



HUDDLESTOCK INVESTOR SERVICES AS  
Postboks 120  
4001 STAVANGER

**VÅR REFERANSE**  
22/9179

**DERES REFERANSE**

**DATO**  
20.12.2023

## Tilsynsrapport

### 1. Innledning

Finanstilsynet har gjennomført et dokumentbasert tilsyn i Huddlestock Investor Services AS (tidligere Trac Services AS, heretter omtalt som Foretaket). Tilsynet ble varslet i brev datert 30. august 2022. Forespørsel om ytterligere dokumentasjon ble sendt Foretaket 18. november 2022.

Foretaket har tillatelse til å yte investeringstjenester som nevnt i verdipapirhandelloven (vphl.) § 2-1 (1) nr. 1 og 2, samt tilknyttet tjeneste som nevnt i vphl. § 2-6 (1) nr. 1 og 4. Foretaket har også tillatelse til å opptre som forvalter (nominee), jf. verdipapirsentralloven § 4-4 (5), verdipapirfondloven § 4-10 (4) og allmennaksjeloven § 4-10 (1).

Foretaket tilbyr handels- og oppgjørstjenester knyttet til verdipapirfond, føring og håndtering av andelshaverregister for verdipapirfond samt diverse rapporteringstjenester. Foretaket hadde på tilsynstidspunktet åtte ansatte.

Foretaket har to kundegrupper: (i) "Business-to-business" (B2B – verdipapirforetak med egne tillatelser til å yte investeringstjenester overfor sine slutt kunder), (ii) "Business-to-consumer" (B2C – egne direkte kunder). Foretaket hadde på tilsynstidspunktet ca. 10 000 B2C-kunder, som ble overtatt i forbindelse med kjøp og påfølgende innfusjonering av verdipapirforetaket Agasti Capital Markets AS i 2016. Foretaket har etter det opplyste ikke tatt inn nye B2C-kunder etter fusjonen i 2016.

Foretaket mottok Finanstilsynets foreløpige tilsynsrapport i brev datert 18. august 2023 (Rapporten). Foretaket ga sine kommentarer til Rapporten i brev datert 28. september 2023 samt e-poster datert 16. august og 23. august 2023 (Tilsvaret).

Kopi av denne rapporten bes sendt til Foretakets revisor.

### 2. Styring og kontroll

#### 2.1. Rettslig grunnlag

Det følger av vphl. § 9-11 (1) at styret har det overordnede ansvaret for forvaltningen av verdipapirforetaket, og at styret skal føre tilsyn med foretakets virksomhet. Styret skal sørge for at foretaket organiseres og ledes på en effektiv og fornuftig måte, herunder på en måte som forhindrer interessekonflikter, og som fremmer markedets integritet og kundens interesser. Etter vphl. § 9-11 (2) og (3) skal styret blant annet føre tilsyn med foretakets overordnede styrings- og kontrollordninger,

og overvåke og regelmessig vurdere hvor effektiv foretakets organisering og ledelse er. Styret skal treffe egnede tiltak for å rette opp eventuelle mangler.

Det følger av vphl. § 9-16 (1) nr. 1 at verdipapirforetak skal ha tilstrekkelige og betryggende retningslinjer, rutiner og kontrollmetoder som skal sikre at foretaket, dets ledere, ansatte og tilknyttede agenter etterlever sine forpliktelser etter lov og forskrifter. Det er fastsatt detaljerte regler for verdipapirforetakenes funksjon for regeletterlevelse (compliancefunksjon) i kommisjonsforordning (EU) 2017/565 (Kommisjonsforordningen), jf. verdipapirforskriften (vpf.) § 2-2 (1).

Verdipapirforetak skal etter artikkel 22 nr. 2 innføre og opprettholde en fast og effektiv compliancefunksjon som opptrer uavhengig, og skal etter artikkel 22 nr. 3 (a) sikre at compliancefunksjonen har den myndighet, de ressurser og den sakkunnskap som er nødvendig, samt tilgang til alle relevante opplysninger.

Det følger av vphl. § 19-2 (1) at verdipapirforetak plikter å gi Finanstilsynet de opplysninger som kreves om forhold som angår foretakets forretning og virksomhet.

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

### **Kundebehandling**

Finanstilsynet har gjennomgått Foretakets compliancerapporter f.o.m. november 2019 t.o.m. september 2022 samt Foretakets styreprotokoller for perioden 2020 – 2022. Finanstilsynet bemerket i Rapporten at compliancerapportene beskriver vedvarende tilsynelatende alvorlige brudd på verdipapirhandelloven knyttet til svikt i Foretakets behandling av kunder som kun (eller hovedsakelig) har kontanter i sin beholdning hos Foretaket. Problemene ser ut til å primært dreie seg om kunder som har gitt beskjed til Foretaket om å selge ut hele sin beholdning og avslutte kundeforholdet. Det pekes også på vedvarende svikt i Foretakets håndtering av et stort antall uoppgjorte dødsbo og at flere kunder ikke har inngått kundeavtale med Foretaket. Det gjentas i flere av rapportene at hoveddelen av regelbruddene ikke anses mulig å rette opp innen rimelig tid med eksisterende bemanning og systemer. Finanstilsynet bemerket at selv om bruddene og compliance' anbefalte tiltak er lagt frem for styret i compliancerapporter, ofte gjentatte ganger, så ser det ikke ut til at styret har forholdt seg til flere av disse.

Finanstilsynet beskrev i Rapporten de konkrete tilfellene hvor styret tilsynelatende ikke har behandlet compliance' påpekninger og anbefalte tiltak, og viste til Foretakets ettersendte redegjørelser og dokumentasjon fra desember 2022 hvor Foretaket for flere av de aktuelle tilfellene forklarer at de rapporterte avvikene enten ble håndtert eller at styret var uenig i compliance' påpekninger. Finanstilsynet ba i Rapporten om en konkret redegjørelse for styrets faktiske behandling av det enkelte tilfellet, herunder hvorfor styret gjennomgående har tatt compliance' påpekninger og foreslåtte tiltak "til orientering" uten å protokollere styrets tilslutning eller uenighet.

Det var Finanstilsynets foreløpige konklusjon at Foretaket ikke har hatt tilstrekkelige og betryggende retningslinjer, rutiner og kontrollmetoder, jf. vphl. § 9-16 (1) nr. 1, ved at Foretaket ikke har sørget for en effektiv og uavhengig compliancefunksjon med nødvendig myndighet, ressurser, sakkunnskap og tilgang til alle relevante opplysninger, jf. Kommisjonsforordningen artikkel 22 nr. 2 og 3 (a), jf. vpf. § 2-2 (1). Det var dermed også Finanstilsynets foreløpige konklusjon at Foretakets styre ikke har ført tilfredsstillende tilsyn med Foretakets virksomhet og overordnede styrings- og kontrollordninger, eller foretatt hensiktsmessig vurdering av hvor effektiv foretakets organisering og ledelse er, jf. vphl. § 9-11 (1), (2) og (3). Styret har heller ikke truffet egnede tiltak for å rette opp disse manglene, jf.

vphl. § 9-11 (3). Finanstilsynet påpekte også at Foretaket i disse tilfellene heller ikke har fulgt sin egen compliancerutine.

### **Hvitvasking**

Finanstilsynet bemerket i Rapporten at det i compliancerapportene også pekes på vedvarende tilsynelatende alvorlige brudd på hvitvaskingsloven knyttet til manglende risikovurdering av kunder og kundetiltak. Finanstilsynet beskrev i denne forbindelse Foretakets motstridende opplysninger til Finanstilsynet i henholdsvis det pågående tilsynet og i et tidligere gjennomført tematisyn knyttet til hvitvasking. Foretaket la i det tidligere hvitvaskingstilsynet frem en oversikt som viste gjennomført risikoklassifisering etter hvitvaskingsloven (hvv.) av samtlige B2C-kunder. Foretaket opplyste ikke den gang at risikoklassifiseringen manglet forankring i den enkelte kundes faktiske omstendigheter, slik det kreves etter hvv. § 9 (1). I Foretakets senere oversendelse i forbindelse med det pågående tilsynet fremkommer det imidlertid av Foretakets redegjørelse og vedlagte compliancerapporter at Foretakets risikoklassifisering på tidspunktet for hvitvaskingstilsynet kun var 45% ferdigstilt og at resterende klassifiseringer var foreløpige vurderinger. Foretaket forklarte i sitt svar til Finanstilsynet fra desember 2022 at disse foreløpige vurderingene var *"basert på opplistede generiske data"* og at det for disse kundene gjestod å foreta en *"individuell risikovurdering av hver enkelt kunde ihht innhentet informasjon fra kunden"*. Foretaket skrev også at styret ikke var involvert i Foretakets oversendelse til Finanstilsynet i forbindelse med det tidligere hvitvaskingstilsynet.

Finanstilsynet var i Rapporten kritisk til at Foretaket i forbindelse med det tidligere hvitvaskingstilsynet ikke opplyste om at store deler av den oversendte oversikten over risikoklassifiserte kunder – som inngikk som en vesentlig del av Finanstilsynets vurderingsgrunnlag – ikke var reell. Foretaket oversendte ikke compliancerapporter i forbindelse med hvitvaskingstilsynet, og beskrev den gang heller ikke i oversendelsesbrevet til Finanstilsynet compliance' påpekte vedvarende brudd på hvitvaskingsloven. Det fremgår som nevnt av Foretakets compliancerapporter, oversendt i forbindelse med det pågående tilsynet, at manglende etterlevelse av hvitvaskingsloven generelt og kravet til risikoklassifisering av kunder spesielt var et internt velkjent vedvarende problem på tidspunktet for hvitvaskingstilsynet. Finanstilsynet skrev videre at det merker seg at styret, som Foretakets øverste kontrollorgan, ikke ønsket å være involvert i Foretakets oversendelse til Finanstilsynet. Finanstilsynet stilte i Rapporten spørsmål ved dette, tatt i betraktning at styret nettopp var godt kjent med compliance' gjentatte påpekninger av etterlevelsproblemene på hvitvaskingsområdet.

Det var Finanstilsynets foreløpige konklusjon at Foretaket i forbindelse med det tidligere hvitvaskingstilsynet ikke har gitt Finanstilsynet de opplysninger som kreves om forhold som angår foretakets forretning og virksomhet, ved å ikke ha gitt fullstendige opplysninger om de reelle forhold knyttet til Foretakets fremlagte risikoklassifiseringsoversikt, jf. vphl. § 19-2 (1).

## **2.3. Foretakets kommentarer i Tilsvaret**

### **Kundebehandling**

Foretaket skriver i Tilsvaret at *"De funn og anbefalinger som Compliance har beskrevet i rapportene har blitt behandlet, vurdert og fulgt opp av styret. Dette har blitt gjort under diskusjonene i styremøtene, og fordi Foretaket er lite har relevante personer fra administrasjonen vært til stede under møtene. Instruksjer og avklaringer fra styret har derfor blitt gitt "over bordet", og på grunn av de korte kommandolinjene har det dessverre ikke vært fokus på å nedfelle styrets vurderinger og instruksjer i styreprotokollene [...] Styret erkjenner at måten Compliance-rapportene er utformet på, samt den manglende protokolleringen av styrets behandling og diskusjoner med administrasjonen og*

*Compliance, kan skape inntrykk av at styret har ignorert Compliance's anbefalinger. Dette har imidlertid ikke vært tilfellet [...]*

*De forhold som Finanstilsynet peker på er i all hovedsak knyttet til kundeporteføljen som medfulgte kjøpet av Agasti Capital Markets AS. Når det gjelder denne kundeporteføljen er dette i hovedsak passive kunder hvor det i svært liten grad utøves aktiviteter annet enn rapportering, håndtering av innløsninger fra kunder, skifte/dødsfall samt utbetalinger fra investeringer som kundene innehar. Det er ingen aktiviteter knyttet til nysalg eller re-investeringer av utbetalte midler for disse kundene [...]*

*Styret opplever at selskapet hele tiden har jobbet godt med å lukke funn knyttet til disse kundene, og ikke minst hindre reell risiko knyttet til blant annet hvitvasking og god forretningsskikk. Det er blant annet innført «frys» av kunder som ikke har tilstrekkelig dokumentasjon/avtaler på plass, samt terskler for gebyr knyttet til kontoforhold. Samtidig har styret forståelse for at det har vært krevende for administrasjonen å komme i kontakt og få ønsket respons fra et stort antall kunder. Det være seg alt fra manglende respons på utsendte brev og mail, samt skepsis til å oppgi nødvendig informasjon eller logge på nett ved hendelser i fra Foretaket. Styret mener likevel at de tiltak som har vært innført, med (i) tiltak for å innhente kundeinformasjon iht. hvitvaskingsloven kombinert med «frys» av kunden inntil dette er på plass, og (ii) jevnlige purringer til kunder hvor Foretaket mangler kontodetaljer for utbetaling av kontanter, har vært tilstrekkelige. Dette må ses i lys av at dette som nevnt gjelder gamle og passive kundeforhold, og hva styret anser er forholdsmessig ressursbruk gitt alvorlighetsgraden av funnene. Styret erkjenner at styreprotokollene bedre kunne ha belyst de ulike diskusjonene som har vært i styret i de refererte styremøtene ".*

Foretaket redegjør i Tilsvaret for de konkrete tilfellene Finanstilsynet trakk frem i Rapporten hvor styret ikke ser ut til å ha behandlet compliance' påpekninger og anbefalte tiltak. Foretaket bekrefter for samtlige tilfeller at den aktuelle saken faktisk ble behandlet av styret, men at styrets beslutning ikke ble protokollert.

### **Hvitvasking**

Foretaket skriver i Tilsvaret at det i oversendelsen av dokumentasjon i forbindelse med det tidligere hvitvaskingstilsynet ble redegjort for kontroller og tiltak, men at det ikke ble gitt informasjon om status for gjennomføringen av disse tiltakene, herunder hvilke som var ferdigstilt og hvilke Foretaket fortsatt arbeidet med. Foretaket bekrefter at på tidspunktet for tematilsynet var alle B2C-kundene risikoklassifisert basert på generiske data og Foretakets kjennskap til kundemasse og handelsmønster, og at bakgrunnen for dette var at "det var utfordrende å få respons fra en del av kundene i denne kundegruppen. Foretaket anså det som viktigere å få risikoklassifisert kundene basert på generiske data og foretakets generelle kunnskap om kundene og handelsmønster, enn å vente med dette til alle iverksatte tiltakene var 100 % ferdigstilt, og således ikke ha en formening om risikonivå på kundene i en lengre periode". Foretaket kommenterte videre at "I utarbeidelsen av svar på tematilsynet arbeidet Foretaket med ett og ett punkt på Finanstilsynet liste over etterspurte opplysninger og dokumentasjon, og når punktene ble vurdert og besvart isolert opplevde vi at vi ga den informasjonen vi ble bedt om. Når opplysningene om tiltak som ble iverksatt [...] ses i sammenheng med den fremlagte oversikten over risikoklassifisering for kunder, ser vi imidlertid at det fremstår som at Foretaket hadde ferdigstilt risikoklassifisering av hele B2C-segmentet. At dette dannet grunnlag for misforståelse burde vi ha fanget opp og forklart overfor Finanstilsynet, og vi beklager at dette ikke ble oppdaget [...] Årsaken til at dette likevel sto som 45 % fullført i compliancerapporten er at compliance først endrer ferdigstillelsesprosent når de enkelte tiltakene er helt ferdigstilt. Det fremkommer av compliancerapportens vedlegg at «%-ferdigstilt kolonne er kun ment som et grovestimat basert på totale arbeidsoppgaver/mengde pr sak, og skal ikke ses på som en matematisk korrekt beregning.» På tidspunkt for tematilsyn var alle tiltak godt påbegynt og rundt halvparten av tiltakene ferdigstilt, derav anslått til 45 % ferdigstilt i Compliancerapporten. For ordens skyld

*opplyses det om at de fleste tiltakene nå er ferdigstilt, og Foretaket kan informere om at ingen av kundene har endret risikoklassifisering basert på ny oppdatert informasjon som foretaket har innhentet".*

Når det gjelder Finanstilsynets bemerkning i Rapporten om styrets manglende involvering i Foretakets oversendelse av dokumentasjon i forbindelse med det tidligere hvitvaskingstilsynet, skriver Foretaket at siden status på Foretakets arbeid med etterlevelse på hvitvaskingsområdet var godt kjent for både styret og administrasjonen "vurderte styret det som forsvarlig å overlate oversendelsen til administrasjonen. I ettertid ser vi imidlertid at det hadde vært en fordel om besvarelsen ble forelagt styret før innsendelse. En gjennomgang av styret kunne bidratt til å få frem nyansene i besvarelsen. Kanskje ville styret også fanget opp at redegjørelsen sammen med dokumentasjonen som ble oversendt kunne fremstå misvisende når det gjaldt status på arbeidet med risikoklassifiseringer av kundene, og dermed avverget den misforståelsen som har oppstått".

## **2.4. Finanstilsynets konklusjon**

Finanstilsynet er kritisk til at Foretaket over en lang periode ikke har sørget for å føre styreprotokoller som dokumenterer styrets arbeid.

Finanstilsynet presiserer viktigheten av at styret er bevisst sitt ansvar som mottaker av compliance-rapportene og sørger for å dokumentere en forsvarlig behandling av disse. Styret skal også sørge for at compliancefunksjonen har nødvendig myndighet, ressurser og sakkunnskap, og får alle relevante opplysninger, slik at den kan fungere effektivt. Det var som nevnt, basert på Foretakets mangelfulle styreprotokoller, Finanstilsynets inntrykk at styret ser ut til å ha ignorert flere rapporterte vedvarende etterlevelseshbrudd og compliance' anbefalte tiltak. Foretaket skrev i sitt svar til Finanstilsynet fra desember 2022 at det er uenig i flere av compliance' anførsler og anbefalinger, men styret har ikke protokollert at dette er diskutert og avklart med compliance. Finanstilsynet tar Foretakets redegjørelser til etterretning, men understreker at så lenge dette ikke er dokumentert så etterlater det et inntrykk av at compliance i de aktuelle tilfellene ikke har hatt alle relevante opplysninger eller tilstrekkelig sakkunnskap. Når styret ikke har sørget for forsvarlig protokollering, og i stedet nøyet seg med muntlige tilbakemeldinger "off the record", så kan det medføre en betydelig risiko for at compliancefunksjonens myndighet og evne til å fungere effektivt svekkes, og at den kontrollerer forhold som styret mener er unødvendig å kontrollere.

Finanstilsynet er videre kritisk til at styret ikke kvalitetssikret Foretakets oversendelse til Finanstilsynet i forbindelse med det tidligere hvitvaskingstilsynet.

Det er Finanstilsynets konklusjon at Foretakets styre ikke har sørget for å dokumentere tilfredsstillende tilsyn med Foretakets virksomhet og hensiktsmessig vurdering av hvor effektiv foretakets organisering og ledelse er, jf. vphl. § 9-11 (1) og (3). Det er videre Finanstilsynets konklusjon at Foretaket i forbindelse med det tidligere hvitvaskingstilsynet ikke har gitt Finanstilsynet de opplysninger som kreves om forhold som angår Foretakets forretning og virksomhet, ved å ikke ha gitt fullstendige opplysninger om de reelle forhold knyttet til Foretakets fremlagte risikoklassifiseringsoversikt, jf. vphl. § 19-2 (1). Finanstilsynet vil presisere viktigheten av at Foretaket gir gode og fyllestgjørende opplysninger i sin kommunikasjon med Finanstilsynet.

### **3. God forretningsskikk – Behandling av kunder med stor andel kontanter**

#### **3.1. Rettslig grunnlag**

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

#### **3.2. Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten**

Finanstilsynet viste i Rapporten til Foretakets opplysning om at det i sin gjennomgang av samtlige kunder som har meldt inn ordre om salg av hele fondsbeholdningen i perioden fra 2017 til 2022 har identifisert 355 kunder som kun har hatt kontantbeholdning ved årsslutt utsalgsår eller påfølgende år, og at 38 av disse kundene hadde gjenværende kontantbeholdning per november 2022. Foretaket har oppgitt de vanligste årsakene til at kunder har hatt gjenværende kontantbeholdning etter gjennomført salg av beholdningen, og at det har *"identifisert fem kunder med kontantbeholdning etter fondsutsalg tidligere år, der foretaket er årsaken til at kundeforholdet ikke er avsluttet. Foretaket har for disse kundene tilbakeført årlig avgift for årene 2017 – 2022"*.

Finanstilsynet skrev i Rapporten at det har sett nærmere på Foretakets oversendte oversikt over de 355 kundene. Finanstilsynet merket seg flere kunder med gjenstående kontantbeholdning over flere år etter gjennomført salg av kundens beholdning, og hvor Foretaket har fortsatt å belaste årlige gebyrer på gjenstående kontantbeholdning. Finanstilsynet stilte spørsmål ved Foretakets konklusjon om at det i kun de fem identifiserte tilfellene var årsaken til at kundeforholdet ikke ble avsluttet.

Det var Finanstilsynets foreløpige konklusjon at Foretaket i flere tilfeller ikke har etterlevet kravet om god forretningsskikk, jf. vphl. § 10-9 (1), ved å ikke ha sørget for å overføre kundens kontantbeholdning til kundens egen konto og avslutte kundeforholdet der det var ønsket. Finanstilsynet bemerket også at Foretaket ikke ser ut til å ha rutiner for behandling av kunder som ønsker å selge ut hele beholdningen og avslutte kundeforholdet.

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

Foretaket gir i Tilsvaret en grundig redegjørelse for hendelsesforløpet for de 355 kundene, og de ulike årsakene til at kundene har hatt kontantbeholdning ved årsslutt utsalgsår eller påfølgende år. Foretaket har oversendt en rekke arbeidsbeskrivelser (som ikke er en del av Foretakets rutinesamling, som Finanstilsynet tidligere har mottatt) for hvordan de ulike tilfellene skal håndteres. Foretaket opplyser at antall kunder med kun kontantbeholdning er redusert fra 38 til 12 per september 2023.

#### **3.4. Finanstilsynets konklusjon**

Finanstilsynet tar Foretakets redegjørelse til etterretning. Finanstilsynet ser at Foretaket har arbeidet systematisk over tid for å redusere antall kunder som kun har kontantbeholdning.

### **4. God forretningsskikk – Rapportering til kunder**

#### **4.1. Rettslig grunnlag**

Det følger av vphl. § 10-17 (2) at verdipapirforetak skal gi kunden hensiktsmessige rapporter om tjenestene foretaket har utført. Rapportene skal omfatte periodisk informasjon til kunden hvor det tas hensyn til arten og kompleksiteten til de finansielle instrumentene og tjenestene som er ytt.

Rapportene skal også omfatte relevante kostnader i tilknytning til transaksjoner og tjenester som er utført for kundens regning.

Det følger av Kommisjonsforordningen artikkel 50 nr. 9 at *"Investment firms shall provide annual ex-post information about all costs and charges related to both the financial instrument(s) and investment and ancillary service(s) where they have recommended or marketed the financial instrument(s) or where they have provided the client with the KID/KIID in relation to the financial instrument(s) and they have or have had an ongoing relationship with the client during the year. Such information shall be based on costs incurred and shall be provided on a personalised basis"*.

Det følger som nevnt av vphl. § 19-2 (1) at verdipapirforetak plikter å gi Finanstilsynet de opplysninger som kreves om forhold som angår foretakets forretning og virksomhet.

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

Finanstilsynet viste i Rapporten til Foretakets oversendte eksempel på årlig kostnadsoversikt som sendes til Foretakets B2C- og B2B-kunder, og Foretakets beskrivende kommentarer. Finanstilsynet bemerket at Foretaket ikke da opplyste om at det faktisk ikke har sendt slike rapporter til kundene de to siste årene. Finanstilsynet viste videre til Foretakets compliancerapport fra juni 2022, hvor det fremgår at Foretaket ikke har sendt ut ex-post rapportering av kostnader for 2020 og 2021, hverken til B2C-kunder eller til B2B-kunder, og at Finanstilsynet i november 2022 ba Foretaket om en redegjørelse for årsaken til dette og hvilke tiltak som er iverksatt for å rette dette.

Finanstilsynet kommenterte videre Foretakets svar fra desember 2022, hvor det beskriver en samarbeidsavtale med ekstern systemleverandør inngått i desember 2020, som blant annet omfattet utarbeidelse av ex-post kunderapporter for 2020. Foretaket skrev at prosjektet tok vesentlig lengre tid enn forespeilet, og at dato for lansering ble utsatt flere ganger. Foretaket bemerket at det ikke kunne forutse at løsningen ikke var på plass før oktober 2022, og at det derfor valgte å ikke utvikle ex-post rapportering i det gamle systemet som en mellomløsning. Foretaket opplyste at ex-post rapporter for 2020 og 2021 ble publisert for samtlige kunder i oktober 2022.

Finanstilsynet skrev i Rapporten at Foretaket i sitt svar opplyser at det var kjent med forsinkelser allerede før signering av det strategiske samarbeidsavtalen i desember 2020, og at det i flere styreprotokoller var løpende oppdateringer angående forsinkelser. Finanstilsynet bemerket at problematikken knyttet til manglende ex-post rapportering først ble formidlet i compliancerapport fra juni 2022, men at den burde ha vært vurdert tidligere.

Det var Finanstilsynets foreløpige konklusjon at Foretaket i den opprinnelige oversendelsen av dokumentasjon i september 2022 knyttet til ex-post rapportering ikke har gitt Finanstilsynet de opplysninger som kreves om forhold som angår Foretakets forretning og virksomhet, ved å ikke ha gitt fullstendige opplysninger om de reelle forhold knyttet til Foretakets manglende kostnadsrapportering til kunder, jf. vphl. § 19-2 (1). Det var også Finanstilsynets foreløpige konklusjon at Foretaket over en lang periode har brutt kravet til kostnadsrapportering, jf. vphl. § 10-17 (2) og Kommisjonsforordningen artikkel 50 nr. 9, jf. vpf. § 2-2 (1).

#### **4.3. Foretakets kommentarer i Tilsvaret**

Foretaket skriver i Tilsvaret at det *"ser at informasjon om at foretaket hadde systemtekniske utfordringer som førte til store forsinkelser i leveranse av ex-post rapport særlig for 2020 burde vært inkludert sammen med eksempel på «årlig kostnadsoversikt Trac 2021.» Dette kom likevel [...] tydelig frem av compliancerapport fra juni 2022, som ble oversendt Finanstilsynet samtidig, noe som*

etter styrets mening viser klart at Foretaket ikke har hatt til hensikt å holde tilbake opplysninger som kreves om forhold som angår Foretakets forretning og virksomhet". Foretaket sier seg enig i at ex-post kostnadsrapportering for 2020 var sterkt forsinket og at rapporteringen for 2021 var forsinket, men at denne ble sendt innenfor riktig rapporteringsår.

#### **4.4. Finanstilsynets konklusjon**

Det er Finanstilsynets konklusjon at Foretaket i den opprinnelige oversendelsen av dokumentasjon i september 2022 knyttet til ex-post rapportering ikke har gitt Finanstilsynet de opplysninger som kreves om forhold som angår Foretakets forretning og virksomhet, ved å ikke ha gitt fullstendige opplysninger om de reelle forhold knyttet til Foretakets manglende kostnadsrapportering til kunder, jf. vphl. § 19-2 (1). Finanstilsynet presiserer igjen viktigheten av at Foretaket gir gode og fyllestgjørende opplysninger i sin kommunikasjon med Finanstilsynet. Det er også Finanstilsynets konklusjon at Foretaket over en lang periode har brutt kravet til kostnadsrapportering, jf. vphl. § 10-17 (2) og Kommisjonsforordningen artikkel 50 nr. 9, jf. vpf. § 2-2 (1). Finanstilsynet tar for øvrig Foretakets redegjørelse til etterretning.

### **5. Kundetiltak knyttet til hvitvasking**

#### **5.1. Rettslig grunnlag**

Det følger av hvvl. § 9 (1) at rapporteringspliktige skal gjennomføre kundetiltak etter hvvl. §§ 10 til 20 og løpende oppfølging etter hvvl. § 24 på grunnlag av en vurdering av risiko for hvitvasking og terrorfinansiering. Kundens risikoprofil må holdes oppdatert, og rapporteringspliktige skal kunne påvise at omfanget av utførte tiltak er tilpasset den aktuelle risikoen, jf. hvvl. § 9 (2) og (3).

#### **5.2. Finanstilsynets foreløpige vurderinger i Rapporten**

Finanstilsynet viste i Rapporten til Foretakets oversendte kundeoversikt, og bemerket at det for en rekke kunder i oversikten er store avvik mellom opplyst utgående beholdning og den utgående beholdning som burde følge av opplysningene i oversikten, og hvor det hverken er oppgitt dato for kundens siste pålogging, dato for kundens siste aksept av Foretakets forretningsvilkår eller dato for siste oppdatering av kundeopplysninger for risikovurdering og kundetiltak. Det så dermed ut til at kundene har fått solgt hele eller deler av sin beholdning av fond og fått utbetalt midler (og i enkelte tilfeller tilført midler til sin konto hos Foretaket), uten at det er innhentet nødvendige kundeopplysninger og gjennomført nødvendige kundetiltak. Finanstilsynet trakk frem fire kunder som eksempler.

Finanstilsynet bemerket også at Foretaket har svært mange B2C-kunder som har hatt relativt store beholdninger av unoterte aksjer, og som tilsynelatende har solgt betydelige beløp i perioden uten at Foretaket ser ut til å ha innhentet nødvendige kundeopplysninger og gjennomført påkrevde kundetiltak. Finanstilsynet trakk frem tre kunder som eksempler.

Det var Finanstilsynets foreløpige konklusjon at Foretaket i flere tilfeller har brutt hvvl. §§ 9 og 24, ved å utbetale til eller motta fra B2C-kunder betydelige beløp uten at Foretaket har innhentet nødvendige kundeopplysninger og gjennomført nødvendige kundetiltak.

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

Foretaket skriver i Tilsvaret at kundeoversikten som Finanstilsynet viser til i Rapporten *"ikke inneholdt dato hvor foretaket manuelt har innhentet dokumentasjon fra kunden på kundeetablering og kundetiltak – dermed viser ikke dokumentet nødvendigvis når kundetiltak sist ble gjennomført for*



*kundene. Foretaket beklager misforståelser som har oppstått på grunn av dette". Foretaket bemerker at mens B2C-kunder kan gi instruks via Foretakets web-portal om overføring av kontantbeholdning, så skjer instruks om salg av fond via Foretakets kundesenter, og at "Kundesenteret betjenes via mail eller pr post. Følgelig kan ikke [den oversendte kundeoversikten], som baserer seg på innhentet data fra web-portal benyttes som grunnlag for vurdering om hvorvidt kundeetableringsprosess og kundetiltak før transaksjoner er gjennomført".*

Foretaket opplyser at det er nominee og kontofører for kunders beholdninger i norske og utenlandske fond og i svenske unoterte aksjer. Når det gjelder norske unoterte aksjer, så opptrer Foretaket ikke som nominee eller kontofører for kundene, og kundenes beholdning oppbevares i VPS eller Nordic Issuer i kundens navn. Oppgjør ved forfall av norske unoterte aksjer utbetales direkte fra VPS eller Nordic Issuer til kundens bankkonto, og Foretaket er ikke involvert i oppgjør ved salg eller forfall. For norske unoterte aksjer tilbyr Foretaket etter det opplyste kun skyggerapportering av kundens beholdning samt løpende avkastningsrapportering og årsoppgave som kunden kan benytte for å kontrollere sin skattemelding. Foretaket presiserer at det ikke tilbyr bistand ved salg eller kjøp av unoterte aksjer.

Foretaket redegjør i Tilsvaret for de enkelte kundene som Finanstilsynet trakk frem som eksempler i Rapporten, og anfører at *"Foretaket mener at forklaringene viser at Foretaket ikke har foretatt utbetalinger eller transaksjoner for kunder som har fått sin beholdning frosset grunnet manglende gjennomføring av kundetiltak".*

#### **5.4. Finanstilsynets konklusjon**

Finanstilsynet tar Foretakets redegjørelse og gjennomgang av de enkelte kundene til etterretning. Finanstilsynet vil også her presisere viktigheten av at Foretaket gir gode og fyllestgjørende opplysninger i sin kommunikasjon med Finanstilsynet.

For Finanstilsynet

Roy V. Halvorsen  
seksjonssjef

Hedvig Vold  
tilsynsrådgiver

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