

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2019-08-12
2019:29SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄLBakgrund

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

Företaget har anmält att licenshavaren genom att inte ha dokumenterat investeringsrådgivning har agerat i strid med externa och interna regler.

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

Företaget har anfört i huvudsak följande:

I rollen som Private banker har licenshavaren bl.a. tillhandahållit investeringsrådgivning till kunder som enligt lagen om värdepappersmarknaden är kategoriserade som icke-professionella. Innan investeringsrådgivning får lämnas måste information hämtas in avseende kundens ekonomiska situation, mål och syfte med de tilltänkta investeringarna samt kundens kunskap och erfarenhet av de tilltänkta tjänsterna/produkterna. De investeringsråd som där- efter lämnas måste baseras på dessa uppgifter och vara lämpliga utifrån kundens individuella förhållanden. Uppgifterna som ligger till grund för lämplighetsbedömningen och lämnade råd ska dokumenteras på av företaget bestämt sätt. – Försommaren 2017 upptäckte licenshavarens närmaste chef att hon inte dokumenterat alla rådgivningsmöten. En handlingsplan upprättades för att komma till rätta med bristerna. Under tiden som omfattades av planen var det fortsatt stora brister i dokumentationen och licenshavaren fick en skriftlig

erinran i februari 2018. Av de 20 dokumentationer som då granskades uppvisade 18 olika grad av brister. I samband med detta upprättades ytterligare en handlingsplan som regelbundet följdes upp fram till sommaren 2018. Till en början skedde en förbättring varför kontrollerna gjordes mer sällan under sommaren. Vid en kontroll i september upptäcktes att minst hälften av alla gjorda affärer och rådgivningar under sommaren inte dokumenterats. Företaget fattade då beslut om ytterligare en erinran och dessutom om omplacering av licenshavaren.

Licenshavaren har till SwedSec uppgett att hon på grund av hög arbetsbelastning släpat efter med dokumentationen. Företaget anser att hon inte har varit öppen mot sina chefer om sin upplevda situation vilket försvårat för cheferna att hantera förhållandet. Det ingår i rollen som Private banker att serva kunder på annan ort och licenshavaren har inte haft fler kunder än vad som är normalt. Påståendet om att hon inte fått tillräcklig utbildning tillbakavisas av hennes dåvarande chefer. Licenshavaren har som en del av den handlingsplan som etablerades kontinuerligt fått utbildning utöver vad som lämnats till hennes kollegor.

För att företaget ska kunna leva upp till de krav som ställs på verksamheten avseende investeringsrådgivning är det av yttersta vikt att anställda följer företagets instruktioner. Licenshavaren har, trots upprepade insatser i form av handlingsplaner, låtit bli att dokumentera utförd investeringsrådgivning. Hon har också handlat i strid med företagets uppförandekod. Inga fall har emellertid hittats där kund lidit skada till följd av licenshavarens agerande.

Licenshavaren har via sitt ombud anfört i huvudsak följande:

Hon har tillhandahållit investeringsrådgivning i enlighet med företagets instruktioner. På grund av hög arbetsbelastning har dokumentationen släpat efter. – I november 2016 fick hon, utöver sina tidigare kunder, ta över ca 50 kunder från ett annat kontor. Under 2016 skedde en omorganisation, varefter hon arbetade kvar fysiskt på orten men tillhörde organisatoriskt annan ort och hade också sin chef på ytterligare en annan ort. Vad som blev betungande var att hon vid ett och samma tillfälle fick ta över ett stort antal nya kunder. – Under början av 2017 infördes ett nytt system för Private banking. Hon fick inte tillräcklig utbildning i de nya arbetsätten. Dessutom slutade en kollega under perioden, vilket ledde till att arbetsbelastningen ökade. Vidare drabbades ett annat kontor av sjukdomsfall, vilket innebar att hon fick mer att göra och fler kunder att ta hand om. Hon insåg inte att det blev för mycket. I januari 2018, när hon kom tillbaka från semestern, hade det nya systemet börjat användas men utvecklades samtidigt. Hennes utbildning i programmet var ca fem minuters genomgång med sin chef. Det nya systemet skulle göra dokumentationen enklare men implementeringen tog mycket tid. Den innebar bl.a. att hon skulle skriva avtal med ca 220 kunder och gå igenom de nya priserna. All hantering kring detta var manuell. Inför sommaren 2018 hade hon ca 35 avtal kvar att skriva. När sommarsemestern 2018 planerades för hennes region erbjöd hon sig att arbeta under hela juli och halva augusti. Det innebar att de som arbetade under denna tid skulle ta hand även om kunder på andra kontor. Hon trodde

att hon skulle hinna med att dokumentera de ärenden som hon låg efter med. I mitten av augusti tog hon ut tre veckors semester. Det var därefter som kontrollen av dokumentationen skedde och företaget upptäckte att hon låg efter med dokumentationen. Det hon fick anmärkning på hade hon full kontroll över. Hon hade sparat det som skulle dokumenteras, men hon hade inte hunnit lägga in det i systemet.

Redan i början av 2018 hade hon för sina närmaste chefer påtalat den höga arbetsbelastningen och sagt att hon var på väg att sjukskriva sig. Detta borde ha varit en signal för företaget att bromsa arbetstakten eller i vart fall göra något åt situationen men inget hände. Hon har varit öppen med sin situation. Cheferna har blundat för förhållandena eller i vart fall inte varit tillräckligt uppmärksamma, haft ett dåligt ledarskap och inte följt upp handlingsplaner på ett adekvat sätt. Hon fick diagnosen utmattningsdepression hösten 2018. Hennes läkare konstaterade att hon varit under psykisk hög press under en längre tid.

Dokumentationen har genomförts i enlighet med gällande regelverk. Vad som möjligen kan riktas anmärkning mot är att det har dragit ut på tiden, vilket har sin förklaring i arbetsituationen. De handledningsplaner som upprättats har varit orealistiska och hon har inte fått det stöd och den uppföljning som krävs. Hon har alltid prioriterat kundernas intressen och varken företaget eller dess kunder har lidit skada.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Det är utrett att licenshavaren under den i ärendet aktuella tiden inte har dokumenterat rådgivningstillfällen i företagets dokumentationsprogram och därmed överträtt företagets interna regler, vilka grundar sig på lag och Finansinspektionens föreskrifter.

Reglerna om dokumentation utgör en central del av kundskyddet. Att rådgivning dokumenteras är avgörande för att tillgodose företagets och kundens intressen. Det är därför av största vikt att reglerna följs. Licenshavaren har såvitt framgår varit fullt medveten om sina skyldigheter, men har trots handlingsplaner och erinran från företaget fortsatt att brista i sin dokumentationsskyldighet. Hon har härigenom allvarligt åsidosatt vad som ålegat henne i tjänsten. Vad hon uppgett om sin arbetssituation förändrar inte den bedömningen. Inte heller det förhållandet att ingen kund faktiskt lidit någon skada är av avgörande betydelse.

Vid bestämmande av disciplinpåföljd beaktar disciplinnämnden, liksom utskottet har gjort, att underlaget till den dokumentation som skulle skett finns i behåll och att dokumentationssystemet var nytt samt att antalet rådgivningsmöten där dokumentation inte upprättats i systemet inte har preciserats i ärendet. Disciplinnämnden delar utskottets bedömning att påföljden kan bestämmas till en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, bolagsjuristen Mats Beckman, direktören Jack Junel, f.d. chefsjuristen Jan Persson och justitierådet Kristina Ståhl.