



Styret i VERDIPAPIRSENTRALEN ASA
Postboks 1174 Sentrum
0107 OSLO

VÅR REFERANSE
22/6765

DERES REFERANSE

DATO
10.10.2022

Merknader til hendelse i Verdipapirsentralen ASA knyttet til tjenesten GF Custody

1. Innledning

Finanstilsynet ble 26. april 2022 orientert av Verdipapirsentralen ASA (Euronext Securities Oslo/ES-OSL) om en feil i applikasjonen GF-Custody. Feilen ble avdekket den 21. april 2022 og har medført tilfeller der noen aksjonærer ikke har fått deltatt og avgitt stemme på til sammen 23 generalforsamlinger i norske allmennaksjeselskaper.

2. Bakgrunn

For å stemme på generalforsamlinger i norske selskap der aksjene er innført i VPS-registeret, må aksjonærenes beholdninger normalt være registrert på en enkeltkonto slik at aksjonærene fremkommer av selskapenes aksjeeierregister. For aksjonærer som har sine aksjer registrert på en forvalterkonto og som ønsker å benytte sin stemmerett, må aksjene omregistreres til en enkeltkonto i forkant av generalforsamlingen. Etter at generalforsamlingen er avholdt, blir aksjene ført tilbake til forvalterkontoen. ES-OSL tilbyr sine kontoførere en tjeneste, GF-Custody, for å automatisere prosessen for opprettelse av enkeltkonto, overføring av aksjer fra forvalterkonto til enkeltkonto for stemmegivning, tilbakeflytting av aksjene til forvalterkonto og stenging av enkeltkontoen.

Dersom en kontofører benytter tjenesten når ES-OSL sine oppgjørssystemer er stengt, dvs under en oppgjørssyklus eller utenfor åpningstidene til ES-OSL, vil transaksjonene bli plassert i et venteregister i påvente av at oppgjørssystemene skal åpne. Når systemene åpner, skal transaksjonene sendes fra venteregisteret og prosesseres på normal måte. Bruken av venteregisteret er i tråd med behandlingen av andre typer transaksjoner som mottas i samme tidsrom.

3. Hendelsen

21. april 2022 ble det avdekket en funksjonsfeil i tjenesten GF-Custody. Feilen innebar at transaksjoner fra GF-Custody som ble plassert i venteregisteret ikke ble gjennomført når systemene gjenåpnet. Transaksjonene ble i stedet avvist, og det ble sendt en standardisert ISO15022 melding ("MT548-melding") til kontofører med feilmeldingen "System Error 304, call VPS".

I tjenesten GF-Custody fremsto imidlertid prosesseringen som normal og uten noen feilmeldinger. Dersom Kontofører Investor ikke reagerte på MT548-meldingen, eller identifiserte feilen gjennom andre kontroller, ble ikke den feilaktige avvisningen av transaksjonene oppdaget. Det var ikke etablert noen overvåkningsløsning for å identifisere om transaksjoner ble avvist.

Konsekvensene av at transaksjonene ble avvist, og at denne avvisningen ikke ble oppdaget verken av ES-OSL eller andre aktører i verdikjeden, var at aksjene ikke ble overført fra forvalterkonto til enkeltkontoer. Dette medførte at aksjonærene som hadde instruert sin forvalter om stemmegivning, ikke fikk deltatt på de berørte generalforsamlingene, og stemmene ble heller ikke medregnet ved avstemmingene på møtene.

Feilen ble oppdaget i forbindelse med en generalforsamling i april 2022. I etterkant har ES-OSL avdekket at feilen har sin opprinnelse fra en oppdatering av IT-systemet i august 2020.

ES-OSL har opplyst at feilen har inntruffet i forbindelse med 35 generalforsamlinger i 2021 og 2022.

- For 9 av disse tilfellene, alle i april 2022, ble det gjennomført manuelle korrigeringer.
- For 1 tilfelle ble generalforsamlingen avlyst, og feilen fikk dermed ingen konsekvenser.
- For 2 tilfeller, begge fra 2021, har ES-OSL identifisert at Kontofører Utsteder tilsynelatende korrigerer feilen i forkant av generalforsamlingen, men uten å oppfatte og/eller informere ES-OSL om en mulig feilsituasjon.
- For de resterende 23 generalforsamlingene ble feilsituasjonen ikke oppdaget, noe som medførte at enkelte aksjonærer ikke fikk stemt på generalforsamlingen. Hvilke selskaper dette gjelder og hvor stor andel av stemmene det gjaldt, fremkommer av vedlegg 1.

ES-OSL har opplyst at de har gjennomgått alle avstemmingene på de berørte generalforsamlingene, og har konkludert med at de manglende stemmene ikke har påvirket resultatet til noen av avstemmingene på disse møtene, og at generalforsamlingene skal anses gyldig avholdt. ES-OSL har benyttet ekstern bistand til å kvalitetssikre resultatet fra gjennomgangen av avstemmingene og vurderingen av generalforsamlingenes gyldighet.

ES-OSL sendte 5. mai 2022 et brev til alle selskapene som ble påvirket av hendelsen, og 9. mai 2022 sendte de brev til alle Kontofører Investor som ble påvirket av feilen. Det har vært opp til den enkelte Kontofører Investor om, og hvordan, de ville videreformidle informasjonen til sine kunder, og sikre at denne informasjonen nådde frem til berørte investorer.

4. Finanstilsynets vurderinger

4.1 Hendelsens konsekvenser

Finanstilsynet ser alvorlig på hendelsen og de konsekvenser den har medført. Aksjonærers rett til å stemme på generalforsamling er en grunnleggende og viktig rettighet i kapitalmarkedet, og muliggjør at eierne kan yte innflytelse over selskapene de har investert i. Hendelsen har medført at det i 23 generalforsamlinger i perioden august 2020 til april 2022 var aksjonærer som avga stemmer gjennom fullmakter, og som ikke ble registrert og hensyntatt ved gjennomføringen av generalforsamlingen.

ES-OSL uttrykker at de deler Finanstilsynets syn på feilens alvorlighetsgrad. ES-OSL understreker at hendelsen ble tatt på største alvor og at arbeidet med kartlegging og retting av hendelsen fikk høyeste prioritet fra det øyeblikket den ble avdekket. ES-OSL bemerker videre at andelen utelatte stemmer utgjorde i de fleste tilfellene under 1 %, og hadde ifølge deres analyser ikke betydning for stemmeresultatet i noen av generalforsamlingene. ES-OSL mener derfor at feilen hadde lite omfang og konsekvenser. Videre har ES-OSL konkludert med at generalforsamlingene ble gyldig avholdt.

Finanstilsynet noterer at ES-OSL har prioritert å rette feilen fra den ble oppdaget, og merker seg at foretaket, med bistand fra ekstern advokat, har konkludert med at alle de berørte generalforsamlingene er å anse som gyldig avholdt. Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse om generalforsamlingens gyldighet til orientering og legger denne til grunn for videre vurderinger.

Finanstilsynet tar til etterretning at det i flere tilfeller dreide seg om et begrenset antall stemmer. Samtidig vil Finanstilsynet påpeke at 23 generalforsamlinger er berørt, som er et betydelig antall. Finanstilsynet vil også fremheve at det er tilfeller der en betydelig andel ikke fikk utøvd sine rettigheter, eksempelvis i generalforsamlingene til ██████████ (28,13%), ██████████ (5,16%), ██████████ (3,51%) og ██████████ (5,25%). Videre er det Finanstilsynets klare forståelse at feilens omfang og konsekvens er nokså tilfeldig, og kunne vært betydelig større uten at dette hadde medført en tidligere identifisering av hendelsen hos ES-OSL. Dette, sammen med at feilen ikke ble oppdaget på ett og et halvt år, understreker etter Finanstilsynet vurdering sakens alvorlighetsgrad.

Finanstilsynet påpeker videre at oppbevaring av eierandeler i norske allmennaksjeselskaper på forvalterkonto kun er tillatt for utenlandske investorer. Internasjonalt er bruken av slike kontotyper i verdipapirsentraler den mest utbredte, og aktørene forventer gode og robuste løsninger for å kunne utøve sine eierrettigheter også fra slike kontoer. Den relativt høye andelen av utenlandsk eierskap i norske allmennaksjeselskaper, og der en stor andel er registrert på forvalterkontoer i ES-OSL, tilsier etter Finanstilsynets vurdering at kvaliteten på løsninger for utøvelse av aksjonærrettigheter fra forvalterkontoer er relevant for tilliten til det norske kapitalmarkedet.

4.2 Overvåking og testing av eget system

ES-OSL opplyser at feilen oppsto i august 2020 i forbindelse med en planlagt endring av venteregistret. Finanstilsynets forståelse er at dette er en kompleks løsning med flere avhengigheter, og påpeker ES-OSLs plikt til å gjennomføre testing med tilstrekkelig omfang og av høy kvalitet før endringer gjennomføres.

Videre påpeker Finanstilsynet at hendelsen tyder på mangler ved kontroll og overvåking av eget system. Overvåking av systemer og prosesser har til hensikt å minimere konsekvensene av uønskede hendelser. Finanstilsynet oppfatter at transaksjoner fra applikasjonen GF-Custody i seg selv alltid skal gjennomføres, og at dette også gjelder for transaksjoner som blir plassert i et venteregister i påvente av gjenåpning av systemet. En avvisning av slike transaksjoner, som er årsaken til denne hendelsen, vil derfor være å anse som en feilsituasjon. Feilsituasjonen oppsto i august 2020, og ble ikke avdekket før i april 2022. Det kan derfor synes som om ES-OSL ikke har hatt tilstrekkelig overvåking av eget system for å fange opp en slik feilsituasjon.

ES-OSL erkjenner at manglende kontroll og overvåking var en vesentlig medvirkende årsak til denne hendelsen. Foretaket understreker imidlertid at det ikke har forekommet hendelser i ES-OSLs

systemer med tilsvarende årsakssammenheng i nyere tid, og påpeker at ES-OSL har hatt en gjennomgående stabil drift over de senere årene og har stort fokus på at liknende hendelser ikke skal inntre. ES-OSL opplyser videre at de vil innføre alarmer for det tilfellet at transaksjoner i venteregisteret ikke blir gjennomført.

Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse til etterretning, og understreker at Finanstilsynet forventer at viktige tjenester overvåkes effektivt slik at eventuelle feil avdekkes raskt. Overvåking av systemer og prosesser har til hensikt å minimere konsekvensene av uønskede hendelser og det er derfor viktig at feilretting og kompenserende tiltak kan påbegynnes hurtig.

4.3 Kommunikasjon med kontoførerne

ES-OSL har basert løsningen på å varsle kontoførerne ved bruk av MT548-meldinger dersom feil skulle oppstå. Dette er meldinger som er utviklet for å tilrettelegge for høy grad av automatikk i behandlingen, og som for ES-OSL primært benyttes som statusmeldinger for transaksjoner som er meldt inn til Verdipapiroppgjøret (VPO). Det er ikke bragt på det rene hvordan kontoførerne har behandlet disse meldingene, men det fremstår som lite hensiktsmessig å benytte denne kommunikasjonsformen for å varsle om at denne type transaksjoner ikke ble gjennomført. Finanstilsynet forstår også at selve applikasjonen, GF-Custody, ikke ga noen indikasjoner eller tilbakemeldinger om mulige feil til kontoførerne. Finanstilsynet ber ES-OSL om å vurdere hvordan brukerne av systemet bør varsles dersom en feilsituasjon oppstår.

Finanstilsynet vil også påpeke at Kontofører Utsteder i to tilfeller selv identifiserte mangelfull stemmegivning og foretok korrigeringer, men uten at ES-OSL er blitt gjort oppmerksom på dette. En manglende tilbakemelding om slike alvorlige feilsituasjoner fra brukere av GF Custody-løsningen, indikerer behov for klargjøring av roller og bedre kontakt mellom ES-OSL og verdikjeden.

4.4 Informasjon om hendelsen

ES-OSL har informert alle de berørte utstederne om hendelsen. I tillegg er det sendt brev til de kontoførerne som representerte investorer som ble berørt av hendelsen. Finanstilsynet forstår at ES-OSL har latt det være opp til den enkelte Kontofører Investor hvorvidt de berørte aksjonærene har blitt informert om at deres stemme ikke ble tatt med i avstemmingene i de ulike generalforsamlingene. De berørte aksjonærene er utenlandske investorer, og Finanstilsynet er kjent med at det kan være til dels lange forvalterstrukturer med flere ledd involvert. I tillegg er det stadig endringer i disse strukturene. Finanstilsynet stiller derfor spørsmål ved om ES-OSL burde gjort mer for å sikre at berørte investorer er gjort kjent med at deres stemme ikke ble hensyntatt på generalforsamlingen. Finanstilsynet ber om styrets kommentar.

Finanstilsynet vil påpeke at ES-OSL skal informere Finanstilsynet om alvorlige hendelser straks de er avdekket. Utfyllende rapporter og tilleggsinformasjon skal ettersendes når dette er klart. ES-OSL ble først oppmerksom på hendelsen torsdag 21. april, og Finanstilsynet ble varslet tirsdag 26. april. Det er Finanstilsynets vurdering at å informere om hendelsen fem dager etter at den først ble oppdaget, er for sent. ES-OSL har bemerket at hendelsens faktiske omfang først ble kartlagt med noenlunde sikkerhet i løpet av mandag 25. april 2022, hvorpå Finanstilsynet ble varslet dagen etter. Finanstilsynet påpeker likevel at ES-OSL den 22. april sendte melding til alle brukere om å unngå bruk av løsningen utenfor åpningstiden grunnet feil i løsningen. Finanstilsynet er derfor kritisk til at

tilsynet ikke ble varslet tidligere og påpeker at foretaket skal varsle Finanstilsynet straks, og ikke vente til sakens omfang er kartlagt eller saken er løst.

Finanstilsynet ber om at kopi av brevet sendes til ES-OSLs eksterne revisor.

For Finanstilsynet

Knut Haugan
seksjonssjef

Marit Wærnhus
tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.

Vedlegg 1

Generalforsamlinger berørt av feil i GF Custody

Navn	ISIN	Dato berørt general- forsamling	Utelatte stemmer
			0,10 %
			0,00 %
			0,00 %
			0,60 %
			0,48 %
			0,12 %
			5,25 %
			3,51 %
			0,01 %
			0,89 %
			5,16 %
			0,21 %
			0,03 %
			0,04 %
			0,01 %
			0,00 %
			0,10 %
			0,06 %
			0,01 %
			0,04 %
			28,13 %
			1,34 %
			2,19 %