

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2022-02-28
2022:10SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens.

SKÄLBakgrund

Licenshavaren var vid tidpunkten för överträdelserna anställd som privatrådgivare hos ett anslutet företag och innehavare av licens hos SwedSec Licensiering AB (SwedSec). Hans licens är numera vilande.

Företaget har anmält att licenshavaren har handlagt ett ärende där en kunds förmånstagarförordnande ändrats så att licenshavarens sambo blev förmånstagare. Han har därutöver utan behörig anledning tagit del av kundinformation avseende kunden i företagets system och han har kodat av sig själv från kunden utan beslut från behörig chef.

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

Företaget har i anmälan till SwedSec anfört i huvudsak följande.

Ärendet rör en kund som licenshavaren haft kontakt med sedan 2014. Vid ett rådgivningsmöte i februari 2017 noteras ett önskemål från kunden som tycker att han har väl mycket på kontot och vill att kapitalet, efter hans frånfälle, ska gå till hans pojkar. Rådgivaren rekommenderar då kunden att teckna en kapitalförsäkring, vilket kunden också gör. Kunden sätter in sina söner som förmånstagare till försäkringen.

Vid ett möte i oktober 2019 diskuteras förmånstagarförordnandet. Enligt rådgivningsdokumentationen vill kunden att kapitalet enkelt ska kunna styras via förmånstagarförordnande vid en förtida bortgång. Såvitt framgår av dokumentationen görs emellertid inga förändringar av försäkringen vid detta tillfälle.

Ett par dagar senare kontaktar licenshavaren företagets back-office för att få blanketter för att kunna ändra förmånstagare eftersom kunden enligt licenshavaren önskar ändra förmånstagare på samtliga sina försäkringar. Förmånstagarförordnandet ändras nu så att det lyder enligt följande.

I första hand Maka/sambo, i andra hand [en viss namngiven person som är särskullbarn till kunden], om ingen av dessa finns den försäkrades arvingar.

En knapp månad senare arkiveras de ändrade förmånstagarförordnandena i företagets ärendehanteringssystem. På blanketterna anges både rådgivarkod och rådgivarens namn.

Ytterligare tre månader senare, i februari 2020, arkiveras ytterligare en blankett. Förmånstagarförordnandet är nu ändrat igen och lyder som följer.

I första hand [en viss namngiven kvinna som såvitt känt saknar relation till kunden] med [personnummer]. I andra hand [namngiven son] med [personnummer].

Blanketterna är underskrivna av kunden. Denna gång saknas rådgivarens namn och kod på blanketterna. Dock skickas ett försäkringsbrev avseende en av försäkringarna till rådgivaren med bekräftelse och senare skickas också ett brev till kunden där ändringen av förmånstagarförordnandena bekräftas.

I april 2021 avlider kunden och en månad senare inkommer en begäran om utbetalning av försäkringen. Blanketten är underskriven av den kvinna som var upptagen i det senaste förmånstagarförordnandet. I avvaktan på kompletterande utredning valde företaget att innehålla beloppet. Ingenting kom därmed att betalas ut till kvinnan. Utbetalningen gjordes i stället till kundens änka.

Efter kundens bortgång söker licenshavaren på kunden i företagets system. Det sker fem gånger under april och tre gånger under maj. Det finns ingen notering i journal eller någon annanstans om skälet till dessa sökningar. Licenshavaren kodade vidare av sig själv från kunden efter att kunden hade avlidit.

Företaget har senare uppmärksammats på att den kvinna som begärde utbetalning från försäkringen är skriven på samma adress som licenshavaren. I företagets HR-system har han angivit kvinnan som sambo/särbo samt att det är hon som i första hand ska kontaktas om han hamnar i en nödsituation.

Företaget har vidare, mot bakgrund av licenshavarens skrivelser i ärendet, förtydligat hur företagets rutiner för ändring av förmånstagare ser ut:

1. En blankett om ändring av ett förmånstagarförordnande skickas till företagets centrala avdelning för dokumenthantering. Adressen till avdelningen för dokumenthantering

framgår av blanketten och är tryckt på det svarskuvert som lämnas till kunden. I detta fall har ett svarskuvert med påtryckt adress använts.

2. När blanketten tas emot är det således inte rådgivaren själv som genomför förändringen i företagets system, utan den centrala administrationsavdelningen för dokumenthantering som genomför förändringen.

Företaget kan konstatera att förändringen av förmånstagarförordnandet i det här fallet har genomförts enligt gällande rutin. Vad gäller ifyllandet av informationen på blanketten och licenshavarens eventuella delaktighet i detta visar företagets utredning att blanketten är ifylld av någon på företaget och att blanketten är förifylld den 18 februari 2020 kl. 10:31:27 på en dator av någon på företaget med bland annat information om kundens namn, personnummer, försäkringsnummer och den ifrågavarande kvinnans namn och personnummer. På blanketten är även datum för kundens underskrift förifyllt. Datumet är satt till två dagar efter att ansökan togs fram. Licenshavaren gjorde en slagning på kunden i företagets system ca 20 minuter innan blanketten fylldes i på en av företagets datorer (slagningen gjordes den 18 februari 2020 kl. 10:09:41).

Den 26 februari 2020 fick licenshavaren ett mail från den centrala avdelningen för dokumenthantering om att kunden saknade den försäkring som är angiven på blanketten. Dokumenthantering informerade licenshavaren om att kunden hade en annan försäkring som licenshavaren var kodad på. Licenshavaren svarade samma dag, en minut senare, att det var den försäkringen som licenshavaren var kodad på som skulle ändras i förmånstagarförordnandet.

Den 28 februari 2020 skickades ett försäkringsbrev om bekräftelse på ändringen. Försäkringsbrevet var adresserat till det kontor där licenshavaren arbetade. I och med detta drar företaget slutsatsen att rådgivaren redan i slutet av februari blev informerad om förändringen av förmånstagarförordnandet.

Efter kundens död informerades enligt företagets rutiner förmånstagaren (dvs. licenshavarens sambo) om att en utbetalning skulle ske. Sambon undertecknade en svarsblankett om utbetalning den 2 maj 2021.

Fem dagar efter att licenshavarens sambo bevisligen blivit informerad om utbetalningen, dvs. den 7 maj 2021, kontaktade han sin chef.

Licenshavarens påstående om att kunden själv postat blanketten stämmer sannolikt, men kunden hade fått en redan ifylld blankett för underskrift av licenshavaren. I den ifyllda blanketten angavs licenshavarens sambo som förmånstagare.

Med beaktande av det nära sambandet i tid mellan att licenshavaren sökt på kunden och blankettens ifyllande på en dator hos företaget den 18 februari 2020, finner företaget det

osannolikt att någon annan än licenshavaren har fyllt i blanketten om ändring av förmånstagarförordnande. Detta stärks även av att licenshavaren har haft kontakt med dokumenthantering i februari och då bekräftat omständigheter rörande ändringen.

Licenshavarens påstående att han inte haft kännedom om att hans sambo blivit angiven som förmånstagarare förrän hans sambo visade honom informationen om utbetalning från företaget saknar trovärdighet. Det är inte heller sant att han omedelbart kontaktade sin chef efter att han fått kännedom om omständigheterna, eftersom chefen inte kontaktades förrän i maj 2021.

Licenshavaren har anfört i huvudsak följande.

Han har personligen inte tagit emot kundens underskrivna ändringsbegäran om nytt förmånstagarförordnande. På blanketter som han lämnat ut till sina kunder finns rådgivarkod. Kunden har uppenbarligen själv postat detta till företaget. Inte heller har han på något sätt påverkat/förmått kunden att göra detta. Han var helt omedveten om detta till dess att hans sambo visade brevet som hon fått från företaget efter kundens bortgång. Han kontaktade då omedelbart närmsta chef för att bolla tankar kring det hela.

Företaget har rätt i att hans sambo inte har något släktskap till kunden. Dock har de träffats vid ett antal tillfällen då kund gått/åkt förbi honom på hemmaplan. Kunden och sambon kände därför varandra vilket licenshavaren upplyste företaget om när utredning pågick. Kunden hörde ofta av sig till honom. Kunden ville ofta tala om livet, problem, glädjeämnen, sitt sommarstugebygge och familjen. Kunden hade det bitvis mycket kämpigt hemma, med en hustru med depression och alkoholmissbruk, en sjuklig son och en son som han inte ville ha kontakt med. Hustruns dotter hade en mycket misskött ekonomi. Kunden och rådgivaren hade en professionell men också mycket vänskaplig relation. Kunden var en god ambassadör till Företaget och levererade flera nya kunder till rådgivaren. Flera av dessa skulle kunna intyga/vittna om den ömsesidigt varma vänskapen mellan kund och rådgivare. Licenshavaren har även haft en mycket god relation med kundens hustru.

Anledningen till att licenshavaren gick in på kundbilden efter det att kunden avlidit var att kundens maka hörde av sig vid ett flertal tillfällen. När någon ringer är det brukligt att man går in i företagets system. Det är bara där man kan se telefonnummer etc. Det finns inget annat system för kundhantering. Han gick dock inte djupare i systemet än förstasidan mer än en gång. Då skrev han ut ett dödsfallsintyg som han vidarebefordrade till maken som efterfrågade ett sådant.

Anledningen till att han kodade av sig från kunden var att det ändå görs per automatik/manuellt av administration en tid efter ett dödsfall. Rådgivarna ska tydligen inte ha avlidna kunder i sitt bestånd. Att rådgivare inte själva får lägga kund på kontorskod är en regel som tillkom så sent som den 1/4-2021. Detta kände han dock inte till. Normalt sett informeras medarbetarna om dessa uppdateringar i regelverket av en person som åker runt till kontoren. Några sådana informationsmöten avseende detta har inte förekommit vare sig

fysisk eller digitalt innan denna uppdatering. Men det ligger dock på rådgivarens ansvar att känna till detta. Då avkodningen ändå hade skett en kort tid efter det han själv gjorde det ser han inte att det skulle vara så allvarligt som företaget vill påskina.

Överväganden

Det är mot bakgrund av vad som förekommit i ärendet – bl.a. med hänsyn till hur företagets system fungerar och vad som visats om inlogningar i anslutning till upprättandet – visat att licenshavaren i februari 2020 har upprättat ändringsblanketten med sambon som förmånstagare.

Licenshavaren har redan genom att upprätta blanketten och lämna den till kunden gjort sig skyldig till en allvarlig överträdelse av företagets regler om intressekonflikter. Han involverade sig genom sina åtgärder aktivt i ett ärende som direkt berörde hans sambo och som innebar en betydande förmån för henne och indirekt också för honom. Oavsett om han till kunden har angivit att han ansett att kundens önskemål var lämpligt eller ej har han därigenom bidragit till att förmånstagarförordnandet kommit att avse hans sambo. Detta måste ses som en mycket allvarlig överträdelse av företagets regler, framför allt därför att det äventyrar förtroendet för att företaget alltid har kundens bästa för ögonen. Företagets regler om intressekonflikter har i dessa delar stöd i god försäkringsdistributionssed samt i lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution.

Licenshavaren har medgett att han har kodat av sig från den ifrågavarande kunden, vilket åtminstone sedan i april 2021 står i strid med företagets regler, samt att han gjort otillåtna slagningar i systemet och skrivit ut ett dödsfallsintyg. Dessa överträdelser är emellertid av marginell betydelse för valet av disciplinpåföljd.

Den överträdelse som rör förmånstagarförordnandet är så allvarlig att det finns skäl att återkalla licenshavarens licens.

På disciplinnämndens vägnar

Petter Asp

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Petter Asp, bolagsjuristen Mats Beckman, f.d. börschefen Carl Johan Högbom, direktören Kajsa Lindståhl och f.d. chefsjuristen Jan Persson.