

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2020-09-08
2020:49SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄLBakgrund

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

Företaget har anmält att det vid tio tillfällen förekommit brister i licenshavarens dokumentation avseende rådgivning. Företaget har också angett att hon i fem av ärendena brustit i själva rådgivningen avseende lämplighet med hänsyn till kundernas riskprofil m.m.

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:

Licenshavaren arbetar med att lämna kvalificerad investeringsrådgivning. På grund av brister i hennes rådgivningsdokumentation granskades hon månadsvis under 2019. Under året fick hon inledningsvis återkoppling av sin chef och därefter skedde återkopplingen direkt från den funktion som utför granskning av dokumentation. Någon bättring skedde inte och bristerna upprepades, trots vidtagna åtgärder. Sedan januari 2020 har emellertid licenshavaren visat på förbättringar i sin dokumentation och en medvetenhet om vikten av att dokumentera. Företaget har upprättat en handlingsplan som följs upp månadsvis.

Licenshavaren har fått fullgod och regelbunden utbildning. Under 2019 har återkoppling från chef utförts gentemot licenshavaren angående hennes dokumentation. Återkopplingen har ägt rum i samband med regelbundna avstämningar.

Licenshavaren har erkänt att det har förekommit brister i hennes rådgivningsdokumentation. Hon har, biträdd av ombud, anfört i huvudsak följande:

Hon har arbetat i branschen sedan 1980-talet. Hon är certifierad rådgivare och SwedSec-licensierad. År 2015 fick hon anställning i företaget som privatrådgivare och sedan 2016 arbetar hon som placeringsrådgivare. När hon började arbeta i företaget fick hon genomgå ett internt introduktionsprogram, där en del av introduktionen var några timmars internutbildning i företagets rådgivningssystem. Någon ytterligare utbildning har inte erbjudits, förutom sporadiska gemensamma möten där man bl.a. gått igenom uppdateringar. Utöver det har hon hänvisats till intranätet för att finna svar på sina frågor. I rollen som rådgivare har det alltid varit viktigast för henne att sätta kunden i fokus med högsta kvalitet och att förvissa sig om att kunden förstår rådet och att detta är anpassat utifrån kundens behov.

Hon har haft tre olika chefer under sin tid i företaget. Hon har hela tiden hyst stort förtroende för dem och litat på att så länge ingen återkopplar om att hon gör fel, så gör hon rätt. Hon har flera gånger påtalat för cheferna att ömsesidigt förtroende är en självklarhet för henne och otroligt viktigt. Om något blir fel förväntar hon sig omedelbar återkoppling för att så snabbt som möjligt kunna rätta till eventuella brister. I juni 2019 fick hon sin första återkoppling om vissa brister i rådgivningsstödet. Hon fick vid det tillfället inte veta vad som gjorts fel. Hon tolkade det som att bristerna var av lindrigare art. Nästa återkoppling var att hon hade en fullt godkänd dokumentation för juni. Efter det hörde hon inget mer och kände sig därför trygg i att hon fortsatt att göra rätt. I samband med ett medarbetarsamtal med en ny chef i slutet av oktober 2019 sade chefen att hon haft flertalet brister i rådgivningssystemet under 2019. Hon var helt oförberedd på detta och blev chockad och jätteledsen. Trots medarbetarsamtal varje månad, medlyssning, lönesamtal samt överlämningsamtal ifrån tidigare chef under september månad hade ingen informerat henne om detta. Efter detta möte bestämde hon sig för att göra allt i sin makt för att minimera risken för ytterligare brister. Hon begärde att så fort som möjligt få ett möte med den som granskar rådgivningsstöd för att få hjälp med att rätta ut vad som gjorts fel. Ett möte med en granskare bokades först i januari 2020. Hon återkopplade efteråt till chefen och granskaren att hon tyckte att mötet var otroligt givande och att det var bra att för första gången få sitta tillsammans med den som granskar och gemensamt gå igenom det granskade rådgivningsstödet. Några dagar senare kallades hon till ett möte med chefen och personalchefen. På mötet informerade de om att hon haft brister i rådgivningsstöd under 2019. Hon blev förtvivlad över detta.

Efter mötet upprättades en handlingsplan. Hon har sedan dess på eget initiativ fortsatt att göra allt för att förbättra kvaliteten i rådgivningsstöden. Hon har anmält sig till företagets specialistutbildning samt påbyggnadsutbildning i rådgivningssystemet, båda i mars 2020. I januari 2020 överlämnade hon ett flertal rådgivningsstöd till chefen för att få snabb återkoppling om hon gjort rätt. Hon har inte fått återkoppling på detta. Hon har lämnat önskemål om att få flera rådgivningsstöd granskade för att få en trygghet i att dokumentationen är korrekt och att hon är på rätt väg, men har inte fått återkoppling. Hon har kontaktat flera

kollegor som hon känner förtroende för och använt dessa som bollplank och kompetensbank för att uppnå bästa kvalitet i dokumentationen. Detta har hjälpt henne. Hon har på intranätet noggrant läst igenom allt hon kommit över om rådgivningsstöd samt uppdateringar. Hon har tagit eget initiativ till att rådgivare på kontoret haft egna möten med kompetensutbyte i systemen.

Hon uppskattade de genomförda utbildningarna mycket, och fick ett stort förtroende för utbildningsledaren som hon uppfattade som en kompetent lärare som delade sin kompetens på ett mycket pedagogiskt och professionellt sätt. Efter detta har hon också haft mailväxling med utbildningsledaren med målet att uppnå högsta kvalitet. Hon har även upptäckt vissa brister i systemet som hon upplyst utbildningsledaren om, vilket uppskattades.

Hon är mycket väl medveten om betydelsen av korrekt dokumentation och att detta är ett lagkrav. Hon har tagit detta till sig på fullaste allvar och ser nu i efterhand när hon fått del av dokumentationerna att de i vissa fall varit bristfälliga. Det är hennes ansvar som rådgivare, men det förutsätter att arbetsgivaren ger konstruktiv och kontinuerlig återkoppling och möjlighet till nödvändig utbildning. Om brister upptäcks, förutsätter hon att det omgående kommuniceras till henne samt att arbetsgivaren förvissas sig om att hon förstår och tar till sig återkopplingen för att ge möjlighet till förbättring. I efterhand ser hon nu bristfällig coaching, ledarskap och utbildningsinsatser. Hon vill inte på något sätt skylla ifrån sig och inser sitt eget ansvar, men detta är en förklaring till varför det blivit som det blivit.

Hon har aldrig tidigare, under sina över 30 år i branschen, fått någon anmärkning och alltid haft högsta kundnöjdhet. Ingen kund har, såvitt hon vet, lidit skada eller lämnat kundklagomål. Tvärtom får hon dagligen återkoppling från kunder som bekräftar att de valt henne som rådgivare utifrån den höga affärsmässighet, kompetens, trygghet och omsorg hon ger dem.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Genom företagets uppgifter och licenshavarens erkännande är det utrett att det vid ett flertal tillfällen förekommit brister i hennes dokumentation avseende rådgivning. Företaget har också obestritt uppgett att hon i några av ärendena brustit i själva rådgivningen, eftersom lämnade råd inte stämt överens med kundens riskprofil, ändamål och kunskaper samt erfarenhet.

Bristerna i dokumentationen strider mot företagets interna regler som grundar sig på bl.a. lag. Agerandet överensstämmer inte heller med Svenska Fondhandlareföreningens vägledning till etiska riktlinjer i värdepappersinstitut. Att rådgivning dokumenteras på ett korrekt sätt är helt avgörande för bedömningen av rådgivning till kund och för att företaget

ska kunna tillvarata sina intressen i händelse av en tvist med kund. Licenshavaren har även brutit mot företagets regler för investeringsrådgivning, då hon inte med tillbörlig omsorg tillvaratagit kundernas intresse när hon lämnat råd som inte varit lämpliga för kunderna.

Reglerna om dokumentation vid rådgivning utgör en central del av kundskyddet. Detsamma gäller kundens rätt att få råd som stämmer överens med kundens förutsättningar och preferenser. Det är därför av stor vikt att reglerna efterlevs. Licenshavarens handlande har medfört att företaget och dess kunder har utsatts för inte oväsentliga risker. Disciplinnämnden ser därför allvarligt på det inträffade.

Licenshavaren har emellertid uppgett att hennes brister i samband med rådgivning berott på bl.a. bristfällig utbildning och återkoppling. Företaget har inte bemött hennes invändningar i detta avseende på ett tydligt sätt. Vidare har licenshavaren gett uttryck för en uppriktig vilja att göra rätt och – efter att ha kommit till insikt om bristerna – delvis på eget initiativ vidtagit en rad åtgärder för att förbättra kvaliteten vid framtida rådgivning. Enligt företaget har licenshavaren sedan januari 2020 också visat förbättringar i sin dokumentation och en medvetenhet om vikten av att dokumentera. En handlingsplan har upprättats som följs upp regelbundet. Med hänsyn till dessa omständigheter finner disciplinnämnden att påföljden kan stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, bolagsjuristen Mats Beckman, civilekonomen Ragnar Boman, f.d. chefsjuristen Jan Persson och justitierådet Kristina Ståhl.