

<b>Tittel</b>	Retningslinjer for ytelse av investeringstjenester
<b>Vedtatt av:</b>	Styret
<b>Dato:</b>	28. november 2018
<b>Tidligere dok:</b>	N/A
<b>Skal revideres</b>	Årlig
<b>Tilgjengelig for:</b>	Alle

Disse retningslinjer bygger på lov om verdipapirhandel av 29. juni 2007 nr. 75 med tilhørende forskrifter.

## 1. INNLEDNING

Denne rutine skal sikre at Foretaket ved ytelse av investeringsrådgivning ivaretar kundens interesser og overholder reglene i verdipapirhandelloven med forskrifter. Videre skal rutinen sikre at Foretaket registrerer mottak av ordre og formidler ordre i overensstemmelse med verdipapirhandelloven med forskrifter. I tillegg skal rutinen sikre at Foretaket gjennomfører alle rimelige tiltak for å oppnå best mulig resultat for kunden ved ordreutførelse og for øvrig opptrer i tråd med de krav som fremgår av verdipapirhandelloven med forskrifter.

## 2. GOD FORRETNINGSSKIKK

Alle ansatte i Foretaket har et selvstendig ansvar for å sette seg inn i, holde seg oppdatert om og følge de lover, forskrifter og annet eksternt regelverk som angår den enkeltes arbeidsforhold og arbeidsoppgaver i Foretaket. De ansatte er videre forpliktet til å sette seg inn i, holde seg oppdatert om og følge det interne regelverket i Foretaket.

Alle ansatte har et særlig ansvar for at kundenes interesser og markedets integritet ivaretas på beste måte ved overholdelse av normene for god forretningsskikk, jf. verdipapirhandelloven § 10-11 med tilhørende forskrift.

Dersom det skulle oppstå tvil om behandling av særskilte problemstillinger i henhold til eksternt og internt regelverk skal forholdet fremlegges for daglig leder eller compliance ansvarlig.

## 3. NYE KUNDER

Før Foretaket yter investeringstjenester til nye kunder, skal investeringsrådgiver påse at Foretakets interne rutiner for inngåelse av nye kundeforhold følges.

## 4. INVESTERINGSRÅDGIVNING

Kunder vil i mange tilfeller ønske investeringsråd i forbindelse med ordreinnleggelse. Det kan også være aktuelt å gi kunden investeringsråd uoppfordret.

Med investeringsrådgivning menes personlig anbefaling til en kunde, på kundens eller investeringsrådgivers initiativ, om en eller flere transaksjoner i forbindelse med bestemte finansielle instrumenter jf verdipapirhandelloven §2-4.

Den enkelte investeringsrådgiver skal ha et bevisst forhold til når det ytes investeringsråd. All investeringsrådgivning skal gis på lydlogget telefonlinje. Dersom investeringsrådgivning ytes i møte med kunden, skal referat fra møte utarbeides og bekreftes av kunden.

Dersom det ytes investeringsrådgivning skal gjennomføres en egnethetstest i henhold til retningslinjer for gjennomføring av egnethets- og hensiktsmessighetstest. Oslo Finans kunderegisteringsskjema skal alltid benyttes.

Dersom Foretaket ikke mottar de opplysninger som kreves vedrørende kunden skal Foretaket ikke yte investeringsrådgivning. Kunden skal videre aldri gis et uegnet investeringsråd.

Dersom investeringsrådgiver i samtale med kunden oppdager at allerede inngitt og lagret informasjon om kunden er utdatert, skal ny oppdatert informasjon lagres.

## 5. MOTTA OG FORMIDLING AV ORDRE

Disse retningslinjene er fastsatt i medhold av verdipapirforskriften §§10-21 og 10-26.

### 5.1 Beste resultat

Foretaket mottar ordre om kjøp og salg av finansielle instrumenter fra sine kunder. Dette er i hovedsak andeler i verdipapirfond. Selskapet formidler kun unntaksvis omsettelige verdipapirer eller pengemarkedsinstrumenter. Derivater formidles ikke. Oslo Finans vil dessuten formidle kjøp og salg av verdipapirfond på vegne av kunder ved formidling av tegnning – og eller innløsningsblanketter direkte til forvaltningsselskaper.

Oslo Finans anses for å ha oppfylt sin forpliktelse om beste resultat når ordren formidles i samsvar med spesifikk instruks fra en kunde til forvaltningsselskap uten forsinkelse. Forsinkelse som skyldes manglende dokumentasjon ifm egenhets- eller hensiktsmessighetstest eller legitimasjonskontroll regnes ikke som forsinkelse.

### 5.2 Mottak av ordre

Mottak av ordre skal skje på lydlogget telefonlinje eller skriftlig per epost, faks eller post. Ordren bør gjentas og bekreftes mottatt. Investeringsrådgiver som mottar ordren skal sjekke at kunden er registrert som kunde.. Legitimasjonskontroll skal foretas i henhold til rutiner for legitimasjonskontroll og tiltak mot hvitvasking.

For ikke-profesjonelle kunder skal investeringsrådgiver hente opp informasjon om kundens kunnskap og erfaring i for å avgjøre ordrens hensiktsmessighet, se retningslinjer for gjennomføring av egnethets og hensiktsmessighetstest, for mer informasjon om hensiktsmessighetstesten. Kunden skal advares dersom vedkommende ønsker å gjennomføre en handel som ikke er hensiktsmessig. Advarselen skal gis skriftlig og lagres elektronisk på kunden eller gis på logget telefonlinje. Handelen skal gjennomføres dersom kunden ønsker dette på tross av advarselen.

Dersom kunden har gitt spesifikke instruksjoner skal ordren utføres i samsvar med dette. Investeringsrådgiver skal informere kunden om eventuelle vesentlige problemer med å videreformidle ordren straks, dersom Oslo Finans har blitt oppmerksom på slike problemer.

### 5.3 Ordrebekreftelse

Foretaket skal straks en ordre er gjennomført gi kunden de vesentligste opplysninger knyttet til utførelsen av ordren skriftlig, og så snart som mulig, og senest første virkedag etter utførelsen oversende kunden skriftlig bekreftelse om at ordren er utført. Utover dette skal Oslo Finans gi kunden opplysninger om ordrens status dersom kunden ber om det.

Ordrebekreftelse skal inneholde følgende opplysninger hvis mulig og relevant:

- Kundens navn
- Handelsdag – og tidspunkt
- Ordretype
- Handelssystem
- Identifikasjonsopplysninger om det finansielle instrumentet
- Kjøps-/salgsindikator
- Ordrens art hvis annet enn kjøp/salg
- Mengde
- Enhetspris
- Samlet vederlag
- Samlet størrelse av provisjoner og gebyrer
- Kundens ansvar for oppgjør av transaksjonen, herunder frister for betaling eller levering, kontoopplysninger

### 5.4 Rettelser

Dersom det har funnet sted feil ved ordreinnleggelse skal Investeringsrådgiver umiddelbart underrette kunden og/eller Oslo Finans sørger for å stenge posisjonen.

### 5.5 Føring av ordre ved driftsstans

Ved driftsstans plikter investeringsrådgiver å registrere oppdrag som ble mottatt i driftsstansperioden så snart stansen er opphevet.

## 6. RETNINGSLINJER FOR UTFØRELSE AV ORDRE

### 6.1 Innledning

I forbindelse med oppdrag om tilrettelegging av oppdrag i førstehåndsmarkedet, kan Oslo Finans som en forlengelse av tilretteleggingsoppdraget tilby bistand i forbindelse oppgjør og ordreutførelse i unoterte aksjer for sine klienter. Oslo Finans tilbyr ikke ordreutførelse for noterte aksjer i annenhåndsmarkedet.

## 6.2 Beste resultat ved utførelse av ordre

Ved utførelse av ordre på vegne av kunder skal Foretaket gjennomføre alle rimelige tiltak for å oppnå best mulig resultat for kunden med hensyn til pris, kostnader, hurtighet, sannsynlighet for gjennomføring og oppgjør, størrelse, art og andre relevante forhold.

Ved vurderingen av hvilke av faktorene nevnt i avsnitt en i dette punkt det skal legges mest vekt på ved utførelsen av en konkret ordre, skal det tas hensyn til kundens egenskaper (profesjonell/ikke-profesjonell), ordrens art, egenskaper ved de finansielle instrumentene som inngår i ordren og egenskaper ved de aktuelle mottakere av ordre som foreligger. For ikke-profesjonelle kunder innebærer kravet til beste resultat at ordren skal utføres til lavest mulig kostnad for kunden. Med kostnad menes i tillegg til selskapets vederlag, direkte kostander og gebyrer.

Dersom en ordre er utført i henhold til en spesifikk instruks fra kunden, anses dette som beste utførelse.

## 6.3 Behandling av ordre

Foretaket skal i god tid før ordreutførelsen gi kunder fyllestgjørende opplysninger om Foretakets retningslinjer for ordreutførelse, herunder en redegjørelse for Foretakets avveieing av kriteriene nevnt i punkt 6.2, en liste over de handelssystemer som Foretaket anser å være egnet til å oppnå beste resultat ved ordreutførelsen og klar og tydelig advarsel om at spesifikke instruks fra en kunde kan medføre at Foretaket ikke kan oppfylle retningslinjene for å sikre kunden beste resultat. Slike opplysninger skal gis skriftlig eller via internettside dersom informasjonen ikke er rettet mot kunden personlig.

Investeringsrådgiver skal hente opp informasjon om kundens kunnskap og erfaring registrert på kunden for å avgjøre ordrens hensiktsmessighet, se intern rutine; Retningslinjer for gjennomføring av egnethets – og hensiktsmessighetstest for mer informasjon om hensiktsmessighetstest.

Foretaket skal ved utførelsen av ordre sikre at:

- Ordre registreres og allokeres straks og nøyaktig.
- Sammenlignbare kundeordre utføres straks og i den tidsrekkefølge de mottas, med mindre ordrens art eller de gjeldende markedsbetingelser umuliggjør dette eller det strider mot kundens interesser.
- Kunder informeres om eventuelle vesentlige problemer med å utføre ordren straks foretaket har blitt oppmerksom på dette.

Kundens finansielle instrumenter eller midler mottatt ved oppjøret skal straks etter ordren er utført overføres til den aktuelle kundens konto.

## 6.3 Aggregering av ordre og allokering av handler

Foretaket kan utføre en kundeordre sammen med en annen kundeordre eller en transaksjon for egen regning dersom det er usannsynlig at aggregeringen generelt vil være til ulempe for kunden og hver kunde gis informasjon om at aggregeringen kan være til ulempe for dem for så vidt angår en bestemt kundeordre. Ved underoppfyllelse av aggregerte ordre skal det foretas en proratarisk fordeling basert på den enkelte kundens andel av den aggregerte ordren.

Dersom Foretaket aggregerer transaksjoner for egen regning med en eller flere kundeordre skal Foretaket ikke allokere de aktuelle handler på en måte som skader kundenes interesser. Kundens interesser skal til enhver tid prioriteres foran Foretakets interesser ved eventuell ordreallokering.

#### 6.4 Ordrebekreftelse

Se pkt. 5.3 i denne rutinen som gjelder tilsvarende ved utførelse av ordre.

#### 6.5 Årlig evaluering

Foretaket skal årlig vurdere sine retningslinjer for ordreutførelse, herunder Foretakets systemer, prosedyrer og ordninger for ordreutførelse. Slik vurdering skal også foretas når det skjer en endring av betydning for foretakets fortsatte evne til å oppnå best mulig resultat for kundene.

### 7. FØRING AV LISTER OVER INVESTERINGSTJENESTER OG TRANSAKSJONER

Det vises til verdipapirhandelloven §9-11 første ledd nr 7 og kommisjonsforordningennr1287/2006 artikkel 7 og 8 jf verdipapirforskriften §15-1.

#### 7.1 Dokumentasjon av investeringstjenester

Oslo finans skal påse at det føres dokumentasjon over de investeringstjenester Oslo Finans tilbyr som minst er så fyllestgjørende at Finanstilsynet kan føre kontroll med at de regler Finanstilsynet er ansvarlig for er overholdt. Slik dokumentasjon skal oppbevares i minst fem år. Dokumentasjonen skal bestå av:

- Dokumentasjon i forbindelse med legitimasjonskontroll
- Dokumentasjon i forbindelse med kundeklassifisering
- Kunderegisteringsskjema
- Referat fra alle fysiske kundemøter
- Lydopptak og opptak av MMS og SMS
- Dokumentasjon tilknyttet eventuelle kundeklager
- Gjenpart av rapportering til kunde

#### 7.2 Føring av lister over transaksjoner

Foretaket skal føre oversikt over de ordrer som Foretaket videreformidler til et annet verdipapirforetak for utføring. Slik oversikt skal oppbevares i minst fem år, se intern rutine for informasjonshåndtering og oppbevaring av dokumentasjon.

Liste over utførte oppdrag er registrert i foretakets relevante arkiver og kan hentes ut ved behov.

Følgende opplysninger skal registreres straks vedrørende transaksjoner:

- Kundens navn
- Handelsdag - og tidspunkt
- Kjøps-/salgsindikator
- Identifikasjonsopplysninger om det finansielle instrumentet
- Enhetspris og valuta
- Mengde
- Identifikasjon av motparten i transaksjonen:
- Handelssystem
- Samlet vederlag
- Ordrens art hvis annet enn kjøp/salg
- Den fysiske personen som utførte transaksjonen/som er ansvarlig for transaksjonen

Dersom en ordre formidles til et annet verdipapirforetak skal følgende opplysninger i tillegg straks registreres så snart ordren er formidlet:

- Kundens navn
- Navn på verdipapirforetak ordren ble formidlet til
- Vilkår for den formidlede ordren
- Dato og tidspunkt for formidling

### 7.3 RAPPORTERING TIL FINANSTILSYNET

Oslo Finans tilbyr kun ordreutførelse for unoterte finansielle instrumenter. Ordreutførelse skal derfor ikke rapporteres til Finanstilsynet løpende, men rapporteres på forespørsel og i forbindelse ordinær rapportering knyttet til selskapets virksomhet.