

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2019-01-31
2019:07SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens.

SKÄLBakgrund

Licenshavaren var vid tiden för händelserna anställd som Senior Private Banker hos ett anslutet företag och innehavare av aktiv licens hos SwedSec Licensiering AB ("SwedSec"). Hon har arbetat i företaget sedan 2005. Hennes licens är numera vilande.

Företaget har anmält att licenshavaren har underlåtit att dokumentera investeringsrådgivning och upprättat ett stort antal bristfälliga dokumentationer.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott begärt att disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens.

Företaget har anfört i huvudsak följande:

Licenshavaren är högpresterande, med bl.a. ett stort driv att göra affärer och träffa kunder. Hon är kundfokuserad och duktig på såväl att attrahera nya kunder som att ta hand om befintliga. Detta har lett till att hon under åren byggt upp en alltför stor kundbas. Licenshavaren är mån om att ge kunden snabbaste och bästa möjliga service, vilket lett till att hon ofta själv tagit på sig uppgifter som omfattas av kundstödens arbetsområden.

Licenshavaren har historiskt haft det svårt med dokumentation. I syfte att förbättra dokumentationskvaliteten och för att möta de interna och externa regelverk som finns på området, påbörjade hennes chef därför en utbildningsinsats under hösten 2016. Chefen och licenshavaren träffades återkommande för att tillsammans gå igenom dokumentationsstruktur och teknik. Detta fortgick fram till slutet av första kvartalet 2018. Vid den

tidpunkten var chefens bedömning att licenshavaren hade en bra struktur och kvalitet i sin dokumentation. – Under 2018, efter att MIFID II hade trätt i kraft, genomfördes bl.a. utbildningar om dokumentation och extra utbildning för Private Bankers. Licenshavaren har deltagit vid samtliga utbildningsaktiviteter. Företaget har lagt ned mycket tid och resurser på att förbättra hennes dokumentationskvalitet. Företaget har varit väldigt tydlig med vad som förväntas av licenshavaren för att komma tillrätta med bristerna i hennes dokumentation.

I samband med den åtgärdsplan för dokumentation som genomfördes diskuterades licenshavarens totala arbetsbelastning. Hon hade för många kunder och en plan togs fram för att minska antalet genom att lägga över kunder på kollegor. Detta genomfördes successivt under 2018. – Fram till sommaren 2018 hade det inte inkommit klagomål angående licenshavarens investeringsrådgivning. Tvärtom hade hennes chef många gånger fått till sig lovord från kunderna. Sommaren 2018 inkom dock klagomål rörande dels felaktigt avyttrade fondandelar, dels en icke genomförd överenskommen placering. Efter att företaget inlett utredning sjukskrevs licenshavaren på grund av stressrelaterad diagnos.

När utförda stickprovskontroller redovisades för chefen uppdagades bristerna. Det framkom att flera av licenshavarens rådgivningsdokumentationer sedan sommaren 2017 inte har varit godkända och att dokumentation saknades. Utifrån resultatet utfördes fördjupade stickprovskontroller avseende kundmöten under april till juni 2018 och man fann då affärer som var genomförda utan dokumentation och dokumentation som var klart bristfällig. Uppskattningsvis har licenshavaren under perioden januari–juni 2018 haft 134 bokade kundmöten varav minst 30 procent av mötena genomförts med mer än en kund. Under samma tidsperiod fanns 118 dokumentationer, varav de flesta var bristfälliga utifrån de dokumentationskrav som gäller och i vissa fall har ingen dokumentation skett alls.

I augusti 2018 genomförde licenshavarens chef ett kundmöte med några av hennes kunder. Inför mötet saknades dokumentation om kundernas riskprofil. Det förslag som presenterades var hög risk. Kunderna uppgav att deras riskprofil var mellanrisk mot låg risk. Även i detta fall förelåg brister i den föregående rådgivningen. Vid ett annat kundmöte framkom att licenshavarens kund inte fått den rådgivning som ska ske vid en investeringsrådgivning enligt gällande regelverk. Placering hade skett i olika finansiella instrument utan föregående rådgivning. Licenshavaren har brustit i själva genomförandet av rådgivningen utifrån behovsanalys enligt det arbetssätt och regelverk som gäller för investeringsrådgivning.

Företagets regelverk avseende investeringsrådgivning ger inget utrymme för egna tolkningar om hur och när dokumentation ska upprättas. Syftet med företagets arbetssätt och tillhörande instruktioner är att säkerställa att all verksamhet bedrivs inom ramen för gällande regelverk och i enlighet med god rådgivningssed. De konstaterade bristerna kan leda till negativa konsekvenser för kunder och påverka allmänhetens förtroende för finansbranschen. Som en konsekvens av licenshavarens regelöverträdelser föreligger dessutom en ekonomisk risk för företaget i de fall där företaget inte kan visa att en korrekt rådgivning har genomförts i

händelse av kompensationskrav från missnöjda kunder. Med hänsyn till de summor som placerats kan det röra sig om stora belopp.

Under utredningen har det framkommit att licenshavaren under en längre tid haft en sjukdomsbild vilken företaget varit medveten om, men företaget har inte haft kännedom om att hon varit stressad i sitt arbete. Licenshavaren har inte heller tagit upp detta med företaget. Det kan dock inte uteslutas att licenshavarens brister i dokumentationen beror på hennes sjukdomsbild, men sedan företaget gjort stora insatser för att komma tillrätta med hennes bristande rådgivning och tydliggjort att korrekt dokumentation ska prioriteras i arbetet, har hon förbättrat sina dokumentationer. Att licenshavaren inte skulle ha förmåga att upprätta godkända dokumentationer är därför uteslutet. Snarare visar utredningen på att licenshavaren själv gjort ett medvetet val att strunta i att dokumentera sina rådgivningstillfällen, något som måste anses vara mycket allvarligt.

Licenshavaren har erkänt att hon inte fullföljt den dokumentationsplikt som företagets regelverk kräver och har anfört i huvudsak följande:

Hon började sin karriär i finansbranschen i början av 1980-talet och har haft ett stort förtroende på alla kontor och bland sina kollegor samt den högsta kundnöjdheten. Hon har byggt upp en kundbas med flera hundra kunder och en lönsamhet på 20 Mkr per år. Affärer har många gånger gjorts efter resor till kunderna på ett stort geografiskt område och hennes arbete har till 75 procent bestått av att besöka kunderna på deras företag. Det är först nu som hon har börjat förstå vilken oerhört hög och svår arbetsbelastning som hon har haft under många år. Resandet till kunderna för att diskutera investeringar, ägarplaner, ny bolagsstruktur m.m. har inneburit att all dokumentation ofta har konstruerats i efterhand på arbetet, många gånger nästkommande dag. När hon första gången på 14 månader fick en återkoppling på dålig och inte utförd dokumentation kändes det som att en mörk rullgardin drogs ner. Hon är oerhört besviken på att företaget inte har lagt ner mer tid på löpande kontroller och stickprov, som hon efterfrågat många gånger.

Hon har under tre års tid varit drabbad av svår smärta. Hon har dock inte haft en enda sjukdag sedan början av 1990-talet. Hennes sömn har varit mycket dålig under flera år. Under sommaren 2018 blev hon av läkare uppmanad att ta en ordentlig funderare på hela sin livssituation. Hon blev sjukskriven inför sin semester sommaren 2018. – Hon inser allvaret i det inträffade. Efter 35 års anställning har hon och företaget valt att gå skilda vägar och hon kommer inte att arbeta mer inom finansbranschen.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

I ärendet är, genom företagets uppgifter och licenshavarens medgivande, utrett att hon under 2017 och 2018 i fråga om ett stort antal kundärenden har haft brister i sin dokumentation avseende rådgivning och att det i vissa fall helt saknats dokumentation. Det får också genom företagets uppgifter, vilka inte bestritts av licenshavaren, anses utrett att hon i ett kundärende även brutit i själva rådgivningen och att kundklagomål inkommit till företaget rörande dels felaktig avyttring av fondandelar, dels inte genomförd överenskommen placering. Licenshavaren har genom sitt agerande överträtt företagets interna regler vilka grundar sig på bl.a. lag. Hon har även brutit mot företagets regler om omsorgsplikt, då hon genom sitt handlande inte kan anses ha med tillbörlig omsorg tillvaratagit kundernas intressen.

Det är av stor vikt att reglerna om dokumentation följs, eftersom dessa utgör en central del av kundsskyddet. Licenshavarens överträdelser av reglerna har skett återkommande och avsett investeringsrådgivning till betydande belopp. De har medfört att företaget och dess kunder har utsatts för inte oväsentliga risker. Att rådgivning dokumenteras är också helt avgörande för att företaget ska kunna ta tillvara sina intressen i händelse av tvist med en kund. Genom sin långa tjänstgöring i finansbranschen och mot bakgrund av de utbildningsinsatser riktade mot henne som företaget genomfört måste hon ha varit väl medveten om betydelsen av korrekt dokumentation.

Genom sitt agerande har licenshavaren allvarligt åsidosatt vad som ålegat henne i tjänsten. Hennes arbetsituation har uppenbarligen inte varit hållbar, men detta borde hon själv ha insett och vad som framkommit om arbetsituationen kan inte ursäkta hennes agerande vid bedömningen av allvaret i hennes överträdelser. Disciplinnämnden anser att dessa är så allvarliga att licenshavarens licens bör återkallas.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

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