

2013-04-15

B E S L U T

Global Invest Finansförmedling Sverige AB
genom styrelsens ordförande
Stora Torget 3
582 19 Linköping

FI Dnr 12-5043



Finansinspektionen
Box 7821
SE-103 97 Stockholm
[Brunnsgatan 3]
Tel +46 8 787 80 00
Fax +46 8 24 13 35
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Varning och straffavgift

Finansinspektionens beslut (att meddelas den 16 april 2013 kl. 8.00)

1. Finansinspektionen ger Global Invest Finansförmedling Sverige AB (556706-5569) en varning.

(25 kap. 1 § lagen [2007:528] om värdepappersmarknaden och 8 kap. 1 § lagen [2005:405] om försäkringsförmedling)

2. Global Invest Finansförmedling Sverige AB ska betala en straffavgift på 1 500 000 kronor.

(25 kap. 8–10 §§ lagen om värdepappersmarknaden samt 8 kap. 12 och 13 §§ lagen om försäkringsförmedling)

Hur man överklagar, se *bilaga 1*.

Sammanfattning

Global Invest Finansförmedling Sverige AB (Global Invest eller bolaget) har tillstånd att driva värdepappersrörelse enligt lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden samt tillstånd att utöva försäkringsförmedling enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling.

Finansinspektionens utredning visar att Global Invest har brutit i sin hantering av intressekonflikter. Finansinspektionen konstaterar att det har funnits starka incitament för bolagets rådgivare att rekommendera kunderna vissa produkter framför andra utifrån bolagets ersättningsystem. Denna intressekonflikt har bolaget inte hanterat på ett fullgott sätt. Bolaget har därmed åsidosatt grundläggande krav om att tillvarata kundernas intressen när det erbjuds investeringstjänster.

Utredningen visar även att Global Invest i sin värdepappersrörelse har tagit emot ersättningar från tredje part, trots att detta inte har varit tillåtet eftersom

bolaget inte har lämnat information om ersättningarna på det sätt som krävs enligt gällande regler. Den information som bolaget har lämnat till sina kunder har inte heller uppfyllt kravet på att vara rättvisande, tydlig och inte vilseledande. Dessutom har Global Invest brustit i sin skyldighet att informera kunderna om provision och annan ersättning som bolaget har fått från tredje part genom sin försäkringsförmedling.

Global Invest har vidare åsidosatt skyldigheten att inhämta nödvändiga uppgifter från kunderna för att kunna rekommendera produkter som varit lämpliga för dem. Denna underlåtenhet har medfört en risk för att bolagets kunder har investerat i finansiella instrument som inte varit lämpliga för dem. Bolaget har inte heller dokumenterat skälen för de försäkringslösningar som bolaget har rekommenderat till sina kunder. Bolagets brister i denna del gör det svårt att bedöma om bolaget har rekommenderat produkter som varit lämpliga för kunderna eller inte.

Sammantaget finner Finansinspektionen att bolaget inte har uppfyllt de krav som ställs på ett bolag som driver värdepappersrörelse och försäkringsförmedling. Bristerna har varit så allvarliga att Finansinspektionen övervägt att återkalla bolagets tillstånd. Eftersom Global Invest har vidtagit omfattande åtgärder för att komma tillrätta med de iakttagna bristerna bedömer Finansinspektionen dock att det är tillräckligt att meddela bolaget en varning förenad med en straffavgift.

1 Bakgrund

1.1 Ärendet

Finansinspektionen har, som ett led i sin löpande tillsyn, genomfört en temaundersökning om hur marknaden fungerar avseende distributionen av s.k. strukturerade produkter. Global Invest ingick i denna undersökning. Finansinspektionen har granskat om Global Invest uppfyller bestämmelserna om bl.a. hantering av intressekonflikter, informationsskyldighet mot kund, inhämtande av uppgifter för lämplighetsbedömning och dokumentationsskyldighet.

Inom ramen för undersökningen genomförde Finansinspektionen ett platsbesök hos Global Invest den 21 och 22 maj 2012. Bolaget har också skriftligen lämnat uppgifter i ärendet.

Finansinspektionen har granskat 30 slumpmässigt utvalda kundakter från Global Invest för kunder som investerat i strukturerade produkter. Kunderna har, liksom bolagets övriga kunder, kategoriserats som icke-professionella. Utöver nämnda kundakter har Finansinspektionen bl.a. tagit del av bolagets information till kund, affärssammanställningar och riktlinjer för hantering av intressekonflikter.

Genom en skrivelse daterad den 5 februari 2013 fick Global Invest tillfälle att yttra sig över de iakttagelser och preliminära bedömningar som Finansinspektionen hade gjort. I skrivelsen informerades bolaget även om att Finansinspektionen övervägde ett ingripande. Bolaget inkom med ett skriftligt yttrande den 4 mars 2013.

1.2 Om Global Invest

Global Invest har sedan den 1 november 2007 tillstånd att driva värdepappersrörelse i form av mottagande och vidarebefordran av order i fråga om ett eller flera finansiella instrument samt investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument. Bolaget fick den 15 juni 2009 även tillstånd till utförande av order avseende finansiella instrument på kundens uppdrag. Därutöver har bolaget sedan den 31 januari 2008 tillstånd att utöva försäkringsförmedling för direkt försäkring inom samtliga livförsäkringsklasser och inom skadeförsäkringsgruppen a) olycksfall- och sjukförsäkring.

Bolagets huvudkontor är beläget i Linköping. Bolaget har även kontor i Stockholm, Norrköping, Västerås, Mjölby, Karlstad, Örebro, Jönköping, Kalmar och Oskarshamn. Bolaget ägs av Global Invest Holding i Sverige AB, som i sin tur ägs av bolagets fyra grundare. Samtliga fyra är verksamma i bolagets rådgivningsverksamhet. Två av grundarna är vidare verksamma som verkställande direktör respektive vice verkställande direktör i bolaget.

Bolagets huvudsakliga verksamhet är investeringstjänster som avser investeringsfonder och strukturerade produkter samt förmedling av depå- och fondförsäkringar. Bolaget hade vid tidpunkten för undersökningen 39 anställda och cirka 3 500 kunder.

Bolagets intäkter utgörs uteslutande av ersättningar från tredje part för de investeringstjänster och försäkringslösningar som bolaget förmedlar, och majoriteten av ersättningarna utgörs av engångsintäkter. Av bolagets intäktsfördelning för 2011 kan i ungefärliga värden utläsas följande. Av bolagets intäkter utgörs 8 procent av stockersättningar, dvs. ersättningar som baseras på värdet av respektive försäkring och som utbetalas löpande (t.ex. 0,2 procent per år under löptiden), och 52,5 procent av engångsintäkter från försäkringsbolag. Vidare utgör 30 procent engångsintäkter från produktarrangörer för förmedling av strukturerade produkter och 7 procent av stockersättningar från fondbolag. Inneheten i kapitalförsäkringarna utgörs huvudsakligen av fonder och strukturerade produkter. Bolagets övriga intäkter utgör 2,5 procent.

2 Tillämpliga bestämmelser

Global Invest driver både värdepappersrörelse och försäkringsförmedling. Dessa verksamheter regleras huvudsakligen av lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden (LV) och lagen (2005:405) om försäkringsförmedling (LFF), samt Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2007:16) om

värdepappersrörelse (värdepappersföreskrifterna) och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling (förmedlarföreskrifterna). Bolagets organisation av den bedrivna verksamheten påverkar i vilken utsträckning som respektive regelverk blir tillämpligt. Nedan redogörs närmare för detta.

I ärendet aktualiseras centrala kundskyddsregler som gäller för värdepappersinstitut och försäkringsförmedlare, såsom intressekonfliktshantering, informationsskyldighet till kund, regler om inhämtande av nödvändiga uppgifter från kunderna samt krav på dokumentation. En närmare redogörelse för de bestämmelser som Finansinspektionen har tillämpat vid prövningen i detta ärende framgår av *bilaga 2*.

2.1 Regelverkens förhållande till varandra

Global Invests verksamhet innebär att bolagets rådgivare lämnar råd till sina kunder om olika placeringslösningar. Rådgivningen har i samtliga undersökta kundakter inneburit att kunden rekommenderats att investera i finansiella instrument. Merparten av kunderna, 20 av 30, har dessutom fått rådet att kombinera investeringen med en depåförsäkringslösning. I majoriteten av fallen har kunderna således fått rådgivning om både investeringslösningar och försäkringslösningar vid samma rådgivningstillfälle.

Finansinspektionens utredning visar att bolagets rådgivare är verksamma som både investeringsrådgivare och försäkringsförmedlare. Utredningen visar vidare att kunderna får samma förköpsinformation, oavsett om de har erbjudits en investeringstjänst eller en försäkringslösning. I det uppdragsavtal som bolaget ingår med sina kunder anges uppdragets omfattning i form av tre olika kryssvalsalternativ; ”förmedling av livförsäkring”, ”investeringsrådgivning enligt lagen om värdepappersmarknaden” och ”mottagande och vidarebefordran av order enligt lagen om värdepappersmarknaden”. Uppdragsavtalet förekommer i 27 kundakter. I 21 av dessa har samtliga alternativ markerats och i 6 fall har endast alternativet ”investeringsrådgivning enligt lagen om värdepappersmarknaden” markerats.

Enligt Finansinspektionen har Global Invest organiserat sin verksamhet på ett sådant sätt att den rådgivning som har skett inom bolagets värdepappersrörelse och försäkringsförmedling har blandats samman. Ett bolag som organiserar sin verksamhet på det sätt som Global Invest gjort måste, enligt Finansinspektionen, uppfylla kraven enligt både regelverket för värdepappersrörelse och regelverket för försäkringsförmedling. Nedan följer Finansinspektionens bedömning av om bolaget har uppfyllt kraven enligt de båda regelverken.

3 Finansinspektionens bedömning

3.1 Intressekonflikter och information till kund

Ett värdepappersinstitut ska, enligt 8 kap. 1 § LV, tillvarata sina kunders intressen när det erbjuder investeringstjänster samt handla hederligt, rättvist och professionellt. Ett värdepappersinstitut ska även i övrigt handla så att allmänhetens förtroende för värdepappersmarknaden upprätthålls. Detta är några av de mest grundläggande kraven som ställs på den som driver värdepappersrörelse.

Kopplat till denna övergripande bestämmelse finns det i LV mer detaljerade regler som styr värdepappersinstitutens verksamhet. Bl.a. finns regler som ålägger värdepappersinstitutet att hantera de intressekonflikter som finns i verksamheten och regler som innebär att den information som ett värdepappersinstitut lämnar till sina kunder ska vara rättvisande och tydlig och inte vilseledande. Vidare finns det i värdepappersföreskrifterna regler som innebär att ett värdepappersinstitut inte får ta emot ersättning från tredje part om institutet inte informerar kunderna om detta. För försäkringsförmedlare finns det särskilda bestämmelser i LFF och förmedlarföreskrifterna om vilken information som ska lämnas till kund om provision och annan ersättning som tas emot av tredje part.

3.1.1 Provisionsersättning till bolagets rådgivare

Ett värdepappersinstitut ska, enligt 8 kap. 21 § LV, vidta alla rimliga åtgärder för att identifiera intressekonflikter i sin verksamhet och för att förhindra att kundernas intressen påverkas negativt av intressekonflikter. Om de åtgärder som institutet vidtar inte räcker för att förhindra att kundernas intressen kan komma att påverkas negativt, är institutet skyldigt att informera kunden om intressekonflikten.

Finansinspektionen har granskat Global Invests riktlinjer för hantering av intressekonflikter, fastställda den 14 maj 2012. Av riktlinjerna framgår bl.a. att bolaget har identifierat att det finns en intressekonflikt i bolagets verksamhet eftersom bolagets rådgivare kan ha ett intresse av att förmedla produkter som inte är i kundernas bästa intresse utan i bolagets intresse. I riktlinjerna anges vidare att bolaget har hanterat intressekonflikten genom att se till att bolagets rådgivare inte får bonus eller annan ersättning som direkt relaterar till affärsvolymerna. Av bolagets årsredovisning för 2011 under not 5 framgår dock följande: ”*finansiella rådgivare ersätts med en fast lägsta garantilön kombinerad med en provisionsersättning baserad på intjänad nettointäkt*”. Bolaget har med anledning av detta gjort ett förtydligande och anfört att skrivningen i riktlinjerna syftar på att bolaget säkerställt att det får likvärdig ersättning från olika produktleverantörer för konkurrerande produkter. Detta innebär, enligt bolaget, att rådgivarnas provision inte påverkas av vilken extern produktleverantör som rådgivaren rekommenderar.

Av utredningen i ärendet är det klarlagt att Global Invests rådgivare har haft provisionsbaserad ersättning. Detta skapar enligt Finansinspektionens bedömning incitament för rådgivarna att rekommendera kunderna vissa produkter, trots att det kan finnas andra produkter på marknaden som är mer fördelaktiga för kunden. Enligt Finansinspektionen har bolaget inte vidtagit tillräckliga åtgärder för att förhindra att kundernas intressen har påverkats negativt av denna intressekonflikt. Den åtgärd som bolaget redogjort för har förvisso inneburit att incitamentet för bolagets rådgivare att rekommendera produkter från en produktleverantör före andra produktleverantörer har upphört. Finansinspektionen bedömer dock att det funnits starka incitament för bolagets rådgivare att rekommendera vissa slags produkter framför andra, t.ex. en strukturerad produkt framför en fond, på grund av de skillnader i provisionsersättning som de olika produkterna genererar. Några åtgärder för att hantera den intressekonflikten har bolaget inte vidtagit.

Finansinspektionen finner därför att Global Invest har åsidosatt vad som har ålegat bolaget enligt 8 kap. 21 § LV när det gäller intressekonflikter. Brister i ett värdepappersinstituts hantering av intressekonflikter ökar risken för att kundens intressen åsidosätts till förmån för bolagets intressen. Därmed har bolaget även åsidosatt de grundläggande kraven i 8 kap. 1 § LV om att tillvarata kundernas intressen när det erbjuder investeringstjänster.

3.1.2 Information om ersättning från tredje part

Bedömning enligt regelverket för värdepappersrörelse

Global Invest har i sin verksamhet uteslutande tagit emot ersättning från tredje part när bolaget har erbjudit investeringstjänster till kunder. En förutsättning för att ett värdepappersinstitut ska få ta emot ersättning från tredje part är att institutet lämnar kunderna information om ersättningarna på det sätt som föreskrivs i 12 kap. 1 och 2 §§ värdepappersföreskrifterna. Informationen är nödvändig för att kunden ska kunna förstå hur ersättningarna kan påverka institutet att agera på ett visst sätt.

Global Invest har tillhandahållit sina kunder information om ersättningar från tredje part dels i det uppdragsavtal som bolaget ingår med kunderna, dels i bolagets förköpsinformation. Global Invest har valt att lämna informationen i form av en sammanfattning. En sådan sammanfattning ska innehålla information om de grundläggande villkoren för ersättningssystemet. Sammanfattningen måste även vara rättvisande och tydlig och inte vilseledande enligt 8 kap. 22 § tredje stycket LV. Enligt Finansinspektionens bedömning måste sammanfattningen därmed vara tillräckligt detaljerad för att kunden enkelt ska kunna förstå hur ersättningarna kan påverka bolaget att agera på ett visst sätt. Av sammanfattningen måste också framgå vilka ersättningar som är kopplade till vilka produktkategorier respektive kategori av samarbetspartners. Om produktens löptid är relevant för bedömningen av ersättningens storlek måste även detta tydliggöras.

I Global Invests uppdragsavtal lämnas följande information om den ersättning som bolaget erhåller från tredje part:

”Storleken på eller grunderna för beräkningen av provisionen bestäms utifrån Kundens val av produkter. Förmedlaren ska för varje enskilt avtal närmare kunna beskriva ersättningsnivån eller grunderna för dess beräkning.”

I den förköpsinformation som bolaget har tillhandahållit kunderna lämnas följande information om den ersättning som bolaget får från tredje part:

”För närvarande erhåller ni kostnadsfri rådgivning av Global Invest. Ersättningen för Global Invests förmedling av försäkringar baseras på provisioner från försäkringsbolag. Grunden för försäkringsersättningen utgår från eventuella insättningsavgifter och löpande förvaltningskostnader. För löpande premier betalas en viss del i form av en engångsersättning, vilken baseras på årspremien. Ersättningen för Global Invest avseende förmedlade transaktioner i finansiella instrument utgörs av ersättningar från värdepappersbolag och fondbolag, till vilka transaktionerna förmedlas. Från fondbolag utgår i vissa fall engångsersättning, medan den vanligaste modellen baseras på den totala förvaltningsvolymen. Ersättningen från värdepappersbolagen utgörs i huvudsak av engångsersättningar på investerat kapital.”

Bolaget menar i sitt yttrande att det bedömt att informationen som lämnats i sammanfattningen, på ett tydligt och korrekt sätt, har redovisat de grundläggande villkoren för ersättningssystemet och att informationen uppfyllt de krav som ställs enligt aktuella regelverk och branschpraxis.

Enligt Finansinspektionen har den information som Global Invest lämnat i sammanfattningen dock inte gett kunderna möjlighet att jämföra storleken på ersättningen mellan olika produkter. Detta har medfört att kunderna inte har haft möjlighet att förstå de incitament som finns för bolaget att föreslå en viss placering framför en annan. Den sammanfattning som bolaget har tillhandahållit sina kunder kan därmed inte anses innehålla de grundläggande villkoren för ersättningssystemet och informationen uppfyller inte heller kraven på att vara rättvisande, tydlig och inte vilseledande. Global Invest har således åsidosatt de krav som ställs på information som ges till kund enligt 8 kap. 22 § LV. Eftersom Global Invest har tagit emot ersättningar från tredje part i sin värdepappersrörelse, utan att bolaget lämnat tillräcklig information om detta, har bolaget även åsidosatt reglerna om incitament i 12 kap. värdepappersföreskrifterna.

Bedömning enligt regelverket för försäkringsförmedling

En försäkringsförmedlare ska, enligt 6 kap. 1 § första stycket 5 LFF, lämna information till kunden om provision eller annan ersättning som kan påräknas bli betald av annan än kunden. Informationen ska lämnas innan ett försäkringsavtal ingås och ska, enligt 6 kap. 5, 8 och 11 §§ förmedlarföreskrifterna, ange storleken på ersättningen eller, om det inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms. Det innebär att ersättningen så långt det är möjligt ska anges i form av ett belopp. Endast om det inte är

möjligt får försäkringsförmedlaren i stället ange grunderna för hur ersättningen bestäms.

Global Invest har i samband med försäkringsförmedlingen fått engångs-ersättningar från tredje part som varit kopplade till försäkringslösningar och de strukturerade produkter som placerats inom kundernas depåförsäkringar. Bolaget har emellertid varken lämnat information om storleken på ersättningen eller beräkningsgrunderna för ersättningen i den information som bolaget har tillhandahållit sina kunder i form av förköpsinformation och uppdragsavtal. Det framgår inte heller av någon av de kundakter som Finansinspektionen har granskat att informationen skulle ha lämnats till kunderna på något annat sätt.

Bolaget har inte bestritt att det inte lämnat kunderna information om storleken på den ersättning som bolaget fått från tredje part, även när det har varit möjligt att lämna sådan information. Enligt bolaget bör kunderna dock ha förstått att bolaget fått ersättningar för försäkringsförmedlingen och därmed kunnat efterfråga mer information om detta.

Finansinspektionen konstaterar att bolaget inte har informerat kunderna om storleken på den ersättning som bolaget har fått för sin försäkringsförmedling. Detta trots att ersättningens storlek i många fall varit känd för bolaget. Inte heller har bolaget lämnat kunderna information om grunderna för hur ersättningen bestäms. Bolaget har således åsidosatt de informationskrav som finns i 6 kap. 1 § första stycket 5 LFF och 6 kap. 5, 8 och 11 §§ förmedlarföreskrifterna.

3.2 Informationsinhämtning och dokumentationsskyldighet

3.2.1 Bedömning enligt regelverket för värdepappersrörelse

När ett värdepappersinstitut erbjuder investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument ska institutet, enligt 8 kap. 23 § LV, inhämta nödvändiga uppgifter från kunden om dennes kunskaper och erfarenheter av den specifika tjänsten eller produkten samt om dennes ekonomiska situation och mål med investeringen så att institutet kan rekommendera de investeringstjänster och finansiella instrument som är lämpliga för denne. De uppgifter som inhämtas ska dokumenteras på ett sådant sätt att Finansinspektionen har möjlighet att övervaka att gällande regelverk följs.

De uppgifter som ska inhämtas från kunden kan variera beroende av vilka finansiella instrument som rådgivningen avser. Enligt Finansinspektionen bör mer detaljerad information inhämtas när rådgivningen avser komplexa eller riskfyllda finansiella instrument. Vidare krävs det att institutet inhämtar fler upplysningar om institutet t.ex. lämnar rådgivning till en oerfaren kund om köp av stora poster i komplicerade finansiella instrument jämfört med vad som krävs om det är fråga om en enstaka rådgivning som rör en liten investering i finansiella instrument med låga risker (prop. 2006/07:115 s. 438).

Global Invest har bl.a. förmedlat strukturerade produkter av typerna autocall, indexbevis och hävstångscertifikat. Strukturerade produkter är nästan undantagslöst komplexa sparprodukter, ofta med otydliga och ibland mycket höga risker samt svårbegripliga avkastningsmöjligheter. Produkternas egenskaper, risker och villkor kan därmed vara svåra att förstå och utvärdera för en genomsnittlig investerare. Komplexiteten i produkterna möjliggör höga avgifter och ersättningar till produktarrangörer och distributörer av produkterna. Bolaget har också förmedlat kapitalförsäkringar av typen traditionell livförvaltning, fond- och depåförsäkringar. Samtliga av Global Invests kunder har varit icke-professionella kunder.

Uppgifter om kundens mål med investeringen

Ett värdepappersinstituts information om kundens mål med investeringen ska enligt 15 kap. 2 och 5 §§ värdepappersföreskrifterna, när det är relevant, innehålla uppgifter om placeringshorisont, kundens riskvilja och riskprofil samt syftena med investeringen. Med beaktande av den typ av finansiella instrument som Global Invest lämnat rådgivning om och eftersom samtliga av bolagets kunder varit icke-professionella, anser Finansinspektionen att bolaget varit skyldig att inhämta samtliga uppgifter som krävs enligt denna bestämmelse.

Finansinspektionens utredning visar dock att det, i hälften av de kundakter som granskats, helt saknas information om kundens riskvilja och riskprofil. I tio av de granskade kundakterna har det funnits dokumentation i form av en kryssvalsfråga för om kunden önskar låg, medel eller hög risk. I fem kundakter finns endast kortare kommentarer om kundens risknivå, t.ex. ”kunden är en medel- till högrisktagare”. Vad avser kundens placeringshorisont saknas det i 20 kundakter helt dokumentation. I tio kundakter har kundernas placeringshorisont dokumenterats som 1–3 år, 4–6 år, 7–9 år eller mer än 10 år.

Finansinspektionen bedömer att bolaget inte har inhämtat tillräckliga uppgifter om kundernas placeringshorisont, riskvilja och riskprofil för att kunna göra en korrekt bedömning av kundens mål med investeringen.

Uppgifter om kundens ekonomiska situation

För att kunna bedöma kundens förmåga att bära risken med en investering ska ett värdepappersinstitut inhämta information om kundens ekonomiska situation. Enligt 15 kap. 2 och 4 §§ värdepappersföreskrifterna ska informationen, i förekommande fall, innehålla uppgifter om kundens inkomster, tillgångar och huvudsakliga ekonomiska åtaganden. Eftersom Global Invest till stor del har lämnat rådgivning om komplicerade och riskfyllda finansiella instrument har det, enligt Finansinspektionen, varit bolagets ansvar att inhämta ingående information om kundernas ekonomiska situation.

Finansinspektionens utredning visar dock att Global Invest i en majoritet av de granskade kundakterna, 20 av 30, helt har låtit bli att inhämta information om kundernas ekonomiska situation. Bolaget har inte i något fall inhämtat information om kundernas ekonomiska åtaganden i form av löpande utgifter.

Enligt Finansinspektionens bedömning har bolaget inte inhämtat tillräcklig information om kundernas ekonomiska situation för att kunna bedöma om kunderna har haft förmåga att bära risken i de instrument som de har rekommenderats.

Uppgifter om kundens kunskap och erfarenhet

För att kunna bedöma om en kund har nödvändig kunskap och erfarenhet för att kunna förstå riskerna med en investering ska ett värdepappersinstitut enligt 15 kap. 2 och 8 §§ värdepappersföreskrifterna, inhämta information om bl.a. de typer av tjänster, transaktioner och finansiella instrument som kunden är bekant med. Informationen ska inhämtas i den utsträckning som det är lämpligt med hänsyn till kundens typ, arten och omfattningen på tjänsten samt typen av produkt eller transaktionen.

När ett värdepappersbolag lämnar rådgivning om strukturerade produkter till icke-professionella kunder krävs det, enligt Finansinspektionen, att bolaget inhämtar detaljerad information om kundernas kunskap och erfarenhet av de specifika instrument som bolaget erbjuder. Detta baseras på att olika typer av strukturerade produkter kan ha mycket varierande grader av komplexitet, avkastningspotential och risk.

Finansinspektionens utredning visar emellertid att det endast i nio av de granskade kundakterna har funnits information om vilka typer av finansiella instrument som kunderna har varit bekanta med. I de fall då kommentarer om kundernas kunskap och erfarenhet förekommer i bolagets kundlogg handlar dessa om strukturerade produkter i allmänhet, och inte den specifika tjänst eller produkt som rådgivaren har rekommenderat i det enskilda fallet.

Vidare saknas det helt information i de granskade kundakterna om art, volym och frekvens för kundens transaktioner med finansiella instrument eller den tidsperiod under vilken transaktionerna har genomförts. Det finns heller ingen information om kundernas utbildningsnivå.

Enligt Finansinspektionen har bolaget inte inhämtat tillräckligt med information för att kunna bedöma om kunderna haft nödvändig kunskap och erfarenhet för att kunna förstå riskerna med de rekommendationer bolaget lämnat.

Sammantagen bedömning

Global Invest har inte bestritt att det funnits brister i den information som det har skaffat om kunderna. Bolaget menar dock att Finansinspektionen i viss mån

underskattat innehållet i den kundlogg som finns för respektive kund. Bolaget har även påpekat att frånvaron av klagomål från kunderna visar att bolaget trots påpekade brister haft tillräckligt god kännedom om sina kunder för att lämna god rådgivning till dem.

Kommentarerna i den kundlogg som bolaget hänvisat till utgörs, enligt vad Finansinspektionen bedömer, av generella iakttagelser av rådgivningssituationen och annan löpande kommunikation med kund. Den information som finns i kundloggen innehåller dock inte tillräckligt med uppgifter för att kunna ligga till grund för bolagets bedömning av om de produkter som har rekommenderats kunderna har varit lämpliga för dem eller inte.

Sammantaget anser Finansinspektionen att Global Invest brustit i sin skyldighet att inhämta tillräcklig information om kunderna för att kunna göra en bedömning av om de finansiella instrument som rekommenderats kunderna har varit lämpliga för dem. Att bolaget inte har fått några klagomål från sina kunder ändrar inte denna bedömning.

Finansinspektionen finner därmed att bolaget har brustit i sina skyldigheter avseende inhämtande av nödvändig information från kund enligt 8 kap. 23 § LV samt ovan angivna bestämmelser i 15 kap. värdepappersföreskrifterna. Bolaget har därmed inte heller levt upp till dokumentationsskyldigheten enligt 8 kap. 12 § LV. Bolagets brister har medfört en risk för att bolagets kunder har investerat i för kunderna olämpliga finansiella instrument. Bristerna har även försvårat för Finansinspektionen att följa upp om bolagets kunder har rekommenderats produkter som varit lämpliga för dem eller inte.

3.2.2 Bedömning enligt regelverket för försäkringsförmedling

En försäkringsförmedlare ska enligt 6 kap. 6 § LFF dokumentera vad som har skett vid förmedlingstillfället. Vidare ska skälen för varje lämnat råd dokumenteras enligt 7 kap. 3 § första stycket 2 förmedlarföreskrifterna.

Finansinspektionens utredning visar att Global Invest inte för någon av de 20 kunder som har fått rådgivning om försäkringar har uppfyllt skyldigheten att dokumentera skälen för de råd som bolaget har lämnat. I de enstaka fall som kommentarer om lämnade råd har dokumenterats i bolagets kundlogg har de varit intetsägande och inte levt upp till regelverkets krav.

Bolaget har inte förnekat att de kundakter som ingått i Finansinspektionens undersökning har varit bristfälliga.

Finansinspektionen finner att bolaget inte har uppfyllt sin dokumentationsskyldighet enligt 6 kap. 6 § LFF och 7 kap. 3 § första stycket 2 förmedlarföreskrifterna.

4 Övervägande om ingripande

4.1 Tillämpliga bestämmelser

Finansinspektionen ska enligt 25 kap. 1 § LV ingripa om ett värdepappersinstitut har åsidosatt sina skyldigheter enligt den lagen, andra författningar som reglerar företagets verksamhet, företagets bolagsordning, stadgar eller reglemente eller interna instruktioner som har sin grund i en författning som reglerar företagets verksamhet. Finansinspektionen ska då utfärda ett föreläggande att inom viss tid begränsa rörelsen i något avseende, minska riskerna i den eller vidta någon annan åtgärd för att komma till rätta med situationen, ett förbud att verkställa beslut eller ge en anmärkning. Motsvarande reglering för försäkringsförmedlare finns i 8 kap. 1 § LFF.

Om överträdelsen är allvarlig, ska bolagets tillstånd återkallas eller, om det är tillräckligt, varning meddelas. Finansinspektionen får avstå från ingripande om en överträdelse är ringa eller ursäktlig, om bolaget gör rättelse eller om något annat organ har vidtagit åtgärder mot bolaget som bedöms tillräckliga.

Finansinspektionen får enligt 25 kap. 8 § LV besluta att ett värdepappersinstitut ska betala en straffavgift om bolaget har meddelats beslut om anmärkning eller varning. Avgiften tillfaller staten. Motsvarande reglering för försäkringsförmedlare finns i 8 kap. 12 § LFF.

Straffavgiften ska, enligt 25 kap. 9 § LV, uppgå till lägst 5 000 kronor och högst 50 miljoner kronor. Avgiften får inte överstiga 10 procent av företagets omsättning närmast föregående räkenskapsår och får inte heller vara så stor att den äventyrar institutets förmåga att fullgöra sina förpliktelser. Motsvarande reglering för försäkringsförmedlare finns i 8 kap. 13 § LFF.

4.2 Bedömning av överträdelserna och val av ingripande

Regleringen av värdepappers- och försäkringsförmedlingsverksamhet syftar bl.a. till att åstadkomma ett fullgott kundskydd. Finansinspektionens utredning visar att Global Invest har brutit mot ett antal centrala kundskyddsregler. Överträdelserna har avsett såväl regelverket för värdepappersrörelse som regelverket för försäkringsförmedling.

Det ersättningssystem som bolaget har haft har skapat starka incitament för bolagets rådgivare att rekommendera kunderna vissa produkter, trots att det kan ha funnits andra produkter på marknaden som varit mer fördelaktiga för kunderna. Trots detta har bolaget inte hanterat den existerande intressekonflikten. Bolaget har därmed åsidosatt vad som har ålegat bolaget enligt 8 kap. 21 § LV. Bristerna har ökat risken för att kundernas intressen åsidosatts till förmån för bolagets intressen och bolaget har därmed också brutit i de grundläggande krav som finns om att tillvarata kundernas intressen när det erbjuder investeringstjänster.

Vidare har Global Invest i sin värdepappersrörelse tagit emot ersättningar från tredje part trots att bolaget inte har lämnat information om ersättningar på det sätt som krävs. Bolaget har därmed inte följt reglerna om incitament. Dessutom har bolaget åsidosatt kraven på att den information som lämnas till kunderna ska vara rättvisande, tydlig och inte vilseledande. Till detta kommer att Global Invest har brustit i sin skyldighet att lämna korrekt information om de ersättningar som bolaget erhållit från tredje part i sin försäkringsförmedling. Som en konsekvens av dessa brister har kunderna inte getts möjlighet att fatta investeringsbeslut på ett rättvisande underlag. Det har medfört en risk för att kunderna har investerat i produkter som de inte skulle ha investerat i om bolaget hade efterlevt tillämpliga regelverk.

Global Invest har således brustit på ett flertal områden som är viktiga för att ge kunden ett fullgott underlag för sina investeringsbeslut. Bristerna har ökat risken för att bolagets kunder har fattat investeringsbeslut som varit mer gynnsamma för bolaget än för kunden.

Finansinspektionens utredning visar vidare att Global Invest har brustit i sin skyldighet att inhämta nödvändiga uppgifter från kunderna för att kunna rekommendera sådana produkter som varit lämpliga för dem. Bolaget har inte heller dokumenterat skälen för de försäkringslösningar som bolaget har rekommenderat till sina kunder. Detta har medfört en risk för att bolaget har rekommenderat sina kunder finansiella instrument som inte varit lämpliga för dem. Enligt Finansinspektionen har bolagets informationsinhämtning och dokumentation varit så bristfällig att det i efterhand inte har gått att följa upp om bolagets kunder har rekommenderats produkter som varit lämpliga för dem eller inte.

Sammantaget finner Finansinspektionen att de brister som har funnits i Global Invests verksamhet har varit så allvarliga att det i och för sig finns skäl att återkalla bolagets tillstånd att driva värdepappersrörelse och försäkringsförmedling. Finansinspektionen tar dock hänsyn till att bolaget har vidtagit en rad åtgärder för att komma tillrätta med de iakttagna bristerna. Bolaget har bl.a. beslutat om nya riktlinjer för intressekonfliktshantering, utarbetat ett nytt underlag för kunddokumentation samt förbättrat sin information till kund när det gäller ersättningar från tredje part. Dessutom har bolaget genomfört personalutbildningar om regelefterlevnad. Bolaget har även påbörjat en uppdatering av kunddokumentationen för samtliga befintliga kunder, för att informationen ska tillgodose kraven i regelverken. Utifrån dessa relativt omfattande förbättringar som bolaget genomfört anser Finansinspektionen att det är en tillräckligt ingripande åtgärd att bolaget meddelas en varning förenad med en straffavgift.

När det gäller straffavgiftens storlek konstaterar Finansinspektionen att bolagets omsättning enligt senast fastställd årsredovisning, uppgår till 43 619 311 kronor. Straffavgiften kan därför högst uppgå till 4 361 931 kronor. Straffavgiften ska vara en gradering av bolagets överträdelser. Som redogjorts för ovan har bolaget brutit mot centrala kundskyddsregler i såväl regelverket

för värdepappersrörelse som regelverket för försäkringsförmedling. Bristerna har medfört stora risker för att bolagets kunder investerat i produkter som varit olämpliga för dem. Enligt Finansinspektionen är det mot bakgrund av överträdelsernas art och omfattning motiverat att bestämma straffavgiften till 2 500 000 kronor. En straffavgift av den storleken skulle dock riskera att bolagets förmåga att fullgöra sina förpliktelser enligt 8 kap. 3 § LV äventyras. Avgiften måste därför bestämmas till ett lägre belopp. Finansinspektionen fastställer därför straffavgiften till 1 500 000 kronor.

Straffavgiften, som tillfaller staten, kommer att faktureras av Finansinspektionen efter det att beslutet har vunnit laga kraft.

FINANSINSPEKTIONEN

Bengt Westerberg
Styrelseordförande

Mathilda Ludwigs
Jurist

Beslut i detta ärende har fattats av Finansinspektionens styrelse (Bengt Westerberg, ordförande, Margareta Åberg, Birgitta Johansson-Hedberg, Eva Lindström, Lars Nyberg, Hans Nyman, Gustaf Sjöberg och Martin Andersson, generaldirektör) efter föredragning av juristen Mathilda Ludwigs. I den slutliga handläggningen har även chefsjuristen Per Håkansson, avdelningschefen Robert Karlsson, enhetschefen Susanne Seiler Lemon samt finansinspektören David Körösi Rejman deltagit.

Bilagor

Bilaga 1 – Hur man överklagar
Bilaga 2 – Tillämpliga bestämmelser

Kopia: Bolagets VD

Bilaga 1

Hur man överklagar

Om ni anser att beslutet är felaktigt kan ni överklaga det genom att skriva till förvaltningsrätten. Ställ överklagandet till Förvaltningsrätten i Stockholm, men skicka eller lämna det till Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm.

Ange följande i överklagandet:

- Namn och adress
- Vilket beslut ni överklagar och ärendets nummer
- Varför ni anser att beslutet är felaktigt
- Vilken ändring ni vill ha och varför ni anser att beslutet ska ändras.

Kom ihåg att underteckna skrivelsen.

Överklagandet ska ha kommit in till Finansinspektionen inom tre veckor från den dag ni fått ta del av beslutet.

Finansinspektionen skickar överklagandet vidare till Förvaltningsrätten i Stockholm, om det kommit in i tid och Finansinspektionen inte själv ändrar beslutet på det sätt som ni begärt.

Bilaga 2

Tillämpliga bestämmelser

- *Lagen (2005:405) om försäkringsförmedling (LFF)*
- *Lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden (LV)*
- *Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling (förmedlarföreskrifterna)*
- *Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2007:16) om värdepappersrörelse (värdepappersföreskrifterna)*

Intressekonflikter och information till kund

Ett värdepappersinstitut ska enligt 8 kap. 1 § LV tillvarata sina kunders intressen när det tillhandahåller investeringstjänster eller sidotjänster till dessa samt handla hederligt, rättvist och professionellt. Ett värdepappersinstitut ska även i övrigt handla på ett sätt så att allmänhetens förtroende för värdepappersmarknaden upprätthålls.

Ett värdepappersinstitut ska enligt 8 kap. 21 § LV vidta alla rimliga åtgärder för att

1. identifiera de intressekonflikter som kan uppkomma mellan institutet, ett anknutet ombud eller någon närstående person till dem och en kund eller mellan kunder i samband med tillhandahållande av investeringstjänster och sidotjänster, samt
2. förhindra att kundernas intressen påverkas negativt av intressekonflikter.

Om de åtgärder som ett institut har vidtagit enligt första stycket 1 inte räcker för att förhindra att kundernas intressen kan komma att påverkas negativt, ska institutet tydligt informera kunden om arten av eller källan till intressekonflikterna innan institutet åtar sig att utföra en investeringstjänst eller sidotjänst för kundens räkning.

All information som ett värdepappersinstitut lämnar till sina kunder ska enligt 8 kap. 22 § tredje stycket LV vara rättvisande och tydlig och får inte vara vilseledande.

Enligt 12 kap. 1 § värdepappersföreskrifterna får ett värdepappersinstitut som tillhandahåller en investerings- eller sidotjänst till en kund endast betala eller ta emot en avgift eller kommission, eller ge eller ta emot en naturaförmån, om

1. den betalas eller ges till eller av kunden eller en person för kundens räkning,
2. den betalas eller ges till eller av en tredje part eller en person som agerar för tredje parts räkning, om

- a) kunden innan tjänsten tillhandahålls på ett heltäckande, korrekt och förståeligt sätt tillhandahållits information om avgiftens, kommissionens eller förmånens förekomst, art och belopp, eller om beloppet inte kan fastställas, om metoden för beräkning av beloppet, och
 - b) betalningen av avgiften eller kommissionen eller tillhandahållandet av naturaförmånen är utformad för att höja kvaliteten på den berörda tjänsten till kunden och inte hindrar företaget från att uppfylla sin skyldighet att tillvarata kundens intressen, eller
3. det är faktiska avgifter som möjliggör eller krävs för att tillhandahålla tjänsten, till exempel depåkostnader, avvecklings- och växlingsavgifter, lagstadgade avgifter, om som genom sin art inte kan strida mot företagets förpliktelser att tillvarata sina kunders bästa intressen.

Enligt 12 kap. 2 § värdepappersföreskrifterna får värdepappersinstitutet vid tillämpning av 12 kap. 1 § 2 a värdepappersföreskrifterna informera en kund om de grundläggande villkoren för systemet som avser avgiften, kommissionen eller naturaförmånen i form av en sammanfattning, förutsatt att kunden informeras om att värdepappersinstitutet lämnar ut närmare uppgifter på kundens begäran.

Enligt 6 kap. 1 § första stycket 5 LFF ska en försäkringsförmedlare i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås bl.a. lämna information till kunden om priset för försäkringsförmedlingen eller grunderna för hur priset bestäms och om provision eller annan ersättning kan påräknas bli betalad av annan än kunden.

Försäkringsförmedlaren ska enligt 6 kap. 5 § första stycket förmedlarföreskrifterna informera kunden om all ersättning som förmedlaren får för försäkringsförmedlingen, oavsett vid vilken tidpunkt och i vilken form ersättningen betalas till försäkringsförmedlaren och om ersättningen betalas av kunden eller av någon annan än kunden. Informationen ska avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms. Om ersättning för försäkringsförmedlingen betalas till anställda eller uppdragstagare hos förmedlaren, ska informationen avse även denna ersättning. Detsamma gäller om försäkringsförmedlaren förmedlar försäkringen för en annan försäkringsförmedlare och ersättning för försäkringsförmedlingen betalas till förmedlarens uppdragsgivare.

Får försäkringsförmedlaren ersättning för försäkringsförmedlingen från försäkringsgivaren när försäkringsavtal ingås, ska informationen enligt 6 kap. 8 § förmedlarföreskrifterna avse storleken på ersättningen. Om försäkringsgivaren har rätt att få tillbaka hela eller del av ersättningen om försäkringstagaren inom viss tid från det att försäkringsavtalet ingicks helt eller delvis slutar att betala den avtalade premien till försäkringsgivaren, ska förmedlaren informera kunden om inom vilken tid som denna rätt gäller och hur stor del av ersättningen som försäkringsgivaren har rätt att få tillbaka.

Om försäkringsförmedlaren får ersättning för försäkringsförmedlingen från annan än kunden eller försäkringsgivaren, ska informationen enligt 6 kap. 11 § förmedlarföreskrifterna avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms.

Informationsinhämtning och dokumentationsskyldighet

Enligt 8 kap. 23 § LV ska ett värdepappersinstitut, när det tillhandahåller investeringstjänsten investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument, hämta in nödvändiga uppgifter från kunden om dennes kunskaper och erfarenheter av den specifika tjänsten eller produkten samt om dennes ekonomiska situation och mål med investeringen, så att institutet kan rekommendera kunden de investeringstjänster och finansiella instrument som är lämpliga för denne.

Enligt 15 kap. 2 § värdepappersföreskrifterna ska ett värdepappersinstitut när det bedömer om investeringsrådgivning är lämplig för en kund enligt 8 kap. 23 § LV inhämta den information som är nödvändig för att förstå väsentliga fakta om kunden. Företaget ska ha en rimlig grund för att anta att den specifika transaktion som rekommenderas

1. uppfyller kundens mål med investeringen,
2. är av ett sådant slag att kunden finansiellt kan bära de risker som är förenliga med målen med investeringen, och
3. är av sådant slag att kunden har nödvändig kunskap och erfarenhet för att kunna förstå riskerna med transaktionen.

Ett värdepappersinstituts information om kundens ekonomiska situation ska enligt 15 kap. 4 § värdepappersföreskrifterna i förekommande fall innehålla kundens

1. normala inkomst och varifrån den kommer
2. tillgångar, däribland likvida medel, investeringar och fast egendom, och
3. huvudsakliga ekonomiska åtaganden.

Ett värdepappersinstituts information om kundens mål med investeringen ska enligt 15 kap. 5 § värdepappersföreskrifterna när det är relevant innehålla uppgifter om hur länge kunden önskar inneha investeringen, kundens riskvilja och riskprofil samt syftena med investeringen.

Ett värdepappersinstituts information om kundens kunskaper och erfarenheter inom ett investeringsområde ska enligt 15 kap. 8 § värdepappersföreskrifterna, i den utsträckning som det är lämpligt med hänsyn till kundens typ, arten och omfattningen på den tjänst som ska tillhandahållas och typen av produkt eller transaktion, innehålla

1. de typer av tjänster, transaktioner och finansiella instrument som kunden är bekant med,
2. art, volym och frekvens för kundens transaktioner med finansiella instrument och den tidsperiod under vilken transaktionerna har genomförts, och

3. kundens utbildningsnivå och yrke eller relevant tidigare yrke.

Försäkringsförmedlaren ska enligt 6 kap. 6 § LFF dokumentera vad som har förekommit vid förmedlingstillfället och lämna dokumentationen till kunden.

Dokumentationen ska enligt 7 kap. 3 § förmedlarföreskrifterna innehålla uppgift om

1. tidpunkten för försäkringsförmedlingen,
2. varje råd som har lämnats till kunden och skälen för varje råd, och
3. om kunden har avråtts från att vidta en åtgärd och skälen för det.