisinformasjon erstattes med ny i forbindelse med fusjonen, og tar til etterretning foretakets tiltak for å rette opp i avvikene på nåværende nettsider, i påvente av ny teknisk løsning. Finanstilsynet forventer at foretaket tar med seg vurderingene fra denne rapporten i utformingen av de nye nettsidene.

3 Formidling av prisinformasjon

3.1 Rettslige grunnlag

Foretaket må sikre at de opplysninger som gis i markedsføringen er balanserte, klare og ikke villedende. Disse overordnede kravene utledes av god forretningsskikk i verdipapirhandelloven § 10-9 første ledd, jf. § 10-10 første ledd. Det vises her også til finansforetaksloven § 13-5 fjerde ledd. I Finanstilsynets rundskriv 1/2024 er innholdet av prisbegrepet og kravene til hvordan banker, verdipapirforetak og forvaltningsselskap for verdipapirfond skal opplyse om pris utdypet.

Prisens viktighet må gjenspeiles i informasjonen foretakene formidler i sine digitale informasjons- og markedsføringskanaler. Prisen må være godt synlig og forståelig, slik at kundene kan treffe informerte investeringsbeslutninger.

Finanstilsynet legger til grunn at kundene enkelt skal kunne finne prisen på fondene. Det forventes at prisen presenteres tidlig, sentralt og ellers tydelig på siden til hvert enkelt fond, slik at prisen blir en del av blikkfanget på fondssiden. Mindre viktig informasjon skal ikke være fremhevet slik at det går utover prisopplysningene. Prisen må fremgå tydelig av foretakenes fondslister.

Når prisen ikke er en engangskostnad, men en løpende betaling, må dette framgå av informasjonen, for eksempel ved å opplyse om «årlig pris» eller lignende. Det bør informeres på en slik måte at investorene settes i stand til å forstå betydningen prisen har på det investerte beløpet og forventet avkastning.

Den oppgitte prisen må reflektere alle kostnader og gebyrer, og være sammenlignbar. Finanstilsynet anbefaler at foretakene ikke bare oppgir prisen i prosent, men også oppgir den som et nominelt kronebeløp på siden til hvert fond.

3.2 Prisinformasjon på innloggede nettsider

3.2.1 Finanstilsynets observasjoner

Nedenfor beskrives hvordan en innlogget kunde finner prisen basert på foretakets innsendte videoer.

1) Kunde med fondsbeholdning, pris på fond kunden eier:

Kunden velger konto relevant for det enkelte fondet. I neste skjermbilde vises kundens fond. Den summerte prisen for alle kundens fond er godt synlig øverst på siden. Prisen omtales som "fondskostnad" og er opplyst i prosent. Begrepet "årlig" eller lignende er ikke benyttet. Ved å klikke på et spørsmålstegn over den oppgitte prisen, vises en tekstboks som opplyser at prisen er en løpende årlig kostnad.

For å finne prisen for det enkelte fond, må kunden velge "Annet" i en meny bestående av tre horisontale korte streker (såkalt hamburgermeny) øverst til høyre, og deretter klikke seg videre på "Kostnader". Her vises prisen i kroner for hvert fond, samt hvordan den er beregnet. Det vises også tall for forventet avkastning for ett år, og den prosentvise effekten prisen har på denne.

2) Kunde med fondsbeholdning, pris på nytt fond:

I den høyre sidemenyen velger kunden "Kjøp fond her". I neste skjermbilde vises en fondsoversikt i tabellform med fondene foretaket tilbyr. Tabellen har elleve kolonner, men ingen viser pris. En av kolonnene viser kjøpsknapp. Ved å trykke på fondsnavnet til det enkelte fond, vises et skjermbilde med informasjon om avkastning for sju ulike måleperioder. Skjermbildet inneholder flere menyvalg, deriblant "Kjøp". Menyvalget "Nøkkelinformasjon" leder til et nytt skjermbilde der prisen på fondet

vises. Her vises også hvordan prisen er beregnet. Prisen er omtalt som "Kundepris". Ordet "årlig", eller lignende er ikke benyttet. Prisen er opplyst i prosent.

3) Kunde uten fondsbeholdning, pris på nytt fond:

Menyvalget "Alle fond" i heading-menyen leder kunden til det samme skjermbilde som beskrevet under punkt 2) over.

4) Beskrivelsen over gjelder foretakets nettside. Finanstilsynets gjennomgang av prisopplysningene mobilbank-appen viser at beskrivelsene for nettsidene i all hovedsak også er dekkende for appen.

3.2.2 Finanstilsynets vurderinger og konklusjon

Det er krevende å finne prisen på det enkelte fond kunden eier i fondsoversikten på nettsidene. Det samme gjelder informasjonen om hva prisen utgjør i kroner (nominelt), og dens betydning for investert beløp og forventet avkastning. Kostnadssiden, som viser prisen på alle fond kunden eier, er plassert i en meny et annet sted på siden, uten at det fremgår at kundene vil finne prisinformasjonen her. Lenken til kostnadssiden er også plassert under tittelen "Annet" i menyen. Begrepet "annet" signaliserer at det er mindre viktig informasjon bak denne delen av menyen. Finanstilsynet mener at fondsoversikten burde vært utformet annerledes for å sikre kundene lett tilgjengelig, klar og balansert prisinformasjon.

For innloggede kunder som ønsker å kjøpe nye fond, fremgår ikke prisen i oversikten over fondene foretaket tilbyr (fondslisten). Typisk salgsfremmende opplysninger, som historisk avkastning, samt mindre viktig informasjon om fondet, som for eksempel avkastning siste døgn, er fremhevet. Finanstilsynet finner det kritikkverdig at kundene blir ledet til å starte kjøpsprosessen av et spesifikt fond gjennom en kjøpsknapp i fondslisten, uten først å bli vist prisen. For å sikre en balansert, klar og rettvise fremstilling, må prisen fremheves og gjøres enklere tilgjengelig enn slik sidene er satt opp i dag, der kunden må klikke på det enkelte fondet, og så gå videre til "Nøkkelinformasjon" for å finne prisen.

Det er gjennomgående ikke benyttet prisbegrep som viser at prisen er en løpende betaling. Finanstilsynet understreker at det er viktig å tydeliggjøre at prisen er en løpende betaling for å unngå at prisen tolkes som en engangskostnad. Det er etter Finanstilsynets vurdering ikke tilstrekkelig at denne informasjon finnes i hjelpetekst bak spørsmålstegnikon.

Den overstående beskrivelsen omtaler foretakets nettside, men Finanstilsynet finner de samme avvikene i mobilbank-appen for verdipapirfond kunden ikke allerede eier.

3.3 Prissynlighet på åpne nettsider

3.3.1 Finanstilsynets observasjoner

Foretaket har generell markedsføringsinformasjon om fond på de åpne nettsidene, herunder anbefaling av enkelte fond. For å finne prisen på fondene foretaket distribuerer, må potensielle kunder gå via lenke til nettsiden norne.no.

Finanstilsynets beskrivelser i det følgende tar utgangspunkt i at kunden velger "Aksjer, fond, valuta" i menyen på åpningssiden, og deretter klikker seg videre til en side med overskriften "Fond, aksjer og pensjon".

I en meny nederst på denne siden kan en velge "Prislister", og deretter velge "Prisliste for fonds- og aksjehandel". Her vises ingen prisliste for fond, eller lenker til prisliste, kun en tabell over "honorar til bank/Norne", samt en forklaring på hvordan totalprisen utregnes.

Et annet menyvalg, øverst på siden, heter "Fondssparing". Her anbefales fem Norne-fond. Pris opplyses ikke. Blant flere lenker på denne siden kan en velge "Info om kostnader ved fondssparing". Da vises en side som inneholder forklaringer til hvordan prisen er sammensatt. Den inneholder også flere lenker. Ved å trykke på lenken "Se prislisen hos Norne her", vises oversikten over alle fond foretaket distribuerer.

Prisen vises i to komponenter: "Forvaltningshonorar" og "depothonorar". Depothonorar utgjør prisen kunden må betale til foretaket/Norne, og vises ved å velge "Sparebanken Sør". Depothonorar kommer i tillegg til prisen for forvaltningen (forvaltningsgodtgjørelsen). Forvaltningsgodtgjørelsen for hvert fond, før og etter tilbakeføring av returprovisjon, fremgår av en egen tabell. Depothonorar er inndelt i fire ulike priser avhengig av kundens innskudd og fondskategori. Potensielle kunder må selv regne ut den samlede prisen for hvert fond. Forklaring til hvordan dette gjøres vises øverst på siden med følgende tekst: "Totalkostnad for deg som kunde er summen av forvaltningshonorar etter tilbakeføring av returprovisjon, pluss honorar etter prismodell til bank/Norne (depothonorar) som definert i tabellen under." Det opplyses også at "Kombinasjonsfond med aksjeandel under 51% kategoriseres som rentefond."

I fondstabellen er hvert fonds tilhørende kategori representert med en bokstav. Bokstavene gjenfinnes i kategorioverskriften for depothonoraret. For å beregne prisen på fondet må potensielle kunder først finne forvaltningshonoraret i kolonnen "Pris forvaltning etter tilbakeføring", for deretter å finne det depothonoraret i tabellen over som gjelder for fondskategorien bokstaven representerer. For kombinasjonsfond må kundene først finne ut av om andel aksjer i fondet er over eller under 51 prosent, for deretter – øverst på siden – å lese seg til størrelsen på depothonoraret.

Det er ikke opplyst at prisen belastes løpende ved for eksempel bruk av ordet "årlig", eller lignende. Depothonoraret og forvaltningsgodtgjørelsen er kun opplyst i prosent.

En sparerobot er tilgjengelig på åpningssiden under vignetten "Sparing". Den presenteres med teksten "Går du gjennom spareroboten, vil du, basert på svarene dine, få personlig tilpasset råd om hvilket eller hvilke fond som kan passe for akkurat deg." Potensielle kunder besvarer spørsmål gjennom elleve steg. Tilgang til resultatet krever innlogging. Finanstilsynet har derfor ikke kunnet vurdere pristransparensen for robotens anbefalte fond. Det gis ingen informasjon på nettsiden om at det kreves kundeforhold for å se resultatet.

3.3.2 Finanstilsynets vurderinger og konklusjon

Det er krevende å finne prisen. Foretaket oppgir ikke én pris som reflekterer alle kostnader og gebyrer som må betales ved investering i fondene som tilbys. Potensielle kunder må istedenfor selv beregne prisen for hvert fond, basert på en forklaring av en komplisert prismodell og fragmentariske prisopplysninger fra pristabeller der de ulike kostnadselementene inngår. Foretaket opplyser ikke om prisen på en klar måte, slik at det er enkelt å finne prisen.

Foretaket har ikke tydeliggjort at prisen utgjør en årlig betaling. Det er viktig at foretaket får frem at prisen ikke er en engangsbetaling, men en løpende betaling der det informeres om pris.

Finanstilsynet kan ikke se at det informeres om prisens betydning for investert beløp forventet avkastning i fondene. Det er bare gitt prisopplysninger i prosent.

Ved presentasjon av spareroboten på de åpne nettsidene, har ikke Finanstilsynet kunnet vurdere prisopplysningene ettersom det krever registrering som kunde for å se resultatet. Finanstilsynet stiller spørsmål ved om det er hensiktsmessig å tilby potensielle kunder en sparerobot der resultatet ikke presenteres uten innlogging, og der det heller ikke gis informasjon om dette.

Det er Finanstilsynets vurdering at foretaket ikke informerer klart om prisen på sine åpne nettsider i samsvar med de krav som gjelder, og slik disse er utdypet i Finanstilsynets rundskriv 1/2024. Når det er vanskelig for kundene å orientere seg om prisene, svekker dette kundenes grunnlag for å kunne ta informerte investeringsbeslutninger.

Vi ber foretaket sende kopi av denne rapporten til revisor og depotmottaker.

For Finanstilsynet

Britt Hjellegjerde
seksjonsleder

Geir Ormseth
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.