

Datum **2016-12-30**  
Författare **Charlotta Olivendahl,  
Marie Thorsbrink**

Dnr 16-19268

**Finansinspektionen**  
Box 7821  
SE-103 97 Stockholm  
[Brunnsgatan 3]  
Tel +46 8 408 980 00  
Fax +46 8 24 13 35  
finansinspektionen@fi.se  
www.fi.se

## **Automatiserad rådgivning**

Det är sannolikt att automatiserade tjänster kommer att spela en allt större roll på finansmarknaden. Finansinspektionen (FI) ser en webbaserad marknad med förenklad rådgivning som ett steg i rätt riktning mot en oberoende rådgivningsmarknad som når en bred kundkrets. FI är därför positiv till den utveckling som sker, men vill betona att det är kundens intressen som ska stå i centrum för utvecklingen.

Denna promemoria är upprättad med FI-forum Automatiserad rådgivning som bakgrund. Forumet hölls 2016-12-14 i Stockholm, och finns att streama från YouTube.

## **Sammanfattning**

Kundskyddet måste stå i centrum när ett företag utvecklar automatiserade rådgivningsverktyg, och en grundläggande förutsättning för detta är att företaget förstår kundernas behov.

Rådgivningsverktyget behöver vara utformat med kundens bästa i åtanke. Rätt utnyttjat kan automatiserade rådgivningsverktyg minska risken för intressekonflikter i rådgivningssituationen. Ett rådgivningsverktyg kan också ge förutsättningar att uppfylla de dokumentationskrav som företaget ska följa.

Företaget behöver dock förstå rådgivningsverktygets begränsningar samt noga övervaka verktyget och de resultat det producerar. Verktyget behöver till exempel vara konstruerat så att nödvändig information tas in från kunden genom tydliga frågor utan inslag av att kunden ska göra självbedömningar.

Företagets styrelse, VD och kontrollfunktioner för regelefterlevnad, riskhantering och internrevision behöver ha kunskap och förmåga att bedöma risker med automatiserade rådgivningsprocesser. I verksamhet som bygger på automatiserade verktyg (it-system) ställs särskilda krav på kontroll och hantering av operativa risker.

Molntjänster ökar ofta flexibiliteten i ett företags verksamhet, men företagen behöver säkerställa att de avtal som tecknas lever upp till de krav som ställs vid

utläggning av it-verksamhet, vilka bland annat omfattar FI:s tillgång till information som finns i den utlagda verksamheten.

## Definition

### *Automatiserad rådgivning*

Med automatiserad rådgivning avser FI personliga råd om finansiella instrument som ges utan mänsklig inblandning eller med begränsad mänsklig inblandning, ofta online.

Vissa automatiserade rådgivningsverktyg är helt automatiserade medan andra innefattar viss mänsklig kontakt i något skede av processen. Båda dessa varianter omfattas av det som FI benämner automatiserad rådgivning. Däremot omfattas inte traditionell rådgivning på kontor där rådgivaren har stöd av ett it-verktyg.

### *Investeringsrådgivning*

När personliga råd ges om finansiella instrument är det fråga om det som i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden kallas investeringsrådgivning oavsett på vilket sätt rådet ges, dvs oavsett om rådet ges i samband med kontakt med en fysik rådgivare eller via automatiserade rådgivningsverktyg. Sådan verksamhet är därmed tillståndspliktig och kraven i lagen om värdepappersmarknaden och Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2007:16) om värdepappersrörelse måste därför följas.

Vid investeringsrådgivning ställs bland annat krav på att göra en lämplighetsbedömning av kunderna, att hantera intressekonflikter och att dokumentera lämnade råd. I samband med genomförandet av det nya direktivet på värdepappersområdet, Mifid 2<sup>1</sup>, kommer även krav på att i förhand bestämma en målgrupp av slutkunder för varje finansiellt instrument, att distribuera instrumentet inom den bestämda målgruppen samt att återrapportera vissa uppgifter till producenten. Detta får betydelse för verksamheter med investeringsrådgivning.

All rådgivning om finansiella instrument anses dock inte utgöra investeringsrådgivning i lagens bemärkelse. Vad som inte är tillståndspliktig rådgivning får läsas motsatsvis från det som avses utgöra investeringsrådgivning.

Med investeringsrådgivning avses en personlig rekommendation till en kund, på dennes begäran eller på värdepappersföretagets initiativ, i fråga om en eller flera transaktioner som avser finansiella instrument.

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU av den 15 maj 2014 om marknader för finansiella instrument och om ändring av direktiv 2002/92/EG och av direktiv 2011/61/EU

Med en personlig rekommendation avses en rekommendation som presenteras som lämplig för personen i fråga eller som är baserad på en bedömning av den berörda personens omständigheter.<sup>2</sup>

Med transaktioner i finansiella instrument avses någon av följande åtgärder:

- att köpa, sälja, teckna sig för, byta, lösa in, behålla eller garantera ett speciellt finansiellt instrument eller
- att utnyttja eller inte utnyttja en rätt som ges genom ett visst finansiellt instrument att köpa, sälja, teckna sig för, byta eller lösa in ett finansiellt instrument.

Rådet ska avse ett visst finansiellt instrument, exempelvis en viss aktie eller viss obligation.

En rekommendation anses normalt inte personlig om den, utan att vara riktad till en viss person, enbart sänds ut via distributionskanaler eller till allmänheten. Den är inte heller personlig om den avser råd om finansiella instrument i allmänhet, till exempel rådgivning till en kund om vilka andelar av hans portfölj som bör utgöras av exempelvis aktier, obligationer och kontanta medel. Detta bör således normalt inte betraktas som investeringsrådgivning.<sup>3</sup>

Lämnas däremot sådana allmänna rekommendationer i samband med att ett specifikt investeringsråd ges, anses det vara en del av den tillståndspliktiga rådgivningen.

Det har dock betydelse hur kunden uppfattar rådet. Har kunden haft anledning att uppfatta informationen som ett personligt råd ska det också betraktas som ett sådant, den så kallade "befogade tillitens princip".

Det är även viktigt att analysera hur och i vilket sammanhang viss information ges för att avgöra om det faller inom det tillståndspliktiga området. Att guida någon genom ett beslutsträd i en digital miljö kan därmed i vissa fall falla inom det tillståndspliktiga området som investeringsrådgivning medan i andra fall falla utanför det detta området.

Avgörande är vilka frågor som ställs – om personliga data hämtas in eller om den information som hämtas enbart har karaktär av kategorisering av kunden. Vidare är det också avgörande hur resultatet presenteras - om rådgivningsverktyget presenterar en personlig rekommendation eller vad som av kunden skäligen kan uppfattas som en personlig rekommendation. Detta skiljer sig mot om kunden fattar sitt eget investeringsbeslut utifrån en

---

<sup>2</sup> Se prop. 2006/07:115 s. 313-315. Det kan noteras att definitionen av investeringsrådgivning är densamma i Mifid 2.

<sup>3</sup> Sådan rådgivning skulle dock kunna omfattas av lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter. Finansinspektionen har inte granskat hur den lagen förhåller sig till finansiell rådgivning utan kontakt med en fysisk rådgivare.

förteckning av produkter som motsvarar kundens kriterier. Skillnaden ligger i om det görs någon bedömning av rådgivaren eller om denne enbart presenterar fakta.

## Rådgivningssituationen

Investeringsrådgivning innehåller tre kritiska moment:

- 1) att samla in tillräckligt med information om kunden och att göra en tillräcklig analys av informationen,
- 2) att hantera motstridiga uppgifter och
- 3) att matcha kundens investeringsprofil med lämpliga finansiella instrument eller investeringsstrategier.

En central bestånds del i rådgivningen är att välja ut finansiella instrument och samtidigt hantera intressekonflikter på ett korrekt sätt.

När det är fråga om en automatiserad tjänst tillkommer kunskap om rådgivnings verktyget, dess möjligheter och begränsningar, och riskerna med verktyget.

### *Inhämtande av information och lämplighetsbedömning - kundprofilering*

Att profilera kunderna är ett kritiskt moment vid all rådgivning, eftersom det lägger grunden till de råd som lämnas. Detta är ett område där FI ofta ser brister. Inte sällan inhämtas för lite information om kunden, och den information som hämtas in är ofta svårtolkad. Detta beror dels på att rådgivaren ställer för få frågor till kunden, dels på hur frågorna är formulerade.

I lagen om värdepappersmarknaden finns krav på att företaget ska inhämta information från kunden om dennes kunskaper och erfarenheter, dennes ekonomiska situation och målet med investeringen. Företaget ska göra en bedömning om rådet är lämpligt för kunden. Företaget ska ha rimlig grund för att anta att den specifika transaktionen som rekommenderas uppfyller kundens mål med investeringen. Detta innefattar bland annat kundens vilja att ta risk och att investeringen är av sådant slag att kunden finansiellt kan bära risken. Kunden ska också kunna antas ha nödvändig kunskap och erfarenhet för att kunna förstå riskerna med investeringen.

Vid automatiserad rådgivning behöver ett företag fråga sig om det är möjligt att hämta in tillräckligt detaljerad information om kunderna i förhållande till de finansiella instrument som avses kunna erbjudas via tjänsten.<sup>4</sup> Vid rådgivning

---

<sup>4</sup> Lagbestämmelserna ger utrymme för viss flexibilitet. De uppgifter som ska hämtas in från kunden kan variera beroende på vilken typ av finansiella instrument som rådgivningen avser och vilken typ av kund som erhåller rådet. Det krävs t.ex. att företaget hämtar in fler upplysningar om kunden när det lämnar rådgivning till en oerfaren kund om köp av komplicerade eller riskfyllda instrument – jämfört med vad som krävs om det är fråga om en

som sker med en fysisk rådgivare finns möjlighet för denne att ställa följdfrågor. I en helt automatiserad rådgivningssituation kan det innebära utmaningar att med förprogrammerade frågeformulär ställa sådana frågor att relevant och tillräckliga uppgifter om kunden hämtas in.

Ytterligare utmaningar med automatiserad rådgivning är att säkerställa att den information som samlas in om kunden är tillförlitlig. Kontroller bör till exempel kunna ske mot motstridigheter i de svar som lämnas och vid behov genom regelbunden uppdatering av informationen. Precis som vid rådgivning med en fysisk rådgivare är det viktigt att frågor formuleras på ett sätt så att självbedömningar av kunden undviks och att det av svaren går att avgöra om kundens syn på till exempel risk överensstämmer med företagets. Det senare kan exemplifieras genom att det utifrån en fråga om kunden är villig att ta ”låg, medel eller hög risk” är svårt att avgöra vilken risk kunden egentligen är villig att ta. Likaså är det svårt att avgöra vilken kunskap kunden har om en viss typ av finansiellt instrument genom att enbart fråga om kunden har ”liten, medel eller hög kunskap” om instrumentet.

Vid rådgivning är det viktigt att kunden inte hoppar över att lämna nödvändig information. Här kan det automatiserade verktyget ha den fördelen att det går att lägga in tvingande spärrar mot att avstå från att lämna information. Här ska nämnas att ett företaget inte får lämna råd om information saknas.<sup>5</sup>

Det finns inget förbud mot att företaget använder redan inhämtad information om kunden vid rådgivningen, men om kunder vid rådgivningen behöver besvara samtliga frågor som läggs till grund för rådgivningen kan det bidra till att investeringsråd oftare baseras på fullständiga och uppdaterade uppgifter. Särskilt vid automatiserad rådgivning bör vikten av att svara fullständigt och sanningsenligt på frågorna tydligt framgå för kunden.<sup>6</sup> Även företagets investeringsfilosofi och det sätt på vilket urvalet av finansiella instrument görs måste tydligt framgå för kunden.

Som tidigare nämnts tillkommer med Mifid 2 krav på att i förväg ha fastställt en målgrupp av slutkunder för varje finansiellt instrument. Huvudregeln är att distributören ska distribuera det finansiella instrumentet endast inom den fastställda målgruppen. Ett automatiserat rådgivningsverktyg kan med fördel ha inbyggda spärrar mot att föreslå finansiella instrument utanför målgruppen.

#### *Principer och tillvägagångsätt vid kundprofilering*

De principer som ska ligga till grund för kundprofileringen är:

- Identifiera vilken information som är nödvändig för att bedöma kundens profil utifrån lagen om värdepappersmarknaden och

---

enstaka rådgivning om mindre komplexa finansiella instrument eller finansiella instrument med låga risker. Se prop 2006/07:115 s. 438.

<sup>5</sup> 15 kap. 6 § FFFS 2007:16.

<sup>6</sup> Detta torde vara en förutsättning för företaget ska kunna lita på informationen, se 15 kap. 10 § FFFS 2007:16.

Finansinspektionens föreskrifter (kunskap och erfarenhet, ekonomisk situation inklusive förmågan att bära förluster och investeringsmål inklusive riskvilja).

- Vad gäller risk måste både kundens riskvilja och kundens förmåga att bära risk bedömas.
- Ett automatiskt rådgivningsverktyg bör ha förmåga att upptäcka och hantera motstridiga uppgifter.
- Ett automatiskt rådgivningsverktyg bör kunna avgöra vilken investering som är lämplig för kunden, eller om sparande eller betalning av skulder är lämpligare för kunden.
- Det finns inget hinder mot att använda redan tidigare inhämtade uppgifter om kunden, men om sådana uppgifter beaktas vid rådgivningen bör företaget säkerställa att uppgifterna fortfarande är relevanta.

Företagen bör också ta ställning till:

- Om verktyget hämtar in all nödvändig information?
- Om inte, finns anledning att tro att viss information inte är nödvändig?
- Är frågorna tillräckligt specifika?
- Vilka kriterier och antaganden avgör om ett finansiellt instrument eller investeringsstrategi är lämpligt för kunden?
- Favoriserar verktyget vissa finansiella instrument? Varför? Har detta tydliggjorts för kunderna?
- Tar verktyget hänsyn till koncentrationsnivåer och i så fall vid vilken nivå?

Vissa automatiserade rådgivningsverktyg matchar investerare med förbestämda portföljer. Även här är det viktigt att utgångspunkten är att portföljen är lämplig för en given investeringsprofil och att hänsyn tas till intressekonflikter.

### ***Intressekonflikter***

Ett viktigt moment vid rådgivning om finansiella instrument är hanteringen av de intressekonflikter som kan uppkomma mellan företaget och kunden eller mellan kunder. Exempel på sådana intressekonflikter är om företaget erbjuder egna eller närstående företags produkter eller om företaget erhåller ersättning eller andra förmåner från de som producerat produkterna eller från handelsplatser.

Den tydligaste intressekonflikten, där FI sett stor påverkan på rådgivningen, är där företaget erhåller provisioner från produktleverantörer. Här vilar ett stort ansvar på de som utformar och kalibrerar rådgivningsverktyget.

De regler som finns i dag innebär att företagen ska identifiera intressekonflikter och förhindra att kundens intressen påverkas negativt av dessa. Om företaget inte har lyckats hantera intressekonflikten på ett sådant

sätt så att kundens intressen inte påverkas, ska företaget informera kunden om arten av och källan till denna.<sup>7</sup>

Genom Mifid 2<sup>8</sup> införs striktare regler som innebär att ett företag får ta emot eller betala provisioner bara om det kan visa att betalningen höjer kvaliteten på tjänsten och inte påverkar kundens intressen negativt. Vid oberoende rådgivning får endast mindre icke-monetära ersättningar tas emot och behållas. Det införs även krav på när rådgivning får kallas oberoende. Bland annat ska företaget tillhandahålla ett brett urval av produkter. FI:s bedömning är att det inte kan anses lämpligt att kalla sig oberoende om ett företag erbjuder egna produkter.

Det bör enligt FI vara möjligt att konstruera ett automatisk rådgivningsverktyg så att lagens krav uppfylls och att intressekonflikter minimieras. En automatiserad rådgivning skulle i själva verket kunna innebära en fördel då det bör vara möjligt att konstruera rådgivningsmodeller så att en intressekonflikt saknar betydelse i själva rådgivningssituationen. Ett rådgivningsverktyg är inte utsatt för emotionell påverkan på det sätt som den fysiska rådgivaren är när det föreligger intressekonflikter. Detta förutsätter dock att dessa hänsyn tas när verktyget konstrueras och kalibreras.

Omvänt finns det också en risk att ett automatiserat rådgivningsverktyg missbrukas genom att intressekonflikter byggs in eller kalibreras till företagets fördel. Verktyget skulle till exempel kunna programmeras så att kunden alltid får en produkt som är dyrare än andra produkter. Denna risk måste kontrolleras av företagen själva genom de interna kontrollfunktionerna. FI förutsätter att verktygen inte kommer att användas på detta sätt, och avser också att kontrollera detta inom ramen för tillsynsverksamheten.

### ***Transparens och information till kund***

Vid en automatiserad rådgivning är det mycket viktigt att verktygen ger kunden transparent och tydlig information. Till skillnad från vid traditionell rådgivning finns det här begränsade möjligheter att upptäcka om en kund inte förstår, och begränsade möjligheter för en kund som inte förstår att kunna ställa frågor för att få en förklaring.

Det är viktigt att kunden får information om tjänsten och förutsättningarna för de råd som ges. Företagets investeringsfilosofi, de grundläggande antaganden och urvalet av de finansiella instrument som utgör grunden i det automatiserade verktyget bör därför tydligt framgå för kunden. Avser rådgivningen enbart företagets egna produkter behöver det tydligt anges.

Kunden behöver även få tydlig information om det rör sig om:

- ett enstaka råd eller om rådet utgör en del i en portfölj
- en engångsrådgivning eller löpande rådgivning

---

<sup>7</sup> 8 kap. 21 § lag om värdepappersmarknaden

<sup>8</sup> Artikel 24.7-24.9 Mifid 2.



Som tidigare nämnts kan automatiska rådgivningsverktyg ha spärrar mot att kunden hoppar över att lämna nödvändig information. Det finns dock en risk att kunden inte förstår vikten av att svara på frågorna i beslutsträdet med tillräcklig omsorg och därmed får felaktiga råd. Investeringsråd blir aldrig bättre än kvaliteten på den information som inhämtas. Därför behöver kunden genom rådgivningsverktyget informeras om syftet med lämplighetsbedömningen, varför frågor ställs och vikten av att de besvaras korrekt.

Självklart ska en kund även vid automatiserad rådgivning få information om de kostnader och avgifter som är förenade med investeringen. Tidigare har nämnts vikten av att kunden också får tydlig information om sådana intressekonflikter som inte kunnat hanteras på annat sätt.

Vid automatiserad rådgivning finns det en risk att kunden får för lite information eller inte förstår information samtidigt som denne inte har möjlighet att få ytterligare förklaringar. Omvänt finns också risk att kunden får för mycket information och därmed inte kan ta till sig denna, något som FI noterat i tillsynen i återkommande fall. FI anser att det vid automatiserad rådgivning är extra viktigt att företagen lägger vikt på att informationen är tillräckligt tydlig och så specifik att kunden har en rimlig möjlighet att förstå den.

### **Dokumentationskravet**

Vid investeringsrådgivning ställs krav på att de uppgifter som hämtas in om kunden och de råd som lämnas ska dokumenteras. Det ska i efterhand gå att se de förutsättningar på vilket ett råd har baserats.<sup>9</sup>

Även dokumentationsskyldigheten är ett område där FI har sett problem i den traditionella rådgivningsverksamheten. Inte sällan saknas tillräckliga uppgifter för att kunna bedöma det lämnade rådet eller så har uppgifterna dokumenterats på ett sådant sätt att det inte går att avgöra om uppgiften har legat till grund för det aktuella rådet. Det senare är aktuellt om uppgiften finns tillgänglig för företaget, men det inte går att säkert fastställa att informationen har använts vid rådgivningen.

Även i detta hänseende skulle ett automatiserat rådgivningsverktyg kunna ha en fördel, förutsatt att verktyget sparar uppgifter från varje enskilt rådgivningstillfälle. Även uppgifter som hämtas in direkt från till exempel en kunds bank behöver dokumenteras i det automatiska rådgivningsverktyget och bevaras om det ligger till grund för rådgivningen. Versionshantering blir här viktig så att det framgår vilken aktualitet informationen har. Uppgifter som legat till grund för tidigare rådgivningstillfällen får inte skrivas över, eftersom

---

<sup>9</sup> 8 kap. 12 § lag om värdepappersmarknaden, 16 kap. 9-13 FFFS 2007:16.



det då inte går att följa upp om den rådgivningen har följt de krav som ställs i lag och föreskrifter.

Genom dokumentationsrutiner i ett automatiserat rådgivningsverktyg bör rapportering, såväl intern som extern, underlättas. Den återrapportering om försäljning av finansiella instrument som en distributör ska göra till producenten och som införs genom Mifid 2 är ett exempel på sådan rapportering.

### **Krav på ledningen**

Investeringsrådgivning är som nämnts tidigare tillståndspliktig. Sådan verksamhet, bland annat, utgör det som kallas för värdepappersrörelse. I en värdepappersrörelse ställs vissa krav på styrelse och VD i företaget. Det är alltid styrelsen som har det yttersta ansvaret för att företaget uppfyller sina skyldigheter. Det krävs därför att den som ska ingå i styrelsen för företaget, är VD i det, eller är ersättare för någon av dem, har lämplig kunskap och erfarenhet för att delta i ledningen av ett värdepappersföretag och även i övrigt är lämplig för en sådan uppgift.

Det är styrelsen i dess helhet som ska ha tillräcklig kunskap och erfarenhet för att leda företaget.<sup>10</sup> När styrelsen tillsätts ska därmed en bred uppsättning egenskaper och kunskaper beaktas.<sup>11</sup> Styrelsen måste förstå de risker som finns i verksamheten. Det innebär att de inte helt kan förlita sig på extern kompetens.<sup>12</sup>

Den nya tekniken med automatiserade finansiella tjänster kan antas ställa nya krav på styrelsen. FI bedömer att det kan vara en fördel om ledningen i ett företag som tillhandahåller automatiserade finansiella tjänster, i tillägg till kunskap om finansiell verksamhet och de krav som ställs på sådan verksamhet, även har viss teknisk kompetens.

### **Funktion för regelefterlevnad, riskhantering och internrevision**

Den nya tekniken ställer även nya krav på kontrollfunktionerna. De organisatoriska kraven är desamma för företag som avser att lämna rådgivning genom en automatisk modell som för företag som lämnar traditionell rådgivning.

Det krävs därmed att det finns funktioner för regelefterlevnad, riskhantering och internrevision. Det är företagets ansvar att se till att kontrollfunktionerna

---

<sup>10</sup> 3 kap. 1 § 5 och 6 LV

<sup>11</sup> 6 kap. 5b § värdepappersföreskrifterna

<sup>12</sup> prop. 2013/14:228 s. 163 ff.

har den kunskap som krävs för att bedöma och kontrollera de risker som finns i verksamheten.

En särskild risk med automatiserad rådgivning är att tjänsten snabbt kan komma att öka i omfattning och att ett eventuellt fel i utförandet av tjänsten kan komma att drabba många kunder på kort tid. Det kan därför vara lämpligt med tätare kontroller och rapportering till styrelsen än vid traditionell investeringsrådgivning.

Vilken omfattning kontrollfunktionerna ska ha beror på verksamhetens art, omfattning och komplexitet. Vid en bedömning av detta är det ingen skillnad mellan en verksamhet med automatiserad investeringsrådgivning och en med traditionell rådgivning. Det innebär att prövningen av nödvändig omfattning behöver göras från fall till fall.

### **Kontroll och övervakning av tekniken**

Kärnan i det automatiserade rådgivningsverktyget är en uppsättning instruktioner i verktyget (algoritmen). För att behandla den information som lagts in i systemet och översätta den till ett finansiellt råd använder algoritmen olika finansiella modeller och antaganden.

De investeringsråd som genereras förväntas motsvara företagets syn på sund rådgivning och syftet med rådgivningen. Detta ställer i sig krav på kvaliteten i algoritmen. Om algoritmen inte är tillräckligt väl utformad för sin uppgift kan det leda till systematiska fel i de råd som ges, vilket kan medföra negativa konsekvenser för kunderna. När det handlar om automatiserad investeringsrådgivning kan en felaktig algoritm på kort tid drabba ett stort antal kunder. Det är därför mycket viktigt att företaget har god kunskap om det automatiserade rådgivningsverktyg som används och att företaget utövar en effektiv tillsyn över verktyget. En förutsättning för detta är att företaget förstår algoritmen, den information som verktyget använder och de resultat det producerar.

Vid utveckling av rådgivningsverktyget, tester och övervakningen av driften bör företaget kontrollera om den metodik och de antaganden som verktyget använder är lämpligt för det resultat som ska uppnås.

Innan ett automatiskt rådgivningsverktyg börjar användas av kunder bör tillräckligt omfattande tester göras för att säkerställa att resultatet överensstämmer med förväntningarna. När verktyget sedan lanserats bör det testas regelbundet. Tätare kontroller bör göras i början av produktionssättning. FI anser att det i detta skede är rimligt med dagliga kontroller. Vid tester bör även beaktas att oväntade händelser kan inträffa, till exempel kraftiga prisfall på grund av politiska händelser eller naturkatastrofer.

Det är lämpligt att företaget för den fortlöpande övervakningen av verktyget utser personer som ansvarar för denna. Metodiken och de antaganden som verktyget använder bör övervakas utifrån om de är lämpliga med hänsyn till utvecklingen på marknaden. Regelbundna tester bör göras för att kontrollera att resultatet överensstämmer med förväntningarna. Funktionalitet och eventuella avvikelser bör rapporteras uppåt i organisationen.

FI utgår från att företag som erbjuder automatiserad investeringsrådgivning kan svara på frågor från FI om tidsintervall för testning och fortlöpande kontroll av rådgivningsverktyget, säkerhetsfrågor, samt hur och med vilket intervall rapportering till ledningen görs.

### ***Företagens risker***

Av lagen följer att ett företag med tillstånd att tillhandahålla investeringsrådgivning ska identifiera, mäta, styra, internt rapportera och ha kontroll över de risker som dess rörelse är förknippad med.<sup>13</sup> Dessa krav preciseras närmare i FI:s föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2014:4) om hantering av operativa risker respektive (FFFS 2014:5) om informationssäkerhet, it-verksamhet och insättningssystem.

Av nämnda föreskrifter och allmänna råd framgår bland annat att företaget ska övervaka och regelbundet utvärdera sina system, interna kontrollmekanismer och rutiner. Det ska särskilt se till att kreditrisker, marknadsrisker, operativa risker och andra risker sammantagna inte medför att dess förmåga att fullgöra sina förpliktelser äventyras. Metoder ska finnas för att identifiera och mäta de operativa riskerna och regelbundet bedöma sannolikheten för att de inträffar och konsekvenser av om det sker. Incidenter ska hanteras, dokumenteras och analyseras. Det finns också regler om riskapitit för operativa risker och mätbara limiter kopplat till det. För att kunna utföra allt detta ska företaget ha interna regler som tar hänsyn till verksamhetens art, omfattning och komplexitet.

Vid rådgivning genom ett automatiserat rådgivningsverktyg är det extra viktigt att företagets kontrollfunktioner utför täta kontroller av verktygets funktionalitet samt företagets hantering av de operativa riskerna. Fel i rådgivningsverktygets funktionalitet kan lätt och snabbt få stora konsekvenser.

### ***It-system***

Vid investeringsrådgivning är idag it-systemen ofta viktiga med funktioner för till exempel dokumentation av uppgifter, kategorisering av kunder och urval av finansiella instrument. Vid verksamhet med automatiserad rådgivning är it-systemen direkt nödvändiga. Funktionaliteten i rådgivningsverktyget korrelerar direkt med resultatet för ett företags verksamhet med investeringsrådgivning.

Ovan har diskuterats operativa risker, och FI:s föreskrifter och allmänna råd om informationssäkerhet, it-verksamhet och insättningssystem har nämnts.

---

<sup>13</sup> 8 kap. 4§ lag (2007:528) om värdepappersmarknaden

Dessa föreskrifter och allmänna råd tar bland annat sikte på säkerhetsfrågor genom krav på ledningssystem för informationssäkerhet och övergripande krav kring it-system. Det ska till exempel finnas en tydligt avsvarfsfördelning hos företaget, en förteckning över de system som företaget använder samt dokumentation över varje enskilt it-system. Processer ska vara dokumenterade, det gäller till exempel processer om drift, säkerhetskopiering, ändringshantering och test. Det bör framgå på vilket sätt och med vilket intervall granskning av it-systemen sker samt hur ofta rapportering till styrelsen sker.<sup>14</sup>

## Molntjänster

Molntjänster är en form av it-tjänster som har blivit allt vanligare under senare år. Molntjänster skapar nya möjligheter för företagen. Genom att använda molntjänster kan ett företag skapa ökad flexibilitet i sin it-användning, bland annat genom att anpassa sin datorkapacitet till behovet och därmed sänka sina kostnader. Men molntjänster medför också vissa risker. Ansvarsfrågan är en sådan, kontroll över information en annan.

FI skiljer inte mellan utläggning av it-verksamhet till molntjänstleverantörer och annan utläggning av it-verksamhet. Detta innebär att företaget måste säkerställa att såväl leverantörernas verksamhet som de uppdragsavtal som ingås lever upp till de krav FI ställer på styrning, riskhantering och kontroll. Företaget behöver även särskilt analysera hur utläggningen påverkar företagets informationssäkerhet. Utläggning av it-verksamhet till molntjänstleverantörer omfattas av samma krav på anmälan till FI som annan utläggning av it-verksamhet.

Leverantörerna av molntjänster använder ofta standardavtal för att reglera rättigheter och förpliktelser mellan uppdragsgivaren och uppdragstagaren. FI har noterat flera fall i anslutning till så kallade publika molnlösningar, där standardavtalen har innehållit begränsningar av företagens egen, dess revisorers och FI:s möjlighet att få tillträde till leverantörens lokaler och få information om den utlagda verksamheten. FI anser inte att sådana begränsningar är förenliga med de krav som gäller vid utläggning av verksamhet eftersom de försvårar företagets egen riskhantering och kontroll samt FI:s tillsyn. Företag som avser att använda molntjänster behöver därför vara uppmärksamma på avtalsvillkoren och säkerställa att de avtal som de ingår eller har ingått inte innehåller begränsningar som försvårar eller omöjliggör riskhantering, kontroll och tillsyn.

FI är medveten om att det inte alltid är möjligt att få direkt tillgång till leverantörer av it-tjänster och vikten av direkt tillgång beror naturligtvis på vilken typ av verksamhet eller tjänst som lagts ut samt vilken typ av information som hanteras av uppdragstagaren. Det är dock viktigt dels att

---

<sup>14</sup> Se 2 och 3 kap. FFFS 2014:4.

företaget själv har tillgång till all relevant information, dels att FI kan få tillgång till den. Ytterst är det företagets ansvar att se till att FI kan få del av informationen. Att FI kan få tillgång till all relevant information är en grundläggande förutsättning för att kunna utöva en effektiv tillsyn.