

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2020-05-27
2020:33SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens från dagen för detta beslut intill utgången av november 2020.

SKÄLBakgrund

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

Företaget har anmält att licenshavaren i samband med bolånerådgivning vid ett flertal tillfällen har underlåtit att uppfylla dokumentationsplikten.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott överlämnat ärendet till disciplinnämnden och föreslagit att licenshavarens licens tillfälligt återkallas.

Företaget har anfört i huvudsak följande:

Vid stickprovskontroll under 2019 kunde företaget konstatera att licenshavaren under januari–april 2019 utbetalat bolån om ca 36 miljoner kr, motsvarande 15–20 kundmöten. Licenshavaren har dock upprättat dokumentation för bolånerådgivning endast vid tre tillfällen under denna tid. Även för det fall att kunderna skulle ha avböjt rådgivning vid varje tillfälle har han haft skyldighet att dokumentera detta. Licenshavaren är en erfaren bolånerådgivare och kan antas ha gedigen kunskap om de krav som ställs vid bolånerådgivning. Han har genomgått företagets samtliga obligatoriska utbildningar. Licenshavaren har haft handlingsplaner för åren 2017 och 2018 i syfte att komma till rätta med brister avseende dokumentation vid rådgivning av bolån och för ökad användning av företagets dokumentationsverktyg. – Underlåtenheten att dokumentera strider mot företagets regler för kreditgivning och för rådgivning vid bostadskrediter samt företagets uppförandekod.

Allmänheten förväntar sig att företaget och dess licenshavare uppträder professionellt och etiskt samt följer gällande regler. Det är av yttersta vikt att företagets medarbetare inte agerar på ett sätt som gör att förtroendet för företaget och finansbranschen kan ifrågasättas. Syftet med företagets instruktioner är att säkerställa att all verksamhet bedrivs inom ramen för gällande regelverk och i enlighet med sund kreditgivning och god sed. En viktig förutsättning för att uppnå detta är att varje medarbetare visar följsamhet till företagets instruktioner. Kravet på dokumentation är grundläggande vid rådgivning rörande bostadskrediter och varje avvikelse från företagets riktlinjer i detta avseende utsätter både företaget och företagets kunder för stora risker. Licenshavaren har trots handlingsplaner med åtgärder för att komma till rätta med bristerna inte visat att han kommit till insikt om allvaret med att underlåta att följa företagets regelverk. Hans förklaring att han varit under stress vill företaget bemöta på följande vis: Företaget förflyttade licenshavaren till ett kontor med mindre stress och lägre kundflöde, men även under dessa förhållanden underlät han att följa företagets regelverk avseende dokumentationsplikt.

Företagets förtroende för licenshavaren avseende bolånerådgivning är förbrukat och det är inte aktuellt att tilldela honom nytt kreditmandat. I övrigt har företaget dock fortsatt förtroende för honom.

Licenshavaren har medgett att han frångått dokumentationsplikten och har anfört i huvudsak följande:

Under våren 2019 hade han en kämpig period i sitt liv med en tung arbetsbörda och han hade det även jobbigt privat. – När den bristande dokumentationen uppdagades genomfördes en förändring av hans arbetssätt. Han har sedan början av september 2019 inte hanterat några bolånekunder och inte heller haft beviljningsrätt, vilket har inneburit en stor förändring för honom, som har haft bolån som arbetsuppgift under många år. De anställda har arbetat olika mycket med dokumentation. De som arbetade med bolån har arbetat med dokumentation i mindre omfattning, så när kravet infördes blev det en stor omställning. På grund av den stora efterfrågan på bolån, blev dokumentationen en parameter som ökade stressen.

Sedan september 2019 har han arbetat i kundtjänst och parallellt haft medlyssningar tillsammans med sina kollegor för att lära sig att dokumentera samt för att få in ett bra arbetssätt när det gäller dokumentation, så att den blir ett naturligt inslag i kundmötet. Perioden har varit mycket lärorik för honom, han har fått en ordentlig utbildning och han känner sig trygg i hur han ska arbeta framöver.

I samband med detta har han mått dåligt psykiskt, men han har försökt att hålla humöret uppe och fortsatt att ha en positiv attityd till sitt arbete och självfallet mot kunder och kollegor. Han har fortfarande en del problem i privatlivet och det tillsammans med arbetssituationen, har medfört bekymmer med nattsömnen till och från. Hans chef har varit mycket hjälpsam som har gett honom chansen att sitta med kollegorna och de bästa rådgivarna för att lära. Han förstår att SwedSec måste ta ett beslut om påföljd, men skulle bli

tacksam om hänsyn kan tas till den åtgärdsplan som vidtagits och i stället för återkallelse, meddela honom en varning eller en tillfällig återkallelse.

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 vid ett stort antal rådgivningstillfällen har underlåtit att fullgöra sin dokumentationsskyldighet. Hans agerande strider mot företagets grundläggande dokumentationsregler för rådgivning kring bostadskrediter och företagets uppförandekod, vilka grundar sig på lag och Finansinspektionens regler. När bolånerådgivningen inte dokumenteras kan företaget inte verifiera att rådgivningen utförts på ett korrekt sätt, vilket har utsatt företaget för risk för ingripande av tillsynsmyndighet. Hans handlande har även utsatt såväl företaget som kunder för ekonomiska risker och för att företagets anseende ska skadas.

Såvitt framgår är licenshavaren en erfaren bolånerådgivare, som har gedigen kunskap om de krav som ställs vid bolånerådgivning. Han får därför anses ha haft god kännedom om de regler som gäller för kreditgivning i företaget. Genom sina upprepade överträdelser av de viktiga dokumentationsreglerna har han allvarligt åsidosatt vad som ålegat honom i tjänsten. Trots företagets handlingsplaner för att komma till rätta med hans tidigare brister avseende dokumentation, har han fortsatt att begå allvarliga regelöverträdelser. Disciplinnämnden anser att detta agerande är så allvarligt att hans licens bör återkallas. Med hänsyn till vad licenshavaren obesträtt uppgett, om att han genom att arbeta tillsammans med kollegor har lärt sig hur dokumentationen blir ett naturligt inslag i kundmötet samt att han nu känner sig trygg med hur han ska arbeta framöver, delar disciplinnämnden utskottets bedömning att det finns utrymme för att tidsbegränsa återkallelsen. Tiden för återkallelse bör bestämmas från dagen för detta beslut intill utgången av november.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

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