

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2019-01-03  
2019:01SwedSec Licensiering AB  
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

**SKÄL**Bakgrund

Licenshavaren var vid tidpunkten för de aktuella händelserna anställd som försäkringsrådgivare hos ett anslutet företag och innehavare av aktiv licens hos SwedSec Licensiering AB ("SwedSec"). Hennes licens är numera vilande.

Företaget har anmält att licenshavaren vid flera tillfällen frångått gällande regelverk avseende krav på dokumentation och arkivering vid försäkringsförmedling.

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

*Företaget* har anfört i huvudsak följande:

Licenshavaren har sedan några år arbetat som försäkringsrådgivare i företaget. Med hennes yrkesroll som försäkringsrådgivare följer ett ansvar att ta hand om medelstora och stora företags försäkringslösningar samt även i övrigt mer komplexa försäkringslösningar. Företaget ställer höga krav på kunskap för yrkesrollen, varför både SwedSec-licens och Livdiplom är formella krav. Licenshavaren är innehavare av båda och måste anses ha gedigen kunskap och kompetens avseende de regelverk som gäller vid försäkringsförmedling. Hon har dessutom haft ett personligt ansvar att hålla sig uppdaterad om och följa de interna riktlinjer och arbetssätt som företaget har uppställt för hennes yrkesroll.

Utredningen av licenshavarens regelöverträdelser grundar sig på att hennes närmaste chef initierade en dialog om en handlingsplan kopplad till uppmärksammade brister vid tidigare stickprovskontroller. Kontrollerna resulterade i underkända stickprov och visade på brister i spårbarhet av dokumentation. Licenshavaren har inte kunnat uppvisa dokumentationsunderlag i efterhand trots att hon hävdade att sådana har upprättats. Efter förnyade kontroller kunde endast 4 av 15 stickprov godkännas. Resterande dokumentationsunderlag var inte spårbara enligt företagets rutiner för arkivering av försäkringsförmedling. – Företagets riktlinjer anger att dokumentation ska ske i något av företagets kundmötesverktyg eller på blankett samt att kunden som huvudregel ska få kopia på all dokumentation. Av företagets instruktion framgår bl.a. att dokumentation ska ske vid varje rådgivningstillfälle. Grundregeln är att alltid använda lämpligt kundmötesverktyg för dokumentation av försäkringsförmedling, eftersom dokumentation som gjorts i kundmötesverktyget sparas automatiskt. Instruktionen innehåller även arkiveringsrutinen för försäkringsförmedling av vilken det otvetydigt framgår att den som har yrkesrollen försäkringsrådgivare för liv och pension ska skanna in dokumentation i företagets dokumentationsverktyg. Instruktionen ger således inget utrymme för valfrihet att frånga företagets uppställda arbetssätt. Därmed är de stickprov där registrering inte är gjord i dokumentationsverktyget underkända i företagets kontroll.

Licenshavaren har uppgett att hon inte var handläggare för tre av de ärenden som underkändes i stickprovskontrollen. Försäkringsförmedling innebär att yrkesmässigt lägga fram och föreslå försäkringsavtal eller utföra annat förberedande arbete innan försäkringsavtal ingås eller, att för någon annans räkning, föreslå försäkringsavtal eller bistå vid förvaltning och fullgörande av avtal. Utifrån denna definition anser företaget att licenshavaren, med sitt unika ombudsnummer, har förmedlat försäkringar till de kunder som stickproven baseras på.

Licenshavaren har vidare ifrågasatt sitt ansvar med anledning av att hon haft ett kundstöd som hanterat en del av de administrativa uppgifterna. Det faktum att hon har haft ett sådant stöd fråntar henne inte ansvaret att fullgöra sina skyldigheter avseende dokumentation och arkivering. Ett sådant ansvar kan inte delegeras till annan. Företaget har därmed underkänt de stickprov där registrering av externa kundmöten inte har gjorts.

Licenshavaren har uppgett att företagets regler är motstridiga då det finns flera versioner av samma dokument på företagets hemsida. De två instruktioner som hon hänvisat till avser olika områden av försäkringsförmedling. Den ena avser tilldelning av rådgivnings- och försäkringsförmedlingsrätt samt de kunskaps- och kompetenskrav som ställs vid förvärvande av sådan rätt. Den andra tydliggör krav som uppställs beträffande dokumentation och information vid försäkringsförmedling. Instruktionernas numrering är inte versionsbeteckningar vilket förklarar varför innehållet i de aktuella instruktionerna är och ska vara olika. All information som rör försäkringsrådgivares arbetssätt och rutiner finns publicerat på en intern sida. Det dokument som avser frågor och svar och som riktar sig till försäkringsförmedlare motsvarar inte det dokument som licenshavaren hänvisar till.

Genom att inte dokumentera i enlighet med gällande regelverk har licenshavaren åsidosatt företagets skyldigheter att dokumentera vad som förevarit vid försäkringsförmedlings-tillfället samt kundens rätt att ta del av motsvarande dokumentationsunderlag. De konstaterade bristerna kan leda till stora negativa konsekvenser för företagets kunder samt vara förtroendeskadliga för företaget. Likaså kan företaget bli skadeståndsskyldig för brister i försäkringsförmedlingen.

*Licenshavaren* har anfört i huvudsak följande:

Hon medger att det funnits brister rörande administrationen av vissa ärenden som hon har hanterat, men det är inte hon själv som har stått för bristerna. Hon har arbetat i finansverksamhet sedan slutet av 1990-talet. Sedan några år har hon varit anställd i företaget som privatrådgivare med inriktning på försäkringar. Som företaget framhåller i sin anmälan har hon gedigen kunskap och kompetens rörande de regelverk som gäller vid försäkringsförmedling. Hon har god kunskap om såväl interna som externa regler rörande dokumentation och arkivering i samband med försäkringsförmedling. Hon vet varför reglerna finns och att de ska följas. – Företagets anmälan är att betrakta som repressalier och trakasserier efter att hon för sin chef har påtalat vissa brister. Hon har även gjort en anmälan mot honom för bristande ledarskap och trakasserier. Detta har lett till att motsättningarna mellan henne och chefen ökat. Det har också lett till att stickprov genomförts mot henne med en frekvens som inte varit aktuell tidigare.

I tre av de anmälda fallen har dokumentationen inte skett i dokumentationsverktyget, men den är noterad i ett annat system, som är ett avancerat noteringssystem där praktiskt taget allt om en kund och dennes ärende samlas. Dokumentationsverktyget är mindre avancerat och kräver manuell hantering i form av bland annat skanning. Förklaringen till att ärenden inte är dokumenterade i det verktyget kan vara att företaget har fler olika instruktioner kring dokumentation och arkivering på sitt intranät. Instruktionerna ger olika besked om hur dokumentation och arkivering ska gå till. Om man läser den ena instruktionen så får man intrycket av att det inte är ett krav med dokumentation i dokumentationsverktyget, medan motsatsen gäller om man läser den andra. Eftersom hon har följt de instruktioner som fanns på intranätet och som hon trodde var gällande kan hon inte sägas ha brutit mot det interna regelverket.

I tre av ärendena har hon inte varit handläggare. I fyra andra ärenden har rådgivningen skett ute hos kund. Hon arbetar ofta ute hos kund och eftersom hon saknar möjlighet att koppla upp sig på distans, använder hon förtryckta blanketter. De anställda har använt sig av administrativa resurser, kundstöd, för inskanning och arkivering. I de aktuella ärendena har hon hanterat rådgivningen och upprättat den dokumentation som krävs, men kundstödet har inte skött administrationen. I efterhand har det visat sig att kunden själv har gjort registreringen i tre av ärendena i enlighet med den blankettrutin som finns för ändamålet. Hon har inte varit delaktig i hanteringen. I det fjärde ärendet rättade hon själv till registreringen innan företagets anmälan gjordes. Dessa stickprov utgör inte någon grund för

påföljd. I två ärenden har kunden själv utfört registreringen varför inskanning i dokumentationsverktyget inte är aktuell.

Sammanfattningsvis medger hon att det har funnits brister i administrationen av vissa ärenden som hon har hanterat. Bristerna härrör från kundstöd eller otydliga instruktioner. Dessutom var några av ärendena på företagets stickprovlista inte hennes. Hon har inte brutit mot vare sig interna eller externa regler.

### Överväganden

Ingen av parterna har begärt muntlig förhandling. Disciplinnämnden har tagit del av handlingarna i ärendet.

Nämnden konstaterar att i ärendet är den äldre lagen (2005:405) om försäkringsförmedling tillämplig. Reglerna kompletteras av Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling. Företagets i ärendet aktuella interna regler rörande dokumentation och arkivering grundar sig på nämnda bestämmelser.

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Genom företagets obestridda uppgift – att samtliga stickprovskontroller omfattat försäkringsförmedling där licenshavarens unika ombudsnummer angetts – får det anses visat att hon varit ansvarig försäkringsförmedlare i samtliga fall som omfattats av kontrollerna.

Vid genomgång av företagets interna regler kan disciplinnämnden konstatera att licenshavaren får anses ha haft fog för sin uppfattning att det inte var ett absolut krav att arkivering alltid skulle göras i dokumentationsverktyget. Licenshavaren har uppgett att hon i tre fall dokumenterat rådgivningen i noteringssystemet där praktiskt taget allt om en kund och dennes ärende samlades. Företaget har inte ifrågasatt detta. Disciplinnämnden finner med hänsyn till det anförda att i dessa tre fall licenshavarens underlåtenhet att arkivera dokumentationen i dokumentationsverktyget inte bör leda till disciplinpåföljd.

De förklaringar som licenshavaren lämnat till varför dokumentationen i de övriga anmälda fallen inte genomförts på sätt som uppfyllde företagets krav kan inte frånta henne det ansvar hon har som försäkringsförmedlare. Disciplinnämnden finner alltså utrett att hon i åtminstone åtta fall inte iakttagit företagets interna regler om dokumentation och arkivering av försäkringsförmedling.

Reglerna om dokumentation och arkivering avseende försäkringsförmedling är centrala för rådgivningsverksamhet och utgör en viktig del av kundskyddet vid försäkringsförmedling. Från bl.a. ansvarssynpunkt är reglerna också av stor betydelse för instituten. Licenshavarens underlåtenhet att följa reglerna utgör ett allvarligt åsidosättande av vad som ålegat henne i

tjänsten. Disciplinnämnden finner, liksom utskottet, att påföljden ska bestämmas till en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, justitierådet Petter Asp, civilekonomen Ragnar Boman, direktören Kajsa Lindståhl och f.d. chefsjuristen Jan Persson.