

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2019-07-03
2019:24SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens.

SKÄLBakgrund

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

Företaget har anmält att licenshavaren har undanhållit information och dokumentation i samband med beslut och utbetalning av bolånekrediter, vilket lett till att företaget har vilseletts att betala ut bolån vid två tillfällen. Vidare har företaget anmält att licenshavaren i tre ärenden har använt sin privata e-post och mobiltelefon för kundkommunikation, innefattande personuppgifter, vilket enligt företaget utgjort ett brott mot banksekretessen och mot företagets regler om informationssäkerhet.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott begärt att disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens.

Företaget har anfört i huvudsak följande:

Företaget noterade i början av 2019 att ett belånat objekt hade åsatts ett värde som understeg den köpeskilling som låg till grund för kreditbeslut. En rad brister upptäcktes då i licenshavarens hantering av ärendet. Till följd av bristerna granskades även övriga av licenshavarens handlagda ärenden. Företaget konstaterade att åtminstone ytterligare ett ärende hade hanterats på motsvarande bristfälliga sätt. I samband med granskningen framkom att licenshavaren hade använt sin privata e-post för att skicka kundinformation. – I det första ärendet hade ett lån betalats ut i slutet av 2018, avseende köp av en lägenhet. Vid företagets värdering några dagar efter köpet värderades lägenheten till ett betydligt lägre belopp än det utbetalade lånebeloppet. Ingen av kunderna har bokfört sig på adressen och

säljaren har aldrig varit bokförd där. Kontantinsatsen uppgavs komma från en lägenhetsförsäljning. Vid granskning misstänktes överlåtelseavtalet vara förfalskat. Detta bekräftades genom att mäklarfirmen, vars brevpapper använts, uppgav att det inte sålt det aktuella objektet. Även övrigt underlag som använts i ärendet misstänktes vara förfalskat, då det kommit in flera versioner av arbetsgivarintyg, lönespecifikationer och överlåtelseavtal. Licenshavaren har tagit emot handlingarna i omgångar till sin e-post i företaget. Han har besvarat endast 3 av 14 e-postmeddelanden. – Beträffande dokumentationen i ärendet kan följande konstateras. Försäljningsavtalet avseende den bostadskunden uppgav sig sälja skickades in i två versioner med två olika mäklarfirmers loggor. Dessa framgick på avtalens första sida. I den första versionen var Mäklare X angiven och i den andra Mäklare Y. På en sida i den andra versionen hänvisas dock fortsatt till Mäklare X. Licenshavaren sparade den andra versionen i låneakten. En av låntagarna skickade in lönespecifikationer från samma arbetsgivare men med olika layout. En av specifikationerna var felsummerad. Den lönespecifikation som sparades i låneakten var korrekt summerad. Den andra låntagaren skickade in intyg och lönespecifikationer som innebar arbete på heltid hos två olika arbetsgivare. Intyget avseende en av arbetsgivarna kom in i fyra olika versioner med olika loggor, layout och belopp avseende månadslön. En lönespecifikation sparades i låneakten. Inget av intygen visar samma månadslön som lönespecifikationen. – På begäran av licenshavaren skickade mäklaren över en passkopia avseende den ena låntagaren. Passet var giltigt fram till i februari 2019. Mäklaren skickade senare även in en ID-handling avseende den andra låntagaren. Samma handlingar skickades sedan in av låntagarna själva. Ingen av dessa handlingar var vidimerad. Därefter inkom pass som var vidimerade av mäklarens kollega. Passet var utfärdade under 2018. Det ena är numera spärrat. E-postmeddelandet med passkopiorna vidarebefordrades till en kollega till licenshavaren. Kollegan sparade e-postmeddelandet i låneakten. – Licenshavaren frågade vid telefonsamtal med kunderna varför det inte fanns några tidigare lån i UC. Enligt anteckning i ärendet förklarades detta med att låntagarnas föräldrar hjälpt till med köpet av den tidigare bostaden. Det kan konstateras att det telefonnummer som användes för detta samtal inte tillhörde kunden. Licenshavaren har gjort noteringar i kundhanteringssystemet om olika telefonsamtal med kunderna. Samtalen har dock inte gått att finna i arbetstelefonen. I två fall har samtal med kunderna noterats med datum innan de spelats in. Flera av de inkomna e-postmeddelandena från kunderna har inte noterats i kundhanteringssystemet.

Det andra ärendet avsåg ett lån om som betalades ut till kunderna i början av 2019 för köp av en fastighet. Enligt kunderna kom kontantinsatsen från en lägenhetsförsäljning. De dokument som kommit in i ärendet misstänks vara förfalskade då de kommit in i flera olika versioner. – Beträffande dokumentationen i ärendet kan konstateras följande. Försäljningsavtalet inkom i två versioner med olika köpeskillingar. Låntagarna skickade in intyg och lönespecifikationer som innebar att envar av dem arbetade heltid hos vardera två olika arbetsgivare. För båda låntagarna sparades endast lönespecifikation från en av deras respektive arbetsgivare. I det ena fallet är lönespecifikationen felsummerad. Även i detta ärende saknas noteringar om inkomna e-postmeddelanden. Underlag till information som

noterats i låneakten går inte att hitta varken i företagets arbetstelefon eller i sparade e-postmeddelanden.

Licenshavaren har vid samtal med företaget uppgett att han inte minns mycket av ärendena och att han hade många pågående ärenden under aktuell period. Företaget konstaterar att licenshavaren inte har haft högre arbetsbelastning än någon annan och att han hanterat färre ärenden än genomsnittet. Han berättade i fråga om det första ärendet att en av kunderna oannonserat kom in till kontoret den 1 februari 2019 för att hämta handlingar med anledning av ett pågående kravärende. Detta noterade licenshavaren i ärendet kl. 08.40, men kunden kom till kontoret först kl. 09.59 enligt besöksloggen. Licenshavaren har även uppgett att hans arbetssätt är att sent i processen samla ihop de underlag som inkommit inför kreditbeslut. Hans påstående i detta avseende stämmer alltså inte. Oavsett hög arbetsbelastning får inkomna handlingar inte hanteras på det sätt som skett. Licenshavaren har uppgett att han använt sin privata e-post och mobiltelefon enbart i syfte att digitalisera dokument för att sedan föra in dem i kundhanteringssystemet. De dokument han uppgett att han digitaliserat hade sedan tidigare kommit in från kunden via e-post, så behovet att digitalisera dokumenten fanns inte.

Baserat på hur de inkomna dokumenten förändrats under handläggningen av ärendena är det uppenbart att de inte är korrekta. Licenshavaren har dock inte ifrågasatt varför dokumenten justerats och uppgiven arbetsgivare förändrats. Han har inte fört informationen vidare genom exempelvis noteringar i kundhanteringssystemet, utan i stället själv valt ut och tillgängliggjort endast ett fåtal av de inkomna dokumenten. Detta har försvårat för kredithandläggaren att upptäcka att handlingarna varit förfalskade. Agerandet står i direkt strid med den dualitetsprincip som företaget tillämpar. I de aktuella ärendena har kredithandläggaren endast fått del av utvalda versioner av ingivna dokument och helt saknat kännedom om att dokumenten inkommit i olika versioner. Informationen om att dokumenten hade förändrats och presenterats i olika versioner var väsentlig för kreditbesluten. Hade ansvarig kredithandläggare i ärendena haft tillgång till samtliga dokument och information hade bolåneansökningarna avslagits. Försäljningsavtal är det dokument som ligger till grund för att bedöma om kontantinsatsen är legitim eller inte. Hade inte försäljningsavtalen presenterats i de båda ärendena hade kontantinsatsen ansetts misstänkt och inte accepterats av företaget.

Företaget misstänker att det blivit utsatt för bedrägeri. Genom att bolånen har utbetalats riskerar företaget att lida ekonomisk skada. I det första ärendet saknar företaget säkerhet för en del av det utbetalade lånet och risken för en kreditförlust är uppenbar. Förfarandet har även medfört risk för att konsumenter erhållit bolån som de inte har ekonomiska förutsättningar att återbetala, vilket ytterst kan resultera i att de pantsatta bostäderna måste säljas på exekutiv auktion. Därigenom riskerar företaget ytterligare kreditförluster. Vidare riskerar företaget genom det inträffade att omedvetet ha medverkat till penningtvätt. Det kan i sin tur medföra sanktioner från tillsynsmyndigheten. Det kan också medföra att allmänhetens förtroende för företaget rubbas för det fall misstankar eller rykten uppstår om

att företaget bidragit till någon form av penningtvätt. Företaget har genom licenshavarens agerande även brutit mot den lagstadgade banksekretess som företaget lyder under. – Agerandet i ärendena strider mot företagets interna regler om kundkännedom, kreditregler samt etiska riktlinjer. Att använda privata kommunikationskanaler strider mot lagstadgad banksekretess och mot företagets interna regler om sekretess och informationssäkerhet. – Licenshavaren har sagt upp sig från sin anställning i företaget.

Licenshavaren har medgett de faktiska omständigheterna men bestritt att hans agerande varit uppsåtligt. Han har anfört i huvudsak följande:

Ärendena som granskats hanterade han under en period då han var utsatt för väldigt hög arbetsbelastning och led av stressymptom. Under samma period gick en familjemedlem bort och en annan hade diagnostiserats med en allvarlig sjukdom. När han nu ser konsekvenserna ångrar han att han inte uppsökte läkare. Han var vid denna tidpunkt disträ och led av dåligt minne, dålig koncentration och nedstämdhet. Han har känt en stor press att leva upp till företagets krav på antalet handlagda ärenden och samtidigt kunna möta kundernas behov. Han minns inte vad avsaknaden av dokumentation eller missarna med att föra in handlingar i kundhanteringssystemet beror på. Eventuellt har han planerat att hantera det i efterhand på grund av arbetsbelastningen. Han minns inte att han märkte någon skillnad på de köpeavtal som inkom. Bristerna avseende dualitetsprincipen kan endast förklaras med att han trott sig presentera samtliga handlingar. – Han har inte tänkt på att företaget eller kunder kunde utsättas för risk när han skickat e-post till sitt privata e-postkonto. Det har enbart gjorts i syfte att digitalisera dokumenten för att sedan föra in dem i kundhanteringssystemet. Syftet var aldrig att föra vidare dokumenten till någon utomstående. – Bristerna i handläggningen visar ett tydligt samband med de stressymptom han led av vid tillfället. Han har inte agerat utifrån egen vinning eller för att skada företaget. Han förstår allvaret i de risker företaget tar upp, men ingen skada har i dag uppstått för någon kund eller för företaget. Han har hela tiden varit av uppfattningen att han följt gällande regler. Han vill att nämnden beaktar att han på eget initiativ valde att lämna sin anställning och ta konsekvenserna av sitt handlande. Han har arbetat som bolånehandläggare i fyra år och förstår hur det inträffade framstår utifrån, men han älskade sina arbetsuppgifter och hoppas att kunna återgå till denna typ av tjänst igen. Han anser att påföljden bör kunna stanna vid en varning eller en tillfällig återkallelse av licensen. Under bättre förhållanden kommer han att kunna leva upp till de krav som ställs på licenshavare.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Disciplinnämnden finner det utrett att licenshavaren i två kreditärenden underlåtit att redovisa allt underlag och att han underlåtit att dokumentera flera olika händelser samt att han har använt sin privata e-post och mobiltelefon för att hantera information innehållande uppgifter om kunder i företaget.

Licenshavarens hantering av kunduppgifter i egen privat e-post och via privat mobiltelefon strider mot reglerna i företagets instruktion för informationssäkerhet, vilka har stöd i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd. Det har emellertid inte framkommit att uppgifterna har röjts till någon obehörig. Det är därmed inte visat att licenshavaren har brutit mot reglerna om banksekretess (jfr 1 kap. 10 § lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse).

Av företagets uppgifter framgår att de olika versionerna av dokumenten i ärendena – särskilt överlåtelseavtalen, arbetsgivarintygen och lönespecifikationerna – markant har avvikit från varandra. Vid en korrekt hantering borde avvikelserna ha identifierats och lett till misstankar beträffande dokumentens riktighet samt föranlett utredningsåtgärder. Samtliga versioner av dokumenten borde dessutom ha sparats och alla handläggningsåtgärder noterats i kundhanteringssystemet. Licenshavarens underlåtenhet i dessa avseenden har utgjort allvarliga brister i hanteringen av kreditärendena. Agerandet står i direkt strid med reglerna i företagets kreditinstruktion, kundskyddspolicy och instruktion avseende åtgärder mot penningtvätt vilka regler grundas på lag.

Licenshavaren har allvarligt åsidosatt vad som ålegat honom i tjänsten. Genom hans agerande har företaget riskerat att utnyttjas för penningtvätt och i övrigt utsättas för brott. Eftersom krediterna beviljats på bristfälligt underlag riskerar företaget också ekonomisk skada. Vidare har hans handlande kunnat medföra att förtroendet för företaget och finansmarknaden i stort allvarligt skadas.

Disciplinnämnden delar utskottets uppfattning att överträdelserna är så allvarliga att licenshavaren inte kan anses lämplig som licenshavare. Hans licens bör därför återkallas. Det som licenshavaren anfört om sina personliga förhållanden vid tiden för överträdelserna föranleder ingen annan bedömning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, bolagsjuristen Mats Beckman, civilekonomen Ragnar Boman, f.d. chefsjuristen Jan Persson och justitierådet Kristina Ståhl.