

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2018-11-06
2018:40SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄLBakgrund

Licenshavaren var vid tiden för händelserna anställd som biträdande kontorschef hos ("Företaget"). Hon är innehavare av aktiv licens hos SwedSec Licensiering AB ("SwedSec").

Företaget har anmält att licenshavaren i sin roll som chef bl.a. inrättat avvikande arbetsrutiner i strid med företagets regelverk.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott begärt att disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

I ärendet har den 31 oktober 2018 muntlig förhandling ägt rum inför disciplinnämnden, varvid SwedSec företrätts av Mirre Laurell (chef regelefterlevnad). Företaget har företrätts av compliance officer och en medarbetare från HR-avdelningen. Licenshavaren har närvarat personligen tillsammans med sitt ombud, som vid sammanträdet erhållit muntlig fullmakt av licenshavaren att företräda henne vid sammanträdet.

Företaget har anfört i huvudsak följande:

I samband med en utredning av en incident, där en obehörig person med hjälp av en stulen ID-handling kvitterat ut en säkerhetsdosa på det kontor där licenshavaren är en av cheferna, framkom, bl.a. genom en övervakningsfilm och samtal med personalen, att hon infört lättnader i ID-kontrollen. Det kunde även konstateras brister avseende dualitetskontrollen. Lättnaderna gick ut på att fördjupad kontroll endast var nödvändig om tjänstemannen

misstänkte att ID-handlingen var falsk eller annars önskade ytterligare kontroller. I annat fall signerade den andra tjänstemannen handlingarna utan vidare kontroller.

I samband med utredningen framkom det även att licenshavaren medvetet gjort avsteg från företagets utarbetade arbetssätt gällande yrkesroller och tillhörande rådgivnings- och förmedlingsrätt genom att tillåta att en medarbetare haft arbetsuppgifter utan att ha uppfyllt de formella krav som företaget har uppställt. Av företagets riktlinjer framgår att medarbetares rätt att bedriva investeringsrådgivning och försäkringsförmedling ska vara föremål för kontroll och uppföljning under närmaste chefs eller motsvarandes ansvar. Kontrollerna ska utföras i syfte att säkerställa att försäkringsförmedling och investeringsrådgivning endast utförs av dem som uppfyller föreskrivna kunskaps- och behörighetskrav i förhållande till den rådgivning som lämnas. Licenshavaren har brutit mot företagets interna regelverk genom att underlåta att genomföra sådana kontroller avseende en medarbetare under hennes direkta ansvar. Företagets regelverk lämnar inget utrymme för att avvika från de uppsatta formella kraven, oavsett vilket kundmötesverktyg som använts vid rådgivningsmötet, vilka produkter som erbjudits samt om dokumentationen granskats i efterhand.

Allmänheten förväntar sig att företaget och dess medarbetare uppträder professionellt och etiskt samt följer gällande lagar, föreskrifter och regler. Det är av yttersta vikt att företagets medarbetare inte agerar på ett sätt som gör att förtroendet för företaget och finansbranschen kan ifrågasättas. Företagets bedömning är att upprättande av aktuella från företagets regelverk avvikande rutiner står i direkt motsats till företagets regler om att chef bl.a. ska stärka efterlevnaden av företagets ramverk och inom sitt ansvarsområde förebygga, upptäcka och hantera varje tillfälle där ramverket inte efterlevs. Licenshavarens agerande tyder på en bristande respekt för det regelverk som gäller för verksamheten och för de uppföranderegler och procedurer som är relevanta för hennes yrkesroll som chef. Licenshavaren har genom sitt agerande allvarligt skadat företagets förtroende för henne som chef, och företaget har därför omplacerat henne till andra arbetsuppgifter.

Licenshavaren har erkänt de regelöverträdelser som företaget anmält och anfört i huvudsak följande:

Att verka som mellanchefer inom kontorsrörelsen innebär att dagligen navigera i en uppsjö av information och uppställda krav, dels utifrån produktivitet och affärsmässighet, dels utifrån uppställda regelverk. Inte sällan ställs dessa mot varandra. Hon inser att hon har varit naiv. I den produktionsfokuserade verksamhet hon arbetar inom borde hon givetvis ha växlat ner i tempo i syfte att helt kunna upprätthålla sitt ansvar avseende regelefterlevnad. I stället har hon lagt för stor vikt vid processeffektivisering, arbetssätt och inte minst försäljning vilken mäts veckovis. Hon har inte haft något ont uppsåt och har varit transparent med hanteringen.

Vad gäller tilldelning av rådgivningsrätten hade företaget under aktuell tid en pensionskampanj som hon tillsammans med sin grupp lade mycket kraft på avseende kompetensutveckling. I gruppen hade hon en medarbetare som nyligen skrivit ett av SwedSecs

licensieringstest och som fick ett resultat precis under godkänt. Medarbetaren är mycket ambitiös och i syfte bl.a. att upprätthålla dennes motivation lät hon medarbetaren lämna råd under en tidsperiod. Detta skedde efter avstämning med den lokala ledningsgruppen och enskilt med hennes närmaste chef samt under följande förutsättningar: Inledningsvis deltog hon på möten med kunderna och kvalitetssäkrade mötena. Därefter hade hon och medarbetaren kontinuerlig dialog inför och efter medarbetarens rådgivningsmöten. Medarbetarens rådgivning skedde endast utifrån företagets förenklade rådgivningsverktyg, som används vid enklare rådgivning. Medarbetaren höll sig i sin rådgivning endast till de råd som verktyget gav henne. Rådgivning som krävde fördjupade råd slussade medarbetaren vidare till någon kollega. Medarbetarens rådgivningsdokumentation ur det förenklade verktyget kvalitetssäkrades i första hand av henne. I de fall hon inte var på plats kvalitetssäkrades rådgivningsdokumentationen av hennes chef. Från årsskiftet 2017/18 upphörde arbetssättet för medarbetaren på hennes eget initiativ.

Vad gäller ID- och dualitetskontrollen var hennes grupp vid aktuell tid mitt i en utmanande period, bl.a. var flera i den ordinarie personalstyrkan sjuka samtidigt som kundtrycket var stort, bl.a. som en följd av flyktingvågen. Vidare är lokalen, i vilken företaget tar emot ca 300 kunder spontant varje dag, för ändamålet väldigt liten och det har medfört att personal har behövt ”inkräkta” i varandras kundmöten. Kontoret fick synpunkter från kunder då rotationen av personal i lokalen äventyrade banksekretessen. Väntetiderna för kunderna var också ovanligt långa, vilket kontoret fick många kundsynpunkter på. Hon såg allvarligt på detta och arbetade intensivt med att hitta en lösning, både avseende arbetssätt och lokalförutsättningar. ID- och dualitetskontrollen skulle innebära ytterligare rotation av personal med ”spring” bakom varandras ryggar. Hon gjorde då bedömningen att det skulle bli oerhört rörigt och innebära ytterligare svårigheter att få kunderna att känna sig trygga ur sekretessynpunkt.

När instruktionen om ID- och dualitetskontroll kom sammankallade hon sin arbetsgrupp för att gå igenom vikten av att möta kraven. Hon beslöt att arbetsgruppen under en övergångsperiod till dess kontoret lokal- och arbetsmässigt lyckats tillmötesgå kundernas synpunkter kring sekretessen, skulle utforma en rutin där arbetsgruppen skulle vara fullt uppmärksamma vid ID-kontroll, men där gruppen skulle utföra dualitet endast om medarbetare fattade någon misstanke. Hon beskrev hur de rent praktiskt skulle gå tillväga. Detta var en rutin som skulle gälla under en övergångsperiod tills kontoret kom i mål med det arbete som hade påbörjats kring arbetssätt- och lokalförändringar. Gruppen hade därefter fullt fokus på säkerheten kring ID-kontroll och påkallade varandras uppmärksamhet när de kände sig osäkra.

Att instruera hennes medarbetare i en avvikande instruktion gjorde hon inte med uppsåt att ställa till problem eller tillskansa sig eller gruppen några fördelar. Hon gjorde det för att få gruppens vardag att fungera utifrån den situation de hade vid den aktuella tidpunkten. Hon bollade frågorna för att hitta lösningar både med sina chefskollegor lokalt och regionalt. I efterhand inser hon att hon givetvis borde hanterat situationen annorlunda. Hon borde ha satt regelefterlevnad i första rummet. Följden hade blivit ytterligare kundsynpunkter kring

banksekretessen, vilket hon skulle ha tagit upp i sin ledningsgrupp. Att införa ID-rutinen vid den aktuella tidpunkten hade blivit kontraproduktivt avseende banksekretessen, men hon borde inte tagit ansvar för lösning och åtgärd själv utan lyft frågan i företaget.

När det gäller det bedrägeri som företaget tar upp i sin anmälan var den aktuella medarbetaren på kontoret i ett erfarenhetsutbyte och skulle inte betjäna kunder bakom disk. Under medarbetarens första dag på kontoret inträffade ett strömavbrott, vilket fick till följd att det blev långa köer. På eget initiativ hoppade medarbetaren då in bakom en disk i syfte att underlätta arbetsituationen för sina kollegor. Hon hade inte hunnit instruera medarbetaren om företagets arbetssätt kring ID-kontroller. I detta fall skulle inte heller bedrägeriet ha förhindrats genom fullbordning av rutinerna.

Våren 2018 har för henne varit fruktansvärt påfrestande. Hon har sedan mars månad svävat i ovisshet och väntat på besked kring vad som ska hända henne och hennes arbete. Medan hon burit på denna konstanta oro har hon gått till arbetet varje dag i syfte att få verksamheten att rulla och inte tappa fart, vilket hon också klarat av. I slutet av april 2018 fick hon besked om att hon skulle få ett annat uppdrag inom företaget samt att anmälan skulle göras till SwedSec. Hon ifrågasätter inte företagets ställningstagande att omplacera henne.

I samband med anmälan fick hon förklarat för sig att företaget trots disciplinärendet, utifrån vad hon åstadkommit och bidragit med, hade fortsatt förtroende för henne och att hennes kompetens skulle komma till nytta. Under en period fick hon arbeta kvar i samma chefstjänst och hade kvar samma mandat som tidigare. Företaget har i anmälan angett att hon genom sitt agerande allvarligt skadat företagets förtroende, vilket hon ställer sig undrande till, eftersom hon var betrodd att arbeta kvar som chef en tid.

Hon är nu till hundra procent på det klara med att det inte går att göra avsteg från regelverket och det är givetvis inget som hon kommer att göra igen. Processen mot henne har blivit en ögonöppnare inte bara för henne, utan för hela ledningsgruppen och för andra chefskollegor i företaget. Mellan produktivitet kontra regelefterlevnad står det fullständigt klart för henne att den väg som alltid måste väljas är regelefterlevnad.

Hon brinner för sitt arbete och har också fått mycket positiv feedback inom organisationen för det arbete hon utfört. Hon har för att visa bl.a. detta gett in en vittnesutsaga från en företagschef inom företaget.

Överväganden

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

I ärendet är utrett att licenshavaren i sin roll som chef inrättat avvikande arbetsrutiner avseende ID- och dualitetskontroll samt tilldelat en medarbetare rådgivningsrätt utan att de formella kraven varit uppfyllda. Hon har därmed brutit mot företagets interna regler vilka grundar sig på lag och föreskrifter.

Licenshavaren har uppgett att hon vid aktuell tid befann sig i en pressad situation med krav på resultat samtidigt som kontoret var föremål för ombyggnad, underbemanning och extra stort kundtryck. Även om hon upplevde en konflikt mellan resultatuppfyllnad och regel- efterlevnad, innebärande praktiska utmaningar, kan detta inte frita henne från ansvar för de överträdelser som lagts henne till last. Hon har genom sitt agerande avseende identitets- kontrollen utsatt såväl företaget som kunder för inte obetydliga risker. Reglerna om kundidentifiering är centrala för att trygga en säker hantering av kunduppdrag och har stor betydelse för att inte kunder eller finansiella företag ska utnyttjas för brott, och företaget har i sina interna regler också understrukt betydelsen av att de följs. Det är också, för såväl företagets anseende som kundskyddet, av stor betydelse att de formella kraven rörande rådgivningsrätt är uppfyllda och det är mycket viktigt att en person i chefsposition inte ger signaler till underställda medarbetare att regelverket kan åsidosättas. Sammantaget ser disciplinnämnden allvarligt på licenshavarens agerande.

Av utredningen får emellertid anses framgå att licenshavaren tagit sin chefsroll på fullaste allvar och disciplinnämnden ifrågasätter inte att hon agerat i syfte att – med företagets, medarbetarnas och kundernas bästa för ögonen – lösa de problem som under aktuell period uppstod på kontoret. Hon har också vad gäller den tilldelade rådgivningsrätten stämt av denna med den lokala ledningsgruppen och vidtagit åtgärder för att kundskyddet inte skulle åsidosättas. Med hänsyn till omständigheterna och då licenshavaren nu inser att regelverket måste följas även i pressade situationer, finner disciplinnämnden att påföljden kan stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, bolagsjuristen Mats Beckman, civilekonomen Ragnar Boman, direktören Carl-Johan Högbom och f.d. chefsjuristen Jan Persson.