

2019-01 Brudd på God skikk - AFR

Finansnæringens autorisasjonsordninger mottok vinteren 2019 melding om brudd på God skikk for behandling, jf. FinAuts regelverk § 3-8.

Saken gjelder anførsler fra medlemsforetaket (Bedriften) om brudd på God skikk, brudd på eksternt regelverk og brudd på interne retningslinjer.

Disiplinærutvalget oversendte Bedriftens klage til den innklagede (Rådgiver). Brevet ble sendt rekommandert med svarfrist. Disiplinærutvalget mottok svar fra Rådgiver samt utfyllende informasjon fra Bedriften samme dag. Disiplinærutvalget har i tillegg mottatt mailer med tilleggsinformasjon fra partene.

Disiplinærutvalget informerte om at saken vil bli tatt opp til behandling.

Begge parter er gitt anledning til innsyn i saksdokumentene og anledning til å gi kommentarer. Finansbedriftens håndtering av saken er i tråd med FinAuts regelverk.

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 f) kan Disiplinærutvalget avvise saken dersom den er av en art og karakter som gjør at den ikke er egnet for behandling i FinAut.

Disiplinærutvalget har vurdert spørsmålet og kommet til at det ikke foreligger grunner som gjør at saken bør avvises. Saken er derfor tatt opp til behandling.

Hvorvidt de enkelte forholdene som er anført av Bedriften faller inn under FinAuts regelverk behandles nedenfor under punktet Styrets vurdering og tilråding.

Saksfremstilling

Den innklagede har i mer enn ti år vært ansatt som investeringsrådgiver i Bedriften, og ble autorisert som finansiell rådgiver i AFR i 2009. Noen år senere gjennomførte Rådgiver sensorkursen. Rådgiver har i en periode også fungert som leder for Investeringsrådgiverne i Bedriften.

I løpet av 2018 har Rådgiver brutt bestemmelser om egenhandel ved to tilfeller. Både Bedriftens interne regler og reglene i verdipapirhandelloven (vphl.) om egenhandel er overtrådt.

Det første forholdet gjelder manglende/for sen rapportering av egenhandel. Forholdet ble avdekket av Compliance og egenhandelsskjema ble produsert og levert i ettertid. Rådgiver mottok en skriftlig advarsel for dette forholdet.

Det andre forholdet gjelder salg av ett antall aksjer før bindingstidens utløp for ca. 12 % av disse. Bruddet er meldt Finanstilsynet, i samsvar med vphl. § 8-5 (3) (nå opphevet). Rådgiver mottok en skriftlig advarsel med oppfølgingsplan etter gjennomført drøftelsesmøte.

Gjennom stikkprøvekontroller har Bedriften avdekket at Rådgiver mangler dokumentasjon i flere rådgivningssaker eller at dokumentasjon er lagret på feil sted. Forholdet er inkludert i den skriftlige advarselen med oppfølgingsplan Rådgiver mottok. Det har vært avholdt drøftelsesmøter etter arbeidsmiljøloven § 15-1 jf. 15-14.

Bedriften har også informert Rådgiver om at vedkommende ikke lenger kan praktisere som sensor AFR.

Bedriften anfører i hovedsak:

- Det foreligger to separate brudd på Bedriftens retningslinjer om egenhandel. Bruddene innebærer også brudd på vphl. kap 8.
- Det foreligger brudd på God skikk regel 10 «Kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres».
- Det foreligger brudd på interne retningslinjer.

Bedriften opplyser at det er mangler i ca. 35% av sakene som gjelder privat- og bedriftskunder for 2018. Mens for en annen kundegruppe er dokumentasjonen tilfredsstillende, denne gruppen utgjør de fleste kundene til Rådgiver.

Dokumentasjon som mangler anses å være av vesentlig betydning for investeringsrådgivningen.

Bedriften opplyser at dokumentasjonen har vært lagret på Rådgivers personlige mappe, men at dette nå er rettet opp.

Rådgiver anfører i hovedsak:

Rådgiver har innrømmet forholdene knyttet til brudd på bestemmelsene om egenhandel, jf. Bedriftens interne retningslinjer samt vphl. kap. 8. Rådgiver anfører at det ikke var bevisste brudd, men problemer knyttet til private forhold som førte til manglende fokus og at reglene således ikke ble overholdt.

Rådgiver har fått skriftlige advarsler for de ovennevnte forhold og hevder å ha forstått alvoret. Rådgiver har lagt om sine rutiner for å sørge for at dette ikke skjer igjen.

Når det gjelder Bedriftens påstand om mangelfull dokumentasjon og/eller mangelfull lagring av dokumentasjonen hevder Rådgiver at dette hovedsakelig skyldes problemer med nytt system. Rådgiver ønsker ikke å fraskrive seg ansvaret for ikke å ha benyttet Bedriftens verktøy eller fulgt rutinene, men anfører at systemet ikke er så godt og at det har oppstått driftsproblemer etter oppstart.

Rådgiver har laget et eget oppfølgingssystem som gav god informasjon og logg på kundeprosessene, og har fortsatt å benytte dette også etter Bedriften innførte nytt system.

Rådgiver hevder at det ikke er korrekt at det mangler firmaattester og legitimasjon for flere kunder. Det anføres at denne dokumentasjonen alltid er lagret på kundemapper på hver enkelt kunde sammen med øvrige signerte dokumenter, møtemateriale ink. presentasjoner og forslag mm.

All dokumentasjon for privatkunder ble lagret på P:/området og bedriftskunder på G:/området. Leder hadde også tilgang til informasjon lagret på disse områdene. Rådgiver har logget i eget exelark slik at andre har kunnet følge opp kundene ved ferie/fravær.

Rådgiver har fått ny opplæring av leder, har endret praksis og benytter gjeldende systemer, rutiner og systematikk i samsvar med bedriftens krav og mener nå å være i stand til å følge kravene fremover.

Styrets vurdering og tilråding

Styret i Finansnæringens autorisasjonsordninger skal ta stilling til om rådgiveren har begått alvorlige eller gjentakende brudd på God skikk eller på andre sentrale og relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen. Styret skal så ta stilling til om eventuelle brudd skal medføre enten bortfall av autorisasjonen eller advarsel, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav d.

Etter § 3-8 bokstav d) tredje ledd er følgende forhold særlig relevante i vurderingen:

"Handlingens grovhet, om kunder, markedets integritet eller bransjens omdømme er blitt skadelidende, den ansattes stilling og erfaring, den ansattes medvirkning til opplysning i saken, tiden mellom handlingen og behandling av sanksjonssaken, om advarsel tidligere er gitt samt finansbedriftens rolle. "

Sanksjon: Hvis bruddet er gjentatt flere ganger eller grovt må det vurderes om det skal gis advarsel eller inndragelse av autorisasjon.

1) Foreligger det brudd på FinAuts regelverk, sentrale atferdsnormer og interne retningslinjer?

Egenhandel

Det er ikke omstridt at Rådgiver ved to tilfeller har brutt Bedriftens egenhandelsregler, og at det på tidspunktet for overtredelsen forelå brudd på vphl. bestemmelser i kapittel 8.

Brudd på interne-/eksterne krav til egenhandel er ikke direkte omfattet av God skikk-reglene, og FinAuts regelverk kommer således ikke direkte til anvendelse.

Styret har derfor vurdert om brudd på lovkrav og interne egenhandelsregler er å anse som brudd på sentrale og relevante atferdsnormer.

Bedriften har en omfattende lovregulert plikt til å følge opp ansattes egenhandel.

Bedriftens interne regler og reglene om egenhandel i vphl. skal blant annet motvirke interessekonflikter, og forhindre at det kan stilles spørsmål ved om ansatte har handlet i en interessekonfliktsituasjon eller på bakgrunn av innsideinformasjon. Egenhandel er således ett av flere områder der enten lovgiver og/eller bedriften fastsetter regler for å hindre interessekonflikter.

Av God skikk, regel 6. Interessekonflikt fremgår det at «kundens interesser skal gå foran bedriftens og ansattes interesser. Interessekonflikter skal identifiseres og motvirkes. Dersom dette ikke er mulig, skal kunden tydelig informeres om interessekonflikten før avtale inngås.»

I sak 09 fra 2016 bemerket styret at krav til håndtering av interessekonflikter/habilitet og dokumentasjon står sentralt, ikke bare når det gjelder finansiell rådgivning, men også innenfor kredittgivning og er åpenbart å betrakte som sentrale adferdsnormer. Bak bestemmelser om habilitet og interessekonflikter ligger behovet for at beslutninger skal fattes på fritt grunnlag og behovet for at allmenheten kan ha tillit til dette. Denne tilliten er sentral for å kunne opprettholde bransjens omdømme. Habilitetsbestemmelser har blant annet som formål å skape åpenhet rundt situasjoner hvor det kan reises spørsmål ved motivet for handlinger og om mulig eliminere disse.

Styret har på bakgrunn av dette kommet til at forholdet faller inn under regelverket, og at bruddene på egenhandelsbestemmelsene innebærer brudd på sentrale og relevante atferdsnormer.

Manglende/mangelfull kundedokumentasjon

Kravet til dokumentasjon er sentralt innen finansbransjen, og fremgår av lovverk og God skikk. Reglene skal ivareta ulike behov, bl.a. kundens interesse, særlig å forebygge rettskonflikter knyttet til eventuell uenighet om faktum og generelt styrke tilliten til Bedriften og finansbransjen.

Bedriften har nevnt eksempler på mangler ved dokumentasjonen som er innhentet og lagret av Rådgiver. Styret forstår Rådgiver slik at Rådgiver delvis bestrider at det foreligger vesentlige mangler. Rådgiver anfører at deler av dokumentasjonen Bedriften mener manglet er lagret på Rådgivers filområde og ikke i Bedriftens verktøy, dette gjelder bl.a. dokumentasjon knyttet til firmaattester og legitimasjon, jf. hvitvaskingsinstruksen.

Rådgiver fikk en skriftlig advarsel på grunn manglende dokumentasjon samt at dokumentasjon var lagret på feil sted. Styret har ikke fått dokumentasjon for hvert enkelt tilfelle og kan derfor ikke vurdere disse isolert sett. Basert på partenes anførsler finner Styret likevel å kunne legge til grunn at det foreligger mangler ved informasjonen som er innhentet og dokumentert for privat- og bedriftskunder.

Når det gjelder Rådgivers anførsel om at dokumentasjonen forefinnes, men bare på et annet sted mener Styret at disse tilfellene ikke innebærer brudd på God skikk men brudd på Bedriftens interne retningslinjer for utførelse av investeringsrådgivning.

Styret vil likevel påpeke viktigheten av at Rådgiver retter seg etter rutiner og systemer Bedriften har besluttet at skal benyttes. Bedriften skal i forbindelse med henvendelser fra kunder kunne oversende dokumentasjon uten å måtte lete i Rådgivers mappesystem. Videre skal Bedriften kunne gjennomføre en effektiv internkontroll, og på en raskt og samlet kunne oversende fullstendig dokumentasjon på etterlevelse til relevante tilsynsmyndigheter.

Mangler ved innhentet dokumentasjon for øvrig innebærer brudd på God skikk nr. 10.

2) Tidsmomentet, den ansattes stilling og erfaring og den ansattes opplysning av saken

Meldingen om brudd på God skikk ble oversendt Finansnæringens autorisasjonsordninger kort tid etter at Bedriften hadde oppfølgingsmøte som resulterte i den siste advarselen. Forholdene Rådgiver er innklaget for er også gjennomført under ett år før klagen ble sendt. Det er Styrets vurdering at tid mellom handling og sanksjon ikke bør virke inn på avgjørelsen av denne saken.

Rådgiver opplyser å ha jobbet mange år i bransjen og i Bedriften i mer enn ti år. Rådgiver ble autorisert i AFR i 2009 og gjennomførte sensorkurs noen år senere. Rådgiver må således antas å ha god kjennskap til bransjen og de reglene som det stilles krav til at ansatte etterlever. Det bemerkes at Rådgiveren har blitt testet i både relevant eksternt regelverk samt etikk og God skikk i autorisasjonsprøvene. Det fremheves at profesjonell og etisk god kundebehandling er av avgjørende betydning for kundene og viktig for finansnæringens alminnelige tillit og omdømme. Styret legger til grunn at Rådgiver har vært gjennom en svært krevende privatsituasjon. Det bemerkes at det kan være forståelig at det kan ha vært vanskelig å holde fokus, men legger likevel til grunn at Rådgiver må ha skjont at han/hun handlet i strid med relevant regelverk. Det bemerkes imidlertid også at rettsvillfarelse på dette punkt i seg selv ikke fritar for ansvar.

Det var Bedriften selv som oppdaget forholdene knyttet til egenhandel og brudd på interne retningslinjer. Slik Styret oppfatter partene har Rådgiver etter at forholdene ble oppdaget ikke forsøkt å holde noe skjult. Styret anser etter dette at Rådgivers opptreden i denne sammenheng ikke kan tillegges særskilt vekt verken i formildende eller skjerpende retning.

3) Er kunder blitt skadelidende?

Dersom Rådgivers handlinger har ført til at kunder er blitt skadelidende vil dette trekke i skjerpende retning. I den foreliggende saken er det ikke opplyst at noen kunder er blitt skadelidende.

4) Ansees bruddet som grovt eller gjentakende?

Det er tilstrekkelig for fratakelse av autorisasjonen, eventuelt advarsel, at det foreligger enten gjentatte eller grove brudd på retningslinjene for God Skikk.

Styret har ikke fått oversendt dokumentasjon som medfører at Styret kan legge til grunn at bruddene er grove. Imidlertid foreligger det flere brudd på God skikk regel 10, interne retningslinjer for investeringsrådgivning og relevante sentrale atferdsnormer. Samlet sett er bruddene å anse som gjentakende.

Styret skal etter dette ta stilling til hvilken sanksjon Rådgiver skal gis.

5) Sanksjon: Hvis bruddet er gjentatt flere ganger eller grovt må det vurderes om det skal gis advarsel eller inndragelse av autorisasjon

Ved valg av reaksjon vektlegger Styret, i skjerpende retning, at Rådgiver i flere år har valgt ikke å følge Bedriftens retningslinjer for lagring av dokumentasjon. Å lojalt følge interne retningslinjer er en del av den rollen man har. På denne måte unngår man for eksempel å sette sin arbeidsgiver i et dårlig lys ved et eventuelt tilsyn. Likeså har rådgiver vært sensor og gitt opplæring til andre, og burde kjenne til kravene og viktigheten av å innrette seg etter dem ekstra godt. Manglende dokumentasjon i saker som gjelder investeringsrådgivning kan potensielt være skadelig for Kunden, Bedriften og for bransjens omdømme.

I formildende retning trekker at Rådgiver, som har mange år i bransjen, ikke er registrert med advarsler (ut over de Rådgiver fikk i dette forholdet) som er relevante for denne saken. Styret legger til grunn at Rådgiver har tatt det angjeldende forholdet svært alvorlig og har lagt om rutiner for å forsikre seg om at Bedriftens instruksjoner følges. Likeså legges det vekt på at det var relativt få av mange aksjer som ble solgt før bindingstiden.

Styret har ved vurderingen sett hen til tidligere praksis.

Etter en samlet vurdering har Styret kommet til at Rådgiver gis en advarsel.

Styrets konklusjon

Rådgiver gis en advarsel.

Avgjørelsen kan av Rådgiveren påklages til det særskilte klageorganet innen fire uker etter at Styrets avgjørelse ble meddelt Rådgiveren, jf. regelverket § 3-8 b.

Oslo, 7. mai 2019

Gry Nergård, Dag Jørgen Hveem, Christian Henriksen, Hans Olav Rønningen, Inger Kvaal, Turid Aspenes, Christoffer Hernæs, Jens B. Leite