

2012-12-10

## B E S L U T

Devise Kapital Aktiebolag  
genom styrelsens ordförande  
Sveavägen 166, plan 13  
113 46 Stockholm

FI Dnr 12-2525



**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 11 december 2012, kl. 8.00)

1. Finansinspektionen ger Devise Kapital Aktiebolag (556714-2343) en varning.

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

2. Devise Kapital Aktiebolag ska betala en straffavgift på 2 250 000 kr.

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

Hur man överklagar, se *bilaga 1*.

### Sammanfattning

Devise Kapital Aktiebolag (nedan Devise eller bolaget) har tillstånd att driva värdepappersrörelse enligt lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden (LV) och att utöva försäkringsförmedling enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling (LFF).

Finansinspektionens utredning visar att Devise, i såväl sin värdepappersrörelse som sin försäkringsförmedlingsverksamhet, har brutit i informationsskyldigheten gentemot sina kunder om ersättningar och kostnader. Vidare har bolaget inte levt upp till sin skyldighet att inhämta nödvändiga uppgifter från kunderna för att kunna rekommendera sådana produkter som är lämpliga för dem. Inte heller har kravet på dokumentation uppfyllts. Dessutom har Devise brutit mot god försäkringsförmedlingssed och åsidosatt omsorgsplikten gentemot sina kunder. Sammantaget har detta lett till att bolaget inte har kunnat uppfylla de krav som tillämpliga regelverk ställer på värdepappersbolags och försäkringsförmedlares verksamhet.

Bristerna är så allvarliga att Finansinspektionen har övervägt att återkalla bolagets båda tillstånd. Eftersom Devise har påbörjat en rad åtgärder för att komma tillrätta med de iakttagna bristerna stannar dock Finansinspektionen vid att utdela en varning förenad med en straffavgift.

## **1 Bakgrund**

### ***1.1 Ärendet***

Finansinspektionen har, som ett led i sin löpande tillsyn, genomfört en temaundersökning med syfte att få en mer detaljerad kunskap om hur marknaden fungerar när det gäller distributionen av s.k. strukturerade produkter. Devise ingick i denna undersökning. Finansinspektionen har kontrollerat om bolaget uppfyller tillämpliga bestämmelser vad gäller bl.a. skyldighet att informera, dokumentera samt inhämta uppgifter vid investeringsrådgivning och diskretionär portföljförvaltning samt god försäkringsförmedlingssed.

Finansinspektionen genomförde ett platsbesök hos Devise den 14 och 15 mars 2012. Viss skriftväxling har också förekommit med bolaget i ärendet.

Finansinspektionen har tagit del av 34 kundakter som begärts in från Devise. Samtliga kunder har av Devise kategoriserats som icke-professionella kunder. Undersökningen har varit en stickprovskontroll avseende kunder som investerat i s.k. strukturerade produkter som t.ex. autocall-produkter, indexbevis och hävstångscertifikat. Förutom kundakterna har Finansinspektionen bl.a. tagit del av bolagets kundinformation, affärssammanställningar och riktlinjer för hantering av intressekonflikter.

Genom en skrivelse daterad den 1 oktober 2012 gavs Devise tillfälle att yttra sig över de iakttagelser och preliminära bedömningar som Finansinspektionen hade gjort. I skrivelsen underrättades bolaget även om att Finansinspektionen övervägde ett ingripande. Bolaget inkom den 22 oktober 2012 med ett skriftligt yttrande till Finansinspektionen.

### ***1.2 Om Devise***

Devise har sedan den 27 december 2006 tillstånd att utöva försäkringsförmedling avseende direkt försäkring inom livförsäkringsklasserna I a, I b, III och IV samt inom skadeförsäkringsgruppen a) olycksfall- och sjukförsäkring. Devise har dessutom sedan den 3 juli 2008 tillstånd att driva värdepappersrörelse i form av mottagande och vidarebefordran av order i fråga om ett eller flera finansiella instrument, utförande av order avseende finansiella instrument på kunders uppdrag, diskretionär portföljförvaltning avseende finansiella instrument samt investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument.

Devise har sitt säte och huvudkontor i Stockholm och har kontor i Göteborg och Borås. Bolaget ägs av Devise Holding AB som i sin tur ägs av rådgivare som är verksamma i bolaget. Styrelsen består av fyra ledamöter varav en även är

verkställande direktör. Vid tidpunkten för Finansinspektionens undersökning hade bolaget 27 anställda och mellan 1 400 och 1 500 kunder.

Devises huvudsakliga verksamhet är investeringstjänster hänförliga till investeringsfonder och strukturerade produkter samt förmedling av depåförsäkringar.

Bolagets kunder utgörs främst av förmögna privatpersoner, fåmansägda företag och stiftelser. Omkring hälften av kunderna är aktiva förvaltningskunder. Devise uppskattar att av de ca 700 förvaltningskunderna är två tredjedelar rådgivningskunder och en tredjedel diskretionära kunder. En rådgivare hos Devise har i genomsnitt hand om ett 70-tal aktiva kunder.

### **1.3 Förmedlade produkter m.m.**

Devise har sålt strukturerade produkter som enligt Finansinspektionens bedömning är komplexa och riskfyllda. Att rekommendera och sälja sådana produkter är tillåtet, men ger upphov till särskilda krav som får betydelse för flera av de olika frågor som prövas i ärendet. Devise har också förmedlat depåförsäkringar förenade med höga kostnader.

#### *1.3.1 Strukturerade produkter*

Av de undersökta kundakterna framgår att Devise bl.a. sålt strukturerade produkter i form av främst autocall-produkter, indexbevis och hävstångscertifikat som kunderna investerat i. Dessa instrument har generellt en högre eller betydligt högre risk än sådana strukturerade produkter som är kapitalskyddade.

Strukturerade produkter är ett samlingsnamn för finansiella instrument som exempelvis kan bestå av en obligationsdel och en derivatdel. I vissa fall kan produkterna utgöra rena derivat. Egenskaperna för strukturerade produkter kommer därmed att variera beroende på hur de är sammansatta och konstruerade. Avkastningen för en strukturerad produkt är normalt sett knuten till utvecklingen för en eller flera underliggande tillgångar eller tillgångsslag såsom värdepapper eller fonder, men kan också vara knuten till index av olika slag. Strukturerade produkter är nästan undantagslöst komplexa sparprodukter 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.

En *autocall-produkt* består av en obligation, emitterad exempelvis av en svensk eller utländsk bank, tillsammans med en derivatdel. Derivatdelen består normalt av en eller flera köpoptioner i kombination med en utfärdad säljoption. Underliggande tillgång för derivatdelen i en autocall-produkt är ofta flera olika enskilda aktier eller aktieindex, men andra tillgångar förekommer också. Genom sin konstruktion blir en autocall-produkt en komplicerad produkt vars

egenskaper och villkor generellt är mycket svåra att bedöma och utvärdera. En autocall-produkt kan utvecklas på flera olika sätt, till exempel förfalla före löptidens slut, beroende på dels hur de underliggande tillgångarna utvecklats, dels hur de underliggande tillgångarna utvecklas i förhållande till varandra. Konstruktionen och risknivån i en autocall-produkt kan variera och i många fall har obligationerna ett begränsat kapitalskydd.

Ett *indexbevis* är en typ av strukturerad produkt som kan ha varierad konstruktion. Normalt sett består dock ett indexbevis av en nollkuponobligation, en köption mot någon underliggande tillgång och en utfärdad säljoption mot samma tillgång. Optionerna kan vara av standardiserad typ eller exotiska optioner, till exempel barriäroptioner eller knock-in optioner. Produkternas egenskaper varierar men normalt sett får investeraren möjlighet att ta del av uppgången för den underliggande tillgången samtidigt som det ofta finns ett visst skydd vid nedgång. Risken i dessa produkter är normalt sett högre än i exempelvis aktieindexobligationer. Produkterna kan ibland innehålla ett tak för den maximala avkastning eller en eller flera andra begränsningar och villkor som gör produkternas egenskaper och förväntade utfall svåra att bedöma och utvärdera.

Ett *hävstångscertifikat* saknar, precis som ett indexbevis, skydd för det nominella beloppet. Hävstångscertifikatets risker och egenskaper kan likställas med en lång köption knuten till ett index eller en underliggande tillgång såsom en fond, en korg av aktier eller liknande. Löptiden varierar men uppgår vanligtvis till ca tre år. Genom hävstångscertifikatets konstruktion får investeraren ett exponerat belopp mot den underliggande tillgången, som är betydligt större än det belopp som investeras. Det är vanligt att det exponerade beloppet är fem till sex gånger större än investeringen. Detta innebär en möjlighet till hög avkastning om den underliggande tillgången utvecklas fördelaktigt, men innebär också en mycket hög risk. För att investeraren inte ska förlora hela beloppet krävs normalt sett att den underliggande tillgången utvecklas positivt. Utan en uppgång i underliggande tillgång kommer kunden att förlora hela det investerade beloppet. Produkten är alltså både komplex och mycket riskfylld.

### 1.3.2 Depåförsäkringar

Av de undersökta kundakterna framgår vidare att kunderna har tecknat s.k. depåförsäkringar. En depåförsäkring är en livförsäkring vars premier placeras i finansiella instrument. Försäkringstagaren ingår ett försäkringsavtal med försäkringsgivaren och samtidigt ingås ett depåavtal mellan försäkringsgivaren och ett värdepappersinstitut. Försäkringstagaren får fullmakt från försäkringsgivaren att själv sköta placeringarna i den depå som öppnas hos värdepappersinstitutet. De finansiella instrument som finns i depån ägs av försäkringsgivaren men försäkringstagaren står hela den finansiella risken, eftersom försäkringsgivaren normalt inte garanterar storleken på kommande utbetalningar. Försäkringsinslaget är mycket litet, i regel runt en procent. Den huvudsakliga fördelen med att teckna en depåförsäkring är i stället att enskilda värdepapperstransaktioner inte utlöser skattskyldighet för realisationsvinster.

Vidare har depåförsäkringar mycket flexibla placeringsmöjligheter; försäkringstagaren kan med stöd av fullmakten i princip fritt välja vilka finansiella instrument som premierna ska placeras i.

Egenskaper och placeringsmöjligheter är relativt likvärdiga för samtliga i marknaden existerande depåförsäkringar. Kostnaderna (och därmed de ersättningar som återstår att betala ut från försäkringarna) kan dock skilja sig åt kraftigt.

## **2 Tillämpliga bestämmelser**

Deviser driver både värdepappersrörelse och försäkringsförmedling och båda de regelverk som är kopplade till respektive verksamhet tillämpas i ärendet. Bolagets organisation av den bedrivna verksamheten påverkar i vilken utsträckning respektive regelverk blir tillämpligt. Nedan redogörs närmare för detta.

I ärendet aktualiseras bestämmelser om bl.a. intressekonflikter, informationsskyldighet, krav på dokumentation och skyldighet att iaktta god försäkringsförmedlingssed. De bestämmelser som Finansinspektionen tillämpar vid prövningen av de frågor som behandlas i detta beslut framgår av *bilaga 2*.

### ***2.1 Regelverkens förhållande till varandra***

Devisers verksamhet innebär att bolagets rådgivare lämnar kunder råd om olika placeringslösningar. Rådgivningen har i samtliga undersökta kundakter inneburit att kunden rekommenderats att investera i ett finansiellt instrument, exempelvis en viss strukturerad produkt. Merparten av kunderna, 32 av 34, har dessutom fått rådet att kombinera investeringen med en depåförsäkringslösning. I sju av kundakterna framgår det att det vid rådgivningstillfället redan funnits en depåförsäkring där de finansiella instrumenten har placerats som ett resultat av rådgivningen.

Undersökningen visar att bolagets rådgivare är personer som både är verksamma som investeringsrådgivare och anställda som försäkringsförmedlare. Det framgår också, oberoende av vilka råd som ska lämnas, att dessa rådgivare inhämtar kundinformation på samma sätt och genom att använda en och samma behovsanalysblankett. Kunden får också ta emot samma dokument med förköpsinformation, oavsett om denne ska erbjudas en investeringstjänst eller en försäkringslösning.

Rådgivning avseende finansiella instrument som ingår i försäkringen och därmed förvaras i depån utgör försäkringsförmedling eftersom transaktionerna innebär dispositioner inom ett försäkringsavtal (jfr prop. 2004/05:133 s. 48). Men transaktionerna på depån kan också innebära att investeringstjänster utförs, såsom utförande av order avseende finansiella instrument på kunders uppdrag, mottagande och vidarebefordran av order i fråga om ett eller flera finansiella instrument eller diskretionär portföljförvaltning avseende finansiella instrument.

Det är därför rimligt att försäkringstagaren, när denne är föremål för de investeringstjänster som vidtas i förhållande till depåförsäkringen, även omfattas av de kundskyddsregler som gäller i värdepappersrörelsen och som behandlas i detta beslut.

Sammanfattningsvis måste ett bolag som driver verksamhet med två tillstånd och organiserar sin verksamhet som Devise, se till att det uppfyller kraven enligt både regelverket för värdepappersrörelse och regelverket för försäkringsförmedling.

### **3 Finansinspektionens bedömning**

#### ***3.1 Information till kund om ersättningar och kostnader***

Även om omkring hälften av det totala kapital som Devise förvaltar eller lämnar råd om är placerat i investeringsfonder, står – enligt bolagets egna uppgifter – strukturerade produkter och försäkringar för majoriteten av dess totala intäkter. Cirka 90 procent av de ersättningar som bolaget tog emot från samarbetspartners under år 2011 utgjorde s.k. upfront-ersättning (en ersättning som utgår i form av ett engångsbelopp vid varje investeringstillfälle).

Devise har valt att inte hålla isär sitt tillhandahållande av investeringstjänster och försäkringslösningar. Informationen om ersättningar och kostnader har getts i ett dokument med sammanställd förköpsinformation. Rådgivningen har resulterat i såväl investeringstjänster som försäkringsförmedling. Vid dessa förhållanden krävs att förköpsinformationen uppfyller kraven enligt såväl det värdepappers- som det försäkringsförmedlingsrättsliga regelverket.

##### ***3.1.1 Information om ersättningar – bedömning enligt regelverket för värdepappersrörelse***

Ett grundläggande krav som ställs på information som lämnas till kunder är att informationen är rättvisande och tydlig och att den inte är vilseledande (8 kap. 22 § LV). När det gäller ersättning som ett värdepappersinstitut erhåller från en tredje part vid tillhandahållande av en investeringstjänst uppställs även vissa mer detaljerade krav i 12 kap. Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2007:16) om värdepappersrörelse (värdepappersföreskrifterna).

Enligt värdepappersföreskrifterna får ett värdepappersinstitut som tillhandahåller en investeringstjänst till en kund endast ta emot en avgift eller kommission av en tredje part under vissa förutsättningar. En sådan förutsättning är att kunden innan tjänsten tillhandahålls på ett heltäckande, korrekt och förstäligt sätt tillhandahållits information om avgiftens eller kommissionens förekomst, art och belopp, eller om beloppet inte kan fastställas, om metoden för beräkning av beloppet. Värdepappersinstitutet får informera en kund om de grundläggande villkoren för avgiften eller kommissionen i form av en sammanfattning, förutsatt att kunden informeras om att värdepappersinstitutet lämnar ut närmare uppgifter

på kundens begäran. Informationskravens huvudsyfte är att ge kunden ett tillfredsställande beslutsunderlag. Reglerna har sin grund i att kunder ska behandlas rättvist, hederligt och professionellt.

Devise har informerat sina kunder om sitt ersättningssystem i form av en sammanfattning. En sådan ska alltså innehålla information om de grundläggande villkoren för ersättningssystemet och vara rättvisande och tydlig.

Sammanfattningen måste därmed enligt Finansinspektionens bedömning vara av det slaget att den är tillräckligt detaljerad för att kunden enkelt ska kunna förstå hur bolaget kan påverkas att agera på ett visst sätt. Regelverket hindrar inte en redovisning i form av olika intervall när ersättningen inte kan fastställas på förhand. Intervallen måste dock vara väl avgränsade så att de återspeglar en faktisk och förväntad ersättningsnivå. Vidare måste det av sammanfattningen framgå vilka ersättningar som är kopplade till vilka produktkategorier och kategorier av samarbetspartners. Om produktens löptid är relevant för bedömningen av ersättningens storlek måste även detta tydliggöras.

Undersökningen visar att Devise i samband med investeringar mottagit engångsersättningar vars storlek är kopplade till produktens löptid och valet av produktarrangör respektive depåinstitut. I den förköpsinformation som bolaget har tillhandahållit kunderna anges i sammanfattad form, under rubriken ”*Priser och avgifter*”, bl.a. följande.

”För förmedling av övriga sparprodukter erhåller Bolaget i medeltal mellan 0,2 % - 0,9 % av det sparade kapitalet. För s.k. strukturerade produkter kan ersättningen komma att erhållas som en engångsersättning vid premiens erläggande. Bolagets ersättning från depåinstitut uppgår till mellan 0% - 0,8% per år samt mellan 0% - 0,2% per transaktion.”

Av undersökningen framgår att engångsersättningen kopplas till produktens löptid. Det innebär exempelvis att vid en investering i en strukturerad produkt med en löptid på fem år kan den totala engångsersättningen enligt bolaget uppgå till 1–4,5 procent av det investerade kapitalet. Vidare innebär den årliga ersättningen från depåinstitut att Devise efter fem års löptid kan ha erhållit 0–4,2 procent. Detta innebär att den totala ersättningen efter fem år kan uppgå till 0,2–9,5 procent av det investerade kapitalet.

Genom att endast redovisa intervallet på 0,2–0,9 procent som engångsersättning, respektive 0–0,8 procent som årlig ersättning, utan att tydligt redogöra för betydelsen av kopplingen till en viss produkts löptid, ges inte kunderna information som medför att de med rimlig precision kan bedöma vilken ersättning Devise totalt kan erhålla vid försäljningen av en strukturerad produkt. Förköpsinformationen ger således inte kunderna tillräcklig vägledning om bolaget i ett enskilt fall har incitament att rekommendera en viss strukturerad produkt framför någonting annat eller om incitamentens styrka.

Enligt Finansinspektionens bedömning har Devises kunder knappast kunnat fatta välgrundade investeringsbeslut på basis av den förköpsinformation som har tillhandahållits dem när det gäller ersättningssystemet för förmedlade

strukturerade produkter. Den sammanfattning som bolaget har tillhandahållit sina kunder kan inte anses innehålla de grundläggande villkoren för ersättningssystemet och informationen har inte heller uppfyllt kraven på att vara rättvisande, tydlig och inte vilseledande. Devise har således åsidosatt såväl kraven på information till kund i 8 kap. 22 § LV som reglerna om incitament i 12 kap. värdepappersföreskrifterna.

### *3.1.2 Information om ersättningar – bedömning enligt regelverket för försäkringsförmedling*

En övervägande majoritet av de kunder som omfattats av undersökningen har erhållit någon form av försäkringslösning. En majoritet av dessa kunder har tecknat sin försäkring genom Devise. I 24 fall rör det sig om en nytecknad kapitalförsäkring i ett visst utländskt livförsäkringsbolag.

Enligt 6 kap. 1 § första stycket 5 LFF ska försäkringsförmedlaren i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås lämna information till kunden bl.a. om provision eller annan ersättning kan påräknas bli betald av annan än kunden. Vidare finns bestämmelser om ersättningsinformation i 6 kap. Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling (förmedlarföreskrifterna).

Av förmedlarföreskrifterna framgår att ersättningsinformationen ska avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms. Detta innebär alltså att ersättningen i första hand ska anges i form av ett belopp. Först om detta inte är möjligt får försäkringsförmedlaren i stället ange grunderna för hur ersättningen beräknas.

I den förköpsinformation som Devise har tillhandahållit sina kunder anges, under rubriken ”Priser och avgifter”, bl.a. följande.

”Bolaget erhåller ersättning vid förmedling av försäkringar och övriga finansiella produkter från de bolag som erbjuder dessa produkter. Som ersättning för ett avtal innehållande försäkringslösningar erhåller bolaget i medeltal mellan 0,2 % - 0,6 % som årlig avgift av den avtalade premien. Ersättningen kan i förekommande fall utbetalas som en engångsersättning vid premiens erläggande.”

Devise har uppgett att man har tolkat föreskrifterna som att det varit möjligt att i första hand ange grunderna för hur ersättningen bestäms. Bolagets uppfattning är att den lämnade informationen uppfyller de krav som avses i lag och föreskrifter om den grundläggande information som ska lämnas till kund. Bolaget har dock medgett att det kan finnas utrymme för att förbättra den information om avgifter och ersättningar som lämnas till kunderna.

Devise har, som tidigare nämnts, löpande erhållit s.k. upfront-ersättningar vid förmedling av strukturerade produkter från produktarrangörerna. När försäkringar har tecknats genom bolaget ska ersättningarna från försäkringsgivarna redovisas enligt regelverket för försäkringsförmedling. Devise har tagit betalt i form av ett engångsbelopp vid varje investeringstillfälle



och har alltså vid tidpunkten för försäkringsavtalens ingående haft tillgång till produktvillkoren samt känt till premiernas storlek. Finansinspektionen noterar i detta sammanhang att det framgår av bolagets redovisning av intäktskällor exakt vilka belopp som Deviser har erhållit i provision vid varje försäkringsförmedling.

Enligt Finansinspektionens bedömning har det endast för de ersättningsdelar som vid rådgivningstillfället inte gått att fastställa, t.ex. de som varit avhängiga värdeutvecklingen i försäkringen över tid, funnits en möjlighet för Deviser att ange grunderna för hur upfront-ersättningen bestäms. Eftersom bolaget känt till den exakta storleken på ersättningen borde man dock, utöver förköpsinformationen, ha redovisat ersättningen med ett exakt belopp innan varje sådant försäkringsavtal ingicks. Detta har bolaget inte gjort.

När det gäller ersättningar som inte på förhand går att fastställa och som Deviser erhåller från försäkringsbolag och vid förmedling av övriga finansiella produkter, framgår det inte från vem bolaget får ersättning eller vilka faktorer som påverkar ersättningen för den specifika placeringen inom de angivna procentintervallen. Detta medför att kunderna inte kan bedöma vilken ersättning som Deviser kan få vid förmedlingen av en försäkring. Finansinspektionen finner därmed att bolaget inte tillräckligt tydligt har angett grunderna för hur ersättningen bestäms. Bolaget har härigenom åsidosatt 6 kap. 1 § första stycket 5 LFF samt 6 kap. 5 och 6 §§ förmedlarföreskrifterna. Som en konsekvens av detta har kunderna inte getts möjlighet att fatta sina beslut på ett rättvisande beslutsunderlag.

### **3.2 Informationsinhämtning och dokumentationsskyldighet**

#### *3.2.1 Allmänt om informationsinhämtning och dokumentationsskyldighet*

När Deviser tillhandahåller investeringstjänsterna investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument eller diskretionär portföljförvaltning avseende finansiella instrument, ska bolaget inhämta och dokumentera nödvändiga uppgifter från kunden för att kunna rekommendera kunden de investeringstjänster och finansiella instrument som är lämpliga för denne. Vidare erbjuder Deviser depåförsäkringslösningar vilket bl.a. innebär att bolaget måste iaktta god försäkringsförmedlingssed och följa de dokumentationskrav som gäller enligt försäkringsförmedlingsregelverket. I likhet med vad som gäller vid investeringsrådgivning och diskretionär portföljförvaltning innebär reglerna att bolaget ska anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt endast rekommendera lösningar som är lämpliga för denne. Vidare krävs att varje råd som har lämnats till kunden och skälen för varje råd dokumenteras.

Finansinspektionen bedömer att i 32 av 34 granskade kundakter har Deviser tillhandahållit kunderna såväl investeringstjänster som försäkringsförmedling. Bolaget ska i dessa fall bedömas enligt såväl regelverket för värdepappersrörelse som regelverket för försäkringsförmedling.

### 3.2.2 Bedömning enligt regelverket för värdepappersrörelse – kundens kunskap och erfarenhet

Devises kunddokumentation består dels av en blankett med grundinformation om kunden inklusive lämplighetsbedömning, dels av en blankett för uppföljningsmöte och affärssammanställningar. Lämplighetsbedömningen innehåller en fråga om kundens erfarenhet av olika finansiella instrument. När det gäller strukturerade produkter finns svarsalternativen ”ingen”, ”någon”, ”medel” eller ”stor” erfarenhet. I Finansinspektionens stickprov finns 13 kunder med ”ingen” eller ”någon” erfarenhet, 18 kunder med ”medel” och 2 kunder med ”stor” erfarenhet av strukturerade produkter (information om erfarenhet saknas för en kund). Vilken typ av strukturerade produkter det är fråga om har dock inte dokumenterats för någon av kunderna.

Av undersökningen framgår att Devises kunder till stor del har placerat i förhållandevis komplexa eller riskfyllda strukturerade produkter, såsom autocall-produkter, indexbevis och hävstångscertifikat (se avsnitt 1.3). Bolaget har bl.a. anfört att flera av de mer komplexa produkterna erbjuder fördelar jämfört med ”enklare” placeringsformer och därför förtjänar att utgöra en del av kapitalstarka personers långsiktiga sparande.

Det är endast tillåtet att rekommendera en kund ett komplext eller riskfyllt finansiellt instrument om det är lämpligt för kunden. För att värdepappersinstitutet ska kunna göra en lämplighetsbedömning måste företaget inhämta nödvändig information om kundens kunskaper och erfarenheter av den typ av finansiellt instrument som det är frågan om (8 kap. 23 § LV). Omfattningen av den information som ska inhämtas kan variera från fall till fall.

Strukturerade produkter är ett samlingsnamn för finansiella instrument. Sådana instrument kan konstrueras på olika sätt vilket innebär att de kan ha mycket varierande grader av komplexitet, avkastningspotential och risk (se exempel i avsnitt 1.3.1). När man som Deviser rekommenderar sina kunder att placera i strukturerade produkter kräver regelverket att man, inom ramen för lämplighetsbedömningen, inhämtar upplysningar om kundernas erfarenheter av de specifika produkter som man rekommenderar. Av undersökningen framgår dock att bolaget endast har inhämtat upplysningar om kundernas erfarenhet av strukturerade produkter i allmänhet. Enligt bolaget hanteras denna fråga ytterligare tillsammans med kunden genom den passandebedömning som finns i samtliga produktbolags teckningsblanketter där det ska anges om kunden har handlat med ”liknande produkter” tidigare. Att information som inhämtas av produktbolagen i syfte att göra passandebedömningar skulle användas av Deviser för att inhämta uppgifter från kunden, förefaller enligt Finansinspektionens mening utgöra en efterhandskonstruktion snarare än en ändamålsenlig metod för att ta in information vid en lämplighetsbedömning.

Deviser har således haft en skyldighet att inhämta information rörande kundernas kunskaper om och erfarenheter av just de strukturerade produkter som

rekommenderats. Detta har dock bolaget inte gjort. Härigenom har bolaget åsidosatt de krav på inhämtande av information som uppställs i 8 kap 23 § LV.

### *3.2.3 Bedömning enligt regelverket för värdepappersrörelse – kundens mål med investeringen*

Utöver uppgifter om kundens kunskap och erfarenhet som behandlats ovan ska värdepappersinstitut, enligt 8 kap. 23 § LV, inhämta nödvändiga uppgifter från kunden om dennes mål med investeringen. Enligt 15 kap. 5 § värdepappersföreskrifterna ska informationen när det är relevant innehålla uppgifter om kundens riskvilja och riskprofil. Generellt gäller dessutom att värdepappersinstitut ska dokumentera utförda tjänster så att Finansinspektionen ska kunna övervaka att gällande regelverk respekteras (8 kap. 12 § LV).

Samtliga kundakter i undersökningen saknar information om kundernas riskvilja och riskprofil. Enligt vad Devise har uppgett kan det finnas två orsaker till detta. Antingen kan det bero på att riskvilja respektive riskprofil inte återupprepats i den blankett som används vid uppföljningsmöten, utan endast då den grundläggande informationen inhämtades vid det första rådgivningstillfället, eller så har rådgivarna i tidigare versioner av kundblanketter som använts dokumenterat denna information genom en anteckning av valet av placering (under rubrikerna ”låg”, ”medel” respektive ”hög risk”).

Finansinspektionen konstaterar dock att den granskade kunddokumentationen endast innehåller en sektion där rådgivaren anger placeringsinriktning genom att anteckna valet av produkt under rubrikerna ”låg”, ”medel” respektive ”hög risk”. Det framgår inte av kundakterna att kundens riskvilja och riskprofil överhuvudtaget har varit föremål för bedömning.

Mot bakgrund av detta finner Finansinspektionen att Devise inte har iakttagit kraven i 8 kap. 23 § LV och 15 kap. 5 § värdepappersföreskrifterna på att hämta in nödvändiga uppgifter från kunden om dennes mål med investeringen.

### *3.2.4. Bedömning enligt regelverket för försäkringsförmedling – skälen för rådgivningen*

Devise ska enligt 6 kap. 6 § LFF dokumentera vad som förekommit vid förmedlingstillfället. Enligt 7 kap. i förmedlarföreskrifterna ska dokumentationen innehålla uppgift om skälen för varje råd. Vid försäkringsförmedling är syftet med dokumentationskravet att man i efterhand ska kunna avgöra på vilka grunder förmedlaren lämnat sin rekommendation och därmed göra en bedömning av rådgivningens kvalitet. Dokumentationen måste därför ge en rättvisande bild av vad som förekommit vid förmedlingen. Det ska t.ex. gå att avgöra om förmedlaren gett kunden ett råd som varit anpassat till kundens ekonomiska och personliga förhållanden samt om rådet varit avpassat efter kundens riskbenägenhet och placeringshorisont. Det är viktigt att såväl kunder, förmedlare som en utomstående part, t.ex. en domstol eller Allmänna

reklamationsnämnden, ska kunna göra en bedömning av rådgivningen utifrån dokumentationen (jfr prop. 2004/05:133 s. 105 och prop. 2002/03:133 s. 22 f.).

Finansinspektionen anser att de skäl som dokumenterats, för en övervägande majoritet av de granskade kundakterna, är alltför begränsade till sitt innehåll för att kunna ligga till grund för en bedömning av rådgivningens kvalitet. Deviser blankett för kunddokumentation innehåller bl.a. ett fält med rubriken ”*Vad är kundens syfte med den föreslagna placeringen?*”. I vissa av de undersökta kundakterna har ingenting angetts under denna rubrik. I flera andra fall har det endast lämnats kortfattade beskrivningar som t.ex. ”*Bättre avkastning, skatteplanering*”, ”*Förvalta kapital utan reavinstskatt till bättre avkastning än bankkonto*” eller ”*Förvaltning av kapitalet*”.

Devise har anfört att den grundläggande orsaken till att kunder överhuvudtaget placerar sitt kapital i finansiella instrument är att erhålla en så hög avkastning som möjligt, givet vald risknivå. Då detta är ett återkommande syfte kan det enligt bolaget ibland resultera i kortfattade beskrivningar. Det får enligt Finansinspektionens mening förutsättas att det ligger i alla kunders intresse att, givet vald risknivå, få så hög tillväxt som möjligt av sitt insatta kapital. Att nedteckna ett sådant övergripande syfte med en investering säger därför ingenting om skälen för rådgivningen. I stället fordras en förklaring av hur det kommer sig att depåförsäkringen och det finansiella instrumentet har rekommenderats och att det finns en tydlig koppling mellan denna rekommendation och kundens ekonomiska förhållanden, riskbenägenhet och placeringshorisont.

Finansinspektionen finner därmed att Devise har åsidosatt kravet i 7 kap. 3 § förmedlarföreskrifterna på att skälen för varje råd som lämnas till kunden ska dokumenteras.

### **3.3 Kundintresset, intressekonflikter och god försäkringsförmedlingssed**

#### *3.3.1 Intressekonflikter kopplade till ersättningar*

Av 8 kap. 1 § LV framgår att ett värdepappersinstitut ska tillvarata sina kunders intressen när det tillhandahåller investeringstjänster samt handla hederligt, rättvist och professionellt. Ett värdepappersinstitut ska även i övrigt handla på ett sätt så att allmänhetens förtroende för värdepappersmarknaden upprätthålls. Dessa är några av de mest grundläggande kraven som ställs på den som driver värdepappersrörelse. Kopplat till denna portalbestämmelse finns det särskilda rörelseregler som bl.a. ålägger värdepappersinstitut att vidta alla rimliga åtgärder för att identifiera och hantera intressekonflikter.

Enligt 8 kap. 21 § LV ska ett värdepappersinstitut vidta alla rimliga åtgärder för att identifiera intressekonflikter som kan uppkomma mellan bl.a. institutet och en kund samt förhindra att kundernas intressen påverkas negativt av intressekonflikter. Om sådana åtgärder 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 för kundens räkning.

I 11 kap. värdepappersföreskrifterna framgår vidare att ett värdepappersinstitut ska ha riktlinjer för hur institutet ska hantera intressekonflikter och vad dessa riktlinjer ska innehålla.

Devises riktlinjer för hantering av intressekonflikter, fastställda av styrelsen den 19 november 2010, utgörs av ett standardiserat och kortfattat dokument. I riktlinjerna anges bl.a. följande.

*”Bolaget skall upprätta ändamålsenliga rutiner för att säkerställa att det görs en bedömning av vad som är bäst för kunden för att säkerställa att kunden behandlas korrekt.”*

Av riktlinjerna framgår vidare att en av de omständigheter som ska beaktas – om potentiella intressekonflikter identifieras – är om bolaget, dess ägare eller en av bolagets anställda har ett annat intresse än kunden av resultatet av den tjänst som tillhandahålls kunden eller av den transaktion som genomförs för kundens räkning. Det framgår dessutom att bolaget kontinuerligt ska upprätta, vidmakthålla och dokumentera rutiner för att identifiera, förebygga och hantera intressekonflikter.

Till det yttrande som kom in till Finansinspektionen den 22 oktober 2012 har bolaget bifogat riktlinjer för hantering av intressekonflikter fastställda av styrelsen den 13 juni 2012. Dessa anger bl.a. vilka rutiner som bolaget ska tillämpa för att hantera, förebygga och förhindra intressekonflikter. I ärendet har det dock inte framkommit att Devises före den 13 juni 2012 har haft några liknande rutiner.

Devises ersättningssystem skapar enligt Finansinspektionens bedömning incitament att rekommendera vissa produkter, trots att det kan finnas andra produkter på marknaden som är mer fördelaktiga för kunden. Bolaget har dock, trots kraven i 8 kap 21 § LV, varken identifierat eller förhindrat att kundernas intressen kan påverkas negativt av bolagets ersättningar i samband med att det tillhandahåller investeringstjänster. Till detta kommer att bolaget, vid tidpunkten för Finansinspektionens undersökning, saknade rutiner för att hantera intressekonflikter kopplade till bolagets ersättningar i samband med tillhandahållandet av investeringstjänster. Bolagets riktlinjer har därmed inte uppfyllt de krav som anges i 11 kap. 3 och 4 §§ värdepappersföreskrifterna.

### *3.3.2 Förmedlade försäkringslösningar*

Enligt 5 kap. 4 § LFF första stycket ska en försäkringsförmedlare i sin verksamhet iakta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen.

Av förarbetena till LFF framgår att god försäkringsförmedlingssed är ett dynamiskt begrepp vars innebörd ändras över tiden. Innebörden får bero av

utvecklingen i branschen, branschorganens riktlinjer och rekommendationer till sina medlemmar, överenskommelser mellan branschorgan och berörda myndigheter, allmänna råd från berörda myndigheter samt avgöranden från Finansinspektionen, domstolar samt organ för utomrättslig tvistlösning (se prop. 2004/05:133 s. 99).

Omsorgsplikten har utformats efter förebild i lagen (2003:862) om finansiell rådgivning och är ett instrument för att bedöma en försäkringsförmedlares prestation. I förarbetena till denna lag anges att plikten innefattar en skyldighet att sätta konsumentens intresse före andra, kanske motstridiga, intressen, att ställa all sin kunskap till konsumentens förfogande och att aktivt agera lojalt mot konsumenten (se prop. 2002/03:133 s. 25).

Skyldigheten att iaktta god försäkringsförmedlingssed och omsorgsplikten utgör generella principer om den arbetsmetod som försäkringsförmedlare ska tillämpa (se prop. 2004/05:133 s. 101).

Av undersökningen framgår att Devise i stor utsträckning har förmedlat en viss depåförsäkring från ett visst utländsk livförsäkringsbolag. Den aktuella försäkringen har mycket höga avgifter jämfört med andra tillgängliga försäkringar på marknaden.

Devise har bl.a. anfört att de granskade kundakterna gäller kunder som har tecknat sina försäkringar i en tid då konkurrensen på depåförsäkringar var svagare och den allmänna prisbilden högre. Man har numera under senare år kunnat erbjuda sina kunder samma försäkring till konkurrenskraftiga priser. Bolaget har också framhållit att det erbjuder administration av depåer hos ett visst värdepappersbolag, vilket medför att utbudet av försäkringar begränsas till de försäkringar som detta värdepappersbolag accepterar, bl.a. depåförsäkringen från det aktuella försäkringsbolaget. Devise har även uppgett att man inte har rekommenderat de aktuella försäkringslösningarna till sina kunder för att höja sina egna provisioner, utan i stället gjort gällande att de rekommendationer som lämnats till kunderna har varit lämpliga utifrån de olika parametrar som bolaget haft att väga in (t.ex. flexibilitet, placeringsalternativ, depåkoppling och prisbild).

Som framgår av avsnitt 3.2.4 visar undersökningen att Devise i mycket begränsad utsträckning har dokumenterat skälen till att kunden rekommenderats en viss försäkring. Det är anmärkningsvärt att bolaget har rekommenderat kunderna en viss försäkringslösning med mycket höga avgifter när det saknas dokumentation som kan förklara varför dessa lösningar har föreslagits eller på vilket sätt de motsvarar kundernas önskemål och behov och därför kan anses lämpliga. Att en försäkringsförmedlare på ett eller annat sätt är begränsad i sitt urval av möjliga försäkringsgivare medför inte att förmedlaren får rekommendera andra lösningar än sådana som är lämpliga för kunden. Därmed har Devise inte levt upp till sin skyldighet att rekommendera lämpliga lösningar och att tillvarata kundens intresse.

Finansinspektionen bedömer också att Devise har brustit i att iaktta god försäkringsförmedlingssed. När de finansiella instrument som bolaget gett råd om har placerats i en försäkring med höga avgifter och kostnader har det haft en direkt påverkan på den totala avkastning som kunden kunnat förvänta sig. Avgifter och avkastningsskatt tas ut oberoende av den avkastning som instrumenten ger. För en depåförsäkring krävs att de finansiella instrument som förvaras i depån ger en avkastning som kan uppväga de avgifter och den skatt som tas ur försäkringen.

När man förmedlar en depåförsäkring som ska innehålla finansiella instrument ökar den totala komplexiteten. Finansinspektionen anser att god försäkringsförmedlingssed i dessa fall innebär att förmedlaren är skyldig att anpassa sin rådgivning så att försäkringslösningen tillsammans med de finansiella instrument som den innehåller överensstämmer med kundens önskemål, behov och intresse. Detta har inte bolaget gjort och det har således överträtt 5 kap. 4 § LFF.

## **4 Övervägande om ingripande**

### ***4.1 Tillämpliga bestämmelser***

Finansinspektionen ska enligt 25 kap. 1 § LV ingripa om ett värdepappersinstitut har åsidosatt sina skyldigheter enligt samma lag, 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 företagets tillstånd återkallas eller, om det är tillräckligt, varning meddelas. Finansinspektionen får avstå från ingripande om en överträdelse är ringa eller ursäktlig, om företaget gör rättelse eller om något annat organ har vidtagit åtgärder mot företaget som bedöms tillräckliga.

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

### ***4.2 Bedömning av överträdelserna och val av ingripande***

Regleringen av värdepappers- och försäkringsförmedlingsverksamhet syftar till att åstadkomma ett fullgott kundskydd. Finansinspektionens utredning visar att Devise har brustit i skyldigheten att informera sina kunder om ersättningar och kostnader. Som en konsekvens av detta har kunderna inte getts möjlighet att fatta sina beslut på ett rättvisande beslutsunderlag. Det har medfört en risk för att

kunderna investerat i produkter som de inte skulle ha investerat i om bolaget hade följt informationskraven. Bristande information om kostnader och ersättningar möjliggör vidare för försäkringsförmedlare och värdepappersföretag att utnyttja sitt informationsövertag, något som reglerna är avsedda att motverka, och att maximera sina egna intäkter till nackdel för kunden. Finansinspektionen ser därför mycket allvarligt på de konstaterade bristerna i informationen om kostnader och ersättningar.

Det har även framkommit i utredningen att Devise har brustit i sin skyldighet att inhämta nödvändiga uppgifter från kunderna för att kunna rekommendera sådana produkter som är lämpliga för dem. Dokumentationen av inhämtade uppgifter är så bristfällig att det i efterhand varit svårt att göra en bedömning av rådgivningens kvalitet i de enskilda fallen. Detta är allvarligt eftersom det innebär ett åsidosättande av det kundskydd som är regelverkets primära syfte.

Finansinspektionen bedömer att Devise har satt sitt eget intresse att erhålla provisioner framför kundernas intresse av lämpliga investeringar. Bolaget har åsidosatt två av de mest grundläggande bestämmelser som uppställs i värdepappers- respektive försäkringsförmedlarregelverket (8 kap. 1 § LV respektive 5 kap. 4 § första stycket LFF). Bolagets agerande är mycket allvarligt eftersom det medför negativa konsekvenser för kunderna och skadar allmänhetens förtroende för värdepappersmarknaden.

I sitt yttrande har Devise gjort gällande att det råder stor osäkerhet avseende gränsdragningsproblematiken mellan de båda regelverken. Finansinspektionen delar uppfattningen att det är svårt att bedöma i vilka situationer de olika regelverken kan vara tillämpliga, särskilt vad avser redovisning av ersättningar från samarbetspartners. Samtidigt konstaterar Finansinspektionen att Devise har valt att organisera sin verksamhet så att de båda tillståndspliktiga verksamheterna sammanblandas, samtidigt som bolaget har känt till att båda regelverken kan vara tillämpliga. Syftet med kundskyddsreglerna i båda regelverken är att utjämna det informationsövertag som bolaget har gentemot kunden. Devises redovisning av bl.a. ersättningar har varit så bristfällig att den inte uppfyllt kraven enligt något av regelverken.

Bolagets överträdelser är så allvarliga att det i och för sig finns skäl att återkalla bolagets båda tillstånd. Finansinspektionen beaktar dock också det faktum att Devise har påbörjat en rad åtgärder för att komma tillrätta med de iakttagna bristerna. Bolaget har bl.a. sett över hur det utformar sin information till kund, i den del den avser ersättningar och kostnader. Devise har dessutom åtagit sig att göra en ytterligare genomgång av denna information, och av övrig information till kund, i syfte att säkerställa att de uppgifter som lämnas är tydliga och rättvisande. Vidare har Devise åtagit sig att gå igenom sina rådgivares dokumentationsblanketter för att säkerställa att dessa är ändamålsenliga. Man har slutligen åtagit sig att vidareutbilda sin personal vad avser dokumentationskraven vid rådgivning.



Med hänsyn till å ena sidan de allvarliga brister som konstaterats och å andra sidan att Devise gjort vissa förbättringar och har realistiska planer för att åtgärda återstående brister, finner Finansinspektionen att det finns skäl att stanna vid en varning förenad med en kännbar straffavgift.

Straffavgiften får bestämmas till lägst 5 000 kr och högst 50 miljoner kr, dock får den inte överstiga tio procent av bolagets omsättning närmast föregående räkenskapsår. Enligt den senast fastställda årsredovisningen, som getts in till Bolagsverket, uppgår årsomsättningen i bolaget till 37 119 146 kr. Straffavgiften kan därför högst uppgå till 3 711 914 kr. Eftersom straffavgiften ska ses som en gradering av överträdelserna och dessa är att betrakta som allvarliga finns det anledning att bestämma straffavgiften till 2 250 000 kr.

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

## FINANSINSPEKTIONEN

Bengt Westerberg  
*Styrelseordförande*

Kristoffer Rosell  
*Jurist*

Beslut i detta ärende har fattats av Finansinspektionens styrelse (Bengt Westerberg, ordförande, Margareta Åberg, Eva Lindström, Lars Nyberg, Hans Nyman, Gustaf Sjöberg och Martin Andersson, generaldirektör) efter föredragning av juristen Kristoffer Rosell. I den slutliga handläggningen har även chefsjuristen Per Håkansson, avdelningschefen Mattias Anjou, enhetschefen Anders Evenås och finansinspektören Joachim Körner deltagit.

DELGIVNINGSKVITTO



FI Dnr 12-2525

**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

**Beslut om varning och straffavgift**

**Handling:**

Beslut avseende varning och straffavgift den 10 december 2012 till Devise Kapital Aktiebolag.

Jag har denna dag tagit del av handlingen.

.....  
DATUM

.....  
NAMNTECKNING

.....  
NAMNFÖRTYDLIGANDE

.....  
EV. NY ADRESS

.....

.....

.....

Detta kvitto ska sändas tillbaka till Finansinspektionen **omgående**. Om kvittot inte skickas tillbaka kan delgivning ske på annat sätt, t.ex. genom stämmingsman.

Om du använder det bifogade kuvertet är återsändandet gratis.

Glöm inte att **ange datum** för mottagandet.

## *Bilaga 1*

### **Hur man överklagar till förvaltningsrätten**

Om ni vill överklaga beslutet kan ni skriva till Förvaltningsrätten i Stockholm. Överklagandet ska dock skickas eller lämnas till Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm.

Ange följande i överklagandet:

- 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
- Namn och adress

Underteckna skrivelsen. Överklagandet ska ha kommit in till Finansinspektionen inom tre veckor från den dag ni fick detta beslut. Om överklagandet kommer in senare får det inte prövas.

Om Finansinspektionen inte ändrar sitt beslut som ni begär det och överklagandet kommit in i rätt tid, kommer det att sändas till Förvaltningsrätten i Stockholm för prövning.

## 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 värdepappersmarknaden (värdepappersföreskrifterna)

### Information till kund om ersättningar och kostnader

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.

Ett värdepappersinstitut som tillhandahåller en investerings- eller sidotjänst till en kund får enligt 12 kap 1§ FFFS 2007:16 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, och som genom sin art inte kan strida mot företagets förpliktelser att tillvarata sina kunders bästa intressen.

Enligt 12 kap 2 § FFFS 2007:16 får, vid tillämpning av 1 § 2 a samma föreskrifter, värdepappersinstitutet 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.

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

En försäkringsförmedlare ska enligt 6 kap. 5 § första stycket FFFS 2005:11 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 uppdrags-tagare 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.

Om en försäkringsförmedlare får ersättning för försäkringsförmedlingen från annan än kunden eller försäkringsgivaren, ska informationen enligt 6 kap. 11 § FFFS 2005:11 avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms.

### **Informationsinhämtning och dokumentationsskyldighet**

Ett värdepappersinstitut ska enligt 8 kap. 12 § LV dokumentera samtliga investeringstjänster, sidotjänster och transaktioner som det har genomfört. Dokumentationen ska ske på ett sådant sätt att Finansinspektionen har möjlighet att övervaka att institutet har iakttagit kraven i bl.a. LV och FFFS 2007:16.

Ett värdepappersinstitut ska enligt 8 kap 23 § LV, när det tillhandahåller investeringstjänsterna investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument eller diskretionär portföljförvaltning 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.

När ett värdepappersinstitut bedömer om investeringsrådgivning eller diskretionär portföljförvaltning är lämplig för en kund enligt 8 kap. 23 § LV ska företaget enligt 15 kap. 2 § FFFS:2007:16 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 eller ingås som ett led i tillhandahållande av diskretionär portföljförvaltning

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 eller portföljförvaltningen.

En försäkringsförmedlare ska enligt 5 kap. 4 § LFF i sin verksamhet iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen. Försäkringsförmedlaren ska anpassa sin rådgivning efter kundens

önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden.

En försäkringsförmedlare ska enligt 6 kap. 6 § LFF dokumentera vad som har förekommit vid förmedlingstillfället.

Dokumentationen av försäkringsförmedlingen ska enligt 7 kap. 3 § första stycket 2 FFFS 2005:11 innehålla uppgift om varje råd som har lämnats till kunden och skälen för varje råd. Uppgifterna om skälen för varje råd som har lämnats till kunden ska enligt andra stycket samma paragraf anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är.

### **Kundintresset, intressekonflikter och god försäkringsförmedlingssed m.m.**

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 § första stycket 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 enligt andra stycket samma paragraf tydligt informera kunden om arten av eller källan till intressekonflikterna innan institutet åtar sig att utföra en investeringstjänst eller sidotjänst för kundens räkning.

Ett värdepappersinstitut ska enligt 8 kap 23 § LV, när det tillhandahåller investeringstjänsterna investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument eller diskretionär portföljförvaltning 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.

Ett värdepappersinstitut ska enligt 11 kap. 3 § FFFS 2007:16 ha riktlinjer där det framgår hur institutet hanterar intressekonflikter. Riktlinjerna ska fastställas av styrelsen och vara lämpliga med hänsyn till värdepappersinstitutets storlek och organisation samt till verksamhetens art, omfattning och komplexitet.

Enligt 4 § samma kapitel gäller dessutom att riktlinjerna ska

1. identifiera vilka omständigheter som utgör eller kan ge upphov till en intressekonflikt som medför en väsentlig risk för att en eller flera kunders intressen påverkas negativt med hänsyn till de investeringstjänster,

investeringsverksamheter och sidotjänster som utförs av värdepappersinstitutet eller för dess räkning, och  
2. ange vilka rutiner som ska tillämpas och vilka åtgärder som ska vidtas för att hantera sådana konflikter.

En försäkringsförmedlare ska enligt 5 kap. 4 § LFF i sin verksamhet iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen. Försäkringsförmedlaren ska anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden.