

Multi Markets AS  
Havnegata 5B  
4306 SANDNES

VÅR REFERANSE  
20/4491

DERES REFERANSE

DATO  
11.03.2022

## Tilsynsrapport

### 1. INNLEDNING

Finanstilsynet har gjennomført tilsyn i Multi Markets AS (Foretaket). Det ble avholdt et digitalt møte den 11. juni 2020 med representanter fra Foretaket.

Foretaket har tillatelse til å tilby investeringstjenestene som nevnt i verdipapirhandelloven (vphl.) § 2-1 (1) nr. 1 og 5, samt tilknyttet tjeneste nr. 5 som nevnt i vphl. § 2-6 (1).

Foretaket tilbyr ordreformidling og ikke-uavhengig investeringsrådgivning knyttet til investeringer i finansielle instrumenter gjennom plattformen til Saxo Bank A/S (heretter Saxo Bank), med hovedfokus på valuta. På tidspunktet for det digitale tilsynsmøtet var Foretakets virksomhet i all hovedsak konsentrert om CFD-produkter. På samme tidspunkt hadde Foretaket totalt ni ansatte ved hovedkontoret i Sandnes, og filialer i Kristiansand og Ålesund. Foretaket hadde også to tilknyttede agenter; Minter Oslo AS og Minter København A/S. I perioden etter tilsynsmøtet er agentavtalen med Minter Oslo AS sagt opp og de to filialene er lagt ned. Foretaket har også nedbemannet hovedkontoret og har nå totalt fem ansatte.

Foretaket mottok Finanstilsynets foreløpige tilsynsrapport den 29. november 2021 (Rapporten). Foretaket ga sine kommentarer til Rapporten i brev datert 4. februar 2022 (Tilsvaret).

### 2. GOD FORRETNINGSSKIKK; FORETAKETS FORRETNINGSMODELL OG DISTRIBUSJON AV CFD-PRODUKTER

#### 2.1 Rettslig utgangspunkt

Verdipapirforetak skal utøve sin virksomhet i samsvar med god forretningsskikk, jf. vphl. § 10-9 (1). Foretaket skal opptre ærlig, redelig og profesjonelt i tråd med kundenes beste interesse og påse at markedets integritet ivaretas på beste måte.

Verdipapirforetak skal i henhold til vphl. § 10-9 (3) forstå de finansielle instrumentene foretaket tilbyr eller anbefaler. Foretaket skal vurdere om de finansielle instrumentene møter behovene hos kundene verdipapirforetaket yter investeringstjenester til, og skal blant annet ta i betraktning den

identifiserte målgruppen av slutt kunder i denne vurderingen. Verdipapirforetaket skal sikre at det bare tilbyr eller anbefaler finansielle instrumenter når dette er i kundens interesse.

## **2.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten**

Foretaket har tidligere utarbeidet kvartalsvise rapporter som dekket blant annet kundenes resultater, transaksjonsmønster, kostnader og risiko (heretter Kvartalsrapporter). Foretaket opplyser imidlertid at av kapasitetshensyn ble dette ikke prioritert for tredje og fjerde kvartal 2019. Utarbeidelsen av Kvartalsrapporter ble ytterligere forsinket i 2020 som følge av Covid-19. I lys av at Foretaket yter investeringsrådgivning knyttet til komplekse CFD-produkter med høy risiko til ikke-profesjonelle kunder, og at det til dels dreier seg om kortsiktige handler, understreket Finanstilsynet viktigheten av at Foretaket har et tilstrekkelig systematisk fokus på og oppfølging av kundenes resultater og transaksjonsmønster, hensyntatt kostnader og risiko. Dette er vesentlig blant annet for å sikre at praktiseringen av Foretakets forretningsmodell er i overensstemmelse med kravene til god forretningskikk, se vphl. § 10-9.

Foretaket opplyste at det, som følge av volatiliteten og kursbevegelsene som oppsto grunnet Covid-19, besluttet at det ikke skal ytes investeringsrådgivning i valutaprodukter eller investeringsrådgivning som innebærer belåning/giring i aksjer til nye *ikke-profesjonelle* kunder. Nye profesjonelle kunder vil fortsatt ha tilgang til å handle i valuta og aksjer med giring dersom kunden ønsker det, forutsatt at produktene vurderes som egnet/hensiktsmessige for kunden, og at tidligere etablerte kunder fortsatt vil ha tilgang til både investeringsrådgivning og handel i produktene de er funnet egnet for.

## **2.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret**

Foretaket viser til at det, i perioden da det ikke ble utarbeidet Kvartalsrapporter som følge av kapasitetsutfordringer, likevel var tett kontakt mellom administrasjonen og styret via telefon og fysiske møter, og at styret ble løpende oppdatert om situasjonen i Foretaket, kundens resultater og transaksjonsmønster. Foretaket erkjenner viktigheten av Kvartalsrapportene og har derfor sikret arbeidet med 2. linje support internt i administrasjonen som kan bistå i utarbeidelsen av rapportene.

## **2.4 Finanstilsynets konklusjon**

Verdipapirforetak må ha prosedyrer, rutiner og kontrolltiltak for å ivareta investorbeskyttelse og sikre kundenes beste interesser. Særlig aktsomhet må utvises når foretaket tilbyr produkter med høy risiko, herunder CFD-produkter og andre instrumenter med høy belåningsgrad. Det gjelder både i relasjon til egnethetsvurderinger (jf. punkt 3 nedenfor) og oppfølging av kundenes avkastning og risiko.

Finanstilsynet tar til etterretning at Foretaket har gjenopptatt arbeidet med Kvartalsrapportene.

# **3. GOD FORRETNINGSKIKK; EGNETHETSVURDERINGER**

## **3.1 Rettslig utgangspunkt**

Det følger av vphl. § 10-15 (1) at verdipapirforetak som yter investeringsrådgivning eller driver porteføljevaltning, skal innhente nødvendige opplysninger om kundens eller den potensielle kundens kunnskap og erfaring fra det aktuelle investeringsområdet, samt kundens finansielle situasjon og investeringsmål, herunder kundens risikotoleranse og evne til å bære tap. Undersøkelsene skal sette foretaket i stand til å anbefale den investeringstjenesten og de finansielle

instrumentene som egner seg for vedkommende, og spesielt at de er i samsvar med kundens risikotoleranse og evne til å bære tap.

### 3.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten

Ved ytelse av investeringsrådgivning må verdipapirforetak kunne dokumentere at det er foretatt en reell egnethetsvurdering i henhold til vphl. § 10-15 (1). I praksis innebærer dette at foretaket må kunne dokumentere både konklusjonene som er trukket vedrørende egnethet og begrunnelsen for disse konklusjonene. Selv om form og omfang av dokumentasjonen må tilpasses investeringsrådgivningens art og omstendighetene for øvrig, er det ikke tilstrekkelig kun å dokumentere at foretaket har innhentet opplysningene som i henhold til vphl. § 10-15 (1) skal ligge til grunn for egnethetsvurderingen. Vurderingene som er foretatt på grunnlag av de innhentede opplysningene må også kunne dokumenteres. Det vises i denne sammenheng til General Guideline 12, med tilhørende supporting guidelines, i "*Guidelines on certain aspects of the MiFID II suitability requirements*" (ESMA35-43-1163) publisert av European Securities and Markets Authority (ESMA). Foretakets rutiner synes å gi uttrykk for en tilsvarende forståelse av dokumentasjonsplikten.

Finanstilsynet har etterspurt og gjennomgått dokumentasjon knyttet til 33 kundeforhold, og vurdert Foretakets egnethetsvurderinger slik de foreligger og i lys av fremlagt kundekommunikasjon, herunder lydopptak av telefonsamtaler. Foretaket har opplyst at det etter ansettelse av ny complianceansvarlig i 2018 ble gjort en forbedring av malen for kundeavtaler for å sikre riktig gjennomføring av egnethetsvurderingene, samt at det ble foretatt en gjennomgang av Foretakets rutine om egnethetstesting. Foretaket har også opplyst at det ble innført skjerpede krav til dokumentasjon av egnethetsvurderinger og protokollering av onboardingmøter. Foretaket har imidlertid ikke hatt praksis for å protokollere fysiske kundemøter, selv om det ytes investeringsrådgivning i slike møter, se punkt 4.2 nedenfor. Til tross for Foretakets opplysninger om skjerpede krav på dette området, stilte Finanstilsynet i Rapporten spørsmål ved Foretakets egnethetsvurderinger for flere av kundene i Finanstilsynets utvalg.

Eksemplene Finanstilsynet trakk frem i Rapporten gjaldt blant annet mangelfull dokumentasjon av egnethetsvurderinger, i tillegg til kunder som i kommunikasjonen med Foretakets rådgivere tilsynelatende manglet forståelse for instrumentene de handlet. Foretaket erkjente under tilsynsprosessen at det i relasjon til ett av kundeforholdene forelå brudd på kravene til egnethetsvurdering og interne rutiner. I tillegg viste Finanstilsynet til flere konkrete eksempler på svært mangelfulle og tilsynelatende feilaktige egnethetsvurderinger. Finanstilsynet påpekte at det ikke var samsvar mellom oppgitte opplysninger (herunder avkrysning) og faktiske forhold. Finanstilsynet viste videre til at det for mange av kundene i utvalget manglet innhold i rådgivers skriftlige vurdering ettersom det kun konstateres at kunden er egnet uten at det gis noen begrunnelse for konklusjonen om egnethet.

Dette temaet ble vurdert og omtalt av Finanstilsynet i merknad fra forrige stedlige tilsyn hos Foretaket datert 26. april 2016. Finanstilsynet viste til at det i Foretakets dokumentasjon ikke fremkom noen vurdering eller begrunnelse for vurderingene som var gjort. På daværende tidspunkt inneholdt Foretakets egnethetsskjema heller ikke et felt for å vurdere eller kommentere egnethet. Finanstilsynet påpekte også at det fremstod som at Foretaket ikke hadde overholdt sine egne rutiner på området.

Finanstilsynets foreløpige vurdering var, basert på tilfellene beskrevet i Rapporten, at Foretaket fremdeles har store mangler i dokumentasjonen av egnethet. Eksemplene gir også inntrykk av at flere av kundene mangler grunnleggende forståelse for produktene de handler i, og den risiko som er forbundet med handel i de aktuelle produktene. Finanstilsynet understreket at dette er grunnleggende forutsetninger for å ivareta kundens beste interesser. Med henvisning til eksemplene stilte Finanstilsynet spørsmål om det har blitt foretatt reelle vurderinger av kundens kunnskap og kompetanse. Finanstilsynet viste til at Foretaket i mange tilfeller heller ikke har begrunnet hvorfor det aktuelle produktet ble ansett som egnet for kunden. Hertil kommer at Foretaket, for flere kunder i Finanstilsynets utvalg, ikke kan dokumentere selve vurderingen av egnethet som er foretatt på grunnlag av de innhentede opplysningene, hverken generelt for den enkelte kunde (eksempelvis ved opprettelsen av kundeforholdet) eller i forbindelse med konkrete tilfeller av investeringsrådgivning. Finanstilsynets foreløpige vurdering var dermed at Foretaket, for flere av kundene ikke har oppfylt sin plikt til å reelt vurdere om produktene er egnet for kunden, og dermed heller ikke kan dokumentere slike vurderinger, jf. vphl. § 10-15 (1), se vphl. § 10-9.

### **3.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret**

Foretaket har i Tilsvaret gitt sine innspill og kommentarer til de eksemplene Finanstilsynet tok opp i Rapporten. Foretaket skriver at det er enig i at Finanstilsynets gjennomgang viser mangler i dokumentasjonen av egnethetsvurderinger. Foretaket er også enig med Finanstilsynet i at utøvelsen av egnethetsvurderinger kan forbedres, men mener likevel at det er foretatt reelle egnethetsvurderinger når det ytes investeringsrådgivning.

Foretaket viser i Tilsvaret til at kundeavtalen i henhold til deres interne rutiner alltid skal inneholde meglers vurdering av egnethet og hvilke produkter som kunden har tilgang til å motta investeringsrådgivning i. I tillegg til feltet i kundeavtalen skal tilsvarende tekst også fylles ut i CRM (Foretakets kunderelasjonshåndteringssystem) som «meglernes vurdering av egnethet». Dette feltet er synlig for kunden fra «kundesidene». Foretaket understreker at alle feltene var utfylt i CRM-systemet for samtlige av de kundene Finanstilsynet trakk frem i Rapporten. Sagt med andre ord har rådgiverne foretatt en samlet vurdering av egnethet, men kun kommentert dette i CRM og ikke i kundeavtalen. Foretaket viser til at dette kan skyldes en misforståelse hos meglere i en av Foretakets tidligere tilknyttede agenter, men erkjenner at dette burde vært oppdaget av Foretaket på et tidligere tidspunkt.

Foretaket opplyser at det ikke har funnet eksempler på at det mangler egnethetsvurderinger for kundeforhold etablert etter 2020.

Foretaket påpeker videre at mange av samtalene Finanstilsynet har lyttet til fant sted i en periode da markedet, grunnet Covid-19, var svært uoversiktlig og volatil. Dette medførte at både kunder og rådgivere hadde vanskeligheter med å forstå hva som skjedde. Foretaket har som nevnt besluttet at det ikke skal ytes investeringsrådgivning som innebærer belåning/giring i aksjer til nye, ikke-profesjonelle kunder.

Foretaket opplyser at det har gjort endringer i sine interne rutiner for etablering og oppdatering av kundeforhold, samt varslingsprosedyre ved avvik. Foretaket skriver at fra og med andre halvår 2020 dokumenteres alle kundemøter som blir avholdt ved at det utarbeides møtereferat som oversendes til kunden. Foretaket opplyser også at det er gitt skriftlig advarsel til en rådgiver for et forhold påpekt av Finanstilsynet i Rapporten. Foretaket understreker også at viktigheten av gode egnethetsvurderinger som kan dokumenteres har vært et fokusområde i opplæring og oppfølging av

ansatte siden 2020. Dette er innført som et eget emne i opplærings- og testingsmaterialet av de ansatte som gjennomføres årlig. Foretaket opplyser også at opprettelse av nye kundeavtaler og registrering av informasjon i CRM nå kontrolleres av både daglig leder og compliance.

### **3.4 Finanstilsynets konklusjon**

I lys av at Foretakets virksomhet var konsentrert om risikable investeringer for ikke-profesjonelle kunder er Finanstilsynet kritisk til at Foretaket ikke har sørget for fullgod dokumentasjon av egnethetsvurderinger. Finanstilsynet understreker at dette er vesentlige krav for å ivareta kundenes beste interesser. Det er Finanstilsynets konklusjon at Foretaket, for enkelte kunder, ikke har oppfylt sin plikt til å reelt vurdere om produktene er egnet for kunden, og dermed heller ikke i tilstrekkelig grad kan dokumentere slike vurderinger, jf. vphl. § 10-15 (1), se § 10-9 (1). Det er videre Finanstilsynets vurdering at Foretaket i disse tilfellene ikke har etterlevd egne rutiner på området. Finanstilsynet ser alvorlig på feil og mangler knyttet til egnethetsvurderinger, da det kan medføre at kunder handler produkter som ikke er egnet for dem.

Finanstilsynet tar for øvrig Foretakets utbedringer og endring av fokus for investeringsrådgivningen til etterretning. Finanstilsynet forutsetter at Foretaket har høyt fokus på at det kun ytes egnede råd basert på korrekte og dokumenterte egnethetsvurderinger.

Med referanse til Foretakets opplysninger om slektskap mellom en rådgiver i Foretaket og en kunde som Finanstilsynet hadde trukket frem i Rapporten, vil Finanstilsynet avslutningsvis minne om at Foretaket må være bevisst på relasjoner mellom tillitspersoner i Foretaket, rådgivere og kunder som potensielt kan medføre interessekonflikter. Foretaket må innrette sin virksomhet på en slik måte at det har prosedyrer og kontrolltiltak som gjør at Foretaket er i stand til å identifisere og håndtere interessekonflikter.

## **4. DOKUMENTASJON PÅ YTELSE AV INVESTERINGSTJENESTER**

### **4.1 Rettslig utgangspunkt**

Etter vphl. § 9-16 (1) nr. 1 skal foretaket ha tilstrekkelige og betryggende retningslinjer, rutiner og kontrollmetoder som skal sikre at foretaket, dets ledere, ansatte og tilknyttede agenter etterlever sine forpliktelser etter lov og forskrifter.

Det følger videre av vphl. § 9-16 (1) nr. 8 at Foretaket skal 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.

Vphl. § 9-17 (1) fastsetter at dokumentasjon etter § 9-16 (1) nr. 8 skal omfatte opptak av alle telefonsamtaler og lagring av all elektronisk kommunikasjon i tilknytning til at det ytes investeringstjenester og utøves investeringsvirksomhet som nevnt i § 2-1 (1) nr. 1 til 7. Dokumentasjonen skal også omfatte samtaler og kommunikasjon som er ment å føre til at det ytes investeringstjenester eller utøves investeringsvirksomhet.

Delegert kommisjonsforordning (EU) 2017/565 (Kommisjonsforordningen) oppstiller konkrete krav til hvordan en ordre skal dokumenteres. Det følger av Kommisjonsforordningen artikkel 74, jf.

verdipapirforskriften (vpf.) § 2-2, at verdipapirforetak, umiddelbart etter mottak av en ordre fra en kunde, skal dokumentere og gjøre tilgjengelig for tilsynsmyndigheten minst de detaljene som er listet opp i "Section 1 of Annex IV".

Det følger av vphl. § 9-1 (1) at investeringstjenester som ytes overfor tredjepersoner, og investeringsvirksomhet som drives på forretningsmessig basis, bare kan utøves av verdipapirforetak som har tillatelse til dette. Porteføljeforvaltning er definert som en investeringstjeneste, jf. vphl. § 2-1 (1) nr. 4. Foretaket har ikke tillatelse til å yte denne investeringstjenesten.

## **4.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten**

### **4.2.1 Dokumentasjon av investeringstjenester**

Foretakets rutiner fastslår hvilke opplysninger som skal registreres og dokumenteres i forbindelse med ytelse av investeringstjenester. Dokumentasjonskravene omfatter blant annet angivelse av rådgivning kunden har mottatt. Dokumentasjonen skal lagres for en periode på minst fem år.

Finanstilsynet har mottatt og gjennomgått Foretakets ordrelogg som omfatter alle kunders ordre der Foretaket har ytt investeringsrådgivning eller ordreformidling. Oversikten skal følgelig ikke omfatte ordre som kunden selv har lagt inn på plattformen til Saxo Bank.

Som nærmere redegjort for i Rapporten, fant Finanstilsynet i sin gjennomgang av kundehandler og kundekommunikasjon en rekke avvik mellom loggføringen og det som faktisk er ytt av investeringstjenester. Finanstilsynet påpekte at det blant annet manglet dokumentasjon, i form av opptak av samtale og/eller lagring av elektronisk kommunikasjon, på ordre fra kundene. Finanstilsynets gjennomgang viste at dette gjelder for et betydelig antall handler for en rekke av Foretakets kunder.

Finanstilsynet stilte under tilsynsprosessen Foretaket spørsmål om manglene nevnt over. Foretaket har forklart at det i forbindelse med det store markedsfallet grunnet Covid-19 var nødvendig å forsøke å begrense kundenes tap, og at det ikke var mulig å innhente ordre fra kundene i forkant. For et betydelig antall handler foreligger det dermed ikke ordre fra kunden. Finanstilsynets foreløpige vurdering var at Foretaket burde ha dokumentert avvikene, gjennomført hensiktsmessige kontroller og iverksatt nødvendige tiltak for å forhindre gjentakelse.

Finanstilsynet stilte i Rapporten også spørsmål ved om rådgiverne lot den beskrevne unntakstilstanden strekke lenger ut i tid enn nødvendig. Finanstilsynet påpekte at Foretaket, etter den første situasjon der Foretaket hevdet det var nødvendig å handle uten ordre, burde sikret seg nødvendig stoploss- eller annen passende type ordre fra kunden til å kunne gjennomføre risikoreduserende handler i påfølgende situasjoner.

I Rapporten trakk Finanstilsynet også frem eksempler på handler avtalt mellom rådgiver og kunde som ikke er dokumentert, samt eksempler på oppføringer av ordre der det viste seg å være kunden selv som hadde handlet, og som ikke skulle vært inkludert i Foretakets ordrelogg. Finanstilsynet påpekte i tillegg tilfeller hvor angivelse av måten handelen hadde funnet sted på var uriktig.

Finanstilsynet skrev i Rapporten at det har funnet mangler og uoverensstemmelser for et stort antall av kundene i utvalget, samt flere eksempler på at listeføringen er uriktig og misvisende.

Finanstilsynets foreløpige vurdering var at Foretakets loggføring i tilfellene beskrevet i Rapporten ikke var korrekt.

Det var dermed Finanstilsynets foreløpige konklusjon at Foretaket ikke har etterlevd plikten til å sørge for dokumentasjon av alle investeringstjenester, jf. vphl. § 9-16 (1) nr. 8, se vphl. § 9-17 (1). Det var videre Finanstilsynets foreløpige konklusjon at Foretaket har ytet investeringstjenesten porteføljeforvaltning uten tillatelse, jf. vphl. § 2-1 (1) nr. 4 og § 9-1 (1), ved at det i flere tilfeller har utført transaksjoner for kunder uten å ha mottatt en ordre fra kunden. Det fremstod dessuten som at Foretaket ikke har etterlevd sine egne rutiner på området.

#### **4.2.2 Dokumentasjon av kundemøter**

Finanstilsynet har etterspurt dokumentasjon på etablering av kundeforhold. Foretaket har i svært liten grad lagt frem lydopptak eller annen dokumentasjon på kommunikasjon med kunden i forkant av eller i forbindelse med etablering av kundeforholdet. Foretaket har opplyst at fysiske kundemøter er en viktig del av deres virksomhet, særlig i forbindelse med etablering av kundeforhold, og at det gis investeringsråd i slike møter. Foretaket har imidlertid ikke hatt som rutine å føre referater fra kundemøter. Den eneste dokumentasjonen som foreligger i denne sammenheng er dermed kundeavtaler og eventuelle kommentarer rådgiverne har lagt inn i CRM-systemet. På forespørsel fra Finanstilsynet har Foretaket i november 2020 bekreftet at det har etablert en ny rutine for føring av referater fra kundemøter.

På spørsmål fra Finanstilsynet om manglende dokumentasjon på ordre eller kundekommunikasjon, viste Foretaket til at det "kan ha vært" avholdt fysisk møte med kunden i Foretakets lokaler. Finanstilsynet viste til et konkret eksempel på dette i Rapporten. Finanstilsynet bemerket at det i tilfelle er nok et eksempel på villedende føring av ordreloggen (jf. punkt 4.2 ovenfor), og at det skulle vært utarbeidet referat eller annet skriftlig materiale som dokumenterer investeringstjenesten Foretaket har ytt i fysisk møte med kunden.

Finanstilsynets foreløpige vurdering var at Foretakets rutiner for kundeetablering har vært mangelfulle, med den konsekvens at Foretaket ikke har etterlevd plikten til å dokumentere ytelse av investeringstjenester, jf. vphl. § 9-16 (1) nr.1, jf. nr. 8. Foretaket har ikke hatt praksis for å utarbeide referater fra kundemøter, til tross for at det primære innsalget mot kunden og den innledende rådgivningen etter Foretakets eget utsagn ofte ytes i fysiske kundemøter. Finanstilsynet understreket at det ser alvorlig på dette, da mangelfull dokumentasjon vanskeliggjør både Foretakets og Finanstilsynets kontroll med virksomheten, blant annet etterlevelse av kravene til god forretningsskikk, jf. vphl. § 10-9. I tillegg kommer at Foretakets rådgivere har en høy grad av frihet knyttet til den konkrete rådgivningen som ytes kunden. Dette medfører at fyllestgjørende dokumentasjon av investeringstjenestene som ytes i fysiske møter er særlig viktig.

#### **4.4 Foretakets kommentarer i Tilsvaret**

Foretaket erkjenner i Tilsvaret at det har vært problemer med ordreloggen, samt føring av tilhørende dokumentasjon. Foretaket skriver at dette skyldes menneskelig svikt og unøyaktighet knyttet til arbeidet i CRM. Foretaket presiserer at det også har vært tilfeller med høy markedsvolatilitet hvor ordretilfanget har vært så stort grunnet automatisk genererte handler at det ikke har vært mulig å loggføre handlene i CRM umiddelbart etter handlene. Dette har økt risikoen for feilføringer i ordreloggen. Compliance har imidlertid, etter hvert som det oppdaget avvik, alltid funnet riktig

kontaktmedium, slik at handlene reelt sett har vært dokumentert. Foretaker erkjenner likevel at Compliance kunne hatt et større fokus på korrekt oppføring i CRM og fulgt opp meglerne tettere.

Foretaket opplyser at Compliance, på bakgrunn av funnene, har økt kontrollene av kundenes handler og at det i dag sjekker 20-30 % av alle handler. Foretaket opplyser at det nå er langt færre avvik og at feilføringer ikke anses som et problem i dag. Foretaket fremhever at det, i tillegg til tettere oppfølging, også er langt lavere bruk av gearing hos kundene (som automatisk genererer handler) med tilhørende lavere risiko for feilføringer.

Foretaket er enig med Finanstilsynet i at det burde vært mulig å stramme inn praktiseringen av unntakstilstanden på et tidligere tidspunkt og beklager at dette ikke ble gjort.

Det var som nevnt Finanstilsynets foreløpige vurdering i Rapporten at Foretaket har ytt investeringstjenesten porteføljeforvaltning uten tillatelse ved at det i flere tilfeller er utført transaksjoner for kunder uten å ha mottatt en ordre fra kunden. Til dette bemerker Foretaket i Tilsvaret at en rekke av handlene ble automatisk generert av Saxo Bank sitt system. Øvrige transaksjoner hvor det ikke forelå ordre fra kunden, ble gjort for å begrense tap på kundens hånd. Foretaket hevder at det dermed ikke er åpenbart at disse transaksjonene kan anses som aktiv forvaltning.

Foretaket erkjenner at det ikke har hatt på plass tilstrekkelige rutiner rundt protokollføring fra fysiske kundemøter. Foretaket skriver at Compliance ikke var oppmerksom på kravet om protokollføring ved revidering av rutineverket i 2018 og 2019. Foretaket opplyser at rutinen umiddelbart ble oppdatert etter påpekningen fra Finanstilsynet og videre ble sendt til Foretakets ansatte og innført i rutinene for opplæring. Samtlige kundemøter blir nå ført i referat etter oppsatt mal og oversendt kunde per e-post, samt lastet opp på kundesiden i CRM.

#### **4.5 Finanstilsynets konklusjon**

Finanstilsynet ser alvorlig på mangler og avvik i ordreloggen av et slikt omfang som det er redegjort for i Rapporten, og understreker at dette bidrar til å svekke effektiviteten i kontrollen med Foretaket. Dette gjelder både Foretakets eget kontrollarbeid for å sikre regelverksetterlevelse og Finanstilsynets tilsynsvirksomhet. Det er Finanstilsynets konklusjon at Foretaket ikke har etterlevd plikten til å sørge for dokumentasjon av alle investeringstjenester, jf. vphl. § 9-16 (1) nr. 8, se vphl. § 9-17 (1). Det er videre Finanstilsynets konklusjon at Foretaket har ytet investeringstjenesten porteføljeforvaltning uten tillatelse, jf. vphl. § 2-1 (1) nr. 4 og § 9-1 (1), i tilfeller hvor Foretaket har utført transaksjoner for kunder uten å ha mottatt en ordre fra kunden. Finanstilsynet presiserer at intensjonen med en transaksjon ikke er av betydning for hvilken investeringstjeneste som faktisk ytes. Finanstilsynet finner det særlig kritikkverdig at Foretaket, etter den første situasjonen der Foretaket hevder at det var nødvendig å handle uten ordre fra kunden, ikke sørget for å sikre seg nødvendig stoppløss eller annen type egnet ordre fra kunden til å kunne gjøre taps- og risikoreduserende handler i lignende, fremtidige situasjoner. Foretaket har heller ikke etterlevd sine egne rutiner på dette området.

Det er videre Finanstilsynets konklusjon at Foretakets rutiner for kundeetablering har vært mangelfulle, med den konsekvens at Foretaket har brutt plikten til å dokumentere ytelse av investeringstjenester, jf. vphl. § 9-16 (1) nr.1, jf. nr. 8. Foretaket har ikke hatt praksis for å utarbeide referater fra kundemøter, selv om det primære innsalget mot kunden og den innledende



rådgivningen ofte ytes i fysiske kundemøter. Finanstilsynet ser alvorlig på dette, da mangelfull dokumentasjon vanskeliggjør både Foretakets og Finanstilsynets kontroll med virksomheten, blant annet etterlevelse av kravene til god forretningsskikk, jf. vphl. § 10-9.

## **5. IKT; LEVERANDØRER AV KRITISKE OG VIKTIGE SYSTEMER**

### **5.1 Rettslig utgangspunkt**

Forskrift om bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT-forskriften) §12 fastsetter at det er foretakets ansvar at dets IKT-virksomhet oppfyller alle krav som stilles etter forskriften. Dette gjelder også der hele eller deler av IKT-virksomheten er utkontraktert. Det skal foreligge en skriftlig avtale som sikrer dette. Avtalen må sikre at foretak under tilsyn gis rett til å kontrollere, herunder revidere de av leverandørens aktiviteter som er knyttet til avtalen. Avtalen skal også sikre håndtering av taushetsbelagt informasjon. Avtalen skal videre sikre at Finanstilsynet gis tilgang til opplysninger fra og tilsyn hos IKT-leverandøren der Finanstilsynet finner det nødvendig som et ledd i tilsynet med foretaket, jf. (1) og (2).

Foretaket skal sikre, i egen regi eller gjennom et formalisert samarbeid med andre foretak enn IKT-leverandøren, at organisasjonen besitter tilstrekkelig kompetanse til å forvalte utkontrakteringsavtalen, jf. IKT-forskriften § 12 (3).

### **5.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger**

Finanstilsynet har etterspurt og gjennomgått avtaler Foretaket har med henholdsvis Touch Technology AS (telefonopptak) og Fossum IT AS (drift og vedlikehold av IT-løsninger). Finanstilsynet kunne ikke se at avtalene dekker følgende:

- Ubegrenset tilgang for Foretaket og Finanstilsynet for å gjennomføre kontroll og revisjon med leveransen.
- Bestemmelse som sikrer Foretaket en løpende kontroll med at oppdragstaker overholder taushetsplikten og at Foretakets plikter etter personopplysningslovgivningen er oppfylt.
- Bestemmelser vedrørende videre utkontraktering av oppgaver.
- Bestemmelser om oppdragstakers forpliktelser til å ivareta oppgavene som Foretaket har forutsatt i fastsettelsen av egne beredskapsplaner, herunder plikt for oppdragstaker til å medvirke til å iverksette kriseløsninger.

### **5.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret**

Foretaket opplyser i Tilsvaret at det har gjennomgått de aktuelle punktene i avtalene med sine leverandører og endret disse for å tilfredsstillende kravene i IKT-forskriften. Foretaket beklager at dette ikke er blitt utbedret på en tilfredsstillende måte tidligere.

### **5.4 Finanstilsynets konklusjon**

Finanstilsynet tar Foretakets tiltak til etterretning.

For Finanstilsynet

Roy V. Halvorsen  
seksjonssjef

Leif Roar Johansen  
senior tilsynsrådgiver

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.*