

The background of the upper half of the page features a photograph of a person's hands. One hand holds a pen, and the other holds a document with text and a table. The image is partially obscured by a teal-colored diagonal overlay that contains the main text.

Veiledning for å avdekke og melde fra om brudd på God skikk

§ 3 – 8 Brudd på God skikk – inndragelse av autorisasjon mv.

- a) Medlemsbedrifter har ansvar for å tilrettelegge for og følge opp at God skikk og andre sentrale atferdsnormer følges. Det skal etableres gode rutiner som sikrer at normbrudd avdekkes og behandles.

Ved avdekking av normbrudd kan bedriften gi advarsel og skal iverksette nødvendige tiltak, som f.eks. opplæring/trening og/eller midlertidig fratakelse av arbeidsoppgaver.

Brudd på God skikk innenfor én autorisasjonsordning kan få følger også for andre autorisasjoner innenfor FinAut.

- b) Ved gjentatte eller grove brudd på God skikk har medlemsbedriften plikt til å melde bruddet til administrasjonen i FinAut uten ugrunnet opphold. Det samme gjelder ved tilsvarende brudd på andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon, til rådgivningen, saksbehandlingen eller til virksomheten.

Den som har begått bruddet, skal varsles om at saken er meldt til FinAut og få kopi av saksfremstillingen.

Medlemsbedriften skal vurdere midlertidig eller umiddelbar fratakelse av oppgaver som krever autorisasjon.

FinAut skal påse at hensynet til kontradiksjon blir ivaretatt og at saken er tilstrekkelig opplyst før den realitetsbehandles.

Styret kan ilegge følgende sanksjoner:

1. Advarsel. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner avhengig av alvorlighetsgrad. For eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.
2. Fratakelse inntil 3 år avhengig av alvorlighetsgrad. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner avhengig av alvorlighetsgrad. For eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.

FinAut's disiplinærutvalg forbereder saken og avgir innstilling til styret i FinAut. Styret avgjør om autorisasjonen skal falle bort eller om advarsel skal gis etter denne paragraf.

Følgende forhold bør særlig vektlegges i vurderingen av saken: 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.

Den autoriserte kan innen fire uker påklage styrets avgjørelse til det særskilte klageorganet. Fristen regnes fra det tidspunktet underretning om avgjørelsen er kommet frem til innklagede. Klageadgangen skal fremkomme tydelig når utfallet av saken meddeles til innklagede.

- c) Saksbehandlingen for administrasjonen, disiplinærutvalget, styret i FinAut og det særskilte klageorganet er som hovedregel skriftlig.
- d) Disiplinærutvalget kan midlertidig frata den autoriserte autorisasjonen inntil saken er endelig avgjort. Dette gjelder bare når slik fratakelse anses nødvendig av hensyn til ordningenes legitimitet og troverdighet. Kundehensyn skal tillegges særlig vekt. I vurderingen skal disiplinærutvalget påse at den skade eller ulempe som den autoriserte blir påført gjennom en slik midlertidig ordning, ikke står i åpenbart misforhold til de hensyn som taler for midlertidig fratakelse av autorisasjonen. Den autoriserte kan innen fire uker påklage disiplinærutvalgets beslutning til styret i FinAut. Fristen regnes fra det tidspunktet underretning om avgjørelsen er kommet frem til den autoriserte.
- e) Disiplinærutvalget i FinAut kan stanse saken dersom denne springer ut av samme forhold som en sak som er brakt inn for Finansklagenemnda, domstolen eller som er under intern klagebehandling i medlemsbedriften. Når de grunner som gjør at saken er stanset, ikke lenger er til stede, tar disiplinærutvalget uten ugrunnet opphold stilling til om saken skal behandles eller avvises.
- f) Disiplinærutvalget i FinAut kan avvise saken dersom den er av en art og karakter som gjør at den ikke er egnet for behandling i FinAut. Den autoriserte kan innen fire uker påklage disiplinærutvalgets avgjørelse til styret i FinAut. Styrets avgjørelse kan påklages av den autoriserte til det særskilte klageorganet innen fire uker etter at styrets avgjørelse ble meddelt den autoriserte. Fristen regnes fra det tidspunktet underretning om avgjørelsen er kommet frem til den autoriserte.
- g) Utfallet av behandlede saker meddeles medlemsbedriften der den autoriserte er ansatt og offentliggjøres på FinAut's hjemmeside i anonymisert form.
- h) Den som har blitt fratatt autorisasjonen etter denne paragraf, må vente til perioden for fratakelsen er over før vedkommende kan søke finAut om å få avlegge autorisasjonsprøve på nytt. Det er et vilkår at vedkommende sin arbeidsgiver anbefaler dette og går god for at vedkommende er skikket.

Hvorfor God skikk?

Det er av avgjørende betydning for kundene å kunne ha tillit til at finansnæringens ansatte yter profesjonell og etisk god kundebehandling. Finansnæringens felles ambisjon er at God skikk skal sikre kvaliteten på rådgivning og kundebehandling og skape forutsigbarhet og stabilitet, både for kundene, finansbedriftene og ansatte.

Målet er gode kundeopplevelser i tråd med de krav næringen har pålagt seg selv.

God skikk er laget av finansnæringen selv for å gjøre det klart, overfor medarbeidere og kunder, at rådgivning, salg og annen kundebehandling skal være tuftet på dette grunnlaget.

God skikk gjelder for FinAuts medlemsbedrifter ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet. innenfor sparing og plassering, kreditt, skadeforsikring og personforsikring. Reglene gjelder både for personlig betjening og for digitale prosesser.

Bedrifter som er tilsluttet Finans Norge har gjennom Finansnæringens etikkplakat forpliktet seg til å

- etterleve bransjestandarder - herunder God skikk og næringens felles kompetansestandarder for rådgivning og salg
- følge opp brudd på bransjestandarder og interne standarder

En kommentarutgave til God skikk er publisert på FinAuts hjemmesider.

Hvorfor avdekke og melde brudd på God skikk?

Brudd på God skikk skal avdekkes først og fremst for å opprettholde kvalitet i kundebehandlingen. Ved å avdekke avvik/brudd kan bedriften justere atferd eller forbedre eksisterende praksis.

Brudd på God skikk, dersom de er gjentatte eller alvorlige, må få konsekvenser for rådgiveren dersom ordningene skal ha legitimitet overfor rådgivere, bedriften og omgivelsene for øvrig. Næringen vil synliggjøre for allmennheten at reglene skal følges.

Kvalitetsforbedring

Mindre brudd eller avvik, må avdekkes av bedriften slik at den enkelte rådgiver kan få veiledning og tilbakemelding med sikte på å justere sin praksis. Ved flere tilsvarende avvik/typiske avvik i samme bedrift, må dette avdekkes for å kunne finne årsaker og justere rutiner, gi informasjon eller iverksette opplæringstiltak. Dette er et ledd i kontinuerlig kvalitetsforbedring i bedriftene. Ethvert brudd må avdekkes og behandles i bedriften med relevante tiltak, og for å kunne se sammenhengen dersom det avdekkes gjentatte brudd. Regelverket beskriver dette slik: Ved avdekking av normbrudd kan bedriften gi advarsel og skal iverksette nødvendige tiltak, som f.eks. opplæring/trening og/eller midlertidig fratakelse av arbeidsoppgaver (§ 3-8 a)).

Hindre dårlig rådgivning

Ved gjentatte eller grove brudd på reglene for God skikk kan det bestemmes at autorisasjonen skal falle bort. Det samme gjelder tilsvarende brudd på andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen. Bedriften skal melde fra om bruddet til FinAut, slik at

saken kan behandles og eventuelle sanksjoner iverksettes overfor den aktuelle rådgiveren. Dette av hensyn til:

- kundene: brudd på God skikk skal ha konsekvenser
- omverdenen: næringen må vise at det ryddes opp ved regelbrudd
- rådgiverne: klagesaker og saker i media bryter ned ryktet til rådgivere generelt
- bedriftene: en rådgiver som bryter reglene for God skikk, skal ikke kunne gjenoppta sin autorisasjon og rådgivning i en annen bedrift uten videre.

Dersom avvik og brudd IKKE behandles og meldes, kan det få som konsekvens:

- manglende bevissthet rundt God skikk
- hensynet til kundenes interesser blir ikke tilstrekkelig ivaretatt
- avvik som avdekkes benyttes hverken til læring eller kvalitetsforbedring i bedriften eller overfor den enkelte rådgiver
- næringen klarer ikke å opprettholde og videreutvikle kompetansen for å øke kvaliteten i rådgivning
- omverdenen kan miste tillit til næringens selvregulering

Dersom bedriften velger å omplassere eller frata en rådgiver rådgivningsoppgavene (og melde vedkommende ut av ordningen) uten at saken meldes inn til FinAut, kan det medføre at:

- rådgiveren kan skifte jobb og aktivisere sin autorisasjon hos ny arbeidsgiver
- rådgiveren mister sin rett til å klage på bedriftens sanksjon

Hvordan kan brudd på God skikk avdekkes?

Det er helt sentralt at bedriftens ledelse sørger for at God skikk får nødvendig oppmerksomhet i alle ledd i bedriften. Flere bedrifter har etablert bredt sammensatte grupper som har jevnlige møter der God skikk er tema. Det har vist seg i flere sammenhenger at brudd er avdekket utenfor de miljøene som normalt arbeider med autorisasjonsordningene. Det er derfor anbefalt at dette arbeidet ikke overlates til bedriftsansvarlig eller complianceansvarlig for ordningene alene.

Finans Norges etikkplakat forplikter bedriftene til å etterleve God skikk og følge opp brudd.

Eksempler meldt inn fra bedriftene gjennom internkontrollrapport på hvordan avvik og brudd konkret kan avdekkes (listen er ikke uttømmende):

- gode skriftlige internkontrollrutiner som fastsetter hvordan brudd kan avdekkes
- kontroll av dokumentasjon
 - etterprøving og kontroll av dokumenter, herunder egnethetstest og risikoprofil, samt at plasseringsforslag er i tråd med bedriftens anbefalinger
 - sammenhenger mellom hensiktsmessighetstesten, egnethetstesten og den foreslåtte løsningen

- stikkprøver av dokumentasjon
- månedlige rådgiverkontroller
- sammøter* og oppfølging av sammøter med bedriftsansvarlig eller fagansvarlig
- gjennomgang av klager som registreres i reklamasjonsnemnd, eller annet klageorgan
- oppfølging av reklamasjonssaker fra kunder
- oppfølging av eventuelle tilbakemeldinger fra kunder
- regelmessige samtaler med rådgivere og deres ledere for å sikre etiske holdninger og God skikk
- jevnlig behandling av temaer innenfor God skikk, etikk og kvalitet i rådgivningen i aktuelle fora i bedriften og spesielt med de som arbeider innenfor området

*med sammøter menes kundemøter der rådgiver har med seg en kollega/mentor for å få tilbakemelding på egen prestasjon

Avdekkede avvik/brudd vurderes individuelt og samlet. Oppfølgingen kan bestå av individuelle samtaler, opplæringstiltak, forbedring av rutiner, bevisstgjøring m.m. Ved gjentatte eller grove brudd skal saken meldes inn til FinAut.

Hvordan melde inn brudd på God skikk?

Ved gjentatte eller grove brudd på reglene for God skikk kan det som sagt bestemmes at autorisasjonen skal falle bort. Det samme gjelder tilsvarende brudd på andre sentrale og relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen.

Dette gjelder selv om bruddet ikke direkte gjelder utøvelsen av rådgivning innenfor den ordningen man er autorisert eller godkjent i, da God skikk ikke kan være situasjonsbetinget (se for eksempel den andre saken fra mars 2015).

Finansbedriften har i slike tilfeller plikt til å melde bruddet til FinAuts administrasjon uten ugrunnet opphold.

Spørsmål om "yrkesforbud" for rådgivere under saksbehandlingen: Bedriften har ansvar for å vurdere midlertidig fratakelse av oppgaver som autorisasjonen ellers ville gi tilgang til å utføre og om vedkommende skal suspenderes i registeret over autoriserte rådgivere inntil saken er behandlet. I slike saker må bedriften handle umiddelbart. Det er bedriftens ansvar å avgjøre hvilke oppgaver en rådgiver kan utføre mens en sak er til behandling hos FinAut. Det skal ikke være automatikk i at en rådgiver gis et slikt "yrkesforbud".

Innhold i saksfremstillingen

Bedriften skal i sin saksfremstilling beskrive/gi opplysninger om følgende:

- rådgivers arbeidsfelt, erfaring og autorisasjonsdato
- om rådgiver tidligere har mottatt advarsler

- hva rådgiver har gjort og hvilke regler som anses brutt. Dersom det vises til overtredelse av interne regler, skal disse eller relevante utdrag av disse, legges ved. Det må også vises til hvordan rådgiver har fått informasjon om disse reglene
- konsekvensene av handlingene. Det skal i denne sammenheng opplyses om kunder eller bedriften er blitt skadelidende ved handlingene, og om handlingen, etter bedriftens syn, er egnet til å svekke markedets integritet og bransjens omdømme
- hva bedriften har undersøkt og hvordan saken er håndtert
- navn på bedriftsansvarlig som skal være kontaktperson mot FinAut under behandling av saken
- kontaktopplysninger til rådgiveren, telefonnummer, mailadresse og privat adresse

Det er viktig at saksfremstillingen er så presis og fullstendig som mulig. Dersom faktum er omfattende, kan det være hensiktsmessig å vedlegge en tidslinje over hendelsene og andre sentrale opplysninger. Relevant dokumentasjon knyttet til hendelsene, bedriftens håndtering og lignende skal vedlegges i den grad de foreligger.

Hvordan behandles brudd på God skikk i FinAut?

- FinAut bekrefter mottagelse av saken.
- Saken kan avvises etter §3 - 8 f) dersom den er av en art og karakter som gjør at den ikke er egnet for behandling.
- Etter at det er besluttet om saken tas til behandling orienteres bedriften og rådgiveren om beslutningen og om videre behandlingsprosess. Rådgivers navn anonymiseres overfor FinAut's organer i saksbehandlingen.

For saker som tas til behandling:

- FinAut ber om å få rådgiverens uttalelse og en bekreftelse på om fakta er riktig fremstilt. Kandidaten kan velge å gi sin uttalelse til bedriften eller til sekretariatet. Rekommandert brev av saksfremstillingen sendes som en standard til rådgiverens private adresse.
- FinAut ber bedriften om å redegjøre for forhold i bedriften som kan ha påvirket rådgiveren, som f.eks. bedriftens rutiner, incentivsystemer og tidligere oppfølging av rådgiveren.
- All kommunikasjon skal om mulig skje skriftlig via e-post, og etter prinsippet om kontradiksjon: bedriften skal ha mulighet til å imøtegå rådgiverens fremstilling og vice versa.
- Bedriften må bestride de fakta/fremstillinger rådgiver kommer med dersom de mener det er feil. Dersom dette ikke gjøres, må disiplinærutvalget forholde seg til det de har fått skriftlig.
- FinAut's disiplinærutvalg forbereder saken og avgir innstilling til styret i FinAut, som behandler og avgjør saken. Bedriften og rådgiveren orienteres om videre prosess.
- Ved avgjørelse er følgende forhold særlig relevante: Handlingens grovhet, om kunder er blitt skadelidende, om markedets integritet og 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 og bedriftens rolle.
- Ved behandling av saken tas det hensyn til hvilke sanksjoner bedriften selv har foretatt.

- Når saken er behandlet, bekjentgjøres avgjørelsen for rådgivere og bedriften.
- Avgjørelsen kan av rådgiveren påklages til det særskilte klageorganet innen fire uker etter at styrets avgjørelse ble meddelt rådgiveren. Klageadgangen skal fremkomme tydelig overfor innklagede.
- Saksbehandlingen for sekretariatet, styret og det særskilte klageorganet er som hovedregel skriftlig.

Sanksjoner

Fratakelse av autorisasjon: Den som har blitt fratatt autorisasjonen, må vente til perioden for fratakelse er over før vedkommende kan søke Finaut om å få avlegge autorisasjonsprøve på nytt. Det er et vilkår at vedkommende sin arbeidsgiver anbefaler dette og går god for at vedkommende er skikket. Rådgiveren fjernes fra det offentlige registeret og flyttes over i gruppen utmeldte som administreres av administrasjonen. Ved overgang til ny arbeidsgiver vil FinAut sikre at rutine for informasjon og behandling av eventuell søknad om nye prøver følger gjeldende regelverk.

Advarsel: Rådgiveren kan gis en advarsel. Dersom styret kommer til at rådgiveren skal gis en advarsel, kan styret unnlate å gi denne selv som følge av at tiltak iverksatt av bedriften anses tilstrekkelige.

Offentliggjøring av saker

Behandlede saker skal offentliggjøres overfor bedriftene og/eller på FinAuts hjemmeside, da i anonymisert form.

Rutine for offentliggjøring

- Det særskilte klageorganet og leder av fagrådet orienteres om saken umiddelbart etter at vedtak er fattet.
- Saken offentliggjøres på FinAuts hjemmeside.
- Informasjon om offentliggjøring sendes til BA og complianceansvarlige.
- Informasjon om offentliggjøring sendes andre interessenter; Myndigheter, samarbeidspartnere og leverandører.
- Sekretariatet vurderer mediehåndtering i samarbeid med kommunikasjonsavdelingen i Finans Norge.
- Saker distribueres i nyhetsbrev med link til hjemmesiden.
- Saker brukes i presentasjoner, publikasjoner og kontakt med FinAuts interessenter for å synliggjøre arbeidet med God skikk og legge til rette for læring.

“Anonymisert form” skal omfatte både bedrift og rådgiver.

Hovedbegrunnelsen er at det kan være lett å finne frem til hvem rådgiveren er på små steder. Hvis bedriften er liten, kan det lett spores hvem som har mistet sin autorisasjon. I saker der rådgiveren mister sin autorisasjon, er det rådgiveren som har begått et brudd, ikke bedriften, og det har liten hensikt å offentliggjøre navnet til bedriften. Styret vil ha et system der bedriftene rapporterer inn brudd, slik at de aktuelle rådgivere kan fjernes fra det offentlige registeret og ikke tar med seg sin autorisasjon til en annen arbeidsgiver. Skulle det være bedriften som har opptrådt klanderverdig, finnes det et regelverk/system for oppfølging. Bedriften kan i ytterste konsekvens bli vurdert som uegnet til å være tilsluttet ordningen. Det er et mål i seg selv at bedriftene melder inn saker ved brudd på God skikk. Offentliggjøring kan føre til at bedrifter kvier seg for å melde inn saker. Det er ikke i ordningens eller finansnæringens interesse.

Innkommne saker som er behandlet

2012

Sak: Bruk av tittelen autorisert finansiell rådgiver i mail i privat sak, vurdering av autorisert finansiell rådgivers egnethet.

Beskrivelse: Autorisasjonsordningen bes vurdere en rådgivers egnethet som finansiell rådgiver med bakgrunn i at vedkommende har benyttet tittelen i en privat mail.

Autorisasjonsnemndas avgjørelse 2. mai 2012:

Klagen tas ikke til følge. Autorisasjonsnemnda kan ikke se at det er tilstrekkelig sammenheng mellom hendelsen og den påklagedes autorisasjon, og hendelsen i seg selv er ikke av en karakter som innebærer noe pliktbrudd iht. regelverket.

Antall saker behandlet i bedriftene (iht. tall fra bedriftenes internkontrollrapporter): 26 saker fra to bedrifter.

2013

Sak: Systematiske brudd avdekket gjennom kontroll av dokumentasjon fra kundesamtaler.

Saken gjelder brudd avdekket gjennom stikkprøver og kontroll av dokumentasjon fra gjennomførte kundemøter. Bedriften hevder at rådgiveren har brutt reglene for God rådgivningsskikk og/eller interne ru- tiner. Bruddene viser til mangelfull risikoavdekking og manglende sammenheng mellom behovsavdekking og løsningsforslag.

Autorisasjonsnemndas avgjørelse 25. februar 2013:

Autorisasjonsnemnda finner at det er utvist kritikkverdig rådgivningsatferd som innebærer brudd på God rådgivningsskikk. Ifølge retningslinjene pkt. 7 skal rådgiveren "sørge for tilstrekkelig, skriftlig dokumentasjon av innholdet i rådgivningssamtalen og av de avtaler som gjøres". Dette er et krav rådgiveren i foreliggende sak ikke har oppfylt på tilstrekkelig god måte. Nemnda finner imidlertid at bruddene på God rådgivningsskikk samlet sett ikke er av en slik art og/eller av et slikt omfang, at det gir grunnlag for fratakelse av autorisasjonen eller advarsel. Nemnda har vektlagt blant annet at rådgiveratferden ikke er blitt korrigert av bedriften underveis i den perioden rådgivningstilfellene relateres til.

Sak: Brudd på God rådgivningsskikkens regel om å sørge for at kundens interesser går foran bedriftens og rådgiverens egne interesser (regel nr. 6) samt kravet til skriftlig dokumentasjon (regel nr. 10).

Saken gjelder at en rådgiver anbefalte og formidlet unoterte aksjer kunder utenom rådgiverens tilgjengelige portefølje. Salget har foregått i finansbedriftens lokaler i og utenfor ordinær arbeidstid, over en periode på ett år og for til sammen over 2 millioner kroner. Finansieringen av kjøpene er delvis gjort ved innløsning av produkter fra finansbedriftens porteføljer.

Autorisasjonsnemndas avgjørelse 28. august 2013:

Autorisasjonsnemnda er kommet til at den innklagede rådgivers handlinger innebærer grove brudd på retningslinjene for God rådgivningsskikk. Nemnda har særlig lagt vekt på at det av hensyn til markedets integritet og bransjens omdømme, er nødvendig med en streng reaksjon ved handlinger av så alvorlig karakter som i foreliggende sak. Den innklagede rådgiver fratras sin autorisasjon som finansiell rådgiver. Avgjørelsen er enstemmig.

Antall saker behandlet i bedriftene (iht. tall fra bedriftenes internkontrollrapporter): 4 saker fra 3 bedrifter.

2014

Sak: Brudd på reglene om dokumentasjonsplikt ved salg av fondsandeler i God rådgivningsskikk regel 10 og verdipapirhandellovens § 10 - 17 jfr.

Den aktuelle saken gjaldt salg av fondsandeler til en verdi av omlag 57,9 millioner kroner. Ordren ble registrert og kontrollert i bedriftens ordresystem av rådgiveren. Det forelå ingen dokumentasjon på at kunden hadde gitt salgsordren, og kommunikasjonen med kunden ble heller ikke loggført. Saken var meldt inn av rådgiverens arbeidsgiver for vurdering av om forholdet utgjør brudd på God rådgivningsskikk etter AFR-regelverket § 3 - 4. Styret fant det utvilsomt at det forelå brudd på reglene om dokumentasjonsplikt.

Dokumentasjonsplikten er i seg selv en viktig bestemmelse, særlig av hensyn til markedets integritet, bransjens omdømme og ivaretagelse av kundens interesser. Styret la i denne saken begrenset vekt på at det i ettertid viste seg å være enighet mellom kunde og rådgiver om sakens fakta.

Dokumentasjonsplikten skal nettopp forebygge rettskonflikter knyttet til eventuell uenighet om faktum. F.eks. om det foreligger investeringsrådgivning eller ordreformidling, og innholdet i denne.

Styrets avgjørelse 19. september 2014:

Styret i Finansnæringens autorisasjonsordninger besluttet 19. september 2014 å gi en autorisert finansiell rådgiver en advarsel for brudd på dokumentasjonsplikten i God rådgivningsskikk regel 10 og verdipapirhandellovens § 10 - 17 jfr. verdipapirforskriften § 10 - 31.

Fullstendig behandling er offentliggjort på FinAuts hjemmesider.

Antall avvik og mindre saker behandlet i bedriftene (iht. tall fra bedriftenes internkontrollrapporter):
548 saker fra 12 bedrifter.

2015

Sak: Omklassifisering av 122 web-kunder til rådgivningskunder i strid med bedriftens retningslinjer og gjennomføring av kundemøter uten dokumentasjon - rådgiveren fratras autorisasjonen som følge av gjentatte og grove brudd på God rådgivningsskikk.

Den aktuelle saken gjelder en rådgiver som hadde omklassifisert 122 web-kunder til rådgivningskunder og overført til rådgivers portefølje. Styret finner at omklassifiseringen fra web-kunde til rådgivningskunde isolert sett ikke er i strid med God rådgivningsskikk.

I henhold til klare bedriftsinterne retningslinjer på området, skal imidlertid God rådgivningsskikk alltid følges ved slike skifter i kundeforhold. I saken er dokumentasjonsplikten ikke overholdt. At overførslene ble gjort «i det skjulte», bygger opp under at rådgiveren forstod at vedkommende opptrådte galt, noe som trekker i skjerpene retning.

Etikk og God rådgivningsskikk er en bærebjelke i autorisasjonsordningen, med strenge krav til anvendelsen i kundemøter. For seks av kundene er det gjennomført kundemøter, og i tre av tilfellene er det gitt tilbud om investeringer til kunden. Manglende dokumentasjon også i disse tilfellene gjør det vanskelig å etterprøve om grunnlaget er godt nok for de tilbud og anbefalinger som er gitt.

Dokumentasjonsplikten skal gjøre det mulig å etterprøve at God rådgivningsskikk (for øvrig) er fulgt og er således viktig for å ivareta kundens interesser, tilliten til rådgiveren, finansbedriften, markedets integritet og bransjens omdømme. Dokumentasjonsplikten skal forebygge rettskonflikter ved uenighet om faktum.

Styrets avgjørelse 30. september 2015:

Etter en samlet og konkret vurdering har styret kommet til at rådgiverens handlinger innebærer gjentatte brudd på God rådgivningsskikk av en slik grovhet at autorisasjonen må fratras vedkommende.

Fullstendig behandling er offentliggjort på FinAuts hjemmesider.

Sak: Grove og gjentatte brudd på sentrale atferdsnormer og på relevante interne regler i Bedriftens kredittpolicy og habilitetsregler.

Den aktuelle saken gjelder en Rådgiver som har hatt et løpende mellomregningsforhold til kunder knyttet til spillgjeld og som i samme periode har innstilt på lån til Kundene. Det er i strid med Bedriftens kredittpolicy og habilitetsregler. Bedriftens habilitets- og etikkregler utgjør en del av de sentrale atferdsnormene, og bruddet har skjedd innenfor et sentralt virksomhetsområde.

Det er avdekket brudd på dokumentasjonsplikten i sakene, et sentralt normbrudd som vil kunne være skadelig for Bedriften og for bransjens omdømme. Dokumentasjon skal forebygge rettskonflikter ved å klargjøre faktum ved uenighet mellom finansbedrift og kunde. Normbruddene har utsatt Bedriften for tapsrisiko og omdømmemessig risiko. Rådgiver kunne og skulle ha handlet annerledes ved å overlate behandlingen av lånesøknadene og kundeansvaret til andre.

Styrets avgjørelse 1. mars 2016:

Styret har kommet til at forholdet i saken samlet sett utgjør grove og gjentatte brudd på sentrale atferdsnormer og på relevante interne regler i bedriften. Etter en konkret vurdering av de relevante momentene i saken, er styret kommet til at riktig sanksjon er fratakelse av autorisasjonen.

Fullstendig behandling er offentliggjort på FinAuts hjemmesider.

Antall avvik og mindre saker behandlet i bedriftene (iht. tall fra bedriftenes internkontrollrapporter):
13 bedrifter melder om 756 avvik og mindre brudd.

2016

Sak: Forfalskning av dokumenter i åtte kredittsaker

Saken gjelder en autorisert finansiell rådgivers forfalskning av dokumenter i forbindelse med behandling av kredittsaker i finansbedriften. Likestilt med brudd på God rådgivningsskikk, er dette i strid med sentrale og relevante atferdsnormer og saken rammes av straffeloven kapittel 29 om vern av tilliten til penger og visse dokumenter, jf. §§ 361 (dokumentfalsk) og 362 (mindre dokumentfalsk).

Styrets avgjørelse 4. mai 2016:

Styret finner det utvilsomt at dokumentfalsk av et omfang og en alvorlighetsgrad som i denne saken – på et sentralt virksomhetsområde - utgjør grove brudd på sentrale og relevante atferdsnormer. Bruddene er åpenbart egnet til å svekke tilliten til Rådgiveren. I denne saken finner styret at handlingenes grovhet alene tilsier at Rådgiver blir fratatt sin autorisasjon.

I forlengelsen av dette momentet kommer at markedets integritet og bransjens omdømme er blitt skadelidende. Det er også risiko for at kunder og Bedrift lider tap som følge av Rådgivers dokumentfalsk.

Fullstendig behandling er offentliggjort på FinAuts hjemmesider.

Antall avvik og mindre saker behandlet i bedriftene (iht. tall fra bedriftenes internkontrollrapporter):
563 avvik fra 12 bedrifter.

2017

Sak: Pengeoverføringer

Saken gjelder en autorisert finansiell rådgiver (Rådgiver) som over flere år har mottatt til sammen NOK 10,2 millioner i forbindelse med sin rådgivning av en kunde og dennes selskap. Overførslene har skjedd uten at det foreligger noen form for dokumentasjon. Telefonsamtalene er heller ikke dokumentert, og overførslene, benevnt som gaver, er ikke rapportert til arbeidsgiver.

Overførslene er brudd på bankens etiske regelverk og flere bestemmelser i verdipapirhandelloven og ble avdekket av finansbedriften (Bedriften) gjennom det interne transaksjonsovervåkingssystemet.

Styrets avgjørelse 23.mars 2017:

Tema for denne saken er gaveoverføringene. Styret finner at det foreligger klare brudd på bedriftsinterne regler om interessekonflikter og habilitet.

Styret finner det videre hevet over tvil at Rådgiver som privatperson har hatt økonomisk interesse i kundeforholdet, uten at Bedriften er underrettet om dette, slik det var plikt til. Snarere har Rådgiver forsøkt å holde sin private relasjon til Kunden skjult.

Rådgiver ble autorisert i 2011 og burde ha forstått at ovennevnte forhold utgjør klare normbrudd. Styret understreker at etikk og God rådgivningsskikk er en bærebjelke i autorisasjonsordningen og at profesjonell og etisk god kundebehandling er helt sentralt i kundebehandlingen.

Ut fra faktum i saken har Styret lagt til grunn at Kunden selv har ønsket å overføre pengene til Rådgiver. Det trekkes i retning av at Kunden ikke kan anses å ha blitt skadelidende. Ut fra normbruddene som er begått, vektlegges dette imidlertid ikke i særlig grad. Rådgivers opptreden innebærer grove tillitsbrudd og er skadelig for Bedriften og for bransjens omdømme.

Rådgiveren er fratatt sin autorisasjon.

Fullstendig behandling er offentliggjort på FinAuts hjemmesider.

Sak: Gjentatte brudd på bankens policy

Saken gjelder en autorisert finansiell rådgivers (Rådgiver) gjentatte brudd på finansbedriftens (Bedriften) reglement, policy og rutiner på kredittområdet i perioden 2012 til 2016. Rådgiver har tidligere mottatt advarsel for brudd på kredittreglementet og jobber nå i annen stilling i Bedriften.

Rådgiver har jobbet i bank siden 1983, siden 2003 som finansrådgiver. Siden 2012 har vedkommende vært ansatt i Bedriften. I saken er det trukket inn en rekke interne regler, rutiner og retningslinjer. Med unntak for boliglånsforskriften er ovennevnte regelverk internt, samtidig som det interne regelverket i stor grad reflekterer allmenne atferdsnormer på kredittområdet i finansbedriftene.

Styrets avgjørelse 2.mai 2017:

Styret vil understreke at en finansiell rådgivers utøvelse av dårlig bankhåndverk på kredittområdet isolert sett ikke er tilstrekkelig for advarsel eller fratagelse av autorisasjon som finansiell rådgiver. For at brudd på sentrale atferdsregler på kredittområdet skal bli sanksjonert, må det enten foreligge gjentatte plikt- brudd eller pliktbruddet må være grovt. I foreliggende sak finner styret at det foreligger gjentatte brudd på relevante og sentrale atferdsnormer.

Bruddene er etter styrets vurdering egnet til å svekke tilliten til rådgiveren/selgeren, som i gjentatte saker ikke synes å ha tatt viktig internt regelverk på kredittområdet på alvor. Det er nærliggende at bruddene også er egnet til å svekke tilliten til eventuell finansiell rådgivning, selv om styret ikke har godt nok grunnlag til å konkludere med dette. Etter styrets vurdering er rådgivers forhold imidlertid egnet til å svekke tilliten til virksomheten som sådan, om enn ikke i svært stor grad.

Etter en konkret vurdering av de innmeldte saker, finner styret at det foreligger gjentatte brudd på «andre sentrale atferdsnormer» av et slikt omfang at advarsel må gis. I vurderingen av sanksjon har styret særlig lagt vekt på at bruddene har skjedd utenfor det direkte anvendelsesområdet for God rådgivningsskikk, og at bruddene, hver for seg og samlet, ikke er så grove at de berettiger noen strengere sanksjon.

Fullstendig behandling er offentliggjort på FinAuts hjemmesider.

2018

Sak: Brudd på bedriftens regler om taushetsplikt, arbeidsavtale og medvirkning til svik i skadesak

Saken gjelder en rådgiver godkjent etter Godkjenningsordningen for selgere og rådgivere i skadeforsikring (GOS) sitt brudd på finansbedriftens regler om taushetsplikt, arbeidsavtale og medvirkning til svik i skadesak.

I forbindelse med ferie ga rådgiver bedriften tilgang til sine e-poster. Innholdet i e-postene gjorde at bedriften fattet mistanke om lojalitetsbrudd. Det ble, etter varsel til rådgiver, foretatt innsyn i rådgivers e- poster. Gjennom innsynet ble det avdekket at rådgiver har skannet og videresendt til sin private e-post- adresse et antall polisekopier. Likeså har rådgiver sendt et antall SMS til bedriftens kunder og informert om ny jobb og ønske om at disse kundene skulle følge med over til nytt selskap. Rådgiver har også sendt kopi av en kundepolise til ny arbeidsgiver.

E-postkorrespondansen viste også medvirkning til forsikringsbedrageri. Forsikringsbedrageri fremkommer og i bedriftens saksbehandlingssystem.

Den innklagede har vært godkjent som rådgiver i flere år. Det må antas at rådgiver har inngående kunnskap om de kravene som påhviler ham. Det bemerkes at rådgiveren har blitt testet i både relevant eksternt regelverk samt etikk og God rådgivningsskikk i godkjenningsprøvene.

Styrets avgjørelse 1. november 2018:

Styret i Finansnæringens autorisasjonsordninger har tatt stilling til om rådgiveren har begått alvorlige eller gjentakende brudd på God rådgivningsskikk eller på andre sentrale og relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen.

Ved valg av reaksjon vektlegger styret, i formildende retning, at kundene tilsynelatende ikke har vært skadelidende.

I skjerpende retning trekker spesielt alvoret av at rådgiver har foretatt handlinger i strid med loven og som også er belagt med straffeansvar. Rådgiver har i forholdet som gjelder forsøk på forsikringsbedrageri vist en grovt manglende forståelse for utøvelsen av rollen. Rådgiver har videre misbrukt bedriftens og kundenes tillit og egen stilling. Finansnæringen og autorisasjonsordningene er avhengig av tillit. Rådgivers rolleutøvelse i denne saken er egnet til å svekke denne tilliten, noe som trekker i skjerpende retning.

Etter en konkret helhetsvurdering finner Styret at Rådgiver fratras godkjenningen. Fullstendig behandling er offentliggjort på FinAuts hjemmesider.

Sak: Brudd på God skikk og brudd på interne retningslinjer

Saken gjelder en GOS- og AFR- autorisert rådgiver sitt brudd på God skikk og brudd på interne retningslinjer.

Rådgiver ble sommer 2018 kontaktet av en kunde vedrørende et boligkjøp, og hadde samme måned et møte med kunden om finansiering av denne. I møtet ble kunden ikke opplyst om at rådgiver selv var en mulig interessent i boligen. Samme dag eller dagen etter møtet med kunden ble rådgiver og ektefellen enig om å forsøke å kjøpe boligen og la inn et bud. Rådgiver informerte hverken sin leder eller kunden om dette. Bedriften fikk først kjennskap til at rådgiver hadde kjøpt boligen da kunden informerte banken.

Bedriften hevder at rådgiver gjennom å ha holdt tilbake informasjon om sitt eget bud har handlet i strid med bestemmelsene i God Skikk om å gi kunden fullstendig informasjon og om å unngå interessekonflikt. Videre foreligger det brudd på bedriftens etiske retningslinjer. Det foreligger også brudd på tilliten i forhold til kunden, omverden, arbeidsgiver og til kolleger og nærmeste ledere.

Styret i Finansnæringens autorisasjonsordninger har tatt 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.

Den innklagede er autorisert rådgiver i AFR og GOS. Det er imidlertid ikke arbeid innenfor disse områdene som har ført til at rådgiver er innklaget, men rådgivers opptreden i forbindelse med en kredittsak. Regelverket kommer således ikke direkte til anvendelse. Styret har derfor vurdert om

FinAuts regelverk kommer til anvendelse på de anførte normbrudd. Styret bemerker at krav til håndtering av interessekonflikter/habilitet står sentralt, ikke bare når det gjelder finansiell rådgivning, men også innenfor kredittgivning og er åpenbart å betrakte som sentrale adferdsnormer.

Styrets avgjørelse 5. desember 2018:

Etter Styrets vurdering foreligger det alvorlig brudd på sentrale og relevante atferdsnormer og på bedriftens interne retningslinjer. Videre anses bruddene for å ha skjedd innenfor et sentralt virksomhetsområde.

Rådgivers handlemåte kan tyde på en manglende vurderingsevne. Rådgiver har vist at personlige interesser kommer foran kundens og bedriftens i en interessekonflikts-situasjon. Rådgiver har vist manglende kunnskaper og/eller ferdigheter i forhold til bransjens etiske standard. Det trekkes også i skjerpene retning at rådgiver i denne saken er den profesjonelle parten og at kunden må kunne stole på at rådgiver i varetar hans interesser. Det understrekes at rådgiver har en selvstendig plikt til å følge gjeldende lover, Finansnæringens Autorisasjonsordningers regler om God skikk, sentrale atferdsnormer og interne retningslinjer.

Rådgivers opptreden har vært skadelig for kunden, bedriften og for bransjens omdømme.

Styret mener rådgivers handlinger er så alvorlig at rådgiver er uskikket til å inneha det ansvaret denne typen stilling/arbeid innebærer.

Etter en konkret helhetsvurdering finner Styret at Rådgiver fratras AFR-autorisasjonen og GOS-godkjenningen.

Fullstendig behandling er offentliggjort på FinAuts hjemmesider.

2019

Saken gjelder brudd på brudd på God skikk, brudd på eksternt regelverk og brudd på interne retningslinjer ved brudd på bestemmelser om egenhandel ved to tilfeller og mangler/feil ved dokumentasjon.

Den innklagede har i mange år vært ansatt som investeringsrådgiver i bedriften, og er autorisert som finansiell rådgiver i AFR. I løpet av ett års tid har rådgiver brutt bestemmelser om egenhandel ved to tilfeller. Det første forholdet gjelder manglende/for sen rapportering av egenhandel. Det andre forholdet gjelder salg av aksjer før bindingstidens utløp for noen av disse.

Videre har bedriften avdekket at rådgiver mangler dokumentasjon i flere rådgivningssaker eller at dokumentasjon er lagret på feil sted.

Bedriften mener at dette er brudd på interne regler og reglene i verdipapirhandelloven om egenhandel og brudd på God skikk regel 10 «Kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres».

Styrets vurdering og tilråding

Styret i Finansnæringens autorisasjonsordninger har tatt stilling til om rådgiveren har begått alvorlige eller gjentagende brudd på God skikk eller på andre sentrale og relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen. Styret har så tatt stilling til om eventuelle brudd skal medføre enten bortfall av autorisasjonen eller advarsel.

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.

Bedriftens interne regler og reglene om egenhandel i verdipapirhandelloven 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. 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 en tidligere sak 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.

Videre er kravet til dokumentasjon 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.

Når det gjelder rådgivers anførsel om at dokumentasjonen finnes, 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. Videre skal bedriften kunne gjennomføre en effektiv internkontroll, og 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. Styret har ved vurderingen sett hen til tidligere praksis og etter en samlet vurdering kommet til at Råd- giver gis en advarsel.

Styrets konklusjon: Rådgiver gis en advarsel.

Sak: Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok sommeren 2019 melding fra medlemsforetaket (Bedriften) om en rådgivers (Rådgiver) mulige brudd på «God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling», jf. FinAut's regelverk § 3-8. Bedriftens oppfatning er at God skikk-regel nr. 2 profesjonalitet, nr. 5 informasjon og nr. 6 interessekonflikt er brutt.

Den innklagede ble autorisert som rådgiver for noen år siden og har vært ansatt i Bedriften rundt fire år. Rådgiver arbeidet med investeringsrådgivning innen fond og pensjon for storkunder og institusjonelle kunder.

Etter avsluttet arbeidsforhold i Bedriften ble Rådgiver ansatt i et nytt selskap. Rådgiver kontaktet sine tidligere kunder i Bedriften og foreslo reallokering av fondsplasseringer gjennom Bedriften til eiendom utenfor Bedriften. Rådgiver ga overfor kundene inntrykk av fortsatt å være ansatt i Bedriften.

Ingen kunder har gjennomført de foreslåtte eiendomsinvesteringer, og ingen kunder er blitt økonomisk skadelidende. Noen av kundene som har solgt sine fondsandeler i Bedriften etter råd fra Rådgiver, har valgt ikke å reinvestere gjennom Bedriften. Alle kundene har valgt å avslutte prosessen med Rådgiver, som ikke lenger jobber med investeringsvirksomhet, ifølge Rådgiver selv.

Styrets vurdering:

Styret i FinAut 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 personen med autorisasjon, til rådgivningen, saksbehandlingen eller til virksomheten, jf. FinAut's regelverk § 3-8 bokstav b). Styret skal ifølge samme bestemmelse så ta stilling til om eventuelt brudd skal medføre enten bortfall av autorisasjonen eller advarsel. Følgende forhold er særlig relevante i vurderingen saken:

«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.»

I denne saken er det ikke bestridt at Rådgiver overfor sine tidligere kunder i Bedriften har gitt inntrykk av fortsatt å jobbe i Bedriften og gitt råd til kunder om å omplassere midlene fra fond i Bedriften til «eksterne» eiendomsinvesteringer. Spørsmålet er om dette er i strid med God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet, som lyder:

«Kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell. Rammene skal være tydelige for kunden. Når kundens valg ikke er basert på rådgivning, skal dette klart framgå overfor kunden».

Det er de to første setningene i bestemmelsen som er aktuelle her.

Styret finner det utvilsomt at Rådgivers opptreden i denne saken ikke har vært redelig og profesjonell, og at rammene ikke har vært tydelige for kunden. Dette ved at Rådgiver har misbrukt tillitsforholdet kundene har hatt til ham/henne ved å gi inntrykk av fortsatt å representere Bedriften.

Styret finner dette forholdet alvorlig, selv om det ikke har ført til faktiske reallokeringer og heller ikke har ført til økonomisk tap for kunden.

Etter styrets vurdering må det reageres tydelig på denne type rådgiveratferd.

Bedriften har anført at det foreligger brudd på God skikk-regel nr. 5, som lyder:

«Informasjonen til kunden skal være korrekt, fullstendig og ikke misvisende».

Etter ordlyden foreligger brudd på bestemmelsen, iallfall tilsynelatende, fordi Rådgiver har gitt direkte feilinformasjon om sitt manglende ansettelsesforhold i Bedriften. Imidlertid tar denne regelen primært sikte på informasjon i tilknytning til de aktuelle investeringer, ikke om ansettelsesforhold og lignende. Etter styrets vurdering kommer derfor bestemmelsen ikke direkte til anvendelse i denne saken.

Endelig har Bedriften anført at Rådgiver har opptrådt i strid med God skikk-regel nr. 6, som lyder:

«Kundens interesse skal gå foran bedriftens og ansattes interesser. Interessekonflikter skal identifiseres og motvirkes. Dersom dette er mulig, skal kunden informeres tydelig om interessekonflikten før avtale inngås».

Styrets oppfatning er at det foreligger klare brudd på denne regelen. Hvorvidt Rådgivers råd til kundene innebærer at Rådgivers og hans/hennes nye arbeidsgivers interesser faktisk er satt foran kundens interesser, har styret ikke tilstrekkelig informasjon til å kunne avgjøre. Like fullt foreligger en interessekonflikt som Rådgiver skulle ha fått på bordet ved å informere om de faktiske forhold knyttet til nytt ansettelsesforhold. Nå ble det gitt inntrykk av at Rådgiver var helt uten interesse i kundens valg i forlengelsen av de råd som ble gitt, hvilket er sterkt kritikkverdig. Rådgiver skulle ha unnlatt å ta kontakt med kundene og unnlatt å føre dem bak lyset mht. ansettelsesforholdet.

Styrets oppfatning er at Rådgivers handlinger innebærer grove brudd på God skikk-regel nr. 2 og nr. 6. Det er ikke holdepunkter for at kundene er blitt direkte skadelidende, iallfall ikke økonomisk, men markedets integritet og bransjens omdømme svekkes av slike handlinger. Imidlertid bidrar det at Bedriften melder forholdet inn til FinAut og at FinAut reagerer med adekvate sanksjoner overfor Rådgiver, til at disse skadevirkningene reduseres.

Styret finner etter en konkret vurdering at det foreligger brudd på God skikk-regel nr. 2 og nr. 6, at normbruddene er grove og at de har vært gjentakende. Styret finner det skjerpene at Rådgivers opptreden ut fra sakens opplysninger er utslag av en veloverveid handling.

Styrets konklusjon: Rådgiver fratras sin autorisasjon.

Fullstendig behandling er offentliggjort på FinAut's hjemmesider.

2020

Saken gjelder brudd på God skikk-regel nr. 2 og nr. 6, at normbruddene er grove og at de har vært gjentakende, samt at bruddene er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b).

Rådgiver er autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen i skadeforsikring, og har vært tilknyttet Bedriften som ansatt/franchisetaker/agent i mange år.

Bedriften anfører i hovedsak at Rådgiver har begått omfattende og alvorlige brudd på Bedriftens interne tegningsretningslinjer over lang tid og registret ufullstendige og/eller uriktige kundedetaljer. Bedriften opplyser at de ovennevnte bruddene blant annet har medført at urettmessig provisjon er utbetalt til Rådgiver, uriktig beregning av premie og potensielt uriktige skadeutbetalinger.

Rådgiver anfører i hovedsak at rutineene ikke var tydelig nok kommunisert, og at Rådgiver ikke har brutt rutinen etter at han/hun ble oppmerksom på denne. Rådgiver mener han/hun ikke har noen saker på seg ang. bevisste feil og at han/hun alltid har jobbet for hva som er best for Bedriften og kunden.

Styrets vurdering

I denne saken er det ikke bestridt at Rådgiver har begått en rekke brudd på Bedriftens tegningsretningslinjer. Etter styrets vurdering er dette klart i strid med God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet, som blant annet stadfester at kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell. Videre følger det av God skikk-regel nr. 6 om interessekonflikter at:

«Kundens interesser skal gå foran bedriftens og ansattes interesser. Interessekonflikter skal identifiseres og motvirkes. Dersom dette ikke er mulig, skal kunden informeres tydelig om interessekonflikten før avtale inngås.» Ved at Rådgiver får provisjon basert på tegnede forsikringer har Rådgiver en egeninteresse i å tegne flest mulig avtaler. At de regler som gjelder for tegninger etterleves er avgjørende for å motvirke de interessekonflikter som oppstår i den forbindelse.

Bedriften opplyser at Rådgiverens brudd blant annet har medført at urettmessig provisjon er utbetalt til Rådgiver, uriktig beregning av premie og potensielt uriktige skadeutbetalinger. Selv om det kan hevdes at det for enkelte av disse kundene ikke har vært en ulempe at Rådgiver har brutt tegningsretningslinjene, vil korrekte risikopremier og skadeutbetalinger generelt være i kundenes interesser. Samlet sett er styret av den oppfatning at Rådgiver ikke har satt kundenes interesser foran sine egne interesser, og at God skikk-regel nr. 6 om interessekonflikter er brutt.

Styret finner etter en konkret vurdering at det foreligger brudd på God skikk-regel nr. 2 og nr. 6, at normbruddene er grove og at de har vært gjentakende, samt at bruddene er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b).

Styret legger vekt på at bruddene har vært omfattende og alvorlige, og har pågått over lang tid. Det er ikke godtgjort at kundene er blitt direkte skadelidende, iallfall ikke økonomisk, men markedets integritet og bransjens omdømme svekkes av slike handlinger.

Bedriften har redegjort for hvordan Rådgiverens avlønning har blitt beregnet, herunder i hvilken grad avlønningen har vært salgsbasert og eventuelle kommentarer til hvordan Bedriftens belønningssystemer kan ha påvirket Rådgiveren når det gjelder etterlevelse av God skikk.

Et rent salgsbasert belønningssystem kan gi rådgivere uheldige incentiver til å ikke etterleve regelverket for å oppnå høyere salg og dermed økt provisjon. Selv om bedriftene har et ansvar etter God skikk for å unngå rutiner

og systemer (herunder belønningssystemer) som ikke bygger opp under reglene, vil dette ikke fritta rådgiverne for ansvar for å etterleve God skikk.

Rådgiver anfører at han/hun ikke har fått tilstrekkelig opplæring. Det at Rådgiver autorisert innebærer at vedkommende har fått opplæring i sitt ansvar, etikk og håndtering av interessekonflikter, og styret finner derfor ikke grunnlag for å legge vekt på dette.

Etter styrets vurdering er det skjerpene at bruddene er begått av en person med lang erfaring, og at Rådgivers praksis har fortsatt etter at bedriften tok det opp med Rådgiver. Styret finner derfor ikke å legge vekt på Bedriftens belønningssystemer i vurderingen av sanksjon i denne saken.

Etter en samlet vurdering har styret kommet til at Rådgiver fratras sin autorisasjon for tre år. Dette innebærer at Rådgiver må gjennomføre oppdatert opplæring og avlegge ny autorisasjonsprøve før en bedrift eventuelt kan aktivere Rådgivers autorisasjon på nytt etter denne perioden. Det er et vilkår at Rådgivers arbeidsgiver anbefaler dette og går god for at vedkommende er skikket, jf. regelverket § 3-8 h).

Styrets konklusjon

Rådgiver fratras sin autorisasjon for tre år.

Fullstendig behandling er offentliggjort på FinAuts hjemmesider.

Sak: Bedriften anfører i hovedsak at Rådgiver har løyet til kundene om hva Bedriftens vilkår ikke dekker, for at Arbeidsgivers egne vilkår skal fremstå bedre. Dette er klare brudd på God skikk-regel nr. 5 om informasjon. Bruddene har ifølge Bedriften skjedd i forbindelse med at Rådgiver har kontaktet kunder som har flyttet forsikringsavtaler fra Arbeidsgiver til Bedriften.

Bedriften anfører at Rådgivers brudd er grove, og at hans nedlatende omtale av andre forsikringsselskaper er ødeleggende for bransjens omdømme.

Det er anført at bruddene har skjedd flere ganger, men meldingen knytter seg til en konkret kunde. Bedriften har fremlagt e-postdialog mellom Rådgiver og kunde.

I Rådgivers svar til kunden skriver han blant annet at Bedriften ikke tilbyr like god forsikring som kunden har, at Bedriften ikke dekker visse typer skader mv., samt at egenandelene er høyere. Videre uttaler Rådgiver at Bedriftens kunder ikke er like tilfredse. Bedriften hevder at denne uttalelsen er misvisende og uredelig.

Rådgiver bemerker generelt at tiden som har gått siden gjør det noe vanskelig å fullstendig opplyse saken. Rådgiver understreker at saken tas på største alvor og han er opptatt av å bidra så ærlig, redelig og samarbeidsvillig som mulig.

Rådgiver anfører at hensikten med den aktuelle e-posten var å minne kunden på forskjellene i avtalene mellom de to forsikringsselskapene og at informasjonen som er gitt i e-posten er riktig og at det ikke er misvisende uttalelser. Han beklager dersom han har feiltolket vilkårene.

Når det gjelder uttalelsen om tilfredshet erkjenner Rådgiver at informasjonen ikke er korrekt.

Om God skikk-regel nr. 5 om informasjon, uttaler Rådgiver blant annet at han tar selvkritikk på at innholdet i e-posten ikke er godt nok verifisert før den ble sendt til kunden. Han anfører at han har opptrådt i god tro og i beste mening overfor kunden, men når innholdet er uriktig er dette uheldig både for Rådgiver selv og omdømmet til bransjen.

Styrets vurdering

Det følger av God skikk-regel nr. 5 at: *Informasjonen til kunden skal være korrekt, fullstendig og ikke misvisende.*

Rådgiver erkjenner at e-posten som ble sendt til kunden var uriktig på enkelte punkter, og styret legger dermed til grunn at Rådgiver har brutt God skikk-regel nr. 5.

Spørsmålet er om bruddene på God skikk-regel nr. 5 er alvorlige eller gjentakende, og egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon, til rådgivningen, saksbehandlingen eller til virksomheten.

Det er ikke klart hvilke opplysninger Rådgiver fikk fra kunden om dekningsgraden, og dermed er det ikke mulig å fastslå i detalj hvilken informasjon som er feil, ufullstendig eller misvisende. I sum er det imidlertid klart at Rådgiver har gitt opplysninger til kunden om forsikringsdekningen i et annet forsikringsselskap som var uriktige.

Opplysningene har slik styret forstår vært delvis basert på Rådgivers egen tolking av forsikringsvilkårene. Tolkningene blir imidlertid fremstilt som fakta, og det blir ikke gitt uttrykk for at det kan være tvil rundt påstandene. Det er ut fra sammenhengen klart at formålet med e-posten var å hindre at kunden byttet forsikringsselskap.

Informasjonskravene i God skikk, regel nr. 5, er av fundamental betydning for at kunden skal kunne ta en god og informert beslutning. Etter styrets vurdering tilsier dette at rådgivere bør være varsomme med å uttale seg negativt om forsikringsdekninger i andre forsikringsselskaper. Styrets vurdering er at Rådgivers e-post er egnet til å vilde kunden. Dette er i seg selv alvorlig.

Bedriften anfører at det er tale om gjentakende brudd, mens Rådgiver mener saken er et engangstilfelle basert på gjennomgang av andre saker sammen med sin leder. Det er ikke dokumentert at Rådgiver har brutt God skikk i andre saker, og Styret legger derfor til grunn at det ikke er tale om gjentakende brudd.

Etter styrets vurdering er det ikke tvilsomt at det å gi uriktige opplysninger om andre forsikringsselskapers dekning er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten.

Styret finner etter en konkret vurdering at det foreligger et alvorlig brudd på God skikk-regel nr. 5, som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b). Styret vil for ordens skyld bemerke at det i forarbeidene til forsikringsavtaleloven ses alvorlig på et selskaps feilinformasjon om et annet selskaps produkter.

Vurdering av sanksjoner

Det er ikke grunnlag for å hevde at kunden har blitt skadelidende, men dette kan uansett ikke være avgjørende da markedets integritet og bransjens omdømme svekkes av slike handlinger.

Bruddet på God skikk er som nevnt vurdert å være alvorlig, men samlet sett mener styret at det ikke er tale om særlig grove handlinger som kan begrunne fratakelse av autorisasjon. I denne vurderingen legger styret særlig vekt på at det ikke er dokumentert at Rådgiver har begått gjentakende brudd og at Rådgiver ikke har lang erfaring fra bransjen. Rådgiver er heller ikke tidligere ilagt advarsel eller andre sanksjoner fra FinAut.

I positiv retning legger styret vekt på at Rådgiver på eget initiativ har orientert Arbeidsgiver om Meldingen, og har gjennomgått sin praksis sammen med sin leder. Styret legger også vekt på at Rådgiver har erkjent at hans opptreden har vært uheldig for han selv og omdømmet til bransjen.

FinAut har bedt Bedriften redegjøre for hvordan Rådgiverens avlønning har blitt beregnet. Etter styrets vurdering er det positivt for markedets integritet og bransjens omdømme at Rådgiver ikke har hatt økonomiske incentiver til å opptre i strid med God skikk.

Autoriserte rådgivere gjennomgår opplæring om kravene til informasjon, og har et selvstendig ansvar for å etterleve God skikk.

Styrets konklusjon

Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Arbeidsgiver å sørge for at Rådgiver gis tilleggsopplæring i etterlevelse av God skikk i salgssituasjoner, herunder i tilfeller hvor kunder har valgt å bytte til en annen forsikringsleverandør. Arbeidsgiver har frist med å sende redegjørelse for gjennomført opplæring til FinAut.

Fullstendig behandling er offentliggjort på FinAuts hjemmesider.

Sak: Rådgiver ble autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen i skadeforsikring for noen år siden, og har vært ansatt i Arbeidsgiver omtrent tilsvarende lenge.

Bedriften anfører at Rådgiver har lagt opp sin egen innboforsikring, med en rabatt han ikke hadde krav på. Avtalen ble akseptert av en annen rådgiver. Rådgiver har også endret betalingsfrekvens på sin egen avtale fra kvartalsvis til månedlig betaling. Videre anfører Bedriften at Rådgiver har endret "gyldig til dato" på sin egen bilforsikring. Konsekvensen av denne endringen er at Rådgiver ville fått en større bonus (rabatt) på forsikringen tidligere enn han har krav på. I tillegg ble det lagt inn helkunderabatt av en annen rådgiver som Rådgiver ikke hadde krav på.

Bedriften anfører at tilliten til rådgiver er svekket som følge av de ovennevnte bruddene på de etiske retningslinjene.

Rådgiver anfører i hovedsak at rabattene er lagt inn i god tro. Når det gjelder samlerabatten trodde Rådgiver at en forsikring som ansatte skulle telle med, og at han dermed var berettiget rabatten. Rådgiver anfører videre at veldig mange andre i samme avdeling i Bedriften har vært av samme oppfatning. Rådgiver endret selv på betalingsfrekvensen på forsikringene fra kvartalsvis til månedlig da høyere faste utgifter medførte at månedlig betaling var et bedre alternativ. Angående bilforsikringen og endring av hovedforfall uttaler Rådgiver at dette beklagelig nok ble gjort ved en feil.

Styrets vurdering

God skikk gjelder for FinAuts medlemsbedrifter ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet. Denne saken gjelder ikke forhold som har direkte forbindelse med kundebehandling, og det er derfor relevant å vurdere om Rådgiveren har begått alvorlige eller gjentakende brudd på andre relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon.

Styret er av den oppfatning at det er en generell adferdsnorm i bransjen at ansatte ikke skal administrere sine egne avtaler – nettopp for å motvirke interessekonflikter.

Rådgiver erkjenner at han har lagt inn rabatter på egne forsikringer som han ikke hadde krav på, men at han har vært i god tro. Styret legger derfor til grunn at Bedriftens beskrivelse knyttet til rabattene er riktig.

Uriktig bruk av rabatter kan utgjøre en interessekonflikt mellom kundene og ansatte. Dette har sammenheng med at dersom ansatte unyttet sin posisjon til å få høyere rabatter enn de har krav på kan dette svekke tilliten til rådgiveren, bedriften og bransjen for øvrig.

Selv om det kan hevdes at det ikke har vært en direkte ulempe for kundene at Rådgiver har brutt retningslinjene for rabatter og de etiske retningslinjene, vil etterlevelse av slike adferdsnormer generelt være i kundenes interesse.

Rådgiver har lagt inn urettmessig krav på rabatt, samt endret "gyldig til dato" på sin egen bilforsikring som medfører høyere rabatt. Styret har derfor kommet til at bruddene er gjentakende, selv om saken grunnleggende sett gjelder samme forhold.

Etter styrets vurdering er det at ansatte misbruker sin stilling til å få urettmessige rabatter egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten, og dette er etter styrets oppfatning alvorlig.

Styret finner etter en konkret vurdering at det foreligger gjentakende og alvorlige brudd på andre relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b).

Vurdering av sanksjoner

Det er ikke grunnlag for å hevde at kundene har blitt skadelidende, men dette kan uansett ikke være avgjørende da markedets integritet og bransjens omdømme svekkes av slike handlinger.

Bruddet på God skikk er som nevnt vurdert å være alvorlig, men samlet sett mener styret at det ikke er tale om særlig grove handlinger som kan begrunne fratakelse av autorisasjon. I denne vurderingen legger styret særlig vekt på at Rådgiver ikke har lang erfaring fra bransjen. Rådgiver er heller ikke tidligere ilagt advarsel eller andre sanksjoner fra FinAut.

Autoriserte rådgivere gjennomgår opplæring om interessekonflikter og etikk, og har et selvstendig ansvar for å etterleve God skikk.

Etter en samlet vurdering har styret kommet til at Rådgiver ilegges advarsel.

Styrets konklusjon

Rådgiver ilegges advarsel.

Sak: Når er en samtale med en rådgiver bare en samtale og når får du et råd

-Dette var en av flere problemstillinger styret i FinAut behandlet i mai.

Bedriften som meldte saken mente at en autorisert rådgiver AFR (sparing og investering) i e-poster og telefonsamtaler hadde gitt råd i enkeltaksjer uten produktgodkjenning og gitt rådgivning uten dokumentert egnethetsvurdering.

Bedriften mener dette er brudd på bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling, samt brudd på bedriftens egne retningslinjer.

Rådgiver på sin side mener at dette kun var innledende samtaler hvor rådgiver er kundens sparringspartner og gir generelle råd som ikke er for rådgivning å regne. Videre mener rådgiver at det ikke er formkrav til dokumentasjon i møter som ikke leder til salg. Rådgiver mener også at opplæringen har vært mangelfull og at det har vært et høyt salgspres.

God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet og God skikk-regel nr. 4 om grunnlag og behovsanalyse

Styret skriver i sin vurdering:

Når det gjelder spørsmålet om rådgiver har gitt råd i enkeltaksjer selv om dette ikke inngår i bedriftens produktspekter, og om rådgiver har ytt rådgiving uten at det er gjennomført egnethetsvurdering, legger styret til grunn at God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet og God skikk-regel nr. 4 om grunnlag og behovsanalyse er særlig aktuelle.

Det første spørsmålet er om rådgiver har gitt investeringsråd knyttet til enkeltaksjer. Med investeringsrådgiving menes "personlig anbefaling" til en kunde, på kundens eller verdipapirforetakets initiativ, om en eller flere transaksjoner i forbindelse med "bestemte finansielle instrumenter", jf. verdipapirhandelloven § 2-3 fjerde ledd. Det er ikke tvilsomt at rådgiver har anbefalt/foreslått investeringer i enkeltaksjer til kunder. Dette er heller ikke bestridt av rådgiver. Problemstillingen er om det er ytt investeringsrådgiving i lovens forstand.

Personlig anbefaling - kundens berettigete oppfatning

Det sentrale i vurderingen av om det er ytt investeringsrådgiving er at rådet må være en "personlig anbefaling", som da enten fremlegges som egnet for kunden eller basert på en vurdering av kundens omstendigheter, jf. blant annet kommisjonsforordning 2017/565. I vurderingen skal kundens perspektiv tas i betraktning, altså er det relevant om kunden berettiget oppfatter at den får et råd. Slik definisjonen blir praktisert, skal det etter omstendighetene ikke mye til før personlig kontakt med en kunde om konkrete finansielle instrumenter anses som en personlig anbefaling.

Styrets vurdering er at rådgiver har ytt investeringsrådgiving i enkeltaksjer. Bedriften har opplyst at enkeltaksjer ikke inngår i bedriftens produktspekter, og at det derfor ikke foreligger noen produktgodkjenning i henhold til verdipapirhandellovens regler. At det likevel er ytt investeringsrådgiving i enkeltaksjer, er etter styrets vurdering brudd på God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet og God skikk-regel nr. 4 om grunnlag og behovsanalyse.

Når skal det gjøres en egnethetsvurdering

Det følger av verdipapirhandelloven § 10-15 første ledd at verdipapirforetak som yter investeringsrådgiving, skal innhente nødvendige opplysninger om kundens eller den potensielle kundens kunnskap og erfaring fra det aktuelle investeringsområdet, samt kundens finansielle situasjon og investeringsmål, herunder kundens risikotoleranse og evne til å bære tap. Undersøkelsene skal sette foretaket i stand til å anbefale den investeringstjenesten og de finansielle instrumentene som egner seg for vedkommende, og spesielt at de er i samsvar med kundens risikotoleranse og evne til å bære tap.

Styrets vurdering er at egnethetsvurdering skal gjennomføres før rådet gis, uavhengig av om kunden velger å investere på bakgrunn av rådet eller ikke. Kunden skal dessuten motta en skriftlig erklæring om egnethet, jf. verdipapirhandelloven § 10-17 tredje ledd.

På bakgrunn av ovennevnte er styrets vurdering at rådgiver har unnlatt å etterleve kravene til egnethetsvurdering. Dette er klare brudd på verdipapirhandelloven, og representerer også brudd på God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet og God skikk-regel nr. 4 om grunnlag og behovsanalyse.

Skal rådgiver fratras sin autorisasjon eller få en advarsel, styrets vurdering av sanksjoner

Bruddene på God skikk er som nevnt vurdert å være alvorlige og gjentakende. Videre har rådgiver lang erfaring fra bransjen, og han burde være godt kjent med de reglene som gjelder på området. Styret understreker at autoriserte rådgivere gjennomgår opplæring, og har et selvstendig ansvar for å etterleve God skikk. Styret finner det kritikkverdig at rådgiver synes å mangle grunnleggende kunnskap om de kravene som gjelder for investeringsrådgiving, uavhengig av om kunden velger å investere.

Styret har vurdert om rådgiver bør fratras sin autorisasjon for en periode, men etter en samlet vurdering har styret kommet til at handlingene ikke er så grove at en så inngripende sanksjon som fratakelse av autorisasjon er nødvendig. Styret har her lagt vekt på at rådgiver ikke tidligere er ilagt advarsel eller andre sanksjoner fra FinAut. På bakgrunn av ovennevnte er styrets konklusjon at rådgiver ilegges advarsel. Styret vurderer det også slik at rådgiver må avlegge og bestå kunnskapsprøven i sparing og investering (AFR) før rådgivers autorisasjon kan aktiveres på nytt.

Saken gjaldt også råd utenfor fast utsalgssted og at rådgiver har gitt misvisende, lite balansert og potensielt villedende informasjon om bedriften til potensiell kunde.



Finansnæringens Autorisasjonsordninger

Post PB 2572 Solli, 0202 Oslo **Besøk** Hansteens gt. 2, Oslo

Telefon +47 23 28 42 00 **Web** www.finaut.no **E-post** post@finaut.no