

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2019-08-05
2019:26SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens.

SKÄLBakgrund

Licenshavaren var vid tiden för händelserna anställd som kundrådgivare hos ett anslutet företag och innehavare av aktiv licens hos SwedSec Licensiering AB ("SwedSec"). Hans licens är numera vilande.

Företaget har anmält bl.a. att licenshavaren inte har kontrollerat en framtidsfullmakt på korrekt sätt, inte tillvaratagit kundens behov och önskemål vid lämnad rådgivning, brustit i sin dokumentationsskyldighet, gjort otillåtna slagningar i företagets kundsystem och manipulerat e-post.

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

Företaget har som en bakgrund anfört följande:

Licenshavaren har den senaste tiden arbetat som kundrådgivare vid spontana kundmöten men har tidigare arbetat med investeringsrådgivning med egen kundbas. Han har genomfört samtliga av företagets obligatoriska utbildningar, vilket inkluderar utbildning om hur en lämplighetsbedömning ska genomföras och om hur rådgivning ska dokumenteras. Han har dessutom informerats om framtidsfullmakter i samband med införandet av lagen om framtidsfullmakter. – Licenshavaren har vid upprepade tillfällen gjort avsteg från företagets arbetssätt och instruktioner. Han har sedan 2017, på grund av tidigare slarv och misskötsamhet, en pågående handlingsplan för att komma till rätta med brister avseende bl.a. kvalitet på kreditgivning, dokumentation av investeringsrådgivning samt ordning och reda.

Ett specifikt krav har varit att han ska vara följsam till företagets arbetssätt och rutiner. Han har inte följt de i handlingsplanen överenskomna åtgärderna. Hans påstående om att skälet till företagets anmälan beror på en tvist mellan honom och företaget är helt felaktigt.

Beträffande de anmälda överträdelseerna har företaget anfört i huvudsak följande:

Framtidsfullmakt

Licenshavaren har i samband med mottagandet av en framtidsfullmakt och fem gåvobrev inte genomfört vederbörliga kontroller. Våren 2018 besökte fullmaktshavaren kontoret och ville ha hjälp med att överföra gåvor från fullmaktsgivaren till sig själv och ytterligare fyra personer. Som underlag medförde fullmaktshavaren en framtidsfullmakt och fem gåvobrev, utfärdade ca en månad tidigare än framtidsfullmakten, som var utfärdad endast några dagar innan fullmaktshavaren kom in på kontoret. Med stöd av fullmakten och gåvobreven verkställde licenshavaren överföringsuppdrag på sammanlagt 1 miljon kr. Därmed överfördes 500 000 kr till fullmaktshavaren och 125 000 kr vardera till de fyra andra personerna. Händelsen rapporterades av en kollega till licenshavaren, efter att kollegan sett honom ta emot fullmakten och genomföra transaktionerna. Kollegan hade någon dag tidigare själv nekat att ta emot samma framtidsfullmakt då denne bedömt att transaktionerna inte kunde utföras med stöd av fullmakten. En förutsättning för att en person ska kunna upprätta en framtidsfullmakt är att denne kan fatta självständiga beslut. Fullmakten börjar gälla den dag som fullmaktshavaren bedömer att fullmaktsgivaren inte längre har förmåga att ta hand om de angelägenheter som fullmakten avser. Fullmaktsgivarens förhållande ska således ha ändrats från att kunna fatta självständiga beslut till att inte längre ha förmåga att ta hand om de angelägenheter som fullmakten avser. Att en fullmaktsgivare endast några dagar efter att denne haft förmågan att fatta självständiga beslut, inte längre skulle ha det, är högst osannolikt, varför framtidsfullmaktens giltighet borde kunna ifrågasättas. Oavsett giltigheten begränsar fullmaktens utformning fullmaktshavarens uppdrag. I detta fall reglerade fullmakten inte gåvor. Att genomföra transaktionerna var alltså inte korrekt, även om fullmakten skulle anses giltig.

Av företagets interna regler framgår tydligt vilka kontroller som ska göras vid mottagande av en fullmakt. Vid minsta osäkerhet kring hanteringen borde licenshavaren ha rådfrågat sin chef eller en kollega eller företagets compliance-funktion. Under företagets utredning har inga uppgifter framkommit om att licenshavaren har blivit utsatt för bedrägligt beteende. Till företaget har licenshavaren framfört att detta var den första framtidsfullmakt som han hanterat och han stämde inte av med någon kollega eller läste på i interna regler om hur framtidsfullmakter ska hanteras, eftersom han fick en positiv och seriös känsla i mötet med fullmaktshavaren. Det som licenshavaren nu anfört till SwedSec, nämligen att han överfört gåvorna med stöd av gåvobreven och inte framtidsfullmakten samt att han gjort en avstämning med juristkontoret gällande gåvobrevens giltighet, överensstämmer inte med hur han tidigare beskrivit händelseförloppet. Oavsett om överföringen har skett med stöd av fullmakten eller med stöd av gåvobreven, så har licenshavaren brutit mot företagets interna

regler. Företaget vidgår att gåvobreven i sig utgör en självständig viljeyttring från gåvogivaren. Licenshavaren har dock underlåtit att göra de kontroller som krävs vid mottagande av gåvobrev. Han har genom sitt agerande allvarligt åsidosatt sina skyldigheter som anställd, vilket utsatt företaget för stor ekonomisk risk och risk för bristande förtroende från allmänheten, som förväntar sig att företaget och dess medarbetare uppträder professionellt och följer gällande regler.

Låneskydd

Genom ett e-postmeddelande sommaren 2018 fick licenshavarens chef kännedom om ett kundklagomål gällande en rådgivningssituation under våren. Under ett rådgivningsmöte hade licenshavaren påtalat att kunden hade ett s.k. låneskydd. Detta annullerades vid rådgivningstillfället efter att licenshavaren informerat kunden om att det inte fanns behov av låneskydd eftersom kunden inte längre hade bolån. När kunden nämnde detta för sin make framkom att låneskyddet några år tidigare gjorts om till en livförsäkring. Kunden kontaktade då genast företaget där det konstaterades att försäkringen var borttagen. Kunden har framställt krav till företaget på att försäkringen, som var förmånlig, ska återupplivas. Utöver att licenshavaren inte tagit tillvara kundens intressen har han underlåtit att dokumentera rådgivningstillfället. Dokumentationsplikten utgör en viktig del av det kundskydd som regelverket kring försäkringsförmedling vilar på. Dokumentationen ska ge en rättvisande bild av vad som förekommit vid rådgivningstillfället, vilket gagnar både kunden och företaget vid en eventuell efterföljande tvist. Syftet med företagets arbetssätt och instruktioner är att säkerställa att all verksamhet bedrivs inom ramen för gällande regelverk och i enlighet med god försäkringsförmedlingssed. En viktig förutsättning för att uppnå detta är att varje medarbetare visar följsamhet till de instruktioner och det arbetssätt företaget arbetat fram.

Licenshavaren har till SwedSec angett ett annat händelseförlopp som inte stämmer med hur han beskrev detta vid företagets utredning och inte heller med kundens redogörelse för vad som sagts under mötet. Även om licenshavarens version av vad som sagts under mötet skulle stämma, så har han underlåtit att dokumentera sitt råd till kunden om att livförsäkringen var onödig.

Investeringsrådgivning

Licenshavaren har vid lämnad investeringsrådgivning 2015 rekommenderat att en kund skulle investera i ett komplicerat finansiellt instrument, vilket inte mötte kundens önskemål om låg risk, och enligt kunden förstod denne inte produkten. Händelsen kom till företagets kännedom sommaren 2018 efter kundens klagomål. – Enligt företagets interna regler ska rådgivning anpassas till kundens kunskapsnivå och möjlighet att tillgodogöra sig rådgivarens information. Det är rådgivarens ansvar att bedöma kundens kunskap. I detta fall har licenshavaren rekommenderat en komplicerad produkt trots att kunden inte förstod produkten vilket är ett klart avsteg från företagets interna regler. Men oavsett om kunden

förstod produkten eller inte borde licenshavaren ha avrått från investeringen om det som han uppgett till SwedSec stämmer, nämligen att han rekommenderade kunden en uppdelning i flera poster då han ansåg att det blev för hög risk att placera hela investeringssumman i en post. Det framgår tydligt i dokumentationen att kunden önskade låg risk i sitt sparande. Någon avrådan från att placera hela summan i en post med anledning av att detta skulle innebära högre risk än vad som är lämpligt med tanke på kundens riskprofil finns dock inte dokumenterad, vilket är ett krav enligt företagets interna regler. Den dokumentation som upprättats är klart bristfällig.

Slagningar i företagets system

Sedan företaget mottagit klagomål från en kund om att licenshavaren fortsatt att kommentera kundens engagemang efter att kundansvaret upphört, har företaget konstaterat att licenshavaren har gjort flera otillåtna slagningar i företagets kundsystem. Företaget gjorde med anledning av detta stickprov och fann då att licenshavaren i minst fem fall fortsatt att göra slagningar på sina tidigare kunder. Detta har skett utan att licenshavaren haft behov av kunduppgifterna i sin yrkesutövning, vilket strider bl.a. mot företagets interna regler. Som kund i företaget ska man kunna lita på att endast medarbetare som behöver sekretessbelagda uppgifter för att kunna utföra sitt arbete får ta del av dessa. För kunden har det stått klart att kundansvaret övergått på annan än licenshavaren, varför påståendet om att slagningarna gjorts på kundens initiativ kan ifrågasättas. Licenshavaren skulle fortsättningsvis slussa kunderna vidare till den nya rådgivaren. E-postkorrespondensen bekräftar att licenshavaren var medveten om detta. – Företaget gör inte gällande att licenshavaren obehörigen skulle ha röjt enskilda förhållande till företaget för utomstående, vilket skulle ha varit ett brott mot externa banksekretessregler.

Lojalitetsplikten

Licenshavaren har, såväl muntligen som skriftligen, uttalat sig i negativa ordalag om företaget. Han har genom e-post i tre fall kontaktat kunder med oriktiga påståenden avseende företagets anmälan till SwedSec. Företaget har kunnat konstatera att han har manipulerat e-post i syfte att för företagets utredare bevisa att han inte kommunicerat med kunder på detta vis. När företagets säkerhetsavdelning presenterade originalversionen av e-posten har licenshavaren erkänt att han manipulerat denna, varför licenshavaren undanhållit viktig information för sin arbetsgivare. Företagets bedömning är att detta strider mot lojalitetsplikten som följer av anställningsavtalet och mot företagets uppförandekod om att alltid agera på ett etiskt och korrekt sätt. Brott mot anställningsavtalets lojalitetsplikt kan beaktas i prövningen av licenshavarens lämplighet att inneha licens.

Slutligen har företaget observerat att licenshavaren fortsatt att avvika från den överenskomna handlingsplanen. Ett av de områden som ingick i handlingsplanen var att han förväntades vara mer affärsmässig i sina beslut, exempelvis vid räntesättning av lån. Licenshavaren har fortsatt att till kund kommentera att de av hans kollegor affärsmässigt satta räntorna varit

”fel” och ”inte okej”. I och med att licenshavaren inte haft mandat att förhandla räntor med företagets kunder har han inte heller haft skäl att diskutera kunders villkor. Även ur ett kundvårdsperspektiv kan hans agerande därför ifrågasättas. – Licenshavarens agerande tyder på en bristande respekt för de lagar, föreskrifter och regler som gäller för verksamheten. Samtidigt har han utsatt företaget och dess kunder för stora risker. Företagets förtroende för licenshavaren har förbrukats och de har därför enats om anställningens upphörande.

Licenshavaren har via sitt ombud anfört i huvudsak följande:

Han har varit anställd i företaget sedan 2002. Fram till juni 2018 har han arbetat som kundrådgivare. Därefter har han med anledning av detta disciplinärende varit avstängd från det arbetet och i stället suttit i kassan.

Framtidsfullmakt

Fullmaktshavaren träffade honom den 28 mars 2018 för att lämna en framtidsfullmakt och för att verkställa fem gåvor. Fullmaktshavaren hade med sig handlingar som styrkte släktskapet mellan denne och fullmaktsgivaren samt gåvobrev i original. Han gjorde en identitetskontroll genom fullmaktshavarens körkort. Företagets anställda hade tidigare under året fått information från juristkontoret om framtidsfullmakter, bl.a. om att det är fullmaktshavaren som avgör när fullmakten ska bli giltig. Fullmaktshavaren uppgav att hans släkting hastigt insjuknat och var orolig över att han ännu inte hade kunnat ge bort pengarna enligt gåvobreven. Gåvobreven var utfärdade den 23 februari 2018 och underskrivna av givaren. Uttagsblanketterna var förifyllda med samma namnteckning som på gåvobrevet och på framtidsfullmakten. Framtidsfullmakten gällde inte själva gåvan, utan att fullmaktshavaren skulle kunna handlägga vardagsekonomi. Fullmaktshavaren meddelade att fullmaktsgivaren hade sålt sin fastighet året innan och ville ge ett förtida arv till sina barn. Han stämde av med juristkontoret för att försäkra sig om att gåvobreven var giltiga. Därefter utförde han överföringarna. Han uppfattade att fullmakten var korrekt. Det framgick inte uttryckligen att fullmakten gällde gåvor men hans uppfattning var att den omfattade de aktuella gåvorna. Efter den gjorda kontrollen med juristkontoret uppfattade han att det var i sin ordning att utbetala gåvorna. Han känner inte till att det skulle föreligga några klagomål från kund eller att någon skulle ha lidit skada på grund av hans agerande.

Låneskydd

Våren 2018 träffade han en kund som på kort tid hade ärvt ca sex miljoner kr och ville ha bl.a. en ekonomisk genomgång. Rådgivning genomfördes och vissa förändringar gjordes. Rådgivningen dokumenterades i rådgivningsverktyget och mötet avslutades. Precis innan kunden skulle gå frågade hon om hon hade någon produkt som kostade henne pengar och som hon inte hade användning för. Han informerade kunden, som hade en livförsäkring, om ett före detta låneskydd på ca 375 000 kr som hon kanske inte behövde. Eftersom kunden var gift och inte hade något äktenskapsförord informerades hon om att för det fall hon skulle gå

bort så påverkade det ganska lite om maken ärvde 6 eller 6,375 miljoner kr. Kunden fick ingen information om att hon inte kunde ha kvar försäkringen utan att det var hennes eget val. Kunden tyckte att det lät bra och försäkringen avslutades. Rådgivningen är dokumenterad och korrekt utförd. Den del som gäller just borttagandet av försäkringen är emellertid inte dokumenterad.

Investeringsrådgivning

Våren 2015 träffade han en kund som ville placera ca 500 000 kr i någon form av sparande. Kunden hade tidigare handlat en del i aktier. Placeringen hade gått dåligt och kunden ville placera med lägre risk. Kunden kunde undvara pengarna under ett antal år och hade inga problem med att de var låsta. I närtid skulle kunden även sälja en fastighet och skulle få ut ca 1,5 miljoner kr efter skatt. De gick igenom flera olika placeringar. Kunden fastnade för ett aktiebevis som har en utdelning på 10,5 procent per år och löper på fem år. För att placeringen inte skulle ge plusavkastning behövde den underliggande valutakorgen gå ner avsevärt. Han rekommenderade kunden att dela upp pengarna i flera poster, eftersom det blir för hög risk att placera endast i en post. Kunden tyckte dock att produkten lät så intressant att han valde att bara köpa i en post. Rådgivningen var anpassad till kundens behov, önskemål och förutsättningar. Han har gett tydliga råd till kunden och dokumenterat det i rådgivningsverktyget med kopia till kunden.

Slagningar i företagets system

Enligt företagets praxis övergår kundansvar på ny handläggare när det ändras i systemet. De kunder som han haft kontakt med hade inte fått meddelande från företaget om att de hade fått en ny rådgivare. Kunderna har på eget initiativ kontaktat honom och de slagningar som gjorts i systemet är relaterade till dessa kunder. Eftersom företaget valt ett arbetssätt som innebär att tidigare rådgivare ska slussa över kunder till nya rådgivare är det naturligt att den som ska slussa kunder vidare även kan göra en slagning på den aktuella kunden. Han har inte slagit på kunderna för att handlägga ärenden i strid med de anvisningar som han fått från företaget. Därmed finns befogenhet att gå in i kundregistret och något brott har inte skett mot företagets interna regler. Agerandet strider inte mot banksekretessen.

Lojalitetsplikten

Att han uttalat sig i negativa ordalag om företaget och lämnat oriktiga uppgifter om företagets anmälan till SwedSec tillbakavisas. I den mån han uttalat sig till kund i dessa avseenden har det inte skett på ett sätt som strider mot internt regelverk eller lojalitetsplikten i anställningsavtalet. Det är riktigt att han inte på eget initiativ redovisat all korrespondens som han haft med kunderna. En av hans tidigare kunder kontaktade honom med synpunkter på en automatgenererad räntesättning som lett till en högre ränta. Han förklarade att han skulle tala med en kollega som kunde titta närmare på detta. Kunden tog efter en tid åter kontakt med honom då räntan inte hade ändrats. Han påminde kollegan, som genomförde

förändringen. Detta var kundvård och det står inte i motsats till affärsmässighet, även om det i det aktuella fallet ledde till att räntan blev något lägre för kunden.

Sammanfattningsvis har han inte brutit mot SwedSecs regler. Hanteringen kring fullmakten, låneskyddet och respektive investeringsrådgivning har skett enligt gällande regler. Ingen av kunderna har haft synpunkter på hans sätt att utföra sina uppdrag. Varken företaget eller kund har gjort någon ekonomisk förlust eller på annat sätt drabbats negativt av rådgivningen. Under sin tid på företaget har han haft hand om ca 600 kunder och han har genomfört flera tusen rådgivningar med hög kundnöjdhet. – Han har inte brutit mot banksekretessen och inte heller mot några interna regler. Inte heller har han brutit mot lojalitetsplikten. Brott mot anställningsavtalets lojalitetsplikt är dessutom till sin natur en fråga som andra instanser än SwedSec har att pröva. Det bakomliggande skälet till företagets anmälan är att han valt att driva ett ärende mot sin chef för brott mot bl.a. diskrimineringslagen och han har därefter trakasserats för småsaker.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Framtidsfullmakt

En framtidsfullmakt är en fullmakt som någon (fullmaktsgivaren) ger åt en fysisk person (fullmaktshavaren) att företräda fullmaktsgivaren för det fall han eller hon på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller något liknande förhållande varaktigt och i huvudsak inte längre har förmåga att ha hand om de angelägenheter som fullmakten avser. Av en framtidsfullmakt ska det framgå vilka angelägenheter fullmakten omfattar. Det är fullmaktshavaren som bedömer om framtidsfullmakten har trätt i kraft. Om fullmaktshavarens rätt att lämna gåvor inte regleras i fullmakten får denne – till andra än sig själv – lämna personliga presenter vars värde inte står i missförhållande till fullmaktsgivarens ekonomiska villkor. (Se lagen, 2017:310, om framtidsfullmakter.)

Enligt företagets interna regler om framtidsfullmakter och rutiner för gåvobrev ska det alltid kontrolleras att formkraven för en framtidsfullmakt är uppfyllda och att den åtgärd som fullmaktshavaren vill utföra ryms inom fullmakten. Om fullmakten inte reglerar gåvor kan fullmaktshavaren endast lämna personliga presenter av mindre ekonomiskt värde till andra än sig själv. I fråga om gåvobrev i sig ska kontroll ske med givaren att denne undertecknat gåvobrevet och förstår innebörden av detta.

Det är ostridigt att licenshavaren har utbetalat de fem gåvorna trots att framtidsfullmakten inte omfattade åtgärder avseende gåvor. De kontroller som han uppgett att han gjort i fråga om fullmakten och gåvobreven är inte i överensstämmelse med företagets regler, vilka

grundar sig på lag. Ärendet var av ovanligt slag och rörde relativt betydande belopp. Såvitt framkommit var det första gången som licenshavaren hanterade en framtidsfullmakt. I enlighet med företagets uppförandekod, vilken i denna del grundar sig på Svenska Fondhandlareföreningens vägledning till etiska riktlinjer i värdepappersinstitut, borde licenshavaren, vid minsta tveksamhet avseende hanteringen, ha rådfrågat sin närmaste chef eller compliance-funktionen. Disciplinnämnden finner att licenshavaren genom utbetalningarna har gjort sig skyldig till överträdelse av regelverket.

Låneskydd

Det är utrett att diskussionen om livförsäkringen uppkom i samband med ett rådgivningstillfälle som inledningsvis berörde andra förhållanden. Licenshavaren har, enligt vad han själv uppgett, uttalat sig om kundens behov av försäkringen. Därmed har det varit fråga om en rådgivningssituation. Genom företagets utredning och licenshavarens medgivande får det anses klarlagt att han inte dokumenterat rådgivningen i enlighet med företagets interna regler, vilka grundar sig på lag och Finansinspektionens föreskrifter.

Investeringsrådgivning

Av utredningen framgår att licenshavaren har föreslagit och genomfört en investering i ett finansiellt instrument om 500 000 kr. Rådgivningsdokumentationen visar att det är fråga om ett komplicerat finansiellt instrument i form av ett valutabevis, trots att kunden har önskat låg risk och accepterat lägre avkastning. I ett sådant fall måste särskild försiktighet iakttas vid rådgivningen. Licenshavaren har själv bedömt att det skulle innebära en alltför hög risk att investera hela beloppet i en post. När kunden ändå önskade detta borde licenshavaren ha avrått denne. Licenshavaren har, även om han lämnat förslag på alternativa konstruktioner för att minska risken, inte anpassat sin rådgivning efter kundens riskvilja, och han kan därmed inte anses ha tillvaratagit kundens intressen. Vad som förevarit vid rådgivningstillfället har inte heller, såvitt framgår, dokumenterats på ett korrekt sätt. Licenshavaren har genom sitt agerande överträtt företagets interna regler, vilka grundar sig på lag och Finansinspektionens föreskrifter.

Otillåtna slagningar

Det är ostridigt att licenshavarens kundansvar upphörde sommaren 2018. Därefter har han inte behövt information om sina tidigare kunder för att utföra sina arbetsuppgifter. Hans uppgift har enbart varit att slussa kunder vidare till den kundansvarige. Genom att använda sin behörighet i företagets kundsystem och göra de slagningar som ostridigt förekommit efter att kundansvaret upphört, har licenshavaren brutit mot företagets interna regler. Vad licenshavaren har anfört i detta avseende föranleder ingen annan bedömning.

Lojalitetsplikten

I ärendet står uppgift mot uppgift rörande de anmälda uttalandena och det går inte att dra några säkra slutsatser om vad som förevarit. Brott mot anställningsavtalet berör även förhållandet mellan företaget som arbetsgivare och licenshavaren som anställd, vilket inte ligger inom ramen för disciplinnämndens prövning. Det är emellertid ostridigt att licenshavaren till företagets utredare medvetet manipulerat e-postmeddelanden. Detta agerande strider mot de grundläggande krav på sanningsenlighet som måste ställas på en licenshavare.

Disciplinpåföljd

Disciplinnämnden finner sammanfattningsvis att licenshavaren har allvarligt åsidosatt vad som ålegat honom i tjänsten. Det är fråga om upprepade regelöverträdelser inom olika områden och han har försökt att undanhålla kommunikation med kunder i syfte att dölja vad som förekommit. Hans handlande har utsatt både företaget och dess kunder för betydande risker. Att rådgivning dokumenteras och hanteras korrekt är helt avgörande för att företaget och dess kunder ska kunna ta tillvara sina intressen. Disciplinnämnden delar utskottets bedömning att licenshavarens licens bör återkallas.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, direktören Carl-Johan Högbom, direktören Kajsa Lindståhl, f.d. chefsjuristen Jan Persson och justitierådet Kristina Ståhl.