

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2018-08-13  
2018:31SwedSec Licensiering AB  
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

**SKÄL**Bakgrund

Licenshavaren var vid tiden för de aktuella händelserna provanställd hos ett anslutet företag som privatrådgivare och innehavare av aktiv licens hos SwedSec Licensiering AB ("SwedSec"). Hans licens är numera vilande.

Företaget har anmält att licenshavaren vid flera tillfällen inte följt gällande regelverk avseende dokumentation av rådgivning.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott begärt att disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

*Företaget* har anfört i huvudsak följande:

I samband med en rutinkontroll upptäcktes att licenshavaren hade underlåtit att upprätta rådgivningsdokumentation i 23 kundärenden och i 4 kundärenden lämnat ofullständig dokumentation. Rådgivningstillfällena ägde rum under perioden oktober 2017 till februari 2018.

I företagets riktlinjer om lämplighetsbedömning och dokumentation anges ingen exakt tidsrymd inom vilken dokumentationen ska vara klar men det uttrycks att det ska ske i samband med rådgivningstillfället. Dokumentationsplikten och vad den innebär har ingått både i den generella introduktionsutbildningen som ges alla nyanställda och i den specifika träning som ges nyanställda rådgivare. Licenshavaren fick sin introduktionsutbildning av företagets compliance officer i september 2017. Det torde dessutom för en SwedSec-

licensierad rådgivare inte vara främmande att rådgivningssituationen ska dokumenteras i samband med rådgivningstillfället.

Licenshavaren har till företaget uppgett att skälet till att dokumenten inte färdigställts var att han upplevt press från cheferna att kontakta nya kunder och att han nedprioriterade dokumentationen av rådgivningen. Vid en rutinkontroll framkom att ingen av de övriga rådgivarna hos företaget hade gjort en sådan prioritering. För samtliga rådgivare gäller samma interna och externa regler och rådgivarna genomgår samma rutinkontroll.

Licenshavarens påstående att han av sina teamledare flera gånger under en dag har blivit tillfrågad om hur dagen ser ut och hur många kundmöten som har inbokats stämmer inte enligt teamledarna, utan de har vid enstaka tillfällen frågat rådgivarna vilken aktivitet de hade. Syftet med detta var att påminna dem om vikten av att ha god framförhållning vid bokning av nya kundmöten. Licenshavaren har nämnt att det uppstod väntetid innan teamledarna hunnit godkänna dokumentationen. I licenshavarens fall var eventuell väntetid inte ett problem då bristen var att dokumentation inte alls upprättats och därmed inte kunde skickas till teamledaren. Det stämmer att rådgivarna under en period fick agera kundsupport. Under den perioden fanns dock inget krav på att boka nya kundmöten. – De kunder som har saknat dokumentation helt eller delvis har fått sådan skickad till sig efter att kvarvarande rådgivare har sammanställt dokumentationen utifrån de inspelade samtal som fanns. Ledningen har beslutat att lägga ner rådgivningsverksamheten vid kontoret där licenshavaren arbetade och alla rådgivare, inklusive licenshavaren, har fått lämna sin anställning.

*Licenshavaren* har medgett att det saknats rådgivningsdokumentation i 23 fall. Han har anfört i huvudsak följande:

Även om rådgivningsdokumentationen inte är upprättad så har reglerna om kundkännedom följts. Han förstår att alla rådgivare omfattas av samma interna och externa regler men han menar att rutinkontrollen utförs av olika teamledare och dessa gör individuella bedömningar. – Under hans anställning hade rådgivarna som veckomål att genomföra 16 möten. Inte sällan hade rådgivarna 20 till 24 möten vilket resulterade i ett stort antal under det halvår som han var anställd hos företaget. När han började arbeta självständigt blev han tillsagd att han inte fick ta så lång tid på sig att upprätta rådgivningsdokumentation. Han uppmanades att boka in fler kundmöten och ha mer aktiviteter med kunderna även om han låg bra till budgetmässigt. Detta gav intrycket att kundkontakten hade störst vikt. Han anser inte att företagets uppgift om att teamledare enbart vid enstaka tillfällen frågade rådgivarna om deras aktivitet stämmer. Han står fast vid sin åsikt om att förfrågan kom dagligen och ibland flera gånger om dagen. Att syftet skulle vara att påminna om god framförhållning anser han inte heller stämmer då han ofta redan hade ett fullbokat schema. Intrycket var att rådgivare skulle boka in fler kundmöten och ha en full kalender. Detta orsakade stor press.

Det var en till två personer som rättade rådgivarnas dokumentation vilket gav upphov till väntetid. Antalet möten i kombination med eftersläpande dokumentation resulterade i att

tiden inte räckte till för att hinna med allt vilket gav en snöbollseffekt av ofullständiga dokumentationer. Han var ny som rådgivare och utan större erfarenhet av rådgivningsdokumentation och ville göra bra ifrån sig vad gäller att uppnå veckobudgeten. Han blev under flera veckor den rådgivare som hade bäst resultat. Han anser att han har varit tydlig med att det är helheten som var anledningen till bristerna i dokumentationen och inte väntetiden. – Under december 2017 och januari 2018 fick rådgivare, på grund av särskilda omständigheter, agera kundsupport och ta samtal utöver de ordinarie arbetsuppgifterna. Han håller inte med om företagets påstående att det inte fanns krav på att boka in nya kundmöten under denna period. Förutom att det fanns krav på att reda ut frågor från kunder skulle rådgivarna även försöka behålla kunderna. Rådgivarna bokade in möten för att gå igenom kundernas engagemang och eventuellt göra nya affärer. Det fanns även en ny lista på kunder som rådgivare skulle ringa och boka in möten med så fort tid fanns.

Han hade inget uppsåt att missa dokumentationen. Han var nybörjare och det blev mycket på en gång. Han har stor respekt för de regler som råder och beklagar det som skett. Han har efter denna händelse lärt sig hur viktigt det är att avsätta god tid för dokumentation

### Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Företaget har uppgett att licenshavaren i fyra fall har lämnat ofullständig rådgivningsdokumentation. Företaget har dock inte närmare angett vilka brister det har varit fråga om. Disciplinnämnden finner därför att dessa fall inte kan ligga till grund för disciplinpåföljd.

I ärendet är emellertid genom företagets uppgifter och licenshavarens medgivande utrett att han i 23 fall har underlåtit att upprätta rådgivningsdokumentation. Denna underlåtenhet utgör ett allvarligt åsidosättande av vad som ålegat honom i tjänsten. Vad licenshavaren har uppgett om de arbetsförhållanden som rådde på det kontor där han arbetade kan möjligen utgöra en förklaring till hans underlåtenhet att följa dokumentationsplikten, men fritar honom inte från hans ansvar.

Dokumentationsskyldigheten utgör en viktig del av kundskyddet. Det är av stor vikt att kraven på dokumentation efterlevs. Disciplinnämnden ser därför allvarligt på licenshavarens underlåtenhet och anser att den utgör grund för återkallelse av hans licens. Med hänsyn till att han var provanställd och till vad han i övrigt uppgett om sina arbetsförhållanden finner nämnden emellertid att påföljden kan stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, justitierådet Petter Asp, bolagsjuristen Mats Beckman, civilekonomen Ragnar Boman och direktören Jack Junel.