

## **BAKGRUNN OG SAKSBEHANDLING**

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok vinteren 2022 melding (Meldingen) fra medlemsforetaket (Bedriften) om en rådgivers (Rådgiver) mulige brudd på "God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling", jf. FinAuts regelverk § 3-8.

FinAut oversendte Meldingen med dokumentasjon til Rådgiver. Rådgiver svarte, og Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse. Bedriften og Rådgiver har dermed hatt innsynsrett i saksdokumentene fremlagt for FinAut og fått anledning til å uttale seg.

Disiplinærutvalget finner at saken er godt nok opplyst og for øvrig er egnet for behandling i FinAut, jf. FinAuts regelverk § 3-8 c) og g).

## **SAKSFREMSTILLING**

### **Innledning**

Rådgiver ble autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen for skadeforsikring for flere år siden og personforsikring for en stund siden.

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 c) ble Rådgivers status satt til "hvilende" av FinAuts administrasjon ved mottak av Meldingen. På bakgrunn av en foreløpig gjennomgang av sakens dokumenter endret Disiplinærutvalget Rådgivers status til «aktiv».

Rådgiver er ikke lenger tilknyttet Bedriften.

Rådgiver er ikke tidligere ilagt advarsel eller andre sanksjoner fra FinAut.

### **Bedriftens anførsler**

Bedriften har et invitasjonsprogram (...)

Bedriften anfører at Rådgiver har (...), og at Rådgiver dermed har utnyttet konseptet (...).

Videre anfører Bedriften at Rådgiver urettmessig og i strid med arbeidsavtalen har drevet aktivt salg mot tidligere kunder hos ny arbeidsgiver, og at flere kunder som følge av dette har flyttet sine forsikringsavtaler til Rådgivers nye arbeidsgiver. Bedriften uttaler at det vil være et omdømmetap for Bedriften fordi kundene blir kontaktet av tidligere rådgiver, og at dette er et brudd på kundens krav på konfidensialitet.

## **Rådgivers anførsler**

Rådgiver uttaler at det ble gjort feil i (...), men feilen ble rettet opp da Rådgiver ble gjort oppmerksom på feilen. Dette er ikke nærmere kommentert av Bedriften.

Angående kontakt mot tidligere kunder anfører Rådgiver at Rådgiver ikke har vært proaktiv ut mot sine tidligere kunder. Kundene har selv initiert kontakt med Rådgiver. Dette kan dokumenteres med (...). Rådgiver uttaler at når kunden ønsker å bytte forsikringsselskap, er dette uproblematisk. Bedriften har til dette kommentert at det kan være riktig at noen kunder selv har kontaktet Rådgiver, men fastholder at Rådgiver i stor utstrekning har tatt aktiv kontakt.

## **DISIPLINÆRUTVALGETS VURDERING**

### **Vurdering av brudd på God skikk**

Disiplinærutvalget i FinAut skal ta stilling til om Rådgiver har begått alvorlige eller gjentatte brudd på God skikk eller på andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon, til rådgivningen, saksbehandlingen eller til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav c). Disiplinærutvalget skal ifølge samme bestemmelse så ta stilling til om eventuelt brudd skal ilegges sanksjon.

Rådgiver har ikke bestridt at Rådgiver har brutt Bedriftens retningslinjer i tilknytting til invitasjonsprogrammet. Brudd på interne retningslinjer kan også medføre brudd på God skikk, men i dette tilfeller finner Disiplinærutvalget at det ikke fremkommer opplysninger som tilsier at Rådgiver har begått alvorlige eller gjentatte brudd på God skikk eller på andre sentrale atferdsnormer.

Når det gjelder Rådgivers kontakt med tidligere kunder, er begge parter enig om at Rådgiver ikke hadde anledning til å kontakte tidligere kunder (...). Rådgiver har imidlertid bestridt Bedriftens anførsler om at Rådgiver urettmessig har kontaktet kunder med den hensikt å få kundene til å flytte sine avtaler til Rådgivers nye arbeidsgiver. Rådgiver anfører at kundene har kontaktet Rådgiver på eget initiativ.

Disiplinærutvalget er av den oppfatning at brudd på avtaler som begrenser Rådgivers adgang til å kontakte tidligere kunder ved opphør av arbeidsforhold, ikke i seg selv vil være brudd på God skikk. Brudd på God skikk må vurderes konkret og kan eksempelvis være aktuelt dersom en rådgiver i slike situasjoner ikke overholder de krav som gjelder for kundebehandling, herunder God skikk regel nr. 4 om grunnlag og behovsanalyse.

Disiplinærutvalget vurderer at det i denne saken ikke fremkommer opplysninger som tilsier at Rådgiver har brutt God skikk i forbindelse med at tidligere kunder har flyttet sine avtaler til Rådgivers nye arbeidsgiver.

Brudd på retningslinjer knyttet til håndtering av kundeopplysninger kan også medføre brudd på God skikk, jf. God skikk regel nr. 3 om personvern. Bedriften anfører at Rådgiver har brutt kundens krav på konfidensialitet, men det fremkommer også at det er tale om kunder som Rådgiver har kjennskap til fra tidligere. Etter Disiplinærutvalgets vurdering er det ikke dokumentert brudd på bestemmelser om personvern.

Disiplinærutvalget finner dermed at Rådgiver ikke har begått alvorlige brudd på God skikk og andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav c. Rådgiver ilegges derfor ingen sanksjoner.

### **DISIPLINÆRUTVALGETS KONKLUSJON**

Rådgiver har ikke begått alvorlige brudd på God skikk og andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten.

Avgjørelsen kan påklages av Rådgiver til det særskilte klageorganet innen fire uker etter at Disiplinærutvalgets avgjørelse ble meddelt Rådgiver, jf. regelverket § 3-8 c) siste ledd.