

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2020-04-01
2020:13SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄLBakgrund

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

Företaget har anmält bl.a. att licenshavaren har genomfört bankomatuttag från en kunds konto.

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

Företaget har anfört i huvudsak följande:

Arbetet som kundrådgivare innebär att hantera ärenden kring självserviceprodukter, sparande och försäkringar samt allmänna frågor gällande krediter. Rådgivning sker i mindre omfattning. Kontoret som licenshavaren arbetar på hade vid aktuell tid en bankomat i lokalen och en utanför. Det har framkommit att hon har utfört bankomatuttag från en kunds konto med hjälp av kundens kort och kod. Kunden har lämnat kort och kod till licenshavaren, men har inte själv sett när uttagen genomfördes. Det finns inga beställningar på ny kod med anledning av att licenshavaren fått tillgång till koden. – I samtal med licenshavaren har det framkommit att hon löpande under åren har hjälpt kunder med deras bankomatuttag, men omfattningen har inte gått att utreda. I samband med företagets utredning framkom också att licenshavaren under 2019 hade genomfört sammanlagt 76 obehöriga sökningar på till henne närstående personer eller närståendes familjemedlemmar.

Företaget har vidare, i den löpande granskningen, upptäckt att licenshavaren brutit i dokumentation avseende två rådgivningsärenden. I det ena fallet har licenshavaren rekommenderat produkter som avviker från kundens intresseprofil utan att det motiverats varför rekommendationen har lämnats. I det andra fallet hade kunden mer skulder än tillgångar och någon motivering till varför licenshavaren har rekommenderat kunden att placera i stället för att amortera saknas. Licenshavaren har inte heller säkerställt att kunden har en rimlig buffert innan rekommendation att placera kapital gjordes.

Licenshavaren har genom sitt agerande brutit mot banksekretessen, företagets etiska riktlinjer gällande hantering av närståendes affärer samt företagets interna instruktioner gällande placeringsrådgivning. Företagets förtroende för licenshavaren har påverkats negativt med anledning av de beskrivna händelserna och en oro finns att hon inte förstått allvaret i att inte följa företagets interna regler. Företaget har tilldelat licenshavaren en skriftlig varning.

Licenshavaren har medgett att hon gjort fel och har anfört i huvudsak följande:

Det stämmer att hon har hjälpt kunder att ta ut kontanter genom att få deras kort och kod. Det har varit fråga om äldre personer med funktionshinder. Hon har tagit kvitto och räknat upp pengarna framför kunden. Hon har tyvärr tänkt med hjärtat i stället för med hjärnan och hon skulle aldrig drömma om att bedra dessa personer.

Det har varit helt fel av henne att göra sökningar på anhöriga. Hon har inte gjort detta för att använda uppgifterna utan för sin egen sinnesro och det har inte skett för vinnings skull. De flesta sökningarna avser hennes son, då det visat sig att han befinner sig i ekonomiskt trångmål och ibland far med osanningar när hon frågat hur det går.

Vad avser bristerna i dokumentationen sitter hon i kundtjänst, där kunder under öppetid kommer in med sina ärenden. Det är sällan någon kund som opåkallat kommer in och vill ha ett sparande och hon har gjort endast sex placeringsplaner. Båda ärendena som är föremål för anmälan var expedieringsärenden, men då ledningen vill att så många placeringsplaner som möjligt ska göras så utförde hon dessa ärenden i företagets interna placeringsplan. Någon egentlig utbildning om hur anställda vid kundtjänst ska använda placeringsplanen finns inte. När någon vid kundtjänst gjort en placeringsplan får kundtjänstmedarbetarna försöka hitta en kollega som är rådgivare för att få hjälp med genomgång och för att slutföra ärendet. – I ett av ärendena ville kunden ha ett sparande och var helt på det klara med i vilka fonder det skulle ske. Kunden hade ett direkt sparande i fond som denne inte ville avyttra med tanke på skattekonsekvenser. Detta noterade hon på ett ställe, men det skulle noterats på ett ställe till, vilket hon inte visste om. Därav bristen i dokumentationen. I det andra ärendet ville kunden ha ett månadssparande på minst tre år med hög avkastning. Hon visste inte att kundens medlemslån skulle vara med i placeringsplanen. Därav bristen i dokumentationen.

Hennes avsikt har aldrig varit att skada företaget, kunderna eller att utnyttja sin position. Hon har avslutat sin anställning hos företaget och hoppas få behålla sin licens, så att hon kan söka arbete i den finansiella sektorn.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Det är ostridigt att licenshavaren vid ett flertal tillfällen under ett antal år tillfälligt varit i besittning av kunders kort med aktuell kod i samband med att hon hjälpt dem att ta ut pengar från en bankomat som funnits i anslutning till företagets lokaler. Företaget har regler om att en anställd inte ska ta del av PIN-kod för korten i samband med inloggning på kundens internetjänst under kundmöten. Några motsvarande regler gällande uttag i bankomat som ligger i anslutning till företagets lokaler finns emellertid inte. Av företagets allmänna villkor för kort med betalningsfunktion framgår att kortet är personligt och inte får utlämnas till annan för användning. Även om det saknas regler som specifikt tar sikte på den aktuella situationen, måste företagets regler om inloggning på kundens internetjänst i samband med kundmöten, i kombination med de allmänna villkoren för kort med betalningsfunktion, anses innebära att en anställd i företaget inte i något fall ska ta del av en kunds kortkod. Licenshavarens agerande står följaktligen i strid med regelverket.

Genom företagets uppgifter och licenshavarens erkännande är det utrett att hon har använt sin behörighet i företagets system och utfört de aktuella slagningarna på närstående, trots att hon inte hade rätt att ta del av informationen. Hon har därmed brutit mot företagets regler om sekretess och informationssäkerhet, vilka grundar sig på lag och författningar från Finansinspektionen. Tillgången till företagets interna system innebär ett förtroende från arbetsgivarens sida som den anställda förväntas hantera på ett korrekt sätt.

I fråga om den anmälda bristande dokumentationsskyldigheten har licenshavaren anfört att det varit fråga om expeditiönsärenden. Företaget har inte närmare kommenterat detta och disciplinnämnden anser sig därför kunna utgå från att det har varit fråga om order som utförts på kundens eget initiativ. Det är alltså inte klarlagt att det har varit fråga om investeringsrådgivning som kräver dokumentation. Företaget har inte gjort gällande dokumentationsbrist i något annat avseende. Det är alltså inte visat att licenshavaren brutit i sin skyldighet att dokumentera.

De regelöverträdelser som disciplinnämnden funnit att licenshavaren gjort sig skyldig till är sammantagna av allvarlig art. Även om licenshavarens förfarande med korten får antas ha haft till syfte att hjälpa kunder, tyder de upprepade överträdelserna på bristande förståelse för viktiga regler. Med hänsyn till att varken kunder eller företaget, såvitt känt, lidit ekonomisk

skada och att omfattningen av hanteringen med korten inte klarlagts, finner disciplinnämnden, om än med tvekan, att påföljden kan stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, justitierådet Petter Asp, civilekonomen Ragnar Boman, direktören Kajsa Lindståhl och justitierådet Kristina Ståhl.