

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT

2025-09-23

2025:31

Swedsec Licensiering AB

Licenshavaren

BESLUT

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄL**Bakgrund**

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

Företaget har anmält att licenshavaren lämnat råd utan att dokumentera detta på föreskrivet sätt, att licenshavaren underlåtit att uppdatera kundkännedomsdokumentation i samband med rådgivning samt att hen gjort olovliga slagningar i företagets system.

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

Företagets anmälan

Företaget har i anmälan till Swedsec anfört i huvudsak följande.

Bristerna gällande dokumentation och kundkännedomsdokumentation avser tre ärenden.

Ärende 1

Den 26 december 2024 fick licenshavaren ett meddelande från en kund som önskade bli premiumkund. Licenshavaren kontaktade kunden nästa dag. Kunden hade mycket pengar på sitt transaktionskonto och licenshavaren frågade vad kunden hade för tankar om det. I deras fortsatta dialog kom det fram att kunden hade gjort en egen insättning om ca 8 MSEK. Insättningen kom enligt kunden från egna placeringar i krypto i ett annat institut. Ett digitalt rådgivningsmöte bokades till den 10 januari 2025.

Några dagar före mötet kontaktade licenshavaren kunden och informerade om att företaget behövde information om pengarnas ursprung också när det gällde den initiala investeringen. Kunden uppgav att pengarna till den initiala investeringen i krypto troligen kom från CSN. Kunden hänvisade till kontoutdrag som visar att pengarna har gått via ett konto i företaget. Licenshavaren färdigställde inte kundkännedomsdokumentationsdokumentet.

Vid rådgivningsmötet den 10 januari 2025 påbörjade licenshavaren en placeringsplan för att kunna ge ett placeringsförslag. I utkastet till placeringsplan saknades uppgifter om kundens kännedom om vad det innebär att placera i fonder (produktkunskap) och det saknades även information om att kunden tagit del av eller fått information om kostnaderna för fonderna. Rådgivningen fullföljdes dock inte och därför finns det ingen sparad dokumentation. Trots detta skickade licenshavaren efter mötet ett placeringsförslag till kunden via företagets kundpost (ett chattsystem) och inte en komplett rådgivningsdokumentation inklusive placeringsförslaget via internettjänsten enligt gällande instruktioner. Kunden följde förslaget och gjorde placeringen.

Av inspelningen från mötet framgår att licenshavaren till stor del resonerade generellt kring fonder och placeringar samt skattefrågor. Kunden och licenshavaren diskuterade placeringsstrategi och licenshavaren sa att det troligen kan vara bra att placera lite i taget. Mot slutet av samtalet sa licenshavaren att hen gärna skriver ner ett förslag till kunden kring vad licenshavaren tycker är de mest relevanta fonderna.

Av chattkonversationen framgår att licenshavaren har skickat ett konkret placeringsförslag med olika fonder samt en % -fördelning. Dagen efter meddelade kunden att hon placerat 4 MSEK enligt licenshavarens rekommendation.

Företaget anser att detta är ett individuellt råd och ingen allmän information. I utkastet till placeringsplanen står det att kunden inte har några placeringar utanför företaget trots att det vid denna tidpunkt fanns ca 4 MSEK från kryptoplaceringar som stod kvar i annat finansiellt institut

Det fanns inte heller någon fullständig och godkänd kundkännedomsdokumentation vid tillfället för placeringarna. Den 15 januari 2015 skickade visserligen licenshavaren ett utkast till kundkännedomsdokumentation för godkännande. Då var emellertid pengarna redan placerade i företaget.

Ärende 2

Den 14 januari 2025 skickade licenshavaren via kundpost ett placeringsförslag till en av sina kunder. Förslaget var att flytta 50 000 SEK från en USA-fond till en Europafond med argumentet att Europa kunde komma att få en bra utveckling.

Den 3 februari 2025 meddelade kunden licenshavaren via kundpost att hon hade gjort den omplacering som licenshavaren rekommenderat henne.

Det finns ingen dokumentation rörande det placeringsförslag som licenshavaren lämnade till kunden. Den senaste placeringsplanen gjordes i juni 2024. Enligt företagets måste en ny placeringsplan upprättas om kunden återkommer och vill göra en placering som finns dokumenterad i en placeringsplan senare än 90 dagar efter det att planen upprättades.

Ärende 3

Den 28 januari 2025 kontaktade en kund licenshavaren via kundpost och skrev följande:

”Tips på bra aktiefond Sverige som jag kan placera 100kr i.”

Samma dag svarade licenshavaren kunden via kundpost:

”Om jag skulle spana på Sverige, så skulle jag idag välja småbolagsfond Sverige då jag tror att småbolag kommer att gynnas mest av sänkta räntor och en bättre konjunktur. Eller bara en bred indexfond typ vår fond X eller Fond Y.”

Den 31 januari placerade kunden 100 000 SEK i Fond X.

Det finns ingen dokumentation rörande det placeringsförslag som licenshavaren lämnade till kunden. Den senaste placeringsplanen gjordes i april 2024. Enligt företagets rutin måste en ny placeringsplan upprättas om kunden återkommer och vill göra en placering som finns dokumenterad i en placeringsplan senare än 90 dagar efter det att planen upprättades.

Utöver vad som nu sagts om de tre ärendena har det visat sig att licenshavaren under perioden 1 mars 2024 till 18 februari 2025 genomfört 28 obehöriga sökningar i företagets kundsystem. Av dessa sökningar avsåg 11, två till licenshavaren närstående personer och 17 sökningar hen själv.

Företaget har fortsatt förtroende för licenshavaren i hans roll som rådgivare. Dock kommer regelbundna uppföljningar och avstämningar kring arbetssätt göras för att säkerställa rätt arbetssätt och att företagets riktlinjer och processer efterlevs.

Licenshavarens inställning

Licenshavaren har anfört i huvudsak följande.

Enligt licenshavarens uppfattning har det inte varit fråga om rådgivning med dokumentationskrav i de tre ärendena.

Ärende 1

Den 26 december 2025 fick licenshavaren ett ärende via kundposten (en meddelandefunktion mellan företaget och kunderna i inloggat läge). Det var en kund som ville bli premiumkund i företaget. Kunden hade omkring 6 mkr på sitt konto. Licenshavaren såg att det handlade om flera nyss gjorda insättningar från utlandet vilket såg märkligt ut. Licenshavaren meddelade kunden att pengarnas ursprung måste fastställas och bokade ett möte till den 10 januari 2025. Kunden meddelade strax därefter att pengarna kom från handel med kryptovalutor.

Med anledning av svaret mailade licenshavaren den som var riskansvarig med kopia till kontorschefen och beskrev situationen. Licenshavaren fick beskedet att hen skulle samla in så mycket information som möjligt och lyssna på kundens berättelse.

Inför mötet den 10 januari 2025 hade licenshavaren som främsta målsättning att inhämta information. Licenshavaren ville inte gå in i någon rådgivningssituation förrän all information var insamlad och innan licenshavaren tillsammans med företagets kundkännedomsenhet gjort kundkännedomsdokumentationen klar.

Till mötet hade kunden skickat in en hel del underlag utvisande pengarnas ursprung. Kunden var främst intresserad av indexfonder. Själva mötet utmynnade i att licenshavaren skulle skicka allmänna tankar kring hur en placering skulle kunna se ut. För att inte hamna i en rådgivningssituation valde licenshavaren att beskriva en familj av fonder och hur en tänkbar fördelning skulle kunna se ut, allt utifrån företagets rekommendationer. Licenshavaren ville hålla dialogen generell och öppen för att inte hamna in i en rådgivningssituation men samtidigt vara tillmötesgående mot kunden. Licenshavaren öppnade en placeringsplan för att få en uppfattning om hur en fördelning skulle kunna se ut. Den öppnades inte i syfte att aktivt placera kapital, inte heller var den avsedd att vara komplett eller att slutföras. Den sparades inte heller som en offert eller förslag.

Efter mötet den 10 januari 2025 tog licenshavaren kontakt med kundkännedomsenheten för att få hjälp med att göra en kundkännedomsdokumentation. Licenshavaren förklarade att situationen var ny för hen och att hen inte kunde göra kundkännedomsdokumentationen själv. Dagen efter meddelade kunden oväntat att denne själv via företagets system placerat en större summa pengar. Licenshavaren diskuterade situationen med kundkännedomsenheten. Licenshavaren gjorde sedan ett underlag till kundkännedomsdokumentation och skickade över den till kundkännedomsenheten för färdigställande. Kundkännedomsenheten återkopplade den 16 januari 2025 och önskade mer material. Licenshavaren tog kontakt med kunden, fick materialet och skickade det vidare till kundkännedomsenheten.

Efter några veckor hörde kunden av sig då denne har fått problem med att flytta pengar. Det visade sig bero på att kundkännedomsdokumentationen inte var klar. Licenshavaren kontaktade åter kundkännedomsenheten och frågade hur ärendet fortlöpte och fick svaret att de fortfarande jobbade med det. Den 14 februari 2025 var kundkännedomsenheten klar med kundkännedomsdokumentationen.

Sammanfattningsvis hade licenshavaren inte för avsikt att ge någon placeringsrådgivning, inte heller hade hen för avsikt att medverka eller ta initiativ till några placeringar. Licenshavaren försökte att hålla dialogen med kunden öppen, generell och saklig för att undvika detta. Så här i efterhand inser licenshavaren att hen borde varit mer tydlig.

Licenshavaren kommer i framtiden att anstränga sig så att det inte ska uppstå några tveksamheter kring om det har varit en rådgivningssituation eller inte. Beträffande kundkännedomsdokumentationen har licenshavaren gjort så långt hen själv kunnat och sedan lämnat över ärendet till kundkännedomsenheten för färdigställande av kundkännedomsdokumentationen. Licenshavaren har inte kunnat påverka den processen. Som nämnts ovan har placeringsplanen öppnats för att skapa ett utkast och få en bild inför en eventuell framtida placeringsplan och inte som underlag för placering av en verklig produkt.

Ärende 2

En kund kontaktade licenshavaren i början av januari månad 2025 och var missnöjd med en placering i en obligationsfond. Kunden ville sälja fonden för att köpa mer i aktiefonder och ville veta vilken fond hon skulle köpa. Det handlade om 50 000 kr som skulle placeras. Licenshavaren förklarade via kundposten att hen kunde flytta pengarna till en europeisk fond åt henne vilket var inom företagets rekommendationer och låg inom kundens riskprofil. Det skedde dock inte utan kunden kom sedermera själv att göra bytet. Licenshavaren insåg inte där och då att hen faktiskt gav ett investeringsråd.

Så här i efterhand inser licenshavaren att hen skulle dokumenterat rådet i kundens placeringsplan. Licenshavaren beklagar att hen inte gjorde det och kommer att anstränga sig för att det inte ska hända igen.

Ärende 3

En kund skickade den 28 januari 2025 in en förfrågan via kundposten. Kunden hade bestämt sig för att placera 100 000 kr i en Sverigefond. Licenshavaren svarade att det fanns flera olika alternativ. Om kunden trodde på att räntesänkningar skulle få fart på konjunkturen så kunde en småbolagsfond kanske vara bra och om hon ville placera brett i Sverige kanske en indexfond var bäst. Kunden hade redan bestämt sig för att placera en viss summa i en viss typ av fond. Licenshavarens svar var mer som en innehållsförteckning eller förklaring vilka olika alternativ som företaget erbjöd inom den ramen som kunden satt upp. Licenshavaren gav inget specifikt råd om placering och hen kan inte se att kunden agerat utifrån den dialog som fördes. Licenshavaren var inte av uppfattningen där och då att det var fråga om investeringsrådgivning.

Som i första fallet ovan kommer licenshavaren att anstränga sig framöver så att det inte ska uppstå några tveksamheter kring om det har varit en rådgivningssituation eller inte.

Sökning i kundsystemet

I denna del är licenshavaren medveten om att hen gjort fel. Slagningarna gjordes på grund av tidsbrist och i särskilda situationer. Numera har licenshavaren medanvändaravtal för sitt barn och sin partner och kan hjälpa till via företagsappen. Licenshavaren är djupt ångerfull och önskar att hen inte gjort slagningarna. Licenshavaren kommer inte göra om det.

Licenshavaren vet att investeringsråd ska dokumenteras på visst sätt och hen vet när kundkännedomsdokumentation ska upprättas. Licenshavaren är vidare medveten om att man inte får göra slagningar som inte behövs för arbetsuppgifterna och att det inte får ske på sig själv eller någon närstående.

Licenshavaren är tacksam för att företaget har fortsatt förtroende för hen. Licenshavaren har en löpande dialog med sin chef som innefattar kontinuerliga uppföljningar. Målsättningen är att hålla en korrekt och hög servicenivå mot företagets kunder samtidigt som relevanta interna och externa regelverk följs.

Överväganden

Licenshavaren har i tre ärenden gett vad som – bl.a. mot bakgrund av hur kunderna får antas ha uppfattat kommunikationen – måste bedömas utgöra individuella råd utan att dokumentera rådgivningen i enlighet med företagets regler. Utöver vad som nu har anförts är det klarlagt att licenshavaren har gjort 28 obehöriga sökningar i företagets system.

Det kan emellertid – mot bakgrund av vad licenshavaren anført om att hen inlett arbetet med kundkännedomsdokumentation och kontaktat företagets kundkännedomsenhet när licenshavaren fick kännedom om att kunden oväntat gjort placeringen – inte anses ha förekommit någon överträdelse av kravet på kundkännedomsdokumentation i ärende 1.

Påföljden för de överträdelser som förekommit bör bestämmas till en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Petter Asp

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Petter Asp, f.d. bankjuristen Lennart Bandh, bolagsjuristen Mats Beckman, konsulten Kerstin Lindvall-Duffy och f.d. chefsjuristen Jan Persson.