



Storebrand Finansiell Rådgivning AS
Postboks 500
1327 LYSAKER

VÅR REFERANSE
18/9906

DERES REFERANSE

DATO
16.04.2020

Tilsynsrapport

1. Innledning

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn hos Storebrand Finansiell Rådgivning AS (Foretaket), den 21. november 2018.

Foretaket har tillatelse til å tilby investeringstjenestene nevnt i verdipapirhandelloven (vphl.) § 2-1 (1) nr. 1 og 5. I tillegg formidler Foretaket livs- og pensjonsforsikringer med investeringsvalg som forsikringsagent for morselskapet Storebrand Livsforsikring AS (Storebrand Liv), som er et datterselskap av det børsnoterte foretaket Storebrand ASA (Konsernet).

Foretaket mottok Finanstilsynets foreløpige vurderinger i brev av 28. oktober 2019 (Rapporten). Foretaket ga sine kommentarer til Rapporten i brev av 25. november 2019 (Tilsvaret).

Lov- og forskriftshenvisninger i nærværende tilsynsrapport er hovedsakelig til verdipapirhandelloven og verdipapirforskriften som var gjeldende på tilsynstidspunktet. Det er, med unntak av punkt 6, ikke tatt hensyn til endret lov som følge av gjennomføringen av MiFID II og MiFIR, som trådte i kraft 1. januar 2019. I punkt 6 er det henvist til ny verdipapirhandellov som følge av at Foretakets rådgivningsverktøy fra 1. august 2018 var kompatibelt med det nye regelverket før ikrafttredelsesdato. For forhold knyttet til Foretakets virksomhet i tidsrommet 1. januar 2018 til 1. januar 2019, er det i punkt 7 henvist til Forskrift om verdipapirforetak, regulerte markeder, datarapporterings-tjenester og handel i varederivater og utslippskvoter (MiFID II-forskriften) av 4. desember 2017, da dette punktet omhandler Foretakets virksomhet etter ikrafttredelsesdato 1. januar 2018.

2. Foretakets virksomhet

Foretaket tilbyr spare- og investeringsrådgivning, herunder sparing til pensjon, formålssparing og investering til ikke-profesjonelle kunder. Foretaket har som mål at alle rådgivere skal være autoriserte eller i opplæringsløp for å bli autorisert. Rådgivning skjer hovedsakelig i fysiske møter og på telefon. Hovedtyngden av salget er langsiktige spareavtaler, ofte gjennom månedlige spareavtaler. Rådgivningen tar utgangspunkt i opptjent pensjon fra arbeidsgiver og egen sparing i tillegg til folketrygden.

Foretaket betjener alle konsernets kunder som har behov for personlig rådgivning knyttet til verdipapirfond, kapital- og pensjonsforsikringer, pensjonskapitalbevis, samt kunder som har behov for personlig rådgivning i forbindelse med avtaler om at midler tilordnet fripoliser med rentegaranti skal forvaltes som en egen investeringsportefølje, her omtalt som konvertering til fripoliser med

investeringsvalg. Foretaket betjener ikke digitale kanaler eller, med unntak av enkeltmannsforetak og små foretak, bedriftsmarkedet. Foretaket hadde på tidspunktet for det stedlige tilsynet 83 ansatte, hvorav 79 rådgivere.

3. Interessekonflikter

3.1 Rettslig grunnlag

Verdipapirforetak plikter å treffe alle rimelige forholdsregler med hensyn til å identifisere interessekonflikter mellom foretaket og kundene og kundene imellom, jf. vphl. § 10-10 (1), og å innrette sin virksomhet slik at risikoen for interessekonflikter mellom foretaket og dets kunder eller foretakets kunder seg imellom begrenses til et minimum, jf. vphl. § 9-11 (1) nr. 2. Dersom tiltakene etter sistnevnte bestemmelse ikke er tilstrekkelig til å sikre kundens interesser på en betryggende måte, skal foretaket opplyse kunden om mulige interessekonflikter, jf. vphl. § 10-10 (2). Etter utfyllende bestemmelser i verdipapirforskriften stilles det blant annet krav om at verdipapirforetak som et minimum skal vurdere om foretaket, tilknyttet person eller person som er tilknyttet foretaket gjennom direkte eller indirekte eierskap, vil kunne oppnå økonomisk gevinst eller unngå økonomisk tap på bekostning av kunden, jf. verdipapirforskriften (vpf.) § 9-23 bokstav (a).

Det stilles videre krav til at verdipapirforetak skal ha skriftlige retningslinjer for å håndtere interessekonflikter. Retningslinjene skal blant annet være tilpasset foretakets organisering og virksomhetens art, og skal som et minimum omfatte angivelse av de forhold som kan medføre interessekonflikter, samt angivelse av rutiner som skal følges og tiltak som skal iverksettes for å håndtere slike interessekonflikter, jf. vpf. § 9-24 (1) og (2).

Finansforetaksloven § 16-1 fjerde ledd stiller krav til finansforetak, herunder forsikringsforetak, om å innrette sin virksomhet på en slik måte at det er liten risiko for interessekonflikter mellom foretaket og dets kunder eller mellom foretakets kunder, eller for kundebehandling i strid med kravene til god forretningsskikk. Finansforetak skal ha betryggende ordninger og rutiner for å identifisere og i tilfelle motvirke slike risikoforhold innenfor de ulike områder av virksomheten. Forsikringsagenter formidler forsikringer på vegne av ett eller flere forsikringsforetak. Oppdragsgiver/forsikringsforetaket har et ansvar for å påse at oppdragstaker utfører utkontraktert virksomhet innenfor de lover og regler som gjelder ved formidling og salg av forsikringer, blant annet forsikringsformidlingsloven og finansforetaksloven.

3.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten

Finanstilsynet påpekte i Rapporten at Konsernet, ut fra strategi og finansielle mål, har en sterk egeninteresse i at kunder konverterer sine fripoliser med rentegaranti til fripoliser med investeringsvalg. Ved konvertering flyttes kundens pensjonskapital fra Storebrand Livs kollektivportefølje til investeringsvalgportefølje, noe som frigjør kapital og bidrar til økt egenkapitalavkastning og større utbyttekapasitet.

Avkastningen på fripoliser er for kundene tilnærmet risikofri. Finanstilsynet bemerket at det kan være en vesentlig interessekonflikt mellom fripoliseeierens ønske om høy risikofri avkastning (med mulighet til når som helst i fremtiden å konvertere til fripolise med investeringsvalg) og Konsernets mål om å bygge ned andelen av forvaltningskapitalen som har avkastningsgaranti. Foretaket har, så vidt Finanstilsynet kunne se, ikke identifisert denne interessekonflikten i Foretakets retningslinjer for håndtering av interessekonflikter.

Finanstilsynet pekte i Rapporten også på at Foretakets informasjon til kunder knyttet til konvertering av fripoliser i flere tilfeller har vært mangelfull. Foretakets kriterium for anbefaling om konvertering kan ha gitt som utfall at Foretaket har anbefalt konvertering til kunder uten å vurdere om det ville vært i kundens interesse å beholde rentegarantien.

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at Foretaket ikke har identifisert eller håndtert den åpenbare interessekonflikten mellom Konsernet og Foretaket på den ene siden og Foretakets kunder på den andre siden, og at Foretaket i denne forbindelse har unnlatt å vurdere om Foretaket eller Konsernet vil kunne oppnå økonomisk gevinst eller unngå økonomisk tap på bekostning av kunden. Foretaket har følgelig heller ikke hatt retningslinjer som beskriver denne interessekonflikten.

3.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Foretaket er enig i at det foreligger en interessekonflikt mellom Konsernets ønske om å redusere den garanterte porteføljen og fripoliseeierens ønske om høy risikofri avkastning, men er ikke enig i Finanstilsynets vurdering om at Foretaket ikke har identifisert eller håndtert denne interessekonflikten knyttet til konvertering av fripoliser. Foretaket mener at Konsernet og Foretaket har hatt høy bevissthet med hensyn til å sikre at det er kundenes interesser som er avgjørende i forhold til hvorvidt kundene anbefales å konvertere, og viste i denne forbindelse til en internrevisjonsrapport fra april 2015 som ble utført med bakgrunn i at Konsernet har kommersiell interesse av at fripoliseinnehavere bytter til investeringsvalg.

Foretaket viste videre til Foretakets rammeverk knyttet til konvertering av fripoliser (som beskrevet under pkt. 4.2) og bemerket at *"Styrets vurdering er at klare retningslinjer for når konvertering kan anbefales overfor kunder ivaretar kundenes interesser og derved håndterer den iboende interessekonflikten mellom konsernet og kunden på en betryggende måte"*.

Foretaket bemerket at det, i tillegg til Konsernets retningslinje for håndtering av interessekonflikter, har en egen rutine for identifisering og håndtering av interessekonflikter. Foretaket erkjente imidlertid at det, i lys av Rapporten, er behov for å gjøre ytterligere justeringer i rutinen for å sikre at Foretakets interessekonflikter blir tilstrekkelig spesifisert, med angivelse av konkrete tiltak. Foretaket opplyste at det har igangsatt dette arbeidet og at justert rutine vil oversendes Finanstilsynet når denne er klar. Finanstilsynet har mottatt denne i etterkant av Tilsvaret.

Foretaket bemerket avslutningsvis at styret heretter vil påse at administrasjonen legger frem sin analyse av Foretakets potensielle og faktiske interessekonflikter for Styret på regelmessig basis. Styret forventer at dette vil sikre at de mest relevante interessekonfliktsituasjonene vil bli dokumentert på tilstrekkelig konkretisert nivå.

3.4 Finanstilsynets konklusjon

Finanstilsynet legger til grunn at Foretaket har et selvstendig ansvar etter verdipapirhandelloven for å identifisere interessekonflikter mellom foretaket og kundene og kundene imellom, samt håndtere disse for alle deler av virksomheten, herunder forsikringsformidlingsvirksomheten. Finanstilsynet har derfor ikke vurdert dette opp mot finansforetaks- og forsikringslovgivningens bestemmelser. Finanstilsynets konklusjon knyttet til Foretakets forsikringsformidlingsvirksomhet vil imidlertid bli forelagt Storebrand Liv som oppdragsgiver til Foretaket, og fulgt opp på hensiktsmessig måte.

Foretaket anførte i Tilsvaret at interessekonflikten knyttet til konvertering av fripoliser er identifisert, og at det har svært høy bevissthet med hensyn til at det skal være kundenes interesser som avgjør hvorvidt kundene skal anbefales å konvertere. Foretaket anførte videre at Foretakets rammeverk for konvertering av fripoliser håndterer denne interessekonflikten på en betryggende måte. Foretaket

erkjente samtidig at denne interessekonflikten ikke er identifisert i Foretakets rutine for håndtering av interessekonflikter.

Finanstilsynet vil presisere at en interessekonflikt må dokumenteres som identifisert gjennom spesifisering i rutineverket med tilhørende tiltak for håndtering. Det er ikke tilstrekkelig med en helt generell konstatering av at det foreligger en interessekonflikt. I tillegg må interessekonflikter som ikke kan håndteres på en betryggende måte, opplyses til kunder gjennom markedsmateriell eller i direkte kommunikasjon. Foretaket hadde ikke identifisert den aktuelle interessekonflikten i sitt instruksverk på tilsynstidspunktet.

Som nærmere beskrevet i pkt. 4, har Foretaket heller ikke håndtert denne interessekonflikten på en tilfredsstillende måte.

Det er Finanstilsynets konklusjon at Foretaket på tidspunktet for tilsynet ikke hadde identifisert eller håndtert den åpenbare interessekonflikten, mellom Konsernet og Foretaket på den ene siden og Foretakets kunder på den andre siden, knyttet til konvertering av fripoliser, og at Foretaket i denne forbindelse har unnlatt å vurdere om Foretaket eller Konsernet vil kunne oppnå økonomisk gevinst eller unngå økonomisk tap på bekostning av kunden, jf. vphl. §§ 9-11 (1) nr. 2 og 10-10 (1) og vpf. §§ 9-23 bokstav (a) og 9-24 (2). Foretaket har dermed heller ikke skaffet seg tilstrekkelig grunnlag for å vurdere – og synes da heller ikke å ha vurdert eller gjennomført – tiltak for å begrense risikoen for interessekonflikter til et minimum, jf. vphl. § 9-11 (1) nr. 2. Finanstilsynet er kritisk til at Foretaket ikke hadde identifisert denne grunnleggende interessekonflikten i sitt rutineverk.

Finanstilsynet tar til etterretning de tiltak Foretaket har implementert for å avhjelpe manglene som er påpekt i Rapporten.

4. God forretningsskikk – Konvertering av fripoliser med rentegaranti til fripoliser med investeringsvalg

4.1 Rettslig grunnlag

Verdipapirforetak skal utøve sin virksomhet i samsvar med kravene til god forretningsskikk. Foretaket skal 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.

Når en arbeidstaker som er medlem i en kollektiv ytelsespensjonsordning etter lov om foretakspensjon (LOF), slutter i arbeidsgiverforetaket, skal pensjonsinnretningen som forvalter ordningen, sørge for at det utstedes fripolise som sikrer medlemmet rett til opptjent pensjon og tilhørende premiereserve og en forholdsmessig andel av tilleggsavsetninger. Tilsvarende gjelder for medlem av ordning etter LOF § 11-2 som slutter med rett til straks begynnende alderspensjon, jf. LOF § 4-6 (1).

Ved utstedelse av fripolise kan fripoliseinnehaveren og pensjonsinnretningen avtale at midlene skal forvaltes som en egen investeringsportefølje tilordnet fripolisen. Avtalen skal angi hvordan porteføljen skal settes sammen og hvilken adgang fripoliseinnehaveren har til å endre sammensetningen, jf. LOF § 4-7a første ledd. Slik avtale kan også inngås der det allerede er utstedt

fripolise med kontraktsfastsatte ytelser, jf. LOF § 4-7b, som fastsetter at bestemmelsene i § 4-7a annet til sjetzte ledd gjelder tilsvarende.

LOF § 4-7a femte og sjetzte ledd, jf. også forskrift til foretakspensjonsloven § 6-1, stiller konkrete krav til skriftlig informasjon som skal gis til fripoliseinnehaveren før det inngås avtale om fripolise med investeringsvalg. Pensjonsinnretningen plikter å kartlegge fripoliseinnehaverens behov og ønske om risiko, og til å opplyse om eventuelle forhold som tilsier at en avtale om forvaltning av fripolisen i en egen investeringsportefølje ikke vil være i fripoliseinnehaverens interesse. Plikten til å opplyse om forhold som tilsier at konvertering ikke er i kundens interesse, omtales ofte som frarådingsplikten. Pensjonsinnretningen skal også gi fripoliseinnehaver flere skriftlige eksempler som viser hvor stor årlig avkastning en gitt investeringsportefølje minst må ha for å oppnå bestemte pensjonsytelser, og hvor sannsynlige og usikre de ulike utfallene er. Det skal tas hensyn til fripoliseinnehaverens alder og kjønn, pensjonsinnretningens vederlag, risikoresultat og engangspremie ved overføring til alminnelig forvaltning ved uttak av alderspensjon. Eksempelene skal være relevante, realistiske og ikke villedende. Risiko og usikkerhet skal komme klart frem i presentasjonen av eksemplene.

En skriftlig sammenfatning av de opplysninger og råd som pensjonsinnretningen gir etter § 4-7a sjetzte ledd, skal sendes fripoliseinnehaveren, jf. fjerde punktum i samme bestemmelse. Forarbeidene nevner kort tid igjen til pensjonsalder og en høy årlig rentegaranti som konkrete forhold som tilsier at det ikke vil være i fripoliseinnehaverens interesse å gå over til investeringsvalg, jf. Prop.11 L (2012-2013) Endringer i finanstilsynsloven, banksikringsloven og foretakspensjonsloven, punkt. 4.3.3.3.

4.2 Foretakets rammeverk knyttet til konvertering av fripoliser

Storebrand Liv har etablert et rammeverk/modell som ledd i å sikre ivaretagelse av plikten til å opplyse om forhold som kan tilsi at konvertering ikke er i fripoliseinnehaverens interesse. Fripolisekundene klassifiseres i kategoriene grønn, gul eller rød på bakgrunn av forholdet mellom utbetaling av garanterte ytelser fra kundens fripolise og forventet utbetaling ved konvertering til fripoliser med investeringsvalg (FMI). *Røde kunder* er kunder som selskapet forventer vil motta mindre enn 10 prosent høyere (kjøpekraftskorrigerte) utbetalinger ved å velge å konvertere. *Gule kunder* er kunder som selskapet forventer vil motta mellom 10 og 20 prosent høyere utbetalinger ved å konvertere. I tillegg klassifiseres alle kunder over 60 år som *gule kunder*. Øvrige kunder klassifiseres som *grønne kunder*.

Denne klassifiseringen er utgangspunktet for Foretakets kommunikasjon med enkeltkunder. Det er kun *grønne kunder* som aktivt kan kontaktes med tanke på konvertering. *Røde kunder* skal frarådes å konvertere. For *gule kunder* gjelder at fordelen ved å konvertere ikke anses som stor nok til at Storebrand Liv vil anbefale dette, og kunden oppfordres til å ta kontakt med en rådgiver før eventuell konvertering. Beregningene av kundens forventede pensjonsinnbetaling gjennomføres ved hjelp av nettbasert verktøy.

4.3 Finanstilsynet foreløpige vurderinger i Rapporten

Som nevnt er det kun *grønne kunder* som aktivt kan kontaktes av Foretaket med tanke på konvertering. Finanstilsynet påpekte i Rapporten at det fremstod som om Foretaket ikke innhentet opplysninger om kundens samlede finansielle aktiva, og derved ikke gjorde noen reell vurdering av hvorvidt kunden er tjent med å gi ifra seg rentegarantien, eller om kunden kan oppnå ønsket sparemål uten konvertering av fripolisen. Foretakets anbefalinger om konvertering så ut til kun å være basert på en vurdering av kundens risikovilje, fripolisens andel av total pensjonsutbetaling, samt en sammenligning av garantert ytelse fra fripolisen med forventet utbetaling fra en fripolise med investeringsvalg.

Finanstilsynet kommenterte også at det så ut til at kunder som velger å konvertere fripoliser, mottar fra Foretaket kun ett fiktivt eksempel på beregninger for utbetalingsperioden, og ikke flere ulike eksempler, slik det kreves etter forskrift til foretakspensjonslovens § 6-1. Eksempelet som gis, ser ut til å være identisk for alle kunder, og hverken basert på fripolisehaverens situasjon eller hensyntatt alder og kjønn. Finanstilsynet bemerket at eksempelet som presenteres, følgelig fremstår som hverken relevant eller realistisk, og vil i mange tilfeller kunne være villedende for kunden. Risiko og usikkerhet knyttet til eksempelet kommer heller ikke klart frem.

For en fripoliseeier er 10-årige statsobligasjoner det finansielle instrumentet som har tilnærmet samme risiko som en fripolise med rentegaranti. Finanstilsynet fremhevet i Rapporten at undersøkelsen av utvalgte kunder som har konvertert sine fripoliser, viste at flere kunder hadde fripoliser med rentegaranti som lå vesentlig over effektiv rente for 10-årige statsobligasjoner.

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at Foretakets rådgivning i forbindelse med konvertering av fripoliser ikke ivaretar kundens interesser på beste måte i henhold til verdipapirhandellovens bestemmelser om god forretningsskikk. Etter Finanstilsynets foreløpige vurdering tilfredsstiller heller ikke informasjonen som gis til kundene i forbindelse med konvertering av fripoliser, kravene til informasjon i henhold til foretakspensjonsloven og verdipapirhandelloven. Kravene skal sikre at fripoliseinnehaveren fatter sin beslutning om å konvertere på et saklig og velinformert grunnlag.

4.4 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Foretaket skrev i Tilsvaret at det for *grønne kunder* foretar en konkret egnethetsvurdering hvor det kartlegger kundens risikoprofil og tidshorisont samt fripolisens betydning for kundens totale pensjon, og bemerket at kunden frarådes å konvertere dersom kunden vurderes til lav risikoprofil. Foretaket mente at dette viser at det gjøres en konkret vurdering av hvorvidt kunden er tjent med å si fra seg rentegarantien ved å konvertere til FMI basert på kundens individuelle forutsetninger og preferanser, og at dette sikrer at kundens interesser ivaretas. Foretaket anførte at den sikkerhetsmekanismen som er innebygget i Storebrand Livs beregning for hvilke kunder som vil komme ut som "grønne", samt den konkrete egnethetsvurderingen som Foretakets rådgivere gjør av kunden i tillegg, innebærer at en anbefaling om konvertering vil være egnet for kunden selv om kunden også har andre midler som kan benyttes til aksjesparing. Foretakets vurdering er at dersom fordelene med konvertering av de bundne midlene er tydelig større enn fordelene ved å beholde rentegarantien, blir konverteringen ikke mindre fordelaktig ved at kunden har øvrige aktiva. Foretaket mente at god forretningsskikk ivaretas når Foretakets kunder, i samsvar med de ovennevnte kriterier, anbefales å konvertere til FMI og således får anledning til å øke avkastningen på en kapital som i utgangspunktet er bundet. Foretaket skrev avslutningsvis at det imidlertid ser at det ikke nødvendigvis er åpenbart for kunden at en anbefaling om å konvertere fra fripolise med rentegaranti til FMI ikke påvirkes av hvorvidt kunden har øvrige midler tilgjengelig, og at Foretaket derfor vil vurdere om dette bør tydeliggjøres i rådgivningen.

Foretaket påpekte også at den enkelte kunde vises to eksempler som er tilpasset kjønn og aldersgruppe med gjennomsnittstørrelser for disse gruppene. Eksempel 1 viser hvilken avkastning en kunde må ha for å få pensjon lik pensjonen fra fripolisen (og sannsynligheten for dette), og eksempel 2 viser hvilken avkastning en kunde må ha for å få 20% bedre pensjon (og sannsynligheten for dette). Foretaket erkjente imidlertid kompleksiteten i eksemplene og kommenterte at det er oppmerksom på at vurdering av garanti sammenlignet med investeringsvalg kan være krevende å forstå. Foretaket skrev at det bør være mulig å presentere eksemplene på en mer pedagogisk måte, og at det trolig vil være en fordel med en noe mer finmasket inndeling av kundene i eksemplene. Foretaket opplyste at

det er kjent med at Storebrand Liv planlegger å utvikle eksemplene i den digitale klienten, og bemerket at det vil påse at dette reflekteres i rådgivningen til kundene.

4.5 Finanstilsynets konklusjon

En fripolise med rentegaranti er en risikofri investering for fripoliseeieren og har tilnærmet samme risiko som 10-årige statsobligasjoner. For årene 2015-2018 har årsgjennomsnittet for effektiv rente på 10-årige statsobligasjoner vært 1,33%-1,88%. Fripoliser gir i mange tilfeller høyere avkastning enn statsobligasjoner, og har i tillegg en opsjonsverdi knyttet til at poliseeieren når som helst kan konvertere til en fripolise med investeringsvalg. En fripolise med rentegaranti vil derfor være et attraktivt element i en langsiktig spareportefølje for mange personer med likvide midler.

Foretaket anbefaler konvertering til FMI dersom kunden forventes å få minimum 20% mer i pensjon ved å konvertere til FMI, under forutsetning av at den økte risikoen kunden påtar seg passer med kundens risikoprofil. Foretaket innhenter imidlertid ikke opplysninger om kundens øvrige finansielle aktiva og vurderer dermed ikke om kunden kan oppnå ønsket sparemål uten å gi fra seg rentegarantien. Tvert imot så anfører Foretaket at en anbefaling om konvertering vil være egnet selv om kunden har andre finansielle aktiva, og opplyser at det vil vurdere å tydeliggjøre dette i rådgivningen. Finanstilsynet vil presisere at Foretaket, for å ivareta kundens beste interesse, må se hen til kundens konkrete situasjon og innhente opplysninger om kundens øvrige finansielle aktiva, og på det grunnlag vurdere om kunden kan oppnå sitt sparemål uten å gi fra seg fripolisens rentegaranti. Det er ikke tilstrekkelig å basere råd om konvertering til FMI utelukkende på endring i fripolisens forventede avkastning som følge av konvertering til investeringsvalg.

Foretaket er forpliktet til å gi fripoliseinnehaveren flere skriftlige eksempler (minimum to) som viser hvor stor årlig avkastning en gitt investeringsportefølje minst må ha for å oppnå bestemte pensjonsytelser, og hvor sannsynlige og usikre de ulike utfallene er. Disse eksemplene skal blant annet ta hensyn til fripoliseinnehaverens alder og kjønn, de skal være relevante og realistiske, og de skal presentere risiko og usikkerhet på en klar og forståelig måte. Foretaket opplyser at det benytter gjennomsnittstørrelser for kjønn og aldersgrupper, inndelt i tiår, i sine eksempler. Finanstilsynet merker seg Foretakets egne vurderinger av at eksemplene som benyttes kan være krevende å forstå for kunder og at det trolig vil være en fordel med en noe mer finmasket inndeling av kundene i eksemplene.

Det er Finanstilsynets konklusjon at Foretakets rådgivning i forbindelse med konvertering av fripoliser ikke ivaretar kundens interesser på beste måte, jf. vphl. § 10-11 (1). Foretakets vurderingsgrunnlag for å anbefale konvertering må inkludere kundens samlede finansielle aktiva, slik at det kan foreta en reell vurdering av om kunden kan oppnå ønsket sparemål uten å gi fra seg fripolisens rentegaranti. Det er videre Finanstilsynets konklusjon at selv om informasjonen som gis til kundene i forbindelse med konvertering av fripoliser formelt sett tilfredsstillende til informasjon iht. LOF § 4-7a, så bør Foretakets eksempler presenteres på en klarere og mer forståelig måte, i tråd med Foretakets egne vurderinger. Kravene skal sikre at fripoliseinnehaveren fatter sin beslutning om å konvertere på et saklig og velinformert grunnlag, jf. også forskrift til foretakspensjonsloven § 6-1. Finanstilsynet imøteser Foretakets justerte kundeprofilskjemaer og kundedokumentasjon.

5. Foretakets formidling av individuell kapitalforsikring med investeringsvalg

5.1 Rettslig grunnlag

Det følger av forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 fjerde ledd at forsikringsformidleren, på grunnlag av opplysninger fra kunden, som et minimum skal presisere kundens krav og behov, samt begrunne hvert råd den gir kunden om et bestemt forsikringsprodukt. Presiseringene skal tilpasses forsikringsavtalens kompleksitet og gis skriftlig. I avtaler om livsforsikringer med investeringsvalg er underliggende investeringer en integrert og vesentlig del av produktet, og presiseringene og begrunnelsen må derfor også dekke underliggende. Etter forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 femte ledd har forsikringsformidlingsforetak samme informasjonsplikt som et forsikringsforetak har etter forsikringsavtaleloven (FAL) kapittel 2 og 11.

Etter FAL § 11-1 første ledd skal et forsikringsforetak ved tegning så vidt mulig sørge for at forsikringstakeren får råd om dekningen av foreliggende forsikringsbehov. Bestemmelsen innebærer at foretaket må analysere kundens behov og deretter gi råd om hvilke forsikringsavtaler foretaket kan tilby for å dekke behovet. For livsforsikringer med investeringsvalg er det i forvaltningspraksis stilt strenge krav til innhenting av opplysninger om kundens krav og behov. Dette skal bidra til at råd om tegning faktisk dekker et forsikrings- og sparebehov hos kunden.

I Finanstilsynets Rundskriv 14/2016 "Informasjon og rådgivning ved salg av livsforsikring med investeringsvalg" pkt. 3.1.3 fremgår det at forsikringsforetaket må analysere forsikringstakerens forsikrings- og sparebehov, og det må gis råd som er tilpasset den enkeltes behov. Livsforsikringsavtaler med investeringsvalg må antas først og fremst å skulle ivareta et sparebehov hos forsikringstakeren, og det må avklares om forsikringstakeren har et slikt sparebehov. Finanstilsynet har lagt til grunn at i lys av dette må foretaket vurdere om forsikringstakerens investerings- og sparebehov blir dekket ved å inngå en forsikringsavtale. Momenter i vurderingen er forsikringstakerens inntekts- og formuesposisjon generelt, herunder øvrige forsikringer og investeringer, antall år til pensjonsalder, risikovilje, kompetanse og erfaring, og om forsikringstakeren er i stand til å forstå risikoen i produktet. Finanstilsynet har uttalt at avdekking av kundens forsikringsbehov i slike tilfeller innebærer en egnethetsvurdering. Finanstilsynet har også uttalt at et forsikringsforetak har plikt til å fraråde kunden dersom et produkt ikke er egnet.

Ved salg av livsforsikring med investeringsvalg fremheves ofte fordelene av utsatt beskatning på gevinst ved realisasjon av underliggende investeringer. Det er kunder som handler aktivt som vil kunne ha fordel av dette, og forsikringsforetaket bør avdekke om kunden handler aktivt dersom forsikringsforetaket gir råd som er skattemessig begrunnet.

I rundskriv 14/2016 pkt. 3.1.4 "Risiko og kostnader" fremgår det at faktorer som påvirker forventet avkastning, herunder faktorer som risiko og kostnader, vil være viktige sider ved produktet som kundene skal opplyses om. Informasjon om de totale kostnadene som vil belastes forsikringstakeren, herunder risikopremie, forsikringsforetakets øvrige kostnader (etableringskostnad, kjøpsgebyr, administrasjonsgebyr, forvaltningshonorar, endringsgebyr, bankkontogebyr mv.) samt kostnader i verdipapirfondene, er nødvendig for at en forsikringstaker skal kunne ta en velinformert investeringsbeslutning. Finanstilsynet forutsetter at alle kostnadene som påløper i produktene oppgis.

Finanstilsynet viser for øvrig til rundskriv 14/2016, som oppsummerer minimumskrav til informasjon og rådgivning ved salg av livsforsikring med investeringsvalg. Det følger av rundskrivet punkt 3.5 at dersom forsikringsagenten også er et verdipapirforetak, vil verdipapirhandelens krav til god forretningsskikk komme til anvendelse. Kravet til god forretningsskikk gjelder verdipapirforetakets totale virksomhet og ikke bare for investeringstjenestevirksomheten. Kravet til god forretningsskikk

etter vphl. § 10-11 (1) innebærer blant annet at foretak som både er verdipapirforetak og forsikringsagent, og som dermed både tilbyr sparing gjennom forsikringsprodukter og direkte i finansielle instrumenter, må vurdere om kundens investerings- og sparebehov best blir dekket ved å inngå en forsikringsavtale eller dekkes bedre ved å spare og investere direkte i finansielle instrument.

Det følger av forsikringsformidlingsloven § 5-5 at all informasjon til kunder skal gis på et varig medium og på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden. Kravene gjelder tilsvarende for forsikringsagentvirksomhet, jf. forsikringsformidlingsloven § 7-7.

Så snart avtalen er inngått, skal selskapet gi forsikringstakeren et skriftlig forsikringsbevis som fastslår at avtale er inngått og henviser til vilkårene. Sammen med beviset skal selskapet gi forsikringstakeren de vilkår som skal gjelde for avtalen, jf. FAL § 11-2.

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). Kravet til god forretningsskikk innebærer blant annet at kunder skal gis relevante opplysninger i en forståelig form om omkostninger og gebyrer, samt at foretaket skal påse at all informasjon er korrekt, klar og ikke villedende, jf. vphl. § 10-11 (2) og (3). Kunder skal også gis hensiktsmessig veiledning og advarsel om risiko forbundet med investeringer i de aktuelle finansielle instrumenter, jf. vphl. § 10-11 (2).

5.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten

Mangelfull rådgivning

Foretaket tilbyr både direkte sparing i verdipapirfond og indirekte sparing i verdipapirfond gjennom individuell kapitalforsikring med investeringsvalg.

Det fremgår av Foretakets rutineverk at alle spareprodukter, herunder forsikringsspareprodukter, er omfattet av verdipapirhandelovens regler om investeringsrådgivning og ordreforvaltning. Finanstilsynet har gjennomgått Foretakets transaksjonsoversikt for en utvalgt periode, samt kundedokumentasjon og lydopptak av kundesamtaler for utvalgte kunder. Finanstilsynet bemerket i Rapporten at gjennomgangen indikerer at kundene i utgangspunktet har et ønske om sparing i fond, og stilte spørsmål ved hvorfor de aller fleste kundene ender opp med å investere i fond gjennom kapitalforsikring fremfor direkteinvestering. Finanstilsynet redegjorde i Rapporten for hvordan gjennomgang av kundedokumentasjon og lydopptak bekreftet at kundene ikke blir spurt om de har behov for forsikring i tillegg til sparing, og det var Finanstilsynets inntrykk at Foretaket på generelt grunnlag anbefaler alle sine kunder å spare gjennom kapitalforsikring fremfor direkte sparing i fond, uten at denne anbefalingen synes å være forankret i en individuell vurdering av den enkelte kundes forsikrings- og sparebehov.

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at Foretaket, gjennom sin generelle fremheving og anbefaling av individuell kapitalforsikring med investeringsvalg fremfor direkte sparing i verdipapirfond, ikke har overholdt forsikringsregelverket eller verdipapirhandeloven. Foretaket har hverken innhentet informasjon om, og har dermed heller ikke vurdert, kundenes eventuelle forsikringsbehov i forkant av at det ytes rådgivning, eller gitt kundene en skriftlig begrunnelse for hvordan de foreslåtte produktene dekker kundenes behov. Følgelig har Foretaket heller ikke vært i stand til å vurdere om kundenes investerings- og sparebehov best blir dekket gjennom en forsikringsavtale eller ved å inngå en avtale om sparing direkte i fond.

Mangelfull produktinformasjon

Finanstilsynet har, i tillegg til kundedokumentasjon og telefonsamtaler/elektronisk kommunikasjon, også gjennomgått Konsernets nettsider og produktinformasjon. På Konsernets nettsider tilbys – under overskriften "Fondsoversikt" – Foretakets fem ulike investeringsprofiler. Finanstilsynet påpekte i Rapporten at det ikke opplyses om at disse investeringsprofilene kun tilbys som kapitalforsikring og ikke som direktesparing i fond. Finanstilsynet skrev også at Foretaket ikke ser ut til å informere kundene om egenskapene ved produktene Foretaket tilbyr, herunder forklare ulikhetene mellom forsikringsspareprodukter og verdipapirfond i de tilfeller der begge alternativer kan være aktuelle. Finanstilsynet vurderte også at produktbetegnelser og informasjon/ dokumentasjon som Foretakets kunder mottar i forbindelse med rådgivningen, fremstod som uklar og til dels villedende ved at det ikke kommer klart frem at det er forsikringsprodukter som tilbys, men tvert imot kan gis et inntrykk av at det dreier seg om direkteinvesteringer i fond.

Finanstilsynet bemerket videre at det i Foretakets faktaark, som vedlegges spare- og investeringsplanen til kunder som har kjøpt kapitalforsikring, gis en kortfattet oppsummering av forvaltningshonorar og forsikringspremie (risikopris): *"Forvaltningshonorar: avhenger av hvilke fond du er investert i, varierer fra 0,2% til 2,5% - Risikopris: Prisen på forsikringen avhenger av avtalens beholdning og alder på den forsikrede"*. Faktaarket gir imidlertid ikke ytterligere opplysninger om andre administrative kostnader som belastes de ulike investeringsprofilene. Finanstilsynet kommenterte også at det fremgår av forsikringsvilkårene at *"Avtalen belastes risikopris, administrasjonsgebyrer og fondsprovisjoner"*, men at disse kostnadene ikke er ytterligere spesifisert, og at det på Konsernets nettsider under overskriften "Kostnader", opplyses at *"Du betaler kun forvaltningshonorar for de fondene du har valgt og en liten, aldersbetinget forsikringskostnad"*.

Finanstilsynet har etterspurt og mottatt en redegjørelse fra Foretaket for samtlige kostnader som belastes kunden i hver av de fem investeringsprofilene. Finanstilsynet skrev i Rapporten at de ulike administrative kostnadene knyttet til de ulike tilleggstjenestene (forvaltning/rebalansering av profil, valutasikring, nedtrapping, fondsseleksjon) i de fem forsikringsprofilene representerte en merkostnad på opp mot 48% i forhold til en direkteinvestering i de samme fondene (hvor kun forvaltningshonorar blir belastet), og at det ikke ser ut til at Foretaket opplyser kundene om denne forskjellen i kostnader mellom forsikringsinvesteringer og direkteinvesteringer. Finanstilsynet påpekte at kostnader knyttet til forsikringselementet i investeringsprofilene kommer i tillegg til de nevnte administrative kostnadene, og at disse vil gjøre forskjellen i kostnader mellom forsikringsinvesteringer og direkteinvesteringer enda større.

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at Foretaket, gjennom sine manglende opplysninger om produktene som tilbys og kostnadene knyttet til disse, ikke har overholdt forsikringsregelverket eller verdipapirhandelloven.

5.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Mangelfull rådgivning

Foretaket bekreftet i Tilsvaret at de fleste kunder ikke har blitt forelagt en dokumentert vurdering av om kundens investerings- og sparebehov best blir dekket gjennom en kapitalforsikring eller gjennom sparing direkte i fond, men bemerket at dette ikke betyr at Foretaket *"har unnlatt å gjøre en vurdering av produktenes egnethet for privatmarkedet for pensjonssparing generelt og i relevante tilfeller også individuelt"*. Foretaket opplyste at det hovedsakelig deler sine kunder i de to gruppene "Pensjonskunder" og "Plasseringskunder", og at dette har betydning for type rådgivning kunden mottar. Pensjonskundene er kunder som har sin tjenestepensjon hos Storebrand Liv eller som av andre grunner ønsker å komme i gang med sparing til pensjon. Dersom rådgiver avdekker at kunden har

behov for mer sammensatt rådgivning, for eksempel fordi kunden ønsker å investere sin frie kapital på en mest mulig hensiktsmessig måte eller ønsker å plassere et større engangsbeløp, vil kunden bli plassert i kategorien Plasseringskunde. Dette er kunder som ikke nødvendigvis har tjenestepensjon i Storebrand Liv og som ofte er formuende. Denne kundegruppen er i mindretall og har gjennomgående mer kunnskap og interesse for investeringer, forvaltning og ulike instrumenter. Foretaket bemerket at disse kundene tilbys en mer helhetlig rådgivning som tilpasses kundens behov, og at det for disse kundene ikke er gitt at sparing i kapitalforsikring er det beste alternativet. Foretaket har oversendt statistikk som viser at de aller fleste kundene faller i kategorien Pensjonskunder.

Foretaket opplyste i Tilsvaret at Pensjonskundene er best tjent med produkter innen kapitalforsikring med investeringsvalg, og at dette derfor er Foretakets anbefalte produkter for sparing overfor denne kundegruppen. Foretaket beskrev de ulike fordelene med kapitalforsikring og fremhevet særlig fordelene for kunder som ønsker kombinasjonssparing og muligheten til å redusere aksjeandelen over tid. Foretaket bemerket at alternativet for slike kunder ville vært en avtale om aktiv forvaltning og ikke investering i ordinære fond, og at denne tjenesten er kostbar og lite tilgjengelig for kunder med små beløp til forvaltning. Foretaket redegjorde videre for at det har valgt en generell tilnærming hvor Pensjonskunder som et utgangspunkt ikke anbefales kjøp av frie fond, men kapitalforsikring. Foretaket anførte at det ikke er noe krav til at Foretaket skal gi opplysninger og råd om alternative produkter som Foretaket anser er mindre egnet til å imøtekomme kundens preferanser og investeringsmål. Foretaket er derfor ikke enig i at det foreligger brudd på vphl. § 10-11 (1) og (2). Foretaket presiserte imidlertid at det ønsker å være transparente med kunden, og at det vil gå gjennom sine rutiner og vurdere om kunden bør vises en alternativ investering i verdipapirfond, selv om vurderingen til Foretaket fortsatt er at kapitalforsikring vil være best egnet for kunden.

Foretaket anførte videre at det ville være villedende for kunden å fremheve forsikringselementet i kapitalforsikringsproduktene, siden forsikringsdelen er en så begrenset egenskap ved produktet at kunden ikke bør bygge sin beslutning om å investere på denne. Foretaket skrev avslutningsvis at det ikke har funnet grunn til å avdekke kundenes forsikringsbehov som sådan, men har fokusert på produktets evne til å dekke kundens behov for pensjonssparing.

Mangelfull produktinformasjon

Foretaket erkjente i Tilsvaret at det på Konsernets nettsider, i faktaark, i kundedokumentasjonen og til dels i samtaler med kundene, ikke fremkommer tydelig nok at sparing i kapitalforsikring ikke gir et direkte eierskap i underliggende fond, men en eksponering via Storebrand Liv mot verdiutvikling i de underliggende fondene eller porteføljene. Foretaket opplyste at det etter mottak av Rapporten har igangsatt en prosess sammen med Storebrand Liv for å gjennomgå all produktinformasjon og dokumentasjon og endre ordlyden der det er relevant. I tillegg er rådgiverne gitt instruksjoner om å være mer presise i sin beskrivelse av produktet i rådgivningssamtalene. Foretaket påpekte at kundene får mer informasjon enn det Finanstilsynet har lagt til grunn, og viste til at kunden før tegning mottar bestillingsskjema hvor det fremkommer tydelig at det dreier seg om et forsikringsprodukt, men at dette ikke tidligere er oversendt Finanstilsynet.

Når det gjelder kostnader knyttet til de fem investeringsprofilene, kommenterte Foretaket at *"Kundene er informert om kostnaden ved å investere i produktet. Størrelsen på merkostnaden knyttet til de anbefalte investeringsprofilene er rimelig og marginal. Styret kan ikke se at en så vidt begrenset merkostnad er egnet til å påvirke kundens investeringsbeslutning, og mener derfor at manglende presisering av størrelsen på kostnaden ikke kan anses å representere brudd på god forretningsskikk [...] Når dette er sagt er det like fullt uproblematisk for [Foretaket] å illustrere denne kostnaden på en hensiktsmessig måte, og dette vil derfor bli gjort for fremtiden".*

5.4 Finanstilsynets konklusjon

Mangelfull rådgivning

Foretaket opplyser i Tilsvaret at den klart største kundegruppen, Pensjonskunder, på generelt grunnlag gis råd om å investere i kapitalforsikring med investeringsvalg uten at Foretaket gjør en nærmere vurdering av hvorvidt den enkelte kundes sparebehov faktisk dekkes best gjennom dette produktet, og i hvilken grad kunden har annet behov i tillegg til pensjon, som for eksempel forsikring. Foretaket mener at det ikke er noe krav til at Foretaket skal gi opplysninger om alternative produkter som Foretaket anser er mindre egnet til å imøtekomme kundens preferanser og investeringsmål, og informerer ikke Pensjonskundene om at Foretaket også tilbyr direkteinvesteringer i verdipapirfond, som også kan være egnet for sparing til pensjon. Finanstilsynet er ikke enig i denne vurderingen og vil presisere at Foretaket, som både er et verdipapirforetak og agent for et forsikringsforetak, er pålagt både etter forsikringslovgivningen og verdipapirhandelloven å analysere og vurdere kundenes forsikrings- og sparebehov, og på basis av denne informasjonen gi kunden et begrunnet råd. Foretaket må i tillegg, i samsvar med kravet til god forretningsskikk etter reglene i verdipapirhandelloven, vurdere konkret om kundens investerings- og sparebehov best blir dekket ved å inngå en forsikringsavtale eller dekkes bedre ved å spare og investere direkte i verdipapirfond.

Det er Finanstilsynets konklusjon at Foretakets manglende vurdering av om kundens investerings- og sparebehov best blir dekket gjennom kapitalforsikring eller direkteparing, ikke ivaretar kundenes interesser på beste måte. Dette representerer et brudd på god forretningsskikk, jf. vphl. § 10-11 (1).

Mangelfull produktinformasjon

Foretaket gir generell informasjon til kundene via sine nettsider, i faktaark, i spare- og investeringsplaner, og i telefonsamtaler med kunder, men uten å skille klart mellom de ulike produkttypene Foretaket tilbyr. Her benevnes eksempelvis kapitalforsikring med investeringsvalg gjennomgående kun som "*fondssparing*", og "*fondsoversikt*" på Foretakets nettsider viser kun til de anbefalte investeringsprofilene via kapitalforsikring. Ettersom Foretaket har valgt ikke å fremheve forsikringselementet ved kapitalforsikring i de innledende rådgivningssamtalene, vil flere av disse kundene ikke være klar over at det dreier seg om investering i et forsikringsprodukt og ikke direkte i fond. Foretaket opplyser i Tilsvaret at samtlige Pensjonskunder før tegning mottar bestillingsskjema hvor det fremkommer tydelig at det dreier seg om et forsikringsprodukt. Slike vesentlige opplysninger må imidlertid fremheves og tydeliggjøres for kunden tidlig i rådgivningsprosessen slik at rådgiver kan forsikre seg om at kunden har forstått alle sider av produktet. Særlig viktig blir dette der Foretaket både er agent for et forsikringsforetak og et verdipapirforetak, og derfor kan tilby salg av ulike produkter som kan være egnet til å dekke det samme sparemålet hos kundene. For å unngå sammenblanding av roller og produkter er det avgjørende at Foretaket overfor kunden er tydelig og klar på hva slags produkt det er Foretaket gir råd om, slik at kundene kan treffe et velinformert valg av investeringsløsning.

Når det gjelder kostnader knyttet til Foretakets tilbudte investeringsprofiler innen kapitalforsikring, så ser Foretaket ut til å mene at manglende opplysninger til kundene om merkostnadene ikke representerer brudd på god forretningsskikk, siden disse kostnadene ikke er egnet til å påvirke kundens investeringsbeslutning. Finanstilsynet vil presisere at kundene, i henhold til både forsikringslovgivningen og verdipapirhandelloven, skal motta fullstendig informasjon om pensjonsproduktets sammensetning, risiko og totale kostnader før avtale inngås.

Det er Finanstilsynets konklusjon at Foretakets produktinformasjon ikke tilfredsstillende oppfyller kravene i forsikringsformidlingsloven § 5-5 om at all informasjon til kunder skal gis på en tydelig og nøyaktig

måte som er forståelig for kunden, da det ikke gis tydelig informasjon at det dreier seg om kapitalforsikring med investeringsvalg. Kravene gjelder tilsvarende for forsikringsagenter, jf. forsikringsformidlingsloven § 7-7.

Det er videre Finanstilsynets konklusjon at Foretakets manglende presisering av merkostnader knyttet til de anbefalte investeringsprofilene representerer brudd på god forretningsskikk, jf. vphl. §§ 10-11 (1), (2) og (3). Kundene er ikke gitt en reell mulighet til å vurdere en merkostnad knyttet til kapitalforsikring opp mot en eventuell opplevd merverdi knyttet til et begrenset livsforsikrings-element, noe mer skattemessig fleksibilitet, samt mulighet for valg av ulike investeringsprofiler med aldersjustering av risiko. Kundene har følgelig ikke kunnet foreta en informert beslutning om investeringsløsning. Finanstilsynet er kritisk til at Foretaket ikke har gitt kundene påkrevde opplysninger om kostnader. Finanstilsynet merker seg at Foretaket for fremtiden vil opplyse kundene om merkostnadene knyttet til kapitalforsikring, og imøteser justert produktinformasjon og dokumentasjon.

6. God forretningsskikk – Ytelse av investeringstjenester og bruk av rådgivningsverktøy

6.1 Rettslig grunnlag

Under tilsynsmøtet opplyste Foretaket at ny versjon av Foretakets rådgivningsverktøy MWS tilpasset MiFID II er blitt faset inn fra august 2018. Finanstilsynet har derfor vurdert kunde-dokumentasjonen etter kravene i vphl. som trådte i kraft 1. januar 2019, med unntak av bestemmelsene om kostnader i vphl. § 10-10 (2) – (7).

Før det ytes investeringstjenester, skal et verdipapirforetak, avhengig av hvilken tjeneste som ytes, utføre enten egnethetstest eller hensiktsmessighetstest av sine kunder, jf. ny vphl. § 10-15. Ved ytelse av investeringsrådgivning eller aktiv forvaltning skal verdipapirforetak innhente 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, jf. ny vphl. § 10-15 (1).

Verdipapirforetak skal, når det yter investeringsrådgiving til en ikke-profesjonell kunde, gi kunden en erklæring om egnethet før transaksjonen gjennomføres. Egnethetserklæringen skal spesifisere foretakets råd og begrunne hvordan rådet svarer til kundens preferanse, mål og andre egenskaper, jf. ny vphl § 10-17 (3).

Verdipapirforetak skal, når det yter andre investeringstjenester enn investeringsrådgivning eller aktiv forvaltning, søke å innhente opplysninger om kundens eller den potensielle kundens kunnskap og erfaring fra det aktuelle investeringsområdet. Foretakets undersøkelser skal sette det i stand til å vurdere om den påtenkte investeringstjenesten eller det påtenkte investeringsproduktet er hensiktsmessig for kunden, jf. ny vphl. § 10-15 (2).

Verdipapirforetak skal klassifisere sine kunder som henholdsvis ikke-profesjonelle kunder og profesjonelle kunder, jf. ny vphl. §§ 10-6 og 10-7.

6.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at Foretakets kartlegging av kundenes kunnskap om de relevante finansielle instrumentene var mangelfull i forhold til verdipapirhandelovens krav til kundetesting og egnethetserklæring. Finanstilsynet påpekte også at den informasjonen som Foretaket innhenter om kundenes økonomi og risikotoleranse, ikke ser ut til å være brukt til å foreta en konkret

vurdering av kundens evne til å bære tap knyttet opp mot den foreslåtte porteføljen. Det var på denne bakgrunn Finanstilsynets foreløpige vurdering at egnethetserklæringene som Foretaket har utarbeidet, synes å være mangelfulle.

6.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Foretaket viste til at det må gjelde et proporsjonalitetsprinsipp ved vurderingen av hvilken informasjon som skal innhentes om kunders kunnskap og erfaring. Foretaket påpekte at det i hovedsak rådgir sine kunder rundt handel i verdipapirfundsandeler, og at dette ansees som ikke-komplekse produkter der målmarkedet er ikke-profesjonelle kunder uten krav om forkunnskaper. Foretaket har vurdert det slik at ingen av de produktene som Foretaket rådgir om, krever forutgående kunnskap eller erfaring fra kunden. Erfaringsnivå vil kun ha betydning for omfanget av informasjon og veiledning som gis for å sikre kundens forståelse.

Foretaket opplyste videre at det gjennom egnethetstesting avdekker ulike forhold som gir god indikasjon på kundens evne til å bære tap. Det gjøres også grundige vurderinger av kundens risikoprofil. Foretaket sa seg enig i at evnen til å bære tap ikke konkret er angitt eller kommentert i spare- og investeringsplanen. Evnen til å bære tap inngår imidlertid i de vurderinger rådgiverne gjør etter samtale med kunden, basert på omfattende informasjonsinnhenting om økonomi og risikotoleranse. Foretaket rådgir imidlertid kun på lavrisikoprodukter der langsiktigheten i sparingen og de aktuelle produktenes egenskaper gjør det mindre relevant å lage ytterligere dokumentasjon av kundens evne til å bære tap.

6.4 Finanstilsynets konklusjon

Foretaket har utarbeidet et nytt rådgivningsverktøy (MWS) tilpasset MiFID II som benyttes ved alle sparesalg. Basert på informasjon som innhentes i rådgivningsverktøyet, skal kunden tilbys de produkter som oppfyller investeringsmålet på best mulig måte. I rådgivningsverktøyet avdekkes kundens erfaring med verdipapirer og forsikringsspareprodukter, men det foretas ingen test av kundenes kunnskap om det aktuelle finansielle instrumentet.

Spørsmålsstillingen i rådgivningsverktøyet er etter Finanstilsynets oppfatning ikke presis nok i forhold til vurderingskriteriet i vphl. § 10-15 (1), der det fremgår at verdipapirforetaket *skal* innhente nødvendige opplysninger om kundens kunnskap *og* erfaring fra det aktuelle investeringsområdet. Mengde og type informasjon som innhentes, kan riktignok tilpasses kompleksiteten i det produkt som kunden ønsker å kjøpe, jf. vphl. § 10-16 nr. 4. Finanstilsynet anser imidlertid at kundenes kunnskapsnivå *og* erfaring vil være et sentralt moment i vurderingen av om et produkt er egnet for en kunde, også når det som i Foretakets tilfelle, hovedsakelig tilbys ikke-komplekse UCITS-fond.

Den informasjonen som innhentes i MWS om kundenes økonomi og risikotoleranse, ser ikke ut til å bli brukt til å gjennomføre en konkret vurdering av kundens evne til å bære tap knyttet opp mot den foreslåtte porteføljen. Foretaket opplyser i Tilsvaret at vurderingen av en kundes evne til å bære tap alltid inngår i de vurderingene rådgiverne foretar i forbindelse med utarbeidelse av spare- og investeringsplanen for kunder, men at denne ikke dokumenteres. Finanstilsynet er kritisk til at denne vurderingen ikke dokumenteres i egnethetsvurderingen slik loven krever, når den påkrevde informasjonen allerede er innhentet gjennom rådgivningsverktøyet.

Finanstilsynet er også kritisk til at rådgivningsverktøyet MWS, som Foretaket i dag benytter ved alle sparesalg, ikke tilfredsstillende alle krav til informasjonsinnhenting i vphl. § 10-15 (1) jf. § 10-17 (3). Bruk av rådgivningsverktøy skal sikre konsistens og kvalitet i kunderådgivningen. Eventuelle feil og mangler i slike rådgivningsverktøy kan få store konsekvenser ved at disse vil kunne bli duplisert i

alle kunderåd som gis. På denne bakgrunn er det Finanstilsynets konklusjon at egnethetserklæringene som Foretaket utarbeider, er mangelfulle i henhold til kravene etter vphl. § 10-15 (1) jf. 10-17 (3).

7. Ansattes kunnskap og kompetanse

7.1 Rettslig grunnlag

Verdipapirforetak skal organiseres og drives på en forsvarlig måte. Dette innebærer blant annet at verdipapirforetak skal påse at det ansetter medarbeidere som har nødvendig kompetanse og kunnskap, jf. vpf. § 9-7 (1) d. Med MiFID II ble det innført mer detaljerte krav til kompetanse for ansatte i verdipapirforetak, og det følger av MiFID II-forskriften § 5-8 (med ikrafttreden 1. januar 2018) at verdipapirforetak skal sikre at personer som yter investeringsrådgivning eller gir informasjon om finansielle instrumenter, har den kunnskap og kompetanse som kreves for å sikre etterlevelse av foretakets forpliktelser til å utøve sin virksomhet i samsvar med god forretningsskikk og øvrige krav som følger av § 5-4 til § 5-11. Kravene følger nå av ny verdipapirhandellov § 10-14.

Det er i ESMA's "*Guidelines for the assessment of knowledge and competence*" gitt nærmere retningslinjer for vurdering av ansattes kunnskap og kompetanse. Retningslinjene stiller krav både til relevante kvalifikasjoner og relevant erfaring. Med relevante kvalifikasjoner menes utdanning, test eller kurs som tilfredsstillende de krav som fremkommer av retningslinjene. Med relevant erfaring menes erfaring opparbeidet ved fulltidsarbeid knyttet til ytelse av de relevante tjenestene i minimum 6 måneder, jf. retningslinjene punkt II bokstav f, g og h. Retningslinjene spesifiserer videre en rekke detaljerte kriterier knyttet til ansattes kunnskap og kompetanse, jf. punkt V.I-V.III.

Ansatte som ikke tilfredsstillende kravene til kunnskap og kompetanse, kan kun yte investeringsrådgivning og gi produktinformasjon under tilsyn av en medarbeider som tilfredsstillende kravene, jf. punkt V.IV. Som ledd i dette skal det være tilsyn med den ansatte i kundemøter og ved annen kommunikasjon med kunder. Medarbeideren som tilfredsstillende kravene, er ansvarlig for investeringsrådgivningen som ytes og produktinformasjonen som gis av den ansatte under tilsyn.

Punkt V.IV gir nærmere anvisninger på hvordan verdipapirforetak skal ivareta vurdering og oppdatering av ansattes kunnskap og kompetanse. Foretaket skal blant annet sørge for at ansatte gjennomfører og består en hensiktsmessig kvalifiseringsordning, og at det foretas regelmessige (minst årlig) interne eller eksterne revurderinger av ansattes kunnskap og kompetanse.

Forsikringsformidlingsloven § 7-3 første ledd oppstiller et krav om at forsikringsagenter til enhver tid skal ha den kunnskap og kompetanse som er nødvendig i forhold til den virksomhet som drives. I § 7-3 annet og tredje ledd er det gitt utfyllende bestemmelser om hvordan kravet til kunnskap og kompetanse skal oppfylles, blant annet gjennom krav til tilfredsstillende utdanning og/eller relevant praksis fra forsikring av en viss varighet (ett til tre år), herunder at opparbeidet praksis ikke må være avsluttet mer enn fem år før registrering av forsikringsagentvirksomheten.

7.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten

Foretaket har forpliktet seg til å autorisere alle sine finansielle rådgivere, men det fremgår av rapporteringen at andelen autoriserte rådgivere varierer i de ulike teamene. Finanstilsynet stilte i Rapporten spørsmål ved om fadderordningen i Foretaket er tildelt tilstrekkelige ressurser til å følge opp det høye antallet uautoriserte rådgivere i Foretaket, og hvorvidt fadderordningen er i stand til å kompensere for kunnskaps- og kompetansemangel i de teamene der uautoriserte rådgivere utgjør majoriteten.

7.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Foretaket opplyste at det høsten 2019 er foretatt enkelte strukturelle grep for å imøtekomme Foretakets kompetansekrav og heve kvaliteten på fag, rutiner og dokumentasjon. Blant annet er det innført et nytt ledernivå med hensikt å frigjøre tid til de lederne som er nærmest rådgiverne. Videre er rådgiverteamene satt opp på nytt slik at det nå er en jevnere fordeling mellom autoriserte og ikke-autoriserte rådgivere på de ulike teamene. Det er i oktober 2019 utarbeidet en egen rutine som tar for seg opplæring av ansatte: "*Rutine for opplæring og testing av ansatte*". Videre ble Foretakets rutiner vedrørende faddere endret i august 2019 slik at enda større ansvar for oppfølgingen, herunder kontroll av dokumentasjon, nå er overført fra fadder til nærmeste leder.

7.4 Finanstilsynets konklusjon

Finanstilsynet tar til etterretning de tiltak Foretaket har implementert for å avhjelpe manglene som er påpekt i Rapporten.

8. Kundekontroll og tiltak mot hvitvasking

8.1 Rettslig grunnlag

Det bemerkes at ny lov om hvitvasking og terrorfinansiering trådte i kraft den 15. oktober 2018, og avløste tidligere lov med samme navn. Enkelte av kundene i utvalget er etablert før den nye lovens ikrafttredelse. Den nye loven innebærer imidlertid ingen realitetsendring når det gjelder de rettslige forholdene som reises i denne rapporten. Foretakets hvitvaskingskontroll er derfor vurdert etter någjeldende lov, og det er dermed i det følgende referert til ny hvitvaskingslov.

Det følger av lov om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering (hvv.) at de i loven definerte rapporteringspliktige, herunder verdipapirforetak, skal foreta kundetiltak etter §§ 10 til 20 og løpende oppfølging etter § 24 på grunnlag av en vurdering av risiko for hvitvasking og terrorfinansiering. Risikoen skal vurderes ut fra blant annet kundeforholdets formål, mengden kundemidler som skal inngå i kundeforholdet, transaksjoners størrelse, samt regelmessigheten og varigheten på kundeforholdet. Rapporteringspliktige kan utarbeide standardiserte risikoprofiler for kundene basert på virksomhetens risikovurdering etter § 7 og kriteriene nevnt i § 9 første ledd. Kundens risikoprofil må holdes oppdatert.

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 hvv. §§ 9 til 14, jf. § 17. 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. hvv. § 11.

8.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten

Finanstilsynet avdekket i forbindelse med gjennomgangen enkelte mangler i Foretakets dokumentasjon som skal innhentes i forbindelse med etablering av kundeforhold. Det ble blant annet påpekt at kun et fåtall av kundene hadde gitt opplysninger om midlenes opprinnelige opphav. Det fremstod også for Finanstilsynet som om Foretaket har hatt et lite bevisst forhold til risikoklassifisering og ikke har tatt hensyn til graden av risiko ved de ulike kundeforhold jf. hvv. §§ 9 til 17, ei heller kravet til løpende oppfølging, jf. hvv. § 24.

8.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Foretaket opplyste at det foretar en risikovurdering iht. indikatorlisten for alle kunder. Basert på denne gjennomgangen er de fleste kundene i Foretaket vurdert til lav/moderat risiko for hvitvasking. For disse kundene er det vurdert som tilstrekkelig at normale kundetiltak gjennomføres ved etablering av kundeforholdet. Dersom det er funn iht. indikatorlisten, skal kunder settes i forsterket oppfølging.

Ansvaret for løpende oppfølging av kundeforhold etter hvvl. § 24 ligger hos Foretaket, men er tilpasset at Foretaket normalt ikke har løpende kundekontakt og ikke bistår ved kundens etterfølgende transaksjoner. Etter at kundene har handlet et produkt via Foretaket, er det de respektive produktselskapene SAM og Storebrand Liv som vil forestå den løpende transaksjonsoppfølgingen. Foretaket påser at informasjon om kundene oppdateres dersom kunden endrer produktet eller kjøper tilleggprodukter via Foretaket. Foretaket vil i tillegg varsle produktleverandør dersom Foretaket, mens kundeforholdet løper, oppdager avvikende adferd hos kunden.

Foretaket sa seg enig med Finanstilsynet i at kjøpsblankettene som benyttes, har vært misvisende hva gjelder hvem som skal gi opplysninger om midlenes opprinnelse. Dette er meldt tilbake til produktselskapene og er i prosess for å bli rettet.

8.4 Finanstilsynets konklusjon

Rapporteringspliktige som er del av et konsern kan, etter godkjenning fra Finanstilsynet, legge til grunn kundetiltak utført av andre rapporteringspliktige i konsernet. Et vilkår for godkjenning er at konsernet anvender felles retningslinjer og rutiner for kundetiltak, lagring og registrering av opplysninger og dokumenter og andre tiltak mot hvitvasking i samsvar med bestemmelser i hvitvaskingsloven. Den rapporteringspliktige må føre jevnlig kontroll med at oppgavene utføres iht. hvitvaskingsloven og felles rutiner. Den rapporteringspliktige må også sikre muligheten til å fremskaffe relevant dokumentasjon på forespørsel fra offentlige myndigheter.

Finanstilsynet tar for øvrig til etterretning de tiltak som Foretaket har implementert for å avhjelpe manglene som er påpekt i Rapporten.

9. Avsluttende kommentarer

Finanstilsynet har avdekket kritikkverdige forhold knyttet til Foretakets håndtering av interessekonflikter, Foretakets rådgivning, Foretakets produktinformasjon, samt Foretakets kundetesting og egnethetserklæring. Finanstilsynet konkluderer i nærværende tilsynsrapport med at:

- Foretaket ikke har identifisert eller håndtert den åpenbare interessekonflikten, mellom Konsernet og Foretaket på den ene siden og Foretakets kunder på den andre siden, knyttet til konvertering av fripoliser (se punkt 3.4)
- Foretakets rådgivning, i forbindelse med konvertering av fripoliser og i forbindelse med salg av forsikringsspareprodukter, ikke ivaretar kundens interesser på beste måte (se punkt 4.5 og 5.4)
- Foretakets produktinformasjon og manglende presisering av merkostnader, i forbindelse med salg av forsikringsspareprodukter, ikke tilfredsstillende kravene i henholdsvis forsikringsformidlingsloven og verdipapirhandelloven (se punkt 5.4)
- Foretakets kundetesting og egnethetserklæring ikke tilfredsstillende kravene i verdipapirhandelloven (se punkt 6.4)

Finanstilsynet imøteser som nevnt Foretakets justerte kundeprofilskjemaer og kunde-dokumentasjon (se punkt 4.5) og Foretakets justerte produktinformasjon og dokumentasjon (se punkt 5.4). Finanstilsynet ber i tillegg om kopi av protokollen fra styremøtet hvor nærværende tilsynsrapport blir behandlet. Finanstilsynet vil følge opp Foretakets tiltak på en hensiktsmessig måte.

For Finanstilsynet

Roy V. Halvorsen
Seksjonssjef

Johan Aasen
tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.