

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2018-07-03
2018:29SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄLBakgrund

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

Företaget har anmält att licenshavaren vid ett stort antal tillfällen frångått gällande regelverk avseende dokumentation och arkivering av investeringsrådgivning.

Företaget har anfört i huvudsak följande:

Licenshavaren arbetar som rådgivare inom företagets enhet för Private Banking. Arbetsuppgifterna innefattar bl.a. investeringsrådgivning till kunder med stora affärsvolymmer och komplexa finansiella instrument. Licenshavaren har lång erfarenhet av investeringsrådgivning och har genomgått samtliga relevanta interna och externa utbildningar.

Överträdelserna avseende dokumentationsplikten uppmärksammades i oktober 2017 i samband med stickprovskontroll. Då licenshavarens kalender varit fullbokad under den period som kontrollen avsåg, påbörjades en utredning i ärendet. Utredningen visade att hon under en längre tid frångått företagets rutiner i fråga om att dokumentera kundmöten i företagets rådgivningsverktyg. Det går inte exakt att bedöma hur många kundmöten med investeringsrådgivning som hon haft under den period som utredningen avsåg. Hon har dock under perioden februari – oktober 2017 dokumenterat 46 kundmöten i företagets rådgivningsverktyg. Uppskattningsvis kan hon ha haft ungefär 400 bokade möten men det är oklart hur många av dessa som har avsett investeringsrådgivning. – Private Banking-kunder

har stort kapital och avancerade behov. Rådgivning avseende komplexa finansiella instrument är vanligt förekommande för kundgruppen. Det ställer särskilt höga krav på dokumentationens kvalitet. Dokumentationen ska ge en helhetsbild av de råd som har lämnats till kunden och hur dessa motsvarar kundens behov och önskemål. För att säkerställa att kundmöten genomförs med hög kvalitet och att de uppfyller alla regulatoriska krav ska samtliga rådgivningstillfällen dokumenteras i företagets rådgivningsverktyg. Endast undantagsvis får särskilt anvisade blanketter användas för ändamålet.

Syftet med företagets arbetssätt och tillhörande instruktioner är att säkerställa att verksamheten bedrivs inom ramen för gällande regelverk och i enlighet med god rådgivningssed. Underlåtenhet att följa instruktionerna kan medföra negativa konsekvenser för kunderna och skadeståndsskyldighet för företaget.

Licenshavaren är högpresterande, ansvarstagande och arbetar långa dagar. Hon är mycket uppskattad av sina medarbetare och chefer. Hon mår mycket dåligt av det inträffade och förstår att hon har agerat i strid med regelverket. Hon står numer under daglig kontroll av att företagets arbetssätt upprätthålls. Företaget har även upprättat en handlingsplan för henne för att säkerställa att hon i fortsättningen dokumenterar rådgivningstillfällen enligt företagets regelverk, att dokumentationen har god kvalitet och att den görs i företagets rådgivningsverktyg. Företaget stödjer licenshavarens fortsatta utveckling inom företaget. –Företaget ser allvarligt på överträdelserna men anser att det finns förmildrande omständigheter att beakta vid beslut om disciplinpåföljd.

Licenshavaren har erkänt de av företaget angivna regelöverträdelserna. Hon har anfört i huvudsak följande:

Under hösten 2016 fram till första kvartalet 2017 skedde vissa organisatoriska förändringar på kontoret. En kollega slutade, en annan var sjukskriven och hennes avdelning blev flyttad till en annan enhet. I februari 2017 fick hon en ny kollega som skulle ersätta den som slutade. Hon har därutöver haft mycket att göra med kundträffar, affärsresor, sparträffar, kundaktiviteter och invigning av det nya kontoret. I juni 2017 upplevde hon hälsoproblem men valde att jobba hemifrån i stället för att sjukskriva sig. Hon är lojal och tycker att hon har ett roligt jobb varför hon fortsatte att jobba på som vanligt. Hennes kollega och kundstöd, som tidigare har varit sjukskriven, tog långledigt under sommaren 2017 och slutade därefter sin anställning. Hon var därmed ensam fram till september då en ersättare började. – Med facit i hand hade hon aldrig ställt upp på det som skedde under 2017. Hon var på väg att sjukskriva sig eller ta ledigt men hon upplevde att det var omöjligt. Hon har jobbat mycket för att hennes kunder ska vara nöjda med henne och företaget. Hon vet att hon har hög kundnöjdhet och att hon gör skillnad för kunderna. Hon är alltid förberedd till mötena och ser till att kunderna också är det. Kunderna får efter mötet utskrifter avseende sitt sparande. Hon har arbetat med Private Banking sedan 2003 och haft en hel del chefer under årens lopp. Hon bedömer att avdelningen har bytt chef i snitt en gång om året. Under

de senaste 18 månaderna har de haft fyra olika chefer. Hon har arbetat inom företaget sedan 1998 och har under alla år fått stort förtroende vad gäller olika roller på kontoret.

Under den period som det har varit högt kundtryck har inte alla kunder fått dokumentation men kunderna har vetat om sin riskprofil. De kunder som under februari 2017 till oktober 2017 inte har fått dokumentation från möten kommer att få det. Kunder som har placerat i strukturerade produkter kommer att genomgå ny rådgivning och dokumentation kommer att upprättas.

Hon har sedan oktober 2017 stått under daglig kontroll av kontorschefen för att säkerställa att dokumentation av kundmöten har genomförts. Företaget kommer månatligen att utföra stickprovskontroller för att säkerställa kvaliteten i dokumentationen. Hon kommer även att få nära coaching av närmaste chef gällande struktur i kalendern och veckoplanering i syfte att uppnå balans under arbetsveckan. – Hon har fått en erinran av företaget med anledning av överträdelserna.

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 hon under perioden februari 2017 till oktober 2017 har underlåtit att dokumentera rådgivningstillfällen i företagets rådgivningsverktyg. Hon har därmed överträtt företagets interna regler, vilka grundar sig på lag och Finansinspektionens föreskrifter.

Det är av stor vikt att reglerna om dokumentation följs, eftersom dessa utgör en central del av kundskyddet. Att rådgivning dokumenteras är också helt avgörande för att företaget ska kunna ta tillvara sina intressen i händelse av en tvist med en kund. Genom sin underlåtenhet att uppfylla dokumentationsplikten har licenshavaren allvarligt åsidosatt vad som ålegat henne i tjänsten. Även om företaget har haft del i ansvaret för vad hon uppgett om sin arbetssituation, som uppenbarligen inte varit hållbar, borde hon emellertid själv ha insett detta. Vad hon uppgett angående arbetssituationen kan därför inte ursäkta hennes agerande, inte heller vad hon uppgett om att ingen kund lidit någon skada.

Det antal inbokade kundmöten som licenshavaren haft under aktuell period tillåter i och för sig slutsatsen att det rört sig om många kundmöten rörande rådgivning. Enligt disciplinnämndens praxis har underlåten rådgivningsdokumentation vid ett mycket stort antal tillfällen medfört återkallelse av licensen. Med hänsyn till att i detta fall antalet rådgivningsmöten vid vilka dokumentation inte upprättats enligt gällande regler inte kunnat fastställas, och med hänsyn till att företaget numera löpande kontrollerar att dokumentations-

kravet är uppfyllt, finner disciplinnämnden – om än med största tvekan – att påföljden kan stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, f.d. justitierådet Marianne Lundius, civilekonomen Ragnar Boman, direktören Kajsa Lindståhl och f.d. chefsjuristen Jan Persson.