



Norse Securities AS
Postboks 2027 Vika
0125 OSLO

VÅR REFERANSE
17/11946

DERES REFERANSE

DATO
20.05.2019

Pålegg om retting

1. Innledning

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn hos Norse Securities AS (Foretaket) den 10. januar 2018.

Foretaket har konsesjon til å tilby investeringstjenestene som nevnt i verdipapirhandelloven (vphl.) § 2-1 (1) nr. 1, 2, 5 og 7, samt de tilknyttede tjenestene som nevnt i vphl. § 2-6 (1) nr. 1, 3, 4 og 5.

Foretakets hovedvirksomhet var på tidspunktet for det stedlige tilsynet investeringsrådgivning, og mottak og formidling av ordre, i strukturerte produkter (warrants og aksjekuponger), børsnoteerte aksjer og verdipapirfond. Videre hadde Foretaket nylig startet virksomhet innenfor plassering av emisjoner etter å ha fått tillatelse til å yte investeringstjeneste som nevnt i vphl. § 2-1 (1) nr. 7 i oktober 2017. Foretaket har kontor i Oslo, og hadde 19 ansatte på tidspunktet for det stedlige tilsynet.

Foretaket mottok varsel om pålegg om retting i brev av 15.11.2018 (Varsalet), og har gitt sine kommentarer til denne i brev av 21.12.2018 (Tilsvaret).

Lov- og forskriftshenvisninger i nærværende merknad er hovedsakelig til verdipapirhandelloven og verdipapirforskriften som var gjeldende på tilsynstidspunktet. Det er i merknadene ikke hensyntatt endret lov som følge av gjennomføringen av MiFID II og MiFIR, som trådte i kraft 1. januar 2019, med unntak av punkt 9 der det er henvist til ny verdipapirhandellov for forhold som omhandler pålegg knyttet til Foretakets virksomhet etter ikrafttredelsesdato. For forhold knyttet til Foretakets virksomhet i tidsrommet 1. januar 2018 til 1. januar 2019 er det i punkt 5 henvist til Forskrift om verdipapirforetak, regulerte markeder, datarapporteringstjenester 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. God forretningsskikk – egnethetsvurdering

2.1 Rettslig grunnlag

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

Ved ytelse av investeringsrådgivning og aktiv forvaltning skal verdipapirforetak, for ikke-profesjonelle kunder, innhente opplysninger om kundens kunnskap om og erfaring fra det aktuelle investeringsområdet, samt kundens finansielle situasjon og investeringsmål. Undersøkelsene skal sette foretaket i stand til å anbefale den investeringstjeneste og de finansielle instrumenter som egner seg for vedkommende. Ved ytelse av andre investeringstjenester enn investeringsrådgivning eller aktiv forvaltning skal verdipapirforetak søke å innhente opplysninger om kundens kunnskap om og erfaring fra det aktuelle investeringsområdet. Undersøkelsene skal sette foretaket i stand til å vurdere om den påtenkte investeringstjeneste eller produkt er hensiktsmessig for vedkommende. Det følger av vphl. § 9-11 (1) nr. 7, jf. kommisjonsforordning (EF) nr. 1287/2006 art. 7 og 8, at verdipapirforetak skal dokumentere alle investeringstjenester. Dokumentasjonen skal være minst så fyllestgjørende at Finanstilsynet kan kontrollere om de regler Finanstilsynet har ansvar for, herunder kravene til god forretningsskikk, er overholdt.

2.2 Finanstilsynets foreløpige vurdering i Varselet

Finanstilsynet har gjennomgått kundedokumentasjon for et tilfeldig utvalg av Foretakets kunder. Det er gjennomgått lydopptak av kundesamtaler og elektronisk kommunikasjon knyttet til rådgivning og salg av fem utvalgte produkter. Finanstilsynet har også sett nærmere på kundeetablering og gjennomføring av kundenes første transaksjoner gjennom Foretaket. I tillegg har Finanstilsynet gjennomgått omfattende stikkprøver av meglerbordets kundesamtaler.

Det er i hovedsak Foretaket som tar kontakt med kundene og foreslår de aktuelle investeringene, men flere kunder tar også selv kontakt med megler, ofte etter å ha vært på seminarer der Foretaket presenterer sine produkter. Megler og kunde gjennomfører i de fleste tilfellene flere samtaler, i all vesentlighet om det aktuelle investeringsproduktet, i forkant av investeringsbeslutningen, og det fremgår av det gjennomgåtte materialet at mange av kundene er av den oppfatning at de har mottatt investeringsråd. Foretaket gjennomfører rutinemessig egnethetsvurdering av samtlige kunder, uavhengig av hvilken investeringstjeneste Foretaket mener å yte.

Tidspunkt for gjennomføring av egnethetstest

Finanstilsynet gjorde i Varselet rede for hvordan Foretakets meglere i flere tilfeller etterspør de opplysninger som skal innhentes fra kundene i forbindelse med den påkrevde egnethetstesten først i etterkant av at kunden, etter anbefaling fra megler, har truffet sin investeringsbeslutning. Finanstilsynet viste i denne forbindelse til flere konkrete eksempler.

Finanstilsynet påpekte blant annet enkelte samtaler der megler forteller kunden at han må besvare noen spørsmål om utdanning, erfaring, økonomi og investeringsmål, men at dette kan tas i etterkant når alt av papirer (kundeavtale og tegningsblankett) er på plass.

Ved salg av warrants og aksjekuponger til eksisterende kunder gjennomføres som regel en oppdatering av den informasjonen som ligger til grunn for eksisterende egnethetsvurdering. Dette

gjøres ved at megler spør kundene om det foreligger vesentlige endringer i forhold som dekkes av egnethetsvurderingen. Finanstilsynet observerte at denne oppdateringen i flere tilfeller først fant sted etter at investeringsrådgivning var ytt og kunden allerede hadde truffet en investeringsbeslutning.

I flertallet av de ovennevnte tilfellene gjennomgår megler egnethetsskjema på telefon med kunden rett i etterkant av at investeringsbeslutningen er tatt, men før ordren er videreformidlet til Foretakets samarbeidspartner.

Gjennomføring av egnethetsvurderinger - Spørsmål om Foretakets vurdering av egnethet

Finanstilsynets gjennomgang av kundesamtaler har også avdekket enkelte tilfeller der Foretakets meglere styrer kundens valg av risikokategori i forbindelse med utfylling av skjema for egnethetsvurdering. Finanstilsynet viste i Varselet til eksempler på dette, herunder en samtale der megler i forbindelse med gjennomgangen av spørsmålene i egnethetsskjema sier til kunden at: *"Så er det jo risikovillig da, og da er det jo lav, medium, høy og svært høy, og da er produktet svært høy så da setter jeg deg der."*

Tilsvarende observasjoner var også gjort av Foretakets egen compliance og loggført i Foretakets compliancelogg.

Finanstilsynet kommenterte også Foretakets gjennomføring av egnethetstest for en foretakskunde med flere deleiere. I forbindelse med gjennomgang av finansiell stilling med kundens kontaktperson blandet Foretakets megler inn kontaktpersonens privatøkonomi på flere områder – herunder eiendom og kontantstrøm, og førte opp verdien av varige driftsmidler som likvide eiendeler. Finanstilsynet skrev i Varselet at forholdene medførte at innhentet informasjon ikke ga et korrekt bilde av kundens finansielle stilling.

Videre stilte Finanstilsynet spørsmål ved enkelte av egnethetsvurderingene som er gjennomført av Foretaket, og påpekte mangler i noen av de mottatte egnethetsskjemaene. For enkelte kunder var det ikke gitt en (tilstrekkelig) vurdering av hvordan og hvorfor det foreslåtte produktet ansees å passe inn i kundens portefølje.

Finanstilsynet viste også til enkelttilfeller der Finanstilsynet ut fra foreliggende opplysninger ikke kunne se at de anbefalte investeringene fremstod som egnet for de aktuelle kundene. Et av forholdene som ble trukket fram i denne forbindelse gjaldt lydopptak av samtaler mellom en megler og en kunde vedrørende en mulig investering i warrants. Det kommer i disse samtalene fram flere opplysninger som klart taler mot at det aktuelle produktet er egnet for kunden, herunder forhold knyttet til kundens finansielle stilling og formål ved investeringen. Kunden uttrykker i flere tilfeller også en sterk bekymring for den totale risikoen i sin eksisterende portefølje. Finanstilsynet var i Varselet særlig kritisk til at megler ikke syntes å ta hensyn til kundens bekymring, og at sentrale opplysninger som talte mot en investering i det aktuelle produktet ble utelatt fra kundeskjemaet og den skriftlige egnethetsvurderingen. Et annet forhold som ble kommentert i Varselet gjaldt en kunde som over flere år hadde investert i aksjekuponger gjennom Foretaket, og som på kontrolltidspunktet hadde 20 % av sine likvide eiendeler investert i slike produkter. Til tross for at kunden på et tidspunkt gir uttrykk for at han var nok investert i denne type produkter, gjennomførte han ytterligere investeringer i aksjekuponger gjennom Foretaket. Finanstilsynet var i Varselet særlig kritisk til at Foretaket stadig anbefalte nye aksjekuponger til kunden uten å hensynta kundens

totalportefølje og andre sentrale forhold knyttet til blant annet økonomisk stilling i egnethetsvurderingen.

På bakgrunn av ovennevnte var det Finanstilsynets foreløpige vurdering i Varselet at det for flere kunder foreligger mangelfulle og/eller feilaktige egnethetsvurderinger, jf. vphl. § 10-11(4) og vpf. §§ 10-16 og 10-18.

2.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Tidspunkt for gjennomføring av egnethetstest

Foretaket bemerker i Tilsvaret at det lett kan oppfattes slik at egnethetsvurderingene foretas i etterkant av investeringsbeslutningen, ettersom megler ofte gjennomgår grunnlaget for egnethetsvurderingene etter at beslutning om investering er truffet. Foretaket vil imidlertid understreke at all kontakt med kunder og potensielle kunder gjøres på bakgrunn av opplysninger megler allerede har. Dette er opplysninger som er registrert i Foretakets kundeoppfølgingssystem, og som danner grunnlaget for egnethetsvurderingene.

Foretakets erfaring er at det er utfordrende å gjennomgå hele grunnlaget for en egnethetsvurdering med en (potensiell) kunde, før kunden har bestemt seg for å gjøre en investering. Derfor inneholder Foretakets tegnings-/bestillingsblanketter forbehold om at en tegning ikke vil aksepteres dersom nødvendig egnethetsvurdering ikke kan foretas. Foretaket opplyser at meglerne i de første samtalene markedsfører produktets attributter, samt kostnader og risikoer med produktet. Formålet med de første samtalene er både å avklare om kunden er interessert i Foretakets produkter, men også å samle informasjon som gjør det mulig å vurdere om produktet er egnet for kunden. Før Foretaket gir råd om å investere i et produkt skal det ha avklart om produktet er egnet, men Foretaket ser at dette i noen tilfeller burde vært gjort bedre. Foretaket opplyser at det har fokus på løpende forbedring i opplæringsplanen og at kontrollen på dette området vil bli forsterket.

Foretaket opplyser også at når en megler kontakter en eksisterende kunde med formål å tilby et investeringsprodukt, har megleren allerede gjort en vurdering av hvorvidt en investering kan være egnet eller ikke. Foretaket har som rutine at grunnlaget for egnethetsvurderingen likevel alltid skal gjennomgås i forbindelse med ny investering i kompliserte produkter. Når egnethetsvurderingen gjøres for en etablert kunde vil gjennomgangen av vurderingsgrunnlaget være fokusert på endringer siden forrige gjennomgang.

Foretaket ser at meglerne i større grad må være bevisste på at det ikke kan ytes investeringsrådgivning før det er innhentet tilstrekkelig opplysninger til å kunne vurdere hvorvidt en investering er egnet for en kunde eller ikke. I de fleste tilfeller mener Foretaket imidlertid at megler har hatt nok opplysninger til å kunne vurdere egnethet til rett tid, men dette er noe meglerne må bli mer bevisste på å dokumentere. Foretaket opplyser at dette har blitt presisert overfor meglerne siden det stedlige tilsynet ble utført. Foretaket vil også se nærmere på rådgivningsprosessen slik at det ikke skal herske noen som helst tvil om at egnethetsvurderingen gjøres i forkant av meglers konkrete råd eller anbefaling, og at vurderingen blir tilstrekkelig dokumentert.

Gjennomføring av egnethetsvurderinger - Spørsmål om Foretakets vurdering av egnethet

Foretaket skriver i Tilsvaret at det har notert seg Finanstilsynets observasjoner om at megler styrer kundens valg av risikokategori i forbindelse med utfylling av skjema for egnethetsvurdering. Foretaket ser at det er mulig å se det slik, men skriver at det også er mulig å mene at kunden har tatt stilling til risikokategori i forbindelse med at han har besluttet å investere i et produkt. Foretaket vil påpeke at kategorisering av risiko ikke følger en objektiv skala. Det er Foretakets erfaring at en kunde godt kan ønske å investere i en warrant, og forstår risikoen med en slik investering, selv om vedkommende ikke ønsker en høy risiko for sin totale portefølje. Foretaket skriver at det i slike tilfeller vil være nødvendig at megler veileder i forhold til å velge riktig risikokategori. Foretaket vil vurdere behovet for å se nærmere på om denne delen av egnethetsvurderingen bør være noe mer detaljert for å få frem hvilken andel av porteføljen kunden ønsker å ha innenfor de ulike risikokategoriene.

Foretaket har for øvrig også gitt sine kommentarer og noe supplerende informasjon til de enkelte tilfellene av mangelfulle og/eller feilaktige egnethetsvurderinger som Finanstilsynet trakk fram i Varselet. Foretaket opplyser at hvert enkelt tilfelle er gjennomgått med aktuell megler.

2.4 Finanstilsynets endelige merknader

Finanstilsynet har som nevnt gjennomgått et større antall kundesamtaler, herunder samtaler knyttet til kundeetablering og kunders første transaksjoner med Foretaket. En viktig forutsetning for at Foretaket skal være i stand til å foreta den påkrevde kundetesting, er at all nødvendig informasjon om kunden er innhentet før det ytes investeringstjenester. Det er spesifikke krav til den informasjonen som skal ligge til grunn for en egnethetsvurdering, og disse kravene vil også måtte skjerpes i takt med den risiko og kompleksitet et produkt representerer. Dersom Foretaket har informasjon om kunder fra tidligere, skal det sjekkes om det er behov for å oppdatere opplysningene. Det skal ikke ytes investeringsrådgivning før Foretaket har tilstrekkelige opplysninger til å vurdere om det foreslåtte produkt er egnet for kunden. Finanstilsynet kan ikke se at all nødvendig informasjon hentes inn i de innledende samtalene – før den faktiske gjennomgangen av grunnlaget for egnethetstesten.

Finanstilsynet vil videre påpeke at en reell egnethetsvurdering forutsetter at kunden svarer fritt på de spørsmålene som vurderingen skal baseres på. Når Foretaket i enkelte tilfeller oppfordrer kunder til å oppgi høy risikovillighet, slik at det skal passe til et konkret produkt, bryter dette med bestemmelsene om kundetesting. Verdipapirforetak må kartlegge kundens profil, herunder kundens forhold til risiko, uavhengig av sitt eget produkt- og tjenestespekter. Først når kundens profil er kartlagt kan foretaket vurdere hvilke tjenester, produkter og transaksjoner som er egnet for den aktuelle kunden. Ettersom Foretaket tilbyr høyrisikoprodukter er det særlig viktig at Foretaket forsikrer seg om at de anbefalte produkter passer med kundens faktiske forhold til risiko, og foretar en grundig vurdering av hvordan produktet vil påvirke den totale risikoen i kundens portefølje.

Finanstilsynet vil også påpeke at dersom en kunde uttrykker bekymring for risikoen ved et produkt, eller for risikoen i sin totalportefølje, så er dette et sterkt signal som Foretaket skal forfølge, og må hensynta i egnethetsvurderingen.

Foretaket må også kunne dokumentere de vurderinger som er foretatt, og som ligger til grunn for beslutningen om et produkt er egnet for kunde eller ikke. Denne dokumentasjonen må være av en

slik art at det er mulig for Finanstilsynet, og Foretakets kontrollfunksjon, å etterprøve hvorvidt de påkrevde undersøkelser og vurderinger er gjennomført.

Det er Finanstilsynets endelige vurdering at det i flere tilfeller, som nevnt i Varselet, ikke er dokumentert at Foretaket har innhentet tilstrekkelig informasjon til bruk i egnethetsvurderinger før etter at kunden, etter råd fra megler, har truffet sin investeringsbeslutning. Finanstilsynet har videre funnet enkelte tilfeller der sentral informasjon ikke er hensyntatt i Foretakets egnethetsvurdering. Basert på dette anser Finanstilsynet at Foretakets gjennomføring og dokumentasjon av egnethetstester i flere tilfeller har vært utilstrekkelig og mangelfull, samt at det foreligger feilaktige egnethetsvurderinger for enkelte kunder, jf. vphl. § 10-11(4) og vpf. §§ 10-16 og 10-18. Finanstilsynet ser alvorlig på feil og mangler knyttet til egnethetsvurderinger, da det kan medføre at kunder handler produkter som ikke er egnet for dem. Det er også Finanstilsynets inntrykk at enkelte av Foretakets meglere ikke fullt ut har vært innforstått med formålet med egnethetstesten, og snarere har gjennomført slik testing kun for å tilfredsstille krav til dokumentasjon.

Finanstilsynet registrerer forøvrig at Foretaket erkjenner svakheter ved dets kundedokumentasjon og tar til etterretning de tiltak som er igangsatt for å avhjelpe dette.

3. God forretningsskikk – opplysninger til kunden

3.1 Rettslig grunnlag

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).

3.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Varselet

Finanstilsynet har, som nevnt i punkt 2.2 over, gjennomgått en rekke lydopptak av Foretakets meglersamtaler, og viste i Varselet til noen tilfeller der Foretakets meglere etter Finanstilsynets foreløpige vurdering hadde brutt god forretningsskikk etter vphl. § 10-11 (2) og (3). De påpekte forholdene gjaldt blant annet enkelttilfeller der meglere ga misvisende og/eller lite balanserte opplysninger til kunder om risiko, avkastningsforventninger og kostnader.

Finanstilsynet viste også til enkelte tilfeller der meglere syntes å bruke feilaktig informasjon, herunder uriktige historiske avkastningstall, i markedsføringen av Foretaket og dets produkter. Dette gjaldt hovedsakelig en nyansatt megler som i samtaler med kunder blant annet fremstilte Foretakets aksjeportefølje som et fond, og sammenlignet aksjeporteføljens avkastning med konkurrerende verdipapirfond.

3.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Det fremgår av Tilsvaret at Foretaket stort sett er enig i Finanstilsynets vurderinger hva gjelder de ovennevnte enkelttilfeller vedørende feilaktig og lite balansert informasjon om risiko,

avkastningsforventninger og/eller kostnader. Foretaket opplyser at forholdene vil bli presisert og fulgt opp overfor Foretakets meglere.

Hva gjelder den nyansatte megleren som Finanstilsynet kommenterte i Varselet, så skriver Foretaket at vedkommende hadde begynt i Foretaket to dager i forkant av de aktuelle samtalene, og at det ikke er tvil om at vedkommende fikk anledning til å selge/gi råd om Foretakets produkter for tidlig. Foretaket opplyser at forholdet ble fanget opp ganske raskt da en annen megler på bordet hørte at den nyansatte meglerens presentasjon til kunder inneholdt feil. Det skal imidlertid ikke ha vært noe feil i det skriftlige materialet som megleren sendte ut til de aktuelle kundene. Foretaket skriver at det ikke skal herske noe tvil om hva selskapets meglere presenterer overfor kunder, og at det er uakseptabelt dersom det som blir presentert er noe annet enn det som er reelt.

3.4 Finanstilsynets endelige merknader

Det er Finanstilsynets endelige vurdering at Foretaket i de omtalte enkelttilfellene har opptrådt i strid med god forretningsskikk, jf. vphl. § 10-11 (2) og (3).

Finanstilsynet tar Foretakets kommentarer til etterretning, men ser alvorlig på at Foretakets meglere i noen tilfeller har kontaktet potensielle kunder for å anbefale produkter uten selv å ha tilstrekkelig kunnskap om disse produktene.

4. God forretningsskikk – informasjon om tilretteleggerhonorar

4.1 Rettslig grunnlag

Verdipapirforetak skal, som nevnt i punkt 3.1 over, 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).

Verdipapirforetak plikter også 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 tilstrekkelige til å sikre kundens interesser på en betryggende måte, skal foretaket opplyse kunden om mulige interessekonflikter, jf. vphl. § 10-10 (2).

4.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Varselet

Foretaket hadde på tilsynstidspunktet nylig plassert en emisjon for en utstederkunde, etter å ha mottatt tillatelse til å yte investeringstjenesten plassering uten garantistillelse i oktober 2017. Finanstilsynet har gjennomgått det skriftlige salgsmaterialet som ble presentert for potensielle investorer, samt lydopptak av kundesamtaler og dokumentasjon av Foretakets elektroniske kommunikasjon med utvalgte investorer i forbindelse med plasseringen.

Finanstilsynet skrev i Varselet at det i Foretakets muntlige kommunikasjon med kundene i Finanstilsynets utvalg ikke gis noe informasjon om kostnader som er tilknyttet transaksjonen, eller

om at Foretaket har interesser i transaksjonen i form av at det mottar vederlag fra utstederkunden. I e-poster ("one pager") som er sendt ut for å markedsføre transaksjonen fremkommer at emisjonsprovenyet blant annet skal dekke transaksjonskostnader, uten at dette er nærmere spesifisert. For å finne opplysninger om kostnader må kunden klikke seg inn i en investorpresentasjon, der det under "Sammendrag av transaksjonen" fremkommer at deler av emisjonsprovenyet, angitt i intervall i kroner, skal anvendes til tilretteleggerhonorar. Tilretteleggerhonorarets prosentsats fremkommer ikke direkte i Foretakets markedsføringsmateriale.

Basert på det ovennevnte var det Finanstilsynets foreløpige vurdering i Varselet at Foretaket ikke har gitt tilstrekkelig klar og tilgjengelig informasjon til kundene om kostnader tilknyttet den aktuelle transaksjonen.

4.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Foretaket skriver i Tilsvaret at kostnadene til emisjonen ble dekket av utstederkunden, og ikke av investorkundene. Foretaket skriver videre at det er markedspraksis at honorar til tilrettelegger ikke opplyses i tegningsmateriale for kapitalmarkedstransaksjoner hvor utsteder er et eksternt selskap, og transaksjonene ikke omfattes av prospektplikten. Det er dermed Foretakets vurdering at den aktuelle tegningsdokumentasjonen, der det i investorpresentasjonen er inntatt et intervall (i kroner) som angir størrelsen på tilretteleggerhonoraret, er mer i overensstemmelse med god forretningskikk enn etablert markedspraksis for sammenlignbare transaksjoner.

Foretaket opplyser at det heretter vil oppgi sitt honorar også som en prosentsats av emisjonsprovenyet i tegningsdokumentasjonen i forbindelse med tilsvarende transaksjoner.

4.4 Finanstilsynets endelige merknader

Tilretteleggerhonoraret trekkes direkte av emisjonsprovenyet og utgjør således en indirekte kostnad for investor. De øvrige omstendighetene rundt den aktuelle transaksjonen, - at det gjelder et unotert mindre utstederselskap, at transaksjonen i stor grad rettes mot ikke-profesjonelle investorer og at tilretteleggerhonoraret til Foretaket utgjør 9,09 % av emisjonsprovenyet – tilsier, slik Finanstilsynet ser det, at informasjon om tilretteleggerhonorarets størrelse og struktur vil være relevante momenter i investors investeringsbeslutning. Foretaket må dermed sørge for at investorkunden mottar klar informasjon om dette, jf. vphl. § 10-11.

I det aktuelle tilfellet mener Finanstilsynet at informasjon om tilretteleggerhonoraret burde kommet klarere frem i Foretakets markedsføring og kommunikasjon med potensielle investorer, herunder at Foretaket burde opplyst om honorarets prosentsats. Dette har også en side mot håndtering av interessekonflikter ettersom Foretaket selv har en åpenbar interesse i transaksjonen. Foretaket må også av denne grunn sørge for at det gis klare opplysninger om tilretteleggerhonoraret, jf. vphl. § 10-10 (2).

Finanstilsynet tar til etterretning at Foretaket heretter vil gi slik informasjon i tegningsdokumentasjonen for tilsvarende prosjekter.

5. Ansattes kunnskap og kompetanse

5.1 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. Retningslinjen 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.

I punkt V.III fremkommer det at foretaket skal sikre at ansatte som yter investeringsrådgivning har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse til å:

- a. *understand the key characteristics, risk and features of the investment products being offered or recommended, including any general tax implications to be incurred by the client in the context of transactions. Particular care should be taken when providing advice with respect to products characterised by higher levels of complexity;*
- b. *understand the total costs and charges to be incurred by the client in the context of the type of investment product being offered or recommended and the costs related to the provision of the advice and any other related services being provided;*
- c. *fulfil the obligations required by firms in relation the suitability requirements including the obligations as set out in the Guidelines on certain aspects of the MiFID suitability requirements;*
- d. *understand how the type of investment product provided by the firm may not be suitable for the client, having assessed the relevant information provided by the client against potential changes that may have occurred since the relevant information was gathered;*
- e. *understand how financial markets function and how they affect the value and pricing investment products offered or recommended to clients;*
- f. *understand the impact of economic figures, national/regional/global events on*

markets and on the value of investment products being offered or recommended to clients;

- g. understand the difference between past performance and future performance scenarios as well as the limits of predictive forecasting;*
- h. understand issues relating to market abuse and anti-money laundering;*
- i. assess data relevant to the type investment products offered or recommended to clients such as Key Investor Information Documents, prospectuses, financial statements, or financial data;*
- j. understand specific market structures for the type investment products offered or recommended to clients and where relevant their trading venues or the existence of any secondary markets;*
- k. have a basic knowledge of valuation principles for the type of investment products offered or recommended to clients;*
- l. understand the fundamentals of managing a portfolio, including being able to understand the implications of diversification regarding individual investment alternatives.*

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 har gjennomført og bestått en hensiktsmessig kvalifiseringsordning (internt eller eksternt), og at det foretas regelmessige (minst årlig) interne eller eksterne revurderinger av ansattes kunnskap og kompetanse. Ansatte som ikke tilfredsstillt kravene til kunnskap og kompetanse kan kun yte investeringsrådgivning og gi produktinformasjon under tilsyn av en medarbeider som tilfredsstillt kravene. Som ledd i dette skal det være tilsyn med den ansatte i kundemøter og ved annen kommunikasjon med kunder. Medarbeideren som tilfredsstillt kravene er ansvarlig for investeringsrådgivningen som ytes og produktinformasjonen som gis av den ansatte under tilsyn.

5.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Varselet

Finanstilsynet viste i Varselet til at Foretakets "Plan for handlinger [...] i forbindelse med MIFID II og MIFIR" ikke omhandler MiFID IIs krav knyttet til opplæring av ansatte.

Finanstilsynet bemerket at det i Varselet er omtalt flere mangler og svakheter knyttet til ansattes kunnskap og kompetanse. Under det stedlige tilsynet ble det opplyst at en stor del av de ansatte i Foretaket er uten relevant bransjeerfaring, og kun et fåtall har utdanning innen finans eller økonomi. Finanstilsynet merket seg også at Foretaket har hatt høy turnover på ansatte meglere, og at det ifølge Arbeidsgiver-/Arbeidstakerregisteret har vært stor utskiftning av ansatte i løpet av 2018. Foretakets opplæringsprogram, slik det ble presentert under det stedlige tilsynet, syntes ikke å være tilstrekkelig til å gi de ansatte nødvendig kompetanse og kunnskap, jf. § vpf. 9-7 (1) d. I fremlagte styreprotokoller var det ikke spor av at Foretakets styre hadde hatt fokus på spørsmål

knyttet til opplæring og løpende kompetanseutvikling, og Foretakets plan for MiFID-II tilpasninger ga som nevnt heller ikke inntrykk av at Foretaket planla ytterligere opplæringstiltak på dette området.

Finanstilsynet stilte på denne bakgrunn spørsmål om Foretaket har tilstrekkelige ressurser til å sørge for en forsvarlig opplæring og oppfølging av et megler-/rådgiverkorps i stadig endring. Behovet for slik opplæring ansees som særlig stort som følge av Foretakets fokus på salg av kompliserte finansielle instrumenter til ikke-profesjonelle kunder. Det var Finanstilsynets vurdering i Varselet at Foretaket på et tidligere tidspunkt kunne ha forebygget flere av de påpekte svakheter og mangler ved relevante opplæringstiltak.

I Varselet ba Finanstilsynet Foretaket om en nærmere redegjørelse for hvordan det per i dag oppfyller krav til ansattes kunnskap som følger av gjeldende regelverk, herunder ESMA's retningslinjer. Foretaket ble også bedt om å redegjøre nærmere for hvordan dets opplæring og kompetanseutvikling hensyntar Foretakets tilsynelatende hyppige utskiftning av ansatte, hvem som er ansvarlig for opplæringen, og hvordan denne gjennomføres i praksis.

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at Foretaket ikke har sørget for å ansette medarbeidere som har nødvendig kunnskap og kompetanse, jf. vpf. § 9-7 (1) d jf. MiFID II-forskriften § 5-8 og ESMA's "Guidelines for the assessment of knowledge and competence".

5.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Foretaket bemerker at handlingsplanen knyttet til MiFID II og MiFIR ved en inkurie ikke inneholder opplysninger om opplæring av ansatte. Foretaket opplyser at opplæringsplan for de ansatte jevnlig har vært tema og under kontinuerlig oppfølging i administrasjonsmøter siden mars 2017. Som dokumentasjon på dette har Foretaket oversendt tre referater fra administrasjonsmøter i 2017/2018. Foretaket opplyser videre at opplæringsplanen har vært inntatt i Foretakets arbeidsdokument for MIFID II og MiFIR siden juni 2018. Krav til kompetanse hos ansatte som følge av MiFID II-forskriften er nå inntatt i opplæringsplanen. Foretakets oppdaterte opplæringsplan er oversendt Finanstilsynet.

Foretaket skriver i Tilsvaret at det dessverre er korrekt at mange av Foretakets ansatte er uten relevant bransjeerfaring, og at det er meget vanskelig å rekruttere tilstrekkelig kvalifiserte medarbeidere. Foretaket mener imidlertid at det med god opplæring skal være mulig å etablere et godt og attraktivt arbeidsmiljø som over tid vil være stabilt. Foretaket innførte sommeren 2018 en fadderordning hvor nyansatte uten tilstrekkelig erfaring vil bli fulgt opp av en megler med erfaring. Den nyansatte vil gjennom faddertiden som er på minimum seks måneder ha status som juniormegler, og vil ikke kunne gi investeringsråd før vedkommende har vist tilstrekkelig kompetanse. At den nyansatte har tilegnet seg tilstrekkelig kompetanse måles ved hjelp av deleksamener i form av presentasjoner etterfulgt av spørsmål fra ledelsen.

5.4 Finanstilsynets endelige merknader

Finanstilsynet har i forbindelse med sine undersøkelser avdekket en rekke svakheter, som blant annet er utslag av ansattes manglende kunnskap og kompetanse. Opplæring av meglere, og viktigheten av å kunne dokumentere slik opplæring, var også et tema i Finanstilsynets merknad etter forrige tilsyn i Foretaket av 8. mai 2014. Finanstilsynet anser opplæring og oppfølging av meglere som svært viktige virkemidler for å sikre investorbeskyttelse og drift av virksomheten i samsvar

med de utstrakte kravene til kompetanse. Spesielt viktig vil slike opplæringstiltak være i et foretak som opplever hyppig utskiftning av arbeidstakere, og der det er utfordrende å finne arbeidstakere med relevant erfaring. Ettersom Foretaket yter investeringsrådgivning knyttet til komplekse produkter med høy risiko til ikke-profesjonelle kunder skjerpes kravene til kunnskap og erfaring hos ansatte som jevnlig har kundekontakt ytterligere.

Foretaket har oversendt en oversikt over ansatte per desember 2018, og det fremgår av mottatt dokumentasjon at halvparten av Foretakets nå ti meglere har blitt ansatt etter det stedlige tilsynet i januar 2018, halvparten har ikke utdanning utover videregående skole, og kun et fåtall av meglerne har noe bransjeerfaring. Foretaket må sørge for at det avsettes tilstrekkelige ressurser til nødvendig opplæring av disse for til enhver tid å kunne tilfredsstille regelverkets krav.

Det er Finanstilsynets endelige konklusjon at Foretaket, i strid med vpf. § 9-7 (1) d jf. MiFID II-forskriften § 5-8 (någjeldende vphl. § 10-14) og ESMA's retningslinjer, ikke har sørget for å ansette medarbeidere som har nødvendig kunnskap og kompetanse. Foretaket har heller ikke kunnet dokumentere at det er sørget for tilstrekkelig opplæring og/eller kompetanseheving for meglere i Foretaket. Finanstilsynet ser alvorlig på at Foretaket har benyttet ansatte uten tilstrekkelig dokumentert kunnskap og kompetanse til å rådgi ikke-profesjonelle kunder om kompliserte finansielle instrumenter med høy risiko.

Finanstilsynet har notert seg den oppdaterte opplæringsplanen som Foretaket nylig har oversendt, samt at det nå er avsatt ytterligere ressurser til kompetanseheving i Foretaket.

6. Styring og kontroll

6.1 Rettslig grunnlag

Det følger av vphl. § 9-11 (1) nr. 5 at verdipapirforetak skal ha gode kontroll og sikkerhetsordninger. Foretaket plikter å ha en effektiv og uavhengig kontrollfunksjon (compliancefunksjon) med nødvendig autoritet, ekspertise og ressurser. Compliancefunksjonen skal gjennom løpende kontroll, regelmessige vurderinger og forslag til eventuelle tiltak sikre at foretaket oppfyller sine forpliktelser etter verdipapirhandelloven og forskrifter, jf. vpf. § 9-8.

Videre følger det av vphl. § 9-9 at styremedlemmer, daglig leder og andre som faktisk deltar i ledelsen av verdipapirforetak blant annet skal ha relevante kvalifikasjoner og yrkeserfaring.

6.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Varselet

Finanstilsynet har gjennomgått Foretakets complianceplaner for 2016 og 2017, samt kontrollog og compliancerapporter for perioden 2015-2017. Den complianceansvarlige i Foretaket var på tilsynstidspunktet også complianceansvarlig i søsterselskapene Norse Forvaltning AS og Norse Forsikringsmegling AS.

Finanstilsynet skrev i Varselet at Foretakets compliancerapporter innholdsmessig fremstår som svært like fra kvartal til kvartal, og det var Finanstilsynets vurdering at de ikke var egnet til å gi styret et godt bilde av avdekkede svakheter og alvorlighetsgraden av disse. Finanstilsynet kunne ikke se at Foretakets styre hadde reagert på rapporteringen fra compliance, eller bedt om ytterligere redegjørelser for de avvikene som jevnlig var funnet i kundedokumentasjonen.

Mangelfulle egnethetstester var et gjentakende tema i compliancerapportene i hele den kontrollerte perioden, og Finanstilsynet skrev i Varselet at det var tydelig at de tiltak som Foretaket hadde iverksatt for å avhjelpe de identifiserte avvikene ikke hadde vært tilstrekkelige. Mangelfull og generell loggføring i Foretakets avviksrapport gjorde det imidlertid vanskelig å få klarhet i hva som rent faktisk var kontrollert og hvilke avvik som var funnet. Etter Finanstilsynets vurdering kunne det også fremstå som om salgspres på meglerbordet hadde en uheldig påvirkning på meglernes utarbeidelse av kundedokumentasjon og kvaliteten på denne.

Finanstilsynet skrev videre at gjennomgangen av Foretakets kontrollogger viste flere eksempler på at Foretakets compliance ikke har reagert på at egnethetsvurderinger er gjennomgått eller oppdatert etter at kunden har truffet sin investeringsbeslutning, jf. punkt 2 over. Compliance har signert kontrollen med "ok" uten at tidspunktet for utførelse/oppdatering av egnethetstest var kommentert nærmere. Finanstilsynet skrev i Varselet at det er alvorlig at Foretakets egen compliancefunksjon ikke synes å være innforstått med verdipapirhandellovens krav til tidspunkt for egnethetstest. Videre skrev Finanstilsynet at det fremgikk av kontrolloggene at compliance var veldig på etterskudd med viktige kontrolloppgaver, og da særlig kontrollen av lydopptak som normalt var gjennomført to til tre måneder etter at de aktuelle samtalene hadde funnet sted. Finanstilsynet stilte på denne bakgrunn spørsmål ved om compliancefunksjonen var tildelt tilstrekkelige ressurser.

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at Foretaket ikke har hatt en tilstrekkelig effektiv compliancefunksjon, jf. vphl. § 9-11 (1) nr. 5 og vpf. § 9-8 (2).

Finanstilsynet kommenterte også at Foretakets salgsleder ifølge stillingsinstruksen har personalansvar for megleravdelingen og ansvar for blant annet rekruttering, oppfølging av meglernes arbeid med hensyn til kvantitet og kvalitet, fordeling av kunder mellom meglerne og oppfølging av salgsaktiviteten i avdelingen. Salgsleder skal også delta i ledermøter og lede fellesmøter som morgenmøter og salgsmøter. Finanstilsynet skrev i Varselet at det ifølge mottatt dokumentasjon fremstod som om salgsleder har en sentral rolle som leder av Foretakets meglerbord, og er en som faktisk deltar i ledelsen av Foretaket. Finanstilsynet stilte på denne bakgrunn spørsmål ved hvorfor Foretakets salgsleder ikke var egnethetsvurdert, jf. ny vphl. § 9-10 (1).

6.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Foretaket skriver i Tilsvaret at det ser at compliancerapportene har en standardformulering, og at det tilsynelatende ikke fremheves i særlig grad hva de avdekkede feil og mangler går ut på. Foretaket opplyser imidlertid at compliance gir en muntlig orientering til styret om de utførte kontrollene, men ser at det ikke er godt nok dokumentert hverken i compliancerapportene eller i styremøteprotokollene hva som er fremhevet. Compliance vil heretter presisere klarere hva som er avdekket av feil og mangler, samt orientere om alvorligheten av avvikene, i sin rapportering.

Hva gjelder loggføring av compliancekontroller og funn opplyser Foretaket at samtlige avdekkede tilfeller med forbedringspotensial, feil eller mangler er loggført, selv om det ut i fra formuleringer i compliancerapportene kan synes som om dette ikke er tilfellet. Foretaket redegjør for at compliance kan loggføre kontrollene flere steder, - i en overordnet compliancelogg, i ulike kontrollskjema for de enkelte kontrollene og/eller i en avviksoversikt for alvorlige compliancebrudd. Foretaket skriver

at dette for utenforstående kan virke både uoversiktlig og mangelfullt. Compliance skal ta hensyn til dette i sin dokumentasjon og loggføring av utførte kontroller fremover.

Foretaket skriver videre i Tilsvaret at det erkjenner at compliance gjentatte ganger har informert om at mange av de avdekkede feilene og manglene skyldes slurv og til dels dårlig opplæring av Foretakets meglere. Foretaket innførte av denne grunn i 2016 et prikkesystem som også er nedfelt i Foretakets rutineverk. Foretaket er av den oppfatning at prikkesystemet slik det nå praktiseres gir gode resultater i forhold til å redusere antall avvik. Før det tildeles prikker vil compliance vurdere om aktuelle feil/mangler skyldes mangelfull opplæring og kontroll av forståelse hos megler, om de skyldes slurv, eller om de skyldes at selskapets rutiner ikke er fulgt. Foretaket skriver at gjentatte tilfeller av mangelfulle egnethetsvurderinger ikke skyldes at meglerne ikke viser tegn til forbedring, men at årsaken er at det stadig er nye ansatte i Foretaket. Som en følge av dette, og som en følge av implementeringen av MiFID II, har Foretaket siden vinteren 2018 arbeidet mye med utviklingen av sitt interne opplæringsprogram.

Hva gjelder compliance sin kontroll av tidspunktet for egnethetsvurderinger skriver Foretaket at compliance har signert kontrollene med "ok" i de aktuelle tilfellene etter helhetsvurderinger og kjennskap til at megler ved tidspunktet for investeringsbeslutning allerede sitter med nok kunnskap til å kunne vurdere om aktuelt produkt vurderes som egnet eller ikke.

Foretaket har også lagt fram ringestatistikk som viser meglernes daglige telefontid. Det er Foretakets oppfatning at denne motbeviser at forventninger om kontinuerlig telefonaktivitet og høyt salgspress påvirker meglernes utarbeidelse av kundedokumentasjon og kvaliteten på denne.

Foretaket opplyser videre i Tilsvaret at det har vært klar over at compliance tidvis har ligget etter når det gjelder kontroll av telefonsamtaler. Mye av årsaken til den forsinkede lyttekontrollen høsten 2017 skyldtes imidlertid at Foretakets logg av telefonsamtaler var mangelfull som følge av en systemfeil. Det ble da vurdert at det ikke var hensiktsmessig å bruke tid på denne type kontroller før feilen var utbedret, noe som ble gjort i løpet av desember 2017. Foretaket skriver at det ser nødvendigheten av at kontroll av samtaler gjøres kontinuerlig og kort tid etter at samtalene har funnet sted, og vil utbedre dette umiddelbart. Foretaket vil også presisere at det i tillegg til compliancekontroll av kundesamtaler også gjennomfører såkalt "medlytt", der megler sammen med salgsleder og daglig leder vurderer samtalene ut fra kvalitet og innhold. Dette har ifølge Foretaket stor effekt rent opplæringsmessig, men gjennomgangen avdekker også feil og mangler som da blir påpekt. Foretaket skriver at slik "medlytt" dessverre ikke har blitt loggført eller dokumentert slik at de kunne hatt status som utførte internkontroller. Foretaket vil imidlertid innføre loggføring av "medlytt".

Når det gjelder ressursene i compliancefunksjonen opplyser Foretaket at disse vil styrkes i løpet av 1. kvartal 2019. Compliance har frem til nå hatt complianceansvaret også i de to andre selskapene i Norse-gruppen, men vil fremover ha en 100 % stilling i Foretaket. Foretaket vil fortløpende vurdere om det er behov for ytterligere ressurser til compliancefunksjonen. Foretaket nevner i denne forbindelse også at iverksettelsen av et systematisk opplæringsystem vil bidra positivt til opplæringen av meglere, samt at Foretakets salgsleder stadig er mer operativ og bistår både med opplæring, oppfølging og videreutdanning av meglerne.

Endelig skriver Foretaket i Tilsvaret at salgsleder ikke er egnethetsvurdert som leder da det er daglig leder som er faktisk og faglig leder av Foretakets megler- og rådgivningsavdeling. Salgslederens rolle er i den forbindelse kun å være meglernes overordnede i arbeidshverdagen hva personalledelse angår, mens det er daglig leder som er ansvarlig for Foretakets markedssyn og investeringsråd som følger av det. Foretaket mener at stillingsinstruksene til salgsleder og daglig leder ikke skal gi grunn til å tvile på hvem som er faktisk leder, noe det heller ikke er tvil om blant de ansatte. Foretaket skriver også at det er daglig leder som tar den endelige avgjørelsen i forbindelse med endringer i anbefalte porteføljer, samt andre råd. Foretaket skriver at det ikke ser bort fra at salgsleder en gang kan bli faktisk leder av megleravdelingen, men ønsker at vedkommende først må få den erfaring og kunnskap som kreves i en slik stilling. Foretaket mener derfor at det fortsatt kan operere med en delt ordning hvor daglig leder har det faktiske og faglige ansvaret, mens salgsleder har den daglige personalledelsen.

6.4 Finanstilsynets endelige merknader

Finanstilsynet stilte i Varselet spørsmål ved compliancefunksjonens ressursituasjon ettersom compliance så ut til å være på etterskudd med løpende kontroller og oppfølging av meglere, samt at det i stort omfang ble benyttet standardformat i compliancerapporteringen til styret. Ut i fra mottatte avvikslogger og annen dokumentasjon ser det heller ikke ut som compliance har reagert på de forhold som Finanstilsynet trakk fram i Varselet vedrørende feilaktige og mangelfulle egnethetsvurderinger.

Basert på det ovennevnte, og sett i lys av Foretakets utfordringer i forhold til ansattes kunnskap og kompetanse, høy turnover av ansatte på meglerbordet, Foretakets kundegruppe (ikke-profesjonelle kunder) og produktspekter (komplekse produkter med høy risiko), er det Finanstilsynets endelige vurdering at Foretaket ikke har hatt en tilstrekkelig effektiv compliancefunksjon, jf. vphl. § 9-11 (1) nr. 5 og vpf. § 9-8 (2). Det er også Finanstilsynets vurdering at compliancefunksjonen ikke har hatt tilstrekkelige ressurser, jf. også punkt 5 over.

Foretaket har opplyst at det framover vil styrke compliancefunksjonen ved at compliance heretter skal være 100 % ansatt i Foretaket. Foretaket skal også styrke sin internkontroll, blant annet ved mer systematisk oppfølging av meglere, samt sørge for at compliancerapportene heretter skal inneholde en bedre beskrivelse av de svakheter som avdekkes og alvorlighetsgraden av disse. Finanstilsynet tar dette, og øvrige beskrevne tiltak, til etterretning.

Når det gjelder spørsmålet om hvorvidt salgsleder burde vært egnethetsvurdert jf. vphl. §§ 9-10 (1) og 9-16 (5) (ny vphl.) viser Finanstilsynet til salgsleders stillingsinstruks datert 6. mars 2017 der det fremgår i punkt 2 under "Ansvar" at salgsleder både innehar personalansvar, ansvar for opplæring og kompetanseutvikling, samt ansvar for å følge opp salgsaktiviteten i avdelingen og rapportere til adm. direktør. Salgsleder har blant annet også ansvar for å gjennomføre medarbeidersamtaler, og én-til-én samtaler for oppfølging av den enkeltes arbeid mht. kvalitet og kvantitet. Videre følger det under punkt 4 "Arbeidsoppgaver" at salgsleder skal delta i ledermøter, og følge opp meglerne i forbindelse med utøvelse av investeringstjenester som ordreformidling og investeringsrådgivning. Det fremstår for Finanstilsynet som om de nevnte punktene i stillingsinstruksen nettopp medfører at salgsleder har både faktisk og faglig ansvar for meglerbordet, og at vedkommende innehar en sentral rolle i ledelsen av Foretaket.

Finanstilsynet anser det særlig viktig at ledere som har ansvar for opplæring og oppfølging av medarbeidere som yter investeringstjenester tilfredsstillende kravene til kvalifikasjoner og skikkethet. De arbeidsoppgavene som er tillagt Salgsleder i dette tilfellet ligger i kjernen av de oppgaver som skal ivaretas av ledere som tilfredsstillende nevnte krav. At Salgsleder ikke er ansvarlig for foretakets markedssyn og investeringsråd er ikke avgjørende i denne sammenheng. Finanstilsynets endelige konklusjon er at Salgsleders faktiske og faglige ansvar i Foretaket innebærer at vedkommende anses som faktisk leder og skal egnethetsvurderes i samsvar med kravene i ny vphl. § 9-10 (1).

7. Kundekontroll og tiltak mot hvitvasking

7.1 Rettslig grunnlag

Ny lov om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering trådte i kraft den 15. oktober 2018, og avløste tidligere lov med samme navn. Finanstilsynets gjennomgang av Foretakets hvitvaskingskontroll er vurdert i forhold til gjeldende lov på tilsynstidspunktet, og det er dermed i det følgende referert til tidligere hvitvaskingslov av 6. mars 2009.

Det følger av lov om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering mv. (hvv.) at verdipapirforetak er pliktig til å gjennomføre tiltak for å forebygge hvitvasking og terrorfinansiering. Verdipapirforetak skal foreta kundekontroll etter hvv. §§ 6 til 13, og løpende oppfølging etter § 14. Kundekontroll og løpende oppfølging skal foretas på grunnlag av en vurdering av risiko for transaksjoner med tilknytning til utbytte av straffbare handlinger eller forhold som rammes av straffeloven §§ 131 – 136a, der risikoen skal vurderes ut fra type kunde, kundeforhold, produkt eller transaksjon, jf. hvv. § 5. Verdipapirforetaket skal kunne påvise at omfanget av utførte tiltak er tilpasset den aktuelle risiko.

I henhold til hvv. § 7 omfatter kundekontrollen registrering av kundeopplysninger som nevnt i hvv. § 8, bekreftelse av kundens identitet på grunnlag av gyldig legitimasjon, bekreftelse av identiteten til reelle rettighetshavere på grunnlag av egnede tiltak, og innhenting av opplysninger om kundeforholdets formål og tilsiktede art. Kundekontroll skal som hovedregel gjennomføres før etablering av kundeforhold eller utføring av transaksjon, jf. hvv. § 9.

7.2 Finanstilsynets foreløpige vurdering i Varselet

Finanstilsynet har som nevnt gjennomgått kundedokumentasjon for et utvalg av Foretakets kunder.

Finanstilsynet bemerket i Varselet at det i mottatt materiale ikke forelå dokumentasjon på at det var gjennomført risikovurderinger av kundene i forbindelse med kundekontrollen. Slik risikovurdering var heller ikke nedfelt i Foretakets rutiner.

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at Foretaket har hatt et lite bevisst forhold til risikoklassifisering, og ikke har vurdert og tatt hensyn til graden av risiko ved de ulike kundeforhold. I enkelte tilfeller var det heller ikke dokumentert at kundekontroll var gjennomført i forbindelse med etablering av kundeforhold.

7.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Foretaket opplyser i Tilsvaret at det, basert på type kunder og virksomhet, vurderer risikoen for at Foretaket benyttes til hvitvasking som forholdsvis lav. Foretaket erkjenner imidlertid at det ikke har

hatt nok eller systematisk fokus på risikovurdering av kunder slik loven krever. I forbindelse med ny hvitvaskingslov har Foretaket høsten 2018 oppdatert sine rutiner på området, og vedtatt en ny rutine som også inneholder bestemmelser om risikovurdering. Samtlige kunder skal risikoklassifiseres etter den nye rutinen, og Foretaket er i gang med å implementere dette.

Foretaket har videre redegjort for de tilfellene av mangelfull kundedokumentasjon som Finanstilsynet trakk frem i Varselet, og oversendt noe supplerende dokumentasjon i denne forbindelse.

7.4 Finanstilsynets endelige merknader

Det er Finanstilsynets endelige vurdering at Foretaket ikke har gjennomført risikovurderinger etter hvvl. §§ 5. Foretaket har ikke vurdert og tatt hensyn til risikoen ved de ulike kundeforhold, hvilket er en viktig forutsetning for å tilpasse omfanget og intensiteten av kundekontrolltiltakene, og også for Foretakets plikt til løpende oppfølging etter hvvl. § 14. Finanstilsynet tar for øvrig Foretakets kommentarer til etterretning.

8. Foretakets IKT-virksomhet

8.1 Rettslig grunnlag

Det følger av "Forskrift om bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT)" (IKT-forskriften) § 12 (1) at foretaket har ansvar for å oppfylle alle krav som stilles av denne forskrift. 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 også gis rett til å kontrollere de av leverandørens aktiviteter som er knyttet til avtalen.

Videre følger det av IKT-forskriften § 9 (3) at avvik som medfører vesentlig reduksjon i funksjonalitet som følge av brudd på konfidensialitet (beskyttelse av data), integritet (sikring mot uautoriserte endringer) eller tilgjengelighet til IKT-systemer og/eller data skal rapporteres til Finanstilsynet. Rapporteringen skal normalt omfatte hendelser som foretaket selv karakteriserer til alvorlighetsgrad svært alvorlig eller kritisk, men kan også omfatte andre avvik dersom disse avdekker spesielle sårbarheter i applikasjon, arkitektur, infrastruktur eller forsvarsverk.

8.2 Finanstilsynets vurdering i Varselet

Finanstilsynet har mottatt kopi av avtaler som omhandler Foretakets utkontraktering av IKT-tjenester. Det var Finanstilsynets vurdering i Varselet at Foretakets avtaler med to leverandører ikke i tilstrekkelig grad sikret Foretakets rett til en effektiv kontroll og revisjon av de av leverandørens aktiviteter som var omhandlet av avtalen.

Finanstilsynet viste videre til at det i mottatte styreprotokoller og IKT-avviksrapporter for 2015-2017 fremgår at Foretaket har hatt flere alvorlige IKT-hendelser i denne perioden. Hendelsene gjaldt tilfeller av manglende/utilgjengelige lydopptak og feil med arkivering av e-poster. For den ene hendelsen fremgikk det av mottatt styreprotokoll at Foretaket ser svært alvorlig på feilen, og at det var sterkt kritisk til tiden det har tatt å løse den. Det var Finanstilsynets vurdering i Varselet at de ovennevnte avvikene skulle vært rapportert til Finanstilsynet.

8.3 Foretakets kommentarer i Tilsvaret

Foretaket skrev i Tilsvaret at det har fokus på ansvar og muligheten til å utføre revisjon og kontroll hos leverandør når det inngår avtaler om utkontraktering, samt at det har praksis for at slike avtaler gjennomgås og godkjennes av complianceofficer før signering.

Foretaket har, sammen med aktuelle leverandører, gjennomgått de to utkontrakteringsavtalene som Finanstilsynet kommenterte i Varselet. Foretaket kan ikke se de svakhetene Finanstilsynet peker på, og mener at begge avtalene sikrer Foretakets styring og kontroll med data, samt rett til å utføre kontroller og revisjoner hos leverandør. For begge avtaler har Foretaket imidlertid inntatt nye presiseringer i avtaleteksten for ytterligere å klargjøre dette.

Hva gjelder rapportering av IKT-hendelser opplyser Foretaket at de nevnte avvikene ikke er rapportert til Finanstilsynet da de gjelder intern dokumentasjonsplikt som ikke berører kundeinformasjon eller Foretakets evne til å tilby tjenester og produkter til sine kunder. Foretaket mener at de nevnte avvikene ikke er av samme alvorlighet som de rapporteringspliktige hendelsene som Finanstilsynet viser til som eksempler i rundskriv fra 2009 om rapportering av IKT-hendelser. Foretaket ser imidlertid i ettertid at avvikene likevel burde ha blitt rapportert til Finanstilsynet.

8.4 Finanstilsynets endelige merknader

Den mottatte avtalen for utkontraktering av IKT-drift legger etter Finanstilsynets vurdering begrensninger på Foretakets mulighet til å drive effektiv kontroll og revisjon av leverandøren ved å begrense antall mulige revisjoner. Hva gjelder den andre utkontrakteringsavtalen som Finanstilsynet har kommentert over, så inneholder den mottatte avtalen ingen lovpålagte klausuler som sikrer Foretakets mulighet for styring og kontroll av data ved utkontraktering. Finanstilsynet tar til etterretning at Foretaket opplyser å ha oppdatert de nevnte utkontrakteringsavtalene, og ber om å få oversendt disse.

De fleste av de ovennevnte IKT-hendelsene omhandlet avvik og feil ved systemer knyttet til lydopptak eller arkivering av elektronisk kommunikasjon. Avvikene varte over lengre tid, og medførte brudd på bestemmelsene om dokumentasjon av investeringstjenester i vpf. § 10-31. Det er Finanstilsynets konklusjon at disse hendelsene skulle vært rapportert til Finanstilsynet etter IKT-forskriften § 9 (3).

9. Oppsummering og pålegg om retting

9.1 Oppsummering

Finanstilsynet har gjennom sine undersøkelser avdekket flere brudd på god forretningsskikk. Finanstilsynet har i punkt 2 pekt på flere tilfeller av mangelfulle og/eller feilaktige egnethetsvurderinger, og i punkt 3 på flere tilfeller av misvisende eller uriktig informasjon til kunder om risiko, kostnader og avkastning.

De beskrevne forholdene gir et samlet inntrykk av et generelt lavt kompetansenivå blant Foretakets meglere. Finanstilsynet har i punkt 5 konkludert med at Foretaket ikke har sørget for at de ansetter medarbeidere med nødvendig kompetanse og kunnskap, jf. vpf. § 9-7 (1) d, MiFID II-forskriften § 5-8 og ESMA's retningslinjer. Foretaket har opplyst at det i stor grad ansetter medarbeidere som mangler både relevant bransjeerfaring og kompetanse. Foretaket har videre hatt svært hyppig

utskiftning av ansatte i løpet av 2018. Flere av Foretakets meglere ser ikke ut til å forstå formålet med egnethetstesten, men synes snarere å gjennomføre testen for å tilfredsstillende dokumentasjonskrav. Flere av Foretakets meglere ser også ut til å mangle grunnleggende kunnskaper, både om øvrige krav knyttet til god forretningsskikk, og om Foretakets produkter. Finanstilsynet finner det skjerpene at de avdekkede forholdene har skjedd i tilknytning til rådgivning og salg av komplekse produkter med høy risiko til ikke-profesjonelle kunder.

Behovet for oppfølging og opplæring anses særlig stort i Foretaket som følge av høy turnover av medarbeidere med lav kompetanse, samt Foretakets fokus på investeringsrådgivning knyttet til kompliserte høyrisiko finansielle instrumenter til ikke-profesjonelle kunder. Finanstilsynet ser svært alvorlig på Foretakets tilsynelatende manglende forståelse for viktigheten av å ha kompetente medarbeidere. Finanstilsynet har videre merket seg at Foretakets styre ikke synes å ha hatt fokus på opplæring og kompetanseutvikling.

Ressurssituasjonen i compliancefunksjonen synes å ha vært anstrengt. Foretaket har ikke hatt tilstrekkelige ressurser til å sørge for tilfredsstillende opplæring og oppfølging av de ansatte. Finanstilsynet tar til etterretning at Foretaket styrker compliancefunksjonen til en 100% stilling. Finanstilsynet har mottatt oppdatert opplæringsplan fra Foretaket og merker seg at det nå er avsatt ytterligere ressurser til intern kompetanseheving.

9.2 Pålegg om retting

Finanstilsynet kan gi pålegg om retting dersom foretaket opptrer i strid med lov eller forskrift, jf. ny vphl. § 19-7 (1). Finanstilsynet opplyste i Varselet at Finanstilsynet vurderte å gi Foretaket enkelte pålegg om retting.

Finanstilsynet viser til oppsummeringen ovenfor om flere brudd på god forretningsskikk og kravene til egnethetsvurderinger og informasjon til kunder. Finanstilsynet har etter en konkret vurdering funnet grunn til å pålegge Foretaket å gjennomføre en gjennomgang av kundedokumentasjon for et antall av Foretakets nye kunder som har tegnet seg i warrants og aksjekuponger som beskrevet nedenfor for å dokumentere hvordan Foretaket gjennomfører egnethetsvurderinger og hvilken informasjon som gis til nye kunder som tegner seg i slike produkter.

Foretaket har etablert en opplæringsplan for Foretakets meglere. Sett i lyset av Foretakets mangelfulle dokumentasjon på relevante kvalifikasjoner og relevant erfaring for ansatte meglere, og de produktene Foretaket tilbyr, finner Finanstilsynet grunn til å pålegge Foretaket å dokumentere at meglerne har tilstrekkelig kunnskaps- og kompetansenivå til at Foretaket etterlever kravene til ansattes kunnskap og kompetanse.

Finanstilsynet viser videre til vurderingene som fremkommer i punkt 6.4, der det konkluderes med at Foretakets Salgsleder må anses som en faktisk leder i relasjon til ny vphl. § 9-10. Finanstilsynet finner som følge av dette grunn til å pålegge Foretaket å sørge for at Salgsleder i Foretaket blir egnethetsvurdert i tråd med kravene i verdipapirhandelloven.

Finanstilsynet har besluttet å ilegge Foretaket følgende pålegg:

1. Foretaket skal innen 1. september 2019 gjennomføre en fullstendig gjennomgang av all kundedokumentasjon for de siste 20 nye kundene som har tegnet seg i warrants og de 10 siste

nye kundene som har tegnet seg i aksjekuponger per dags dato. Gjennomgangen skal også omfatte samtlige kundesamtaler og dokumentasjon på øvrig kommunikasjon som er gjennomført i forbindelse med de aktuelle transaksjonene. Foretaket skal gjøre en vurdering av hvorvidt Foretakets investeringsrådgivning, egnethetsvurderinger og produktinformasjon til kunder, samt dokumentasjonen for øvrig tilfredsstillende kravene i verdipapirhandelloven og tilhørende forskrifter. En rapport fra gjennomgangen skal fremlegges Foretakets styre uten ugrunnet opphold. Rapporten og styreprotokollen skal deretter straks oversendes Finanstilsynet.

2. Foretaket skal dokumentere testresultater etter gjennomførte kontroller av meglernes kunnskaps- og kompetansenivå i medhold av Foretakets oppdaterte kompetanseplan, jf. kravene i vphl. § 10-14 jf. også ESMA's retningslinjer. Testresultatene skal fremlegges for Foretakets styre uten ugrunnet opphold. Testresultatene og styreprotokollen skal deretter straks oversendes Finanstilsynet, senest 1. november 2019.
3. Foretaket skal påse at salgsleder for meglerbordet blir egnethetsvurdert. Foretaket bes snarest, og senest innen 20. juni 2019, sende inn nødvendig dokumentasjon i henhold til vphl. § 9-10 (1) for vedkommende som innehar stillingen som salgsleder i Foretaket, slik at Finanstilsynet kan vurdere om vedkommende tilfredsstillende kravene som faktisk leder, jf. vphl. § 9-10 (1).

Dette vedtaket kan påklages til Finansdepartementet innen tre uker etter at det er mottatt, jf. forvaltningsloven (fvl.) kap VI. Klage sendes Finanstilsynet. Klagen må nevne det vedtak det klages over, samt denne endring som ønskes i det vedtaket det klages over. Det gjøres oppmerksom på reglene i fvl. §§ 18 og 19 om partenes adgang til å gjøre seg kjent med sakens dokumenter.

For Finanstilsynet

Anne Merethe Bellamy
avdelingsdirektør

Gry Evensen Skallerud
seksjonssjef

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.