

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2018-05-07
2018:18SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren

BESLUT

Disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens från dagen för detta beslut intill utgången av augusti 2018.

SKÄL

Bakgrund

Licenshavaren var vid tidpunkten för de aktuella händelserna anställd som försäkringsrådgivare hos ett anslutet företag och innehavare av aktiv licens hos SwedSec Licensiering AB (SwedSec). Hans licens är numera vilande.

Företaget har anmält att licenshavaren vid flera tillfällen frångått gällande regelverk avseende krav på dokumentation av försäkrings- och investeringsrådgivning samt att brister har konstaterats avseende arkiveringsrutiner och vid tecknande av försäkring.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSec begärt att disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens, men har inte haft något emot en tillfällig återkallelse.

Företaget har anfört i huvudsak följande:

Licenshavaren har arbetat som försäkringsrådgivare i företaget sedan 2010 och har gedigen kunskap och kompetens avseende de regelverk som gäller vid försäkringsförmedling. Utöver SwedSec-licens har han även Livdiplom. – Under utredningen av ett kundklagomål framkom att licenshavaren inte hade dokumenterat rådgivning till kunden och inte heller efterföljande transaktioner. Licenshavaren hade i samma ärende dessutom lämnat investeringsförslag till kunden via e-post utan att utföra en lämplighets- och riskbedömning av kunden. Dokumentationsbristen resulterade i att företaget fick ersätta kunden med 20 000 kr. – De uppdagade bristerna gav upphov till fler och fördjupade kontroller av licenshavarens rådgivningsmöten. Kontrollerna påvisade brister i 9 av 14 granskade rådgivningsmöten. I 6 av fallen saknades

dokumentation helt. Även andra brister kunde konstateras, såsom avsaknad av lämplighetsbedömning och faktafel vid tecknande av försäkring. I ett fall hade kunden fått ta del av fel pensionspolicy. Avvikelse av detta slag kan leda till att kunden misstolkar villkor och försäkringsskydd samt avdragsrätt för premier.

Licenshavaren har till företaget medgett att han har gjort vissa avsteg från de interna och externa regler som gäller avseende dokumentationsplikten, men har ifrågasatt sitt ansvar med anledning av att han har haft ett administrativt stöd för att hantera vissa administrativa uppgifter. Att en rådgivare har ett administrativt stöd fråntar honom inte ansvaret att fullgöra sina skyldigheter avseende dokumentation och arkivering. Ett sådant ansvar kan inte delegeras då det administrativa stödet inte har motsvarande kunskap och kompetens som en försäkringsrådgivare. En avvikelse som upptäcks vid en stickprovskontroll återkopplas således alltid till försäkringsrådgivaren som förmedlare av försäkringen.

Reglerna om investeringsrådgivning och försäkringsförmedling vilar på principer som syftar till att stärka kundskyddet. Enligt god försäkringsförmedlingssed ska rådgivare anpassa sin rådgivning till kundens önskemål och behov samt lämna rekommendationer som är lämpliga för kunden. Rådgivningen ska dokumenteras och bl.a. innehålla en förklaring till varför en produkt har rekommenderats till och anses lämplig för kunden. Syftet med dokumentationen är att i efterhand kunna avgöra på vilka grunder rådet har lämnats till kunden samt utgöra ett underlag vid en tvist för att reda ut vad som blivit överenskommet mellan kunden och rådgivaren. Rådgivningstillfället ska dokumenteras oavsett om mötet leder till en affär eller inte. Att dokumentera mötet vid ett senare tillfälle strider mot företagets rutiner. Om rådgivare har gjort en risk- eller lämplighetsbedömning i ett tidigare möte ska hänvisningen till detta registreras i företagets rådgivningsverktyg. Någon sådan notering har inte hittats i de stickprover där företaget har bedömt att dokumentation saknas eller inte har varit spårbar.

Företaget ställer höga krav på försäkringsrådgivare som förmedlar företagets försäkringslösningar. Rådgivarna får löpande utbildning och information med återkommande fokus på kvalitetskrav avseende dokumentation. Licenshavaren har, bl.a. med sitt administrativa stöd, deltagit i en större utbildning 2016 som avsåg just dokumentationskvalitet. Utöver det har rådgivare vid kundmöten ett bra stöd i de blanketter och rådgivningsverktyg som företaget har tagit fram samt även möjlighet att inhämta information på företagets interna webbsida där gällande dokumentations- och arkiveringsrutiner är sammanfattade. Enligt företagets uppförandekod har varje medarbetare ett stort eget ansvar att hålla sig uppdaterad gällande de riktlinjer och regelverk som gäller för den enskildes yrkesroll. – Licenshavaren har avslutat sin tjänst i företaget.

Licenshavaren har anfört i huvudsak följande:

Rådgivningstillfället som tas upp i kundklagomålet var ett expressärende som inte var inbokat. Mötet utfördes hastigt och oförberett som en tjänst till en kollega. Någon dokumentation av ärendet utfördes inte. Rådgivningen dokumenterades dock vid ett sista

planerat möte med kunden. Han bedömde då att kundens riskprofil inte hade förändrats under det kvartal som hade förflutit från det initiala mötet. – Den anmälan som lämnats in av företaget anger att det har förekommit 9 överträdelser i 14 stickprover. Detta bestrids då den interna utredningen kom fram till att brister förekommit i 7 fall under det första halvåret 2017. Detta framgår av ett mötesprotokoll från augusti 2017. – Anledningen till att en annan mall för pensionspolicy användes vid ett rådgivningstillfälle var att den policy som företaget angav i den befintliga mallen var oanvändbar och oprofessionell. Vad gäller avsaknad av dokumentation vid rådgivning av företag så handlar det om en befintlig kund och ett uppföljningsmöte. Kunden i fråga gick från att vara företagsägare till att bli anställd VD i företaget som han sålt, och betraktades därmed som privatperson. Kunden ville slå ihop tre försäkringar till en för att få en bättre överblick över sina försäkringar och minska kostnaderna för dem. Enligt företagets rutiner ska ingen företagsdokumentation föras vid rådgivning av en privatperson. Företaget har vidare angett att det saknas information gällande en kunds aktuella situation avseende gamla försäkringar. Denna brist medges. Företaget har även angett att det skett överträdelse vid rådgivning i ett löneväxlingsärende. Kunden var delägare i ett företag och kunde själv bestämma hur han kommer att ta ut pengar i pension, varför frågan om förlust av allmän pension vid löneväxling inte var av större betydelse. Kunden ville skydda pengarna för sina pensioner och efterlevande. En annan överträdelse som företaget angett avsåg en felaktig dokumentering av en företagskund som enskild firma i stället för aktiebolag. Registreringen gjordes felaktigt av det administrativa stödet och han ser inte varför felet ska läggas honom till last.

Utöver ovan angivna fall finns det några där dokumentationen saknas helt vilket han ser som väldigt beklagligt. Förklaringen finns i de rutiner som infördes 2011 då han fick administrativt stöd för att själv kunna fokusera på kundmöten. Han har aldrig blivit informerad om att han hade ansvar att kontrollera att det administrativa stödet utförde sina arbetsuppgifter korrekt. – Han har under flera år påtalat brister i informationsgivning till säljare avseende dokumentation och upplever att det aldrig har varit klart vad som ska göras. Hans ansvarsområde och därmed arbetsuppgifter har sedan mars 2017 ökat och arbetsbelastningen har varit extrem under 2017. Han har på grund av företagets anmälan sagt upp sig.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

I ärendet är utrett att licenshavaren underlåtit att dokumentera rådgivning i sex fall och i ett fall inte dokumenterat att det fanns tidigare tecknade försäkringar. Som SwedSec anfört kan – i fråga om företagets påstående att licenshavaren inte dokumenterat rådgivning till ett företag – mot hans uppgift inte anses visat att det var fråga om rådgivning till företaget.

Disciplinnämnden delar också SwedSecs bedömning att de invändningar som licenshavaren i övrigt gjort mot företagets påståenden om krav på dokumentation inte medför att han kan gå fri från ansvar. Det är alltså utrett att licenshavaren vid upprepade tillfällen i strid med företagets interna regler underlåtit att dokumentera rådgivning till kund, att han i flera fall när dokumentation skett inte sett till att dokumentationen var fullständig samt i ett fall inte fullgjort dokumentation i anslutning till rådgivningstillfället.

Företagets interna regler avseende dokumentation vid försäkringsförmedling och investeringsrådgivning grundar sig på lag och föreskrifter. Dessa regler utgör en viktig del av kundskyddet och är bl.a. från ansvarssynpunkt av stor betydelse för instituten.

Licenshavarens agerande har utsatt företaget för icke oväsentliga risker. Företaget har också förorsakats ekonomisk skada. Vad licenshavaren anfört om sin arbetssituation är inte av sådant slag att det kan fritta honom från ansvar.

Disciplinnämnden finner sammantaget att licenshavaren genom de upprepade överträdelserna så allvarligt har åsidosatt vad som ålegat honom i tjänsten att hans licens bör återkallas. Med hänsyn till omständigheterna kan återkallelsen tidsbegränsas, vilket SwedSec inte har motsatt sig.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, justitierådet Petter Asp, direktören Carl-Johan Högbom, direktören Kajsa Lindståhl och f.d. chefsjuristen Jan Persson.