

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2019-08-30
2019:30SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄLBakgrund

Licenshavaren är anställd som sales support hos ett anslutet företag och innehavare av aktiv licens hos SwedSec Licensiering AB ("SwedSec").

Företaget har anmält att licenshavaren obehörigen har röjt kundförhållanden och personuppgifter genom att skicka en kundlista till ett annat finansiellt institut.

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

Företaget har anfört i huvudsak följande:

Licenshavaren har i januari 2019 via krypterad e-post skickat en lista med uppgifter om 14 kunder till en rådgivare, anställd inom ett annat finansiellt institut. Kundlistan innehöll uppgifter om kundernas aviseringsnamn, förnamn, efternamn, personnummer, kontonummer, utdelningsadress, postnummer och postort. – Fram till hösten 2018 har licenshavaren haft som arbetsuppgift bl.a. att kontakta vissa kunder i syfte att samla in uppdaterad kundinformation, där det fanns brister. Kunderna ombads att kontakta sin bank för att på ett effektivt sätt kunna hantera sina innehav. Licenshavarens uppgift var att kontakta och guida kunderna. – Projektet avslutades i augusti 2018 då fortsatta försök att komma i kontakt med kunderna bedömdes som fruktlösa. I stället valde företaget att "blocka" kunders konton med bristfällig kundinformation för köp och försäljning. Licenshavaren var väl medveten om detta. I september 2018 blev han skriftligen tillsagd av

sin chef att upphöra med nämnda arbetsuppgift och att fortsättningsvis endast hantera de kunder som på eget initiativ kontaktade företaget i den aktuella frågan.

Efter en muntlig kontakt med en rådgivare på ett annat finansiellt institut skickade licenshavaren på eget initiativ den aktuella kundlistan till rådgivaren, eftersom kunderna var bosatta inom det andra finansiella institutets verksamhetsområde. Företaget har vissa samarbetsavtal med det aktuella institutet, men inte avseende de kunder som var upptagna på kundlistan. Licenshavaren har förklarat sitt agerande bl.a. med att han ville hjälpa kunderna med att komma åt sina konton, eftersom dessa spärrats på grund av bristande kundinformation, och att han ville hjälpa medarbetarna hos det andra finansiella institutet om de skulle bli kontaktade eller få frågor av de ifrågasattade kunderna. – I februari 2019 kontaktades licenshavaren av en chef inom det andra finansiella institutet som ifrågasatte licenshavarens rätt att skicka över kundlistan. Han informerade samma dag sin närmaste chef och företagets riskfunktion om det inträffade. – Det finansiella institutet som tog emot e-posten med kunduppgifterna har bekräftat att e-posten har raderats och informerat företaget om att den dessförinnan har lästs av två personer. Det finns inget i företagets utredning som tyder på att kundlistan har skickats för att licenshavaren skulle uppnå egen ekonomisk vinning.

Företaget har köpt tjänster från leverantörer både inom och utom koncernen i syfte att öka effektiviteten i det aktuella projektet. Dessa köp av tjänster har varit omgärdade av sekretessförpliktelser för såväl leverantören som för den personal som har bistått projektet. Företaget har inte köpt några sådana tjänster av det aktuella finansiella institutet. Företaget anser emellertid att det i denna fråga är irrelevant om koncernförhållande föreligger eller inte. Det är kundernas rätt till sekretess som inte får åsidosättas.

Licenshavaren har brutit mot tystnadsplikt i lag genom att skicka över kundlistan till en obehörig part. Han har även överträtt företagets interna regler för hantering av etiska frågor. Licenshavarens agerande har dessutom inneburit en överträdelse av dataskyddsförordningen, eftersom personuppgifter har kommit i orätta händer. Tystnadsplikten är en grundläggande princip och är av central betydelse för att upprätthålla allmänhetens förtroende för företagets verksamhet. Kunduppgifter får inte lämnas ut till obehöriga utan kundens godkännande eller utan att vederbörliga sekretessförpliktelser ingåtts. Detta framgår av såväl lag som av företagets interna regler. Licenshavarens agerande har inneburit en risk för skada för både företaget och företagets kunder. Företaget ser allvarligt på regelöverträdelsen.

Licenshavaren har via sitt ombud anfört i huvudsak följande:

Han har inte något att invända mot företagets beskrivning av händelserna, men hans agerande har endast syftat till att tillvarata kundernas intresse av att få tillgång till sina konton. Han har inte medvetet åsidosatt företagets interna regler. Det är företaget som omfattas av de åberopade externa reglerna, men de är inte tillämpliga direkt på honom som licenshavare.

År 2017 upprättades en projektplan för hur kontohavare hos företaget skulle behandlas. Projektplanen fastställde att ambitionen var att reducera antalet konton till lägsta möjliga nivå, men att företaget är skyldigt att fortsätta kontakta dessa kunder tills kundgruppen är fullständigt reducerad. Han har inom ramen för sin anställning haft i uppdrag bl.a. att skriva brev till kunderna, att ta fram kontaktlistor och att upphandla uppringningstjänster i samarbete med såväl interna som koncerngemensamma enheter. Han har personligen skickat hundratals brev och ringt alla kunder, som inte är privatpersoner. Han har fungerat som mottagare av samtal från kontoinnehavare som önskat mer information om hur de skulle gå tillväga för att komma åt sina besparingar.

Sedan april 2018 har han haft olika chefer. Inte i någon del av det nämnda projektet har någon av cheferna varit delaktig, förutom vid två möten där problemet med kontona diskuterades. Han vitsordar att hans nuvarande chef i september 2018 muntligt meddelade honom att han inte skulle arbeta proaktivt med de privatkunder man försökt att nå. Samtidigt har han haft fortlöpande kontakt med de för projektet ansvariga. Det fanns ett behov av att lösa olika typer av problem som härrör från att konton inte har korrekt information. Han har således försökt att hantera motstridiga besked från arbetsgivaren, å ena sidan inte arbeta proaktivt med att kunder ska registrera sina tillgångar hos ett bankkontor, å andra sidan fortsätta arbetet med att minska antalet konton registrerade hos företaget.

Det finansiella institut till vilket han skickade kundlistan konkurrerar inte och är inte etablerat på samma ort. Personal på det aktuella finansiella institutet kan också få hjälp med att registrera konton direkt av en speciell avdelning hos företaget.

Han hade tidigare med rådgivaren på det andra institutet diskuterat problemet med att kunderna inte hade tillgång till sina innehav. Det föll sig naturligt att be det aktuella finansiella institutet att ta hand om de kunder som var bosatta inom det institutets geografiska verksamhetsområde. Han skickade över generell information, bl.a. om vilka brev som skickats till kunderna. Kontoinnehavarna hade under 2018 blivit uppringda av ett externt företag på uppdrag av företaget. Han har också talat med en mängd kontohavare. Att en medarbetare på ett annat finansiellt institut på uppdrag av företaget kontaktade kontohavaren var således inte något som avvek från hur man arbetade inom koncernen. Flera kunder som han haft samtal med har dessutom bett om att få bli kontaktade av någon på det närmaste kontoret, andra finansiella institut eller koncernens kontor. Kontaktuppgifter har utväxlats mellan kontoinnehavare och personal för att ge kontoinnehavaren tillgång till sina tillgångar. I samtalet mellan honom och medarbetaren på det andra finansiella institutet var det tydligt att kontohavarna skulle kontaktas på uppdrag av företaget och att det var en förlängning av det arbete med brev och telefonsamtal som skett under 2018.

Sammanfattningsvis har han inte medvetet åsidosatt några regler.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Företaget har anmält att licenshavaren brutit mot dataskyddsförordningen (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679). Av 9 kap. 2 § i SwedSecs regelverk framgår att licenshavare ska följa lagar, andra författningar och god sed som gäller för verksamheten samt SwedSecs regelverk och det egna företagets interna regler i den mån de grundar sig på lag och föreskrifter m.m. Företaget har inte angett några interna regler som licenshavaren haft att följa och som grundar sig på förordningen. Det är därmed inte visat att han brutit mot någon intern regel i detta avseende. Enligt disciplinnämndens mening kan han inte heller göras ansvarig för att ha överträtt dataskyddsförordningen som sådan.

Licenshavaren har emellertid genom att underteckna företagets sekretessförbindelse åtagit sig bl.a. att inte obehörigen röja kunduppgifter. Det är ostridigt att han skickat den ifrågavarande kundlistan, som innehållit uppgifter som omfattas av tystnadsplikten, till ett annat finansiellt institut. Därigenom har han brutit mot sekretessförbindelsen vars innehåll grundar sig på lag.

Bestämmelser om tystnadsplikt när det gäller kunduppgifter är av central betydelse för att upprätthålla allmänhetens förtroende för finansiell verksamhet av det slag företaget bedriver och överträdelser skulle kunna skada företagets anseende. Det är därför av stor vikt att ifrågavarande regler följs och överträdelser är att bedöma som allvarliga.

Med beaktande av att licenshavaren agerade i syfte att hjälpa de ifrågavarande kunderna, att han själv informerade sin chef och riskfunktionen om det inträffade så snart det andra finansiella institutet hörde av sig samt med hänsyn till att han arbetat länge i företaget, såvitt känt utan anmärkning, finner disciplinnämnden att påföljden bör bestämmas till en varning.

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.