

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2020-03-13  
2020:10SwedSec Licensiering AB  
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

**SKÄL**Bakgrund

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

Företaget har anmält att licenshavaren vid tre tillfällen missat att genomföra överenskomna affärstransaktioner med tre olika kunder, att han underlåtit att informera sin chef om en av de missade transaktionerna och att han vid ett av tillfällena har underlåtit att upprätta rådgivningsdokumentation.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott överlämnat ärendet till disciplinnämnden och föreslagit att nämnden meddelar licenshavaren en varning.

*Företaget* har anfört i huvudsak följande:

I maj 2019 hade en kund kommit överens med licenshavaren om att placera 400 000 kr i två olika fonder. Efter en månad upptäckte kunden att pengarna stod kvar på kontot. Ärendet incidentrapporterades enligt sedvanliga rutiner. Dokumentation hade skett, men transaktionen hade av någon anledning inte gått igenom.

I augusti kontaktades företaget av en annan kund, eftersom licenshavaren hade lovat återkoppling men inte hört av sig. Efter ett möte med kunden hade licenshavaren gjort en felaktig affär. Dagen efter kontaktade han kunden och rättade till felet. Licenshavaren gick därefter på semester utan att ytterligare kontakt togs med kunden, trots att de kommit överens om det. Kunden önskade byta rådgivare som en följd av detta. Licenshavarens chef

diskuterade detta med honom när han kommit tillbaka från sin semester och fick då löfte om att något liknande inte skulle inträffa igen.

I slutet av oktober fick företaget genom kundklagomål vetskap om att licenshavaren i april vid ett kundmöte åtagit sig att teckna en sjukförsäkring för kundens räkning, samt starta ett barnsparande och ett pensionssparande. Kunden fick inga papper för undertecknande och påminde därför licenshavaren i maj. Kunden påminde licenshavaren ett par gånger till utan resultat. I september fick kunden en sjukdomsdiagnos som omöjliggör tecknande av försäkring. Kunden kommer att lida skada genom att inte vara försäkrad, en skada som företaget behöver kompensera.

Licenshavaren fick kännedom om att kunden var sjuk i början av oktober. Under ett par veckor försökte han hitta lösningar innan han slutligen berättade om det inträffade för sin chef. När företaget begärde ut underlag från kundmötet visade det sig att rådgivningsdokumentation från kundmötet saknades. Utöver att inte ha tecknat sjukförsäkringen har licenshavaren även underlåtit att ordna barn- och pensionssparandet.

Efter incidenten rörande sjukförsäkringen gick företaget igenom de rådgivningsstöd licenshavaren gjort under september 2019. Han har haft 19 inbokade kunder och det finns rådgivningsstöd eller andra anteckningar avseende 7 av dem. Kvaliteten på dokumentationen ser överlag bra ut. Utan att känna till vad som diskuterats på mötena är det svårt att veta huruvida fler rådgivningsstöd borde ha upprättats.

Licenshavaren har haft ansvaret för de aktuella kunderna, vilka är viktiga för företaget. Att vid upprepade tillfällen utan synnerliga skäl missa att genomföra det man kommit överens om med kunden är inte acceptabelt. Alla kan göra misstag, men licenshavarens chef är särskilt besviken över att licenshavaren inte informerade direkt om det inträffade. Chefens förtroende för licenshavaren är förbrukat.

Licenshavaren är införstådd med att han har gjort fel och att han brustit i struktur och dokumentation. Han har inte haft någon egen vinning av det som skett. Han är en uppskattad medarbetare för övrigt, och han har en tydlig kompetens på pensionsrådgivnings- och placeringsområdet. Med anledning av det inträffade har licenshavaren omplacerats för att få tillfälle att träna sin strukturerings- och dokumentationsförmåga.

*Licenshavaren* har medgett att han överträtt företagets regler i flera avseenden. Han har anfört i huvudsak följande:

Han hade en stressande familjesituation, med ett allvarligt sjukdomsfall i familjen som ledde till en stressreaktion efteråt. Han var ny på företaget med allt vad det innebär. Under sommaren fick han veta att han hade högt blodtryck, vilket fick honom att inse att han mått fysiskt dåligt under en period och det stressade honom enormt mycket. Det var i samband med detta som kunden som skulle teckna en sjukförsäkring hörde av sig och påminde om

försäkringen. När kunden sedan blev sjukskriven insåg han vad som saknades i försäkringskydd och som skulle ha tecknats. Det var först när det blev tal om kompensation som han informerade chefen om vad som hänt.

Han ångrar allt detta otroligt mycket. Han misstänker att han befann sig i ett stadium före utbrändhet. Han kunde under denna period glömma saker och komma på det dagar senare. Han mådde inte bra. Tidigare har han varit den som talar om för kunder hur viktigt det är att inte skjuta på tecknande av försäkring, och här har han gjort det omvända. Han borde ha informerat chefen tidigare men hade mycket tankar om hur det hela gått till.

Vad gäller kunden, där han gjort dokumentation men inte genomfört affärer, är han förvånad. Han gör alltid dokumentation och affärer i samma program på en och samma gång. Något har gått fel tekniskt eller så har han missat något. Att programmet hänger sig är inte ovanligt men då gör man affärerna utanför rådgivningsstödet.

Beträffande det återstående ärendet, där kunden inte fick önskad återkoppling, gjorde han en placering som kunden dagen efter menade var fel. Han rättade till detta direkt. Han missade att återkomma till kunden, som sedan hörde av sig under hans semester och fick prata med kontorschefen. En kollega tog över kunden och de gjorde nya affärer tillsammans. Här rörde det sig alltså om genomförd dokumentation och inga uteblivna affärer, utan ett fel som rättades till men där bristen låg i återkopplingen till den oroliga kunden.

Även dessa kunder hanterade han under tiden som han var som mest stressad och hade det enormt intensivt privat och på jobbet. Med mer noggrannhet hade han kunnat undvika dessa incidenter. Han känner inte igen sig själv i det som inträffat. – Han medger att han har gjort fel och har lovat sig själv att vara ärlig och uppriktig, samt att alltid avsluta ärenden direkt och dokumentera kundmöten. Han är tacksam över företagets hantering av ärendet.

### Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

I fråga om företagets anmälan om att licenshavaren underlåtit att återkoppla till en kund beträffande en rättad placering finner disciplinnämnden, liksom utskottet, att vad som förekommit i den delen – mot bakgrund av vad licenshavaren har uppgett om hur affären gått till – inte bör leda till någon disciplinpåföljd.

Genom företagets anmälan i övrigt och licenshavarens erkännande är det utrett att han vid två tillfällen missat att genomföra överenskomna åtgärder för två olika kunder, att han i ett av ärendena underlåtit att direkt informera sin chef om det inträffade och att han i samma kundärende underlåtit att upprätta rådgivningsdokumentation. Även om affären i det ena

fallet – som licenshavaren gjort gällande – inte kom att genomföras på grund av tekniskt eller operationellt fel, har han haft ett ansvar för att kontrollera att affären genomförts.

Licenshavaren har genom sitt agerande i dessa avseenden överträtt företagets etikregler, regler om dokumentation samt regler om incidenthantering, vilka har stöd i lag samt i Finansinspektionens föreskrifter och i Fondhandlareföreningens vägledning till etiska riktlinjer för värdepappersinstitut.

Det är av stor vikt att överenskomna åtgärder utförs korrekt enligt kundens uppdrag eftersom det annars kan få långtgående negativa konsekvenser, vilket tydligt framgått i ärendet avseende sjukförsäkringen. Det är även viktigt att följa reglerna om att informera chefer vid incidenter, eftersom effekterna av incidenter därigenom kan minimeras. Särskilt viktigt är att följa reglerna om dokumentation, eftersom dessa utgör en central del av kundsskyddet. Att rådgivning dokumenteras är också helt avgörande för att företaget ska kunna ta tillvara sina intressen i händelse av tvist med en kund.

Licenshavarens agerande har medfört ekonomisk skada för företaget och riskerar också att skada förtroendet för företaget. Disciplinnämnden finner att licenshavaren genom regelöverträdelserna har allvarligt åsidosatt vad som ålegat honom i tjänsten. Med hänsyn till vad han har anfört angående sina personliga förhållanden vid tiden för överträdelserna, finner disciplinnämnden emellertid att påföljden i detta fall kan stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

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