

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2018-02-06
2018:05SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄLBakgrund

Licenshavaren var vid tiden för de aktuella händelserna anställd som privatrådgivare hos ett anslutet företag och innehavare av aktiv licens hos SwedSec Licensiering AB (SwedSec). Han har numera aktiv licens hos ett annat anslutet företag.

Företaget har anmält att licenshavaren bl.a. inte har sett till att ett stort antal dokument blivit undertecknade av kund, utan i stället blivit liggande i hans skåp.

SwedSec har med hänvisning till företagets anmälan begärt att disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

Företaget har i huvudsak anfört följande:

I mars 2017 sade licenshavaren upp sin anställning i företaget för att börja på ett annat institut. Han avslutade sin anställning i företaget den sista mars. I början av april 2017 uppdagades – när en kollega skulle överta licenshavarens olåsta arbets- och dokumentaskåp – att skåpet var fullt med bl.a. ofullständigt ifyllda handlingar. Det fanns handlingar som saknade underskrift av kund, underskrivna handlingar som inte hade arkiverats, värdehandlingar i original som skulle återlämnats till kund m.m. Vid ett möte med licenshavaren i slutet av april informerades han om att företaget påbörjat en utredning. Vid mötet kunde han dock inte lämna någon förklaring till det inträffade men tillstod att han visste med sig att han slarvat en hel del med dokumentationen. Han erbjöd sig att gå igenom högarna med dokument, men med tanke på bl.a. omfattningen avböjde företaget hans erbjudande. – Av företagets utredning framgick att dokumenten i licenshavarens skåp

omfattade tiden 2014-04-22–2017-03-23. Vissa av de totalt 366 dokumenten kunde av olika skäl sorteras bort från vidare utredning. Det återstod därefter 141 dokument som saknade underskrift av kund. Beträffande dessa dokument har även närliggande datum kontrollerats för att eliminera risken för att handlingar blivit insorterade på fel datum. – Företaget anser att det i ett stort antal kundärenden fanns brister avseende licenshavarens hantering och att han därmed brutit mot företagets administrativa rutiner. I stor utsträckning saknas arkiverat och undertecknat underlag från rådgivningsmöten. I viss utsträckning saknades arkiverat och undertecknat underlag för genomförda affärer. I ett flertal fall saknades undertecknade avtal vid kontoöppningar och kortbeställningar och undertecknade och arkiverade underlag för villkorsändringar av krediter. Företaget har fått lägga ca 100 timmar på att sortera ärenden och åtgärda bristerna. Vidare har ett av ärendena, som avsåg en villkorsändring i fråga om en jordbrukskredit som inte registrerats, medfört kostnader för företaget som uppgått till ca 5 500 kr. Dessutom har företaget fått kontakta flertalet kunder för att be dem att besöka företaget för att underteckna nya handlingar.

När licenshavaren anställdes användes företagets introduktionsplan och han har löpande deltagit i olika utbildningar, bl.a. rörande dokumentation och arkivering. Företagets instruktioner och andra regler finns att tillgå via företagets intranät. Det har inte framkommit att företagets regler skulle vara svåra att ta till sig. – Under våren 2015 blev licenshavarens fru allvarligt sjuk. Företaget hade full förståelse för att han därför hade svårt att fokusera på arbetet. Efter dialog med licenshavarens närmaste chef, valde han dock att vara på arbetet under denna period. Under 2016 upprättades en åtgärdsplan, eftersom licenshavaren hade flaggat för att han kände osäkerhet angående hanteringen av krediter och försäkringar. Åtgärdsplanen innebar att han fick mer handfast stöttning i låneprocessen. De ärenden som ligger till grund för företagets anmälan avser emellertid till största delen inte grundläggande kunskaper i kreditgivning, utan huvudanledningen till företagets anmälan är brister i rådgivningsdokumentation och arkivering.

Licenshavaren har bestritt att han är ansvarig för några brister som innebär brott mot SwedSecs regelverk och att företaget drabbats av någon skada på grund av hans agerande. Han utesluter dock inte att det kan finnas vissa brister. Han har via sitt ombud anfört i huvudsak följande:

Han började arbeta på ett annat finansiellt institut under december 2013. Där tog han sin SwedSec-licens och fick en gedigen utbildning i sin roll som rådgivare. Han arbetade praktiskt taget uteslutande med rådgivning och hanterade inte krediter. I inledningen av 2015 började han arbeta på företaget och slutade där under våren 2017. När han arbetat några månader på företaget drabbades hans sambo av en allvarlig sjukdom. Detta ledde till att hela hans liv förändrades. Hans tankar fanns ibland på annat håll då framtiden var oviss. Under de närmaste 12–18 månaderna hade han svårt att få livspusslet att gå ihop. Familjen fick av naturliga skäl en särskilt viktig roll under den perioden. – Företagets anmälan, som omfattar ett stort antal ärenden, är svår att förstå och därför svår att bemöta. Beskrivningarna av händelseförloppen är summariska och vilken del av regelverket han skulle ha brutit mot i

varje ärende är oklart. Som anmälan måste förstås handlar den i huvudsak om brister när det gäller signaturer från kund och arkivering av material. Hur detta korresponderar med reglerna går inte att utläsa. Vid mötet i slutet av april 2017 gick ärendena inte igenom på ett sätt som gjorde det möjligt att lämna några svar, och företaget avböjde hans erbjudande om att gå igenom ärendena för att få klarhet i företags frågeställningar. – När han anställdes på företaget skulle han få utbildning för att kunna arbeta som privatrådgivare med fokus på sparande, krediter och försäkringar. Det fanns inget färdigt utbildningsprogram för nyanställda. Han fick t.ex. gå kreditutbildning 2 utan att ha genomgått grundkursen kreditutbildning 1. I och med detta missade han grunderna inom detta område. Efter utbildningen fick han direkt ha kundmöten utan någon handledning. När han ställde frågor till arbetsledningen fick han ofta svaret att fråga någon annan eller bara kort besked om att lösa uppgiften efter bästa förmåga. De övriga rådgivarna var svåra att få hjälp av på grund av det höga arbetstrycket. – Företagets rutiner och riktlinjer är spridda på flera håll i företaget och har ingen sammanhållen struktur. Reglerna är därför svåra att ta till sig. Det är korrekt att han påtalat att han känt viss osäkerhet kring hanteringen bl.a. avseende krediter och försäkringar. Den stöttning som företaget gett honom har varit summarisk och inte så omfattande som företaget velat göra sken av.

Att signaturer saknas från kund där det krävs enligt regelverket är naturligtvis fel. Det är emellertid inte visat att det saknas signaturer från kund. Det framgår inte heller tydligt av regelverket i vilka fall det krävs. En förklaring till att ärendena inte är signerade är att det kan vara fråga om kopior och att det i själva verket finns undertecknade originalhandlingar som har arkiverats. Att det framstår som att material inte arkiverats kan bero på samma sak, dvs. det är fråga om kopior som inte ska arkiveras. Det kan noteras att det av regelverket inte finns någon tydlig rutin med t.ex. angivande av tidpunkter om när arkivering ska ske. – Företaget har ett system för att korrekt rådgivning och dokumentation går ut till kunderna. Alla kundmöten som han haft med kunder finns dokumenterade i det systemet.

Sammanfattningsvis är anmälan till SwedSec oklar. Han fick inga bra förutsättningar att klara arbetet, utbildningen som erbjöds av företaget var varken komplett eller adekvat. Han har inte heller fått möjlighet att rätta till de eventuella fel företaget påstått att han gjort sig skyldig till. Slutligen kan eventuella brister bero på den svåra familjesituationen han befann sig i under stor del av anställningen.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Vad licenshavaren anført medför inte att det finns grund för att ifrågasätta resultatet av företags utredning och de uppgifter som lämnats av företaget i dess anmälan. Disciplin-

nämnden delar inte licenshavarens uppfattning att företagets anmälan är oklar eller att företaget inte lidit någon skada på grund av det inträffade. Anmälan avser bl.a. att licenshavaren inte har sett till att ett stort antal dokument blivit undertecknade av kund, och företaget har behövt kontakta kunder för underskrifter m.m. I ett av ärendena har dessutom en villkorsändring inte registrerats, vilket har medfört att företaget har fått utge ersättning till kunden. Dessa förhållanden kan naturligtvis skada allmänhetens förtroende för företaget. Utöver detta har enligt företagets anmälan licenshavaren brustit i sin arkiveringsskyldighet.

Licenshavarens underlåtenhet att se till att handlingar har undertecknats av kund och förvarats på ett korrekt sätt strider mot lag, Finansinspektionens föreskrifter och företagets interna regler. Agerandet överensstämmer inte heller med Svenska Fondhandlareföreningens vägledning till etiska riktlinjer i värdepappersinstitut rörande dokumentation. Att avtal undertecknas av kund, villkorsändringar registreras och handlingar arkiveras är dessutom avgörande för att företaget ska kunna ta tillvara sina intressen i förhållande till kunderna. Detta måste ha stått klart för licenshavaren. Vad han anfört om otillräckligt stöd från företaget i olika avseenden befriar honom inte från det ansvar som följer med licensen.

Det har varit fråga om ett stort antal överträdelser som har pågått under flera år. Disciplinnämnden ser allvarligt på detta. Licenshavarens agerande har utsatt företaget för inte oväsentliga risker. Liksom SwedSec anser disciplinnämnden emellertid sammantaget, med beaktande av att licenshavaren under den aktuella perioden befann sig i en svår familjesituation, att disciplinpåföljden kan stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, justitierådet Petter Asp, civilekonomen Ragnar Boman, direktören Jack Junel och f.d. chefsjuristen Jan Persson.