

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2020-01-07  
2020:01SwedSec Licensiering AB  
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens.

**SKÄL**Bakgrund

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

Företaget har anmält att licenshavaren i 30 bolåneärenden inte har följt företagets regler i fråga om hantering av kreditärenden, bl.a. i fråga om inkomstskillnader och kontroller av underlag från kund, samt regler gällande kundkännedom och andra åtgärder till motverkande av penningtvätt och finansiering av terrorism.

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

*Företaget* har anfört i huvudsak följande:

Ärendet aktualiserades i mitten av september 2018 då två kunder som utreddes för bedrägeribrott hade fått lån beviljade. Båda ärendena hade handlagts av licenshavaren. Hon stängdes av från sin tjänst och har sedermera avskedats. – Vid halvårskontroll, där handläggarna granskas mer ingående, uppdagades att licenshavaren i förhållande till andra anställda var överrepresenterad i fråga om antalet beviljade lån med större inkomstskillnader. Genomgående visar företagets utredning att det har funnits ett mönster med falska arbetsgivarintyg, överifierade kontantinsatser och stora avvikande inkomstskillnader.

Under tiden den 21 september 2017 till den 20 september 2018 har licenshavaren beviljat 63 bostadslån. Hon har själv ansvarat för samtliga krediter inom sin limit. I 30 av ärendena förekommer en avvikelse på över 30 procent mellan kundens uppgivna inkomst och den inkomst som framgår av kreditupplysningen, vilket företagets kreditssystem vid aktuell tid varnade för (i dag går gränsen redan vid 1 procents avvikelse). Då ska skälet till inkomstskillnaden dokumenteras med styrkta underlag, såsom anställningsbevis, lönebesked eller kontroll med arbetsgivaren. Licenshavaren har tagit emot underlag men inte gjort kontroller för att verifiera dem.

Olika versioner av företagets kreditregler har gällt under licenshavarens anställningsperiod. När nya kreditinstruktioner uppdateras skickas de till de anställda med rödmarkerade ändringar. Utöver detta tas ändringarna upp i företagets månadsbrev, och vid större förändringar informeras anställda genom fysiska besök på kontoren.

Av de ärenden som granskats innehöll 20 falska arbetsgivarintyg och 22 inkomstavvikelser över 60 procent. I 15 ärenden har inkomstavvikelsen varit över 100 procent, vilket är en betydande avvikelse i förhållande till snittet på 2,6 ärenden för övriga anställda. Jämförelsen är gjord i förhållande till samtliga kredithandläggare på avdelningen vid samma tidpunkt. Denna överrepresentation med avvikelser förekom regelbundet under hela den tid licenshavaren var anställd. De 15 ärendena avsåg 21 kunder. Åtta av dessa var nolltaxerade. I sådana situationer ställer de interna reglerna tydliga krav på information och dokumentation.

Det framgår även av utredningen att licenshavaren vid ett tillfälle tagit emot arbetsgivarintyg per e-post från en tredje part, alltså inte från kunden eller från det företag som sägs ha utfärdat intyget. Intyget har bekräftats vara falskt. Det aktuella e-postmeddelandet återfanns i licenshavarens mapp "borttagna objekt".

Licenshavaren menar att hon fick hög beviljningsrätt efter kort tid, men det var i enlighet med företagets rutin och baserades på hennes tidigare erfarenheter, meriter och prestation. Vidare menar licenshavaren att det är märkligt att kreditavdelningens månadskontroll inte reagerat på avvikelserna. Det beror på att denna kontroll endast avser avvikelser som framgår i kreditssystemet, men om kalkylen är positiv och arbetsgivarintyg finns så är detta korrekt enligt systemet. Licenshavaren har tagit sig runt kontrollerna genom att höja inkomster baserat på falska arbetsgivarintyg, vilket uppdagades vid de mer omfattande kontrollerna. Kreditavdelningen tar inte över ansvaret från handläggarna vad gäller beviljning, kontroll och dokumentation av underlag. Ärenden som måste hanteras i kreditkommittén kontrolleras dock i sin helhet av kommittén, som avslår eller beviljar ansökan. Inget av de aktuella kreditärendena har dock hänvisats till kreditkommittén.

Licenshavaren har uppgett att en kollega informerat om att kontroll av kontantinsatsers ursprung inte behövde dokumenteras eller utredas, om det framgick av kreditupplysningen att den kom från en bostadsförsäljning. Företaget bestrider detta då det bryter mot regelverken. Licenshavaren har för övrigt i endast två av de aktuella ärendena noterat att

kontantinsatsen kom från bostadsförsäljning. Företaget bestrider att chefer ska ha tagit beslut om att få in nya kunder på bekostnad av interna och externa regelverk. – Samtliga ärenden företaget valt att lyfta i anmälan är handlagda av licenshavaren från den inkommande ansökan med dokumentation, bedömning samt noteringar vid beviljning. Av dessa är 18 beviljade av licenshavaren ensam och samtliga kontroller är utförda av henne. Det är enligt företagets rutin handläggaren som ansvarar för kontrollen av arbetsgivarintyg och den ska utföras på samma sätt oavsett om kommunikationen med kunden är digital eller fysisk.

Handläggare ska vara uppmärksamma på nya kunder med större kontantinsatser, stora inkomstavvikelser och anställningsdatum under de senaste tolv månaderna. Vid tveksamma underlag för inkomst ska arbetsgivarintyg kontrollringas och handläggarna ska begära kontoutdrag som redovisar tre insatta månadslöner. I början och i mitten av år 2018 gjorde företaget två extra e-postutskick med kompletterande instruktion till de anställda om ändrade rutiner med anledning av Finanspolisens varning om att företag utnyttjas för att bevilja bolån till personer på falska grunder. Av utskicken framgick att handläggare ska granska inkomna underlag ordentligt. Vid kontroll av arbetsgivarintyg ska en notering ske i företagets system med uppgifter bl.a. om vilka personer som kontaktats. Inte i något av de 30 utredda ärendena med väsentlig inkomstskillnad framgår att kontrollringning skett för att säkerställa arbetsgivarintygets riktighet.

Företagets interna regler ställer krav på aktuell kundkännedom för alla kunder. Det innebär att företaget ska inhämta kännedom om alla nya och befintliga kunder som ingår avtal om nya produkter eller tjänster om detta avviker från vad företaget vet om kunden sedan tidigare. Detsamma gäller om kundens riskprofil har förändrats. – Av de utredda ärendena avser 20 nya kunder i företaget utan tidigare engagemang. Kundkännedom har i 16 av ärendena upprättats senare än vid etableringen av affärsförbindelsen. Detta är i strid med de interna reglerna, vilka har stöd i lag, och har också inneburit att rutinen kring skärpt kundkännedom och högre riskbedömningar överträtts. I flertalet ärenden har stora kontantinsatser tagits emot utan att licenshavaren inhämtat ytterligare information eller dokumentation som styrker kundens förklaring till pengarnas ursprung. I de 16 ärendena förekommer kontantinsatser på över 300 000 kr i samtliga fall, varav hälften över 500 000 kr. Fem av ärendena saknar notering, dokumentation eller underlag som styrker kontantinsatsen. Några av ärendena har kommentarer om sparade medel, medel från anhöriga eller bostadsförsäljning men underlag saknas. Fem av kunderna i de 16 ärendena är nolltaxerade året innan.

Det stämmer att företagets rutin för kundkännedom vid den aktuella tidpunkten var den som licenshavaren uppgett. Det innebär emellertid inte att kundtjänst ansvarade för kontrollen av kontantinsatsers ursprung, kontroll av arbetsgivarintyg samt dokumentation och rutin vid inkomstavvikelser. Ansvariga handläggare på avdelningen, inklusive licenshavaren, delegerade efter nämnda kontroller genomförandet av kundkännedom, kontroll av ID-handling, bosättning, skyddad identitet, politiskt utsatt ställning med mera.

Sammanfattningsvis anser företaget att licenshavaren har agerat i strid med interna och externa regler då det i hennes kreditärenden finns stora brister och felaktigheter. Regelöverträdelserna har varit många och skett regelbundet. Licenshavaren har genomgått företagets relevanta utbildningar för bl.a. bolån och penningtvätt. Hon har årligen bekräftat att hon tagit del av och förstått företagets interna regler och instruktioner kring bl.a. kreditgivning, penningtvätt och finansiering av terrorism. Hon har varje år genomfört den årliga kunskapsuppdateringen. Företaget anser därför att det är osannolikt att licenshavaren inte uppmärksammat avvikande beteende, återkommande falska arbetsgivarintyg samt stora kontantinsatser trots låga inkomster. Företaget anser att licenshavarens agerande varit medvetet och misstänker att hon tagit emot förfalskade intyg mot egen ersättning.

Agerandet har inneburit en risk för att kredittagarens återbetalningsförmåga inte är tillräcklig och företaget och dess kunder har därmed utsatts för kreditrisker. Det har även inneburit stor risk för att förtroendet för finansmarknaden påverkas och att företaget utnyttjats för penningtvätt eller finansiering av terrorism.

*Licenshavaren* har medgett att hon har gjort vissa misstag men förnekat att detta varit medvetet. Hon har anfört i huvudsak följande:

Innan hon anställdes i företaget hade hon arbetat som bolånehandläggare på ett annat företag, med väldigt bra referenser. På företaget fick hon ca en veckas upplärning för att lära sig systemet och lära känna företaget samt sitta i två veckor med en senior handläggare för att lära sig arbetsflödet och arbetsrutinerna på kontoret. Efter kort tid fick hon beviljningsrätt upp till 5 000 000 kr. Att hon haft flera ärenden med avvikelser mot kreditupplysningen beror på att hon under många perioder var en av få, eller i vissa fall den enda, som kollegorna kunde gå till för att få medbeviljning. Att medbevilja var en stor del av hennes dagliga arbete, särskilt under sommarmånaderna då hon var en av få som kunde bevilja större lån. I praktiken innebar det att andra kollegor förberedde sina ärenden, förde in all dokumentation och skrev alla noteringar. Ärendena skickades sedan till henne för att hon skulle gå igenom dem och sedan skicka vidare så att företaget kunde betala ut lånen. Detsamma gällde för hennes ärenden, som granskades och godkändes av seniora kollegor. I praktiken missade även dessa de förfalskade arbetsgivarintygen.

Hon vill framhålla att alla handlingar i ett ärende oftast inte kommer in samtidigt, vilket hade varit optimalt. Rutinerna var att man kunde bevilja ett ärende med exempelvis krav på arbetsgivarintyg. När kunden sedan hittade ett objekt och vann budgivningen så tog man in alla kompletteringar och sedan skickades de till kundtjänst för att göra en s.k. kundkännedom. Det kunde gå upp till tre månader mellan dessa tidpunkter, vilket ökade risken för att saker kunde falla mellan stolarna. Hon fick dagligen extremt många e-postmeddelanden där det bara var med delar av kompletteringar som snabbt skulle läggas in i systemen. Sedan skulle ursprungsmeddelandet raderas från inkorgen på grund av GDPR. Hon följde bara det arbetssätt som alla på avdelningen gjorde.

I företagets anmälan står att det var handläggarens ansvar att se till att kundkännedom gjorts på samtliga kunder i samband med kreditansökan, men det var inte så arbetsflödet fungerade vid den tiden. Detta var cheferna medvetna om och det togs upp på flera kontorsmöten. Då det var stor personalbrist och arbetsbörda var detta något som aktivt ignorerades för att kunna få in så många nya kunder som möjligt.

Gällande kontantinsatser blev hon upplärd av en enda kollega som förklarade att hon inte behövde ta in underlag i de fall man kunde se på kreditupplysningen att kunden hade eller hade haft ett stort bostadslån, eftersom man då logiskt kunde förstå att det var därifrån kontantinsatsen kom. Då krävdes enbart en notering. Hon handlade ärendena precis så som hon blivit tillsagd och upplärd.

Kreditavdelningen granskade varje månad alla ärenden och hörde av sig om det fanns brister, men hon var anmärkningsfri. Företagets uppgift om att kreditavdelningens månadskontroller inte reagerar på ärenden med positiv kalkyl och ett befintligt arbetsgivarintyg låter som en efterhandskonstruktion. Kreditavdelningen dubbelkollade alltid arbetsgivarintyg och övrigt underlag. Hon vet att flera kollegor kontaktades av kreditkommittén om arbetsgivarintyg inte såg bra ut, om kommentarsfälten inte var ifyllda korrekt eller om det var otydligt varifrån kontantinstansen kom. Påståendet om att hon medvetet skulle tagit sig runt kontrollerna saknar grund.

Med hänsyn till hennes erfarenhet och de interna utbildningarna anser företaget att det är osannolikt att hon inte uppmärksammat de falska arbetsgivarintygen och på grund av omfattningen misstänker företaget att hon medvetet godkänt dessa mot ersättning. Hon har svårt att förstå detta. Hon träffade nästan aldrig några av kunderna. Om det var kunder som behövde komma in till kontoret för att skriva under handlingar, göra kundkännedom eller betala in handpenning så hänvisades de alltid till kundtjänst.

Hon gick under aktuell tid igenom en svår separation och en flytt. Hon blev även sjuk med svåra komplikationer. Hon förklarade vid flera tillfällen för sin närmaste chef att det var svårt för henne att hinna med allt på jobbet och samtidigt sköta sitt privatliv som ensamstående mamma. Chefen hörde av sig när hon var sjuk eller hemma med sjukt barn och bad henne att ringa eller hantera ärenden. – Det var under oerhörd press i privatlivet, felaktig uppstartsutbildning samt dålig arbetsmiljö som hennes misstag begicks. Att misstagen skett är dock tydligt och hon är extremt ledsen och besviken över sig själv. Dock missade även kollegor, chefer och kreditavdelningen samma saker.

Hon förnekar absolut att hon medvetet överträtt reglerna. Under optimala förhållanden i privat- och arbetslivet hade detta aldrig skett och hon hade utan tvekan uppmärksammat sina kollegors misstag och de hade uppmärksammat hennes. Hon skulle aldrig medvetet göra något för att riskera licensen. Hon har bara följt de rutiner hon lärt sig. Det vore mer rimligt om samtliga som varit delaktiga i processerna för att godkänna ärendena borde varnas i detta

fall. Hon upplever att företaget behöver en syndabock i stället för att erkänna sina egna brister i detta läge där kunder misstänkta för bedrägeribrott fått lån utbetalade.

### Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Genom företagets, i denna del obestridda, uppgifter får det anses utrett att licenshavaren i 30 bolåneärenden underlåtit att kontrollera ingivna arbetsgivarintyg, trots att det förelegat stora skillnader mellan låntagarnas uppgivna inkomster och dem som framgått av kreditupplysningarna enligt vilka flera av låntagarna inte haft någon taxerad inkomst föregående år. Trots frånvaron av taxerad inkomst har kredittagarna kunnat erlagga stora kontantinsatser. Enligt företaget är det licenshavaren som har handlagt samtliga ärenden som anmälan avser, varav 18 av ärendena har beviljats av henne ensam. Licenshavaren har vidgått att hon gjort misstag, men invänt att hon följde samma arbetssätt som alla andra på avdelningen.

Enligt företagets kreditinstruktion, som gällde under aktuell tid, ska handläggare vid inkomstavvikelser kontrollera kundens uppgifter genom anställningsbevis, lönebesked eller kontroll med arbetsgivaren. Vidare ska det tydligt framgå att sådan kontroll utförts och i systemet ska handläggaren uppge namnet på den person man talat med och dennes befattning, tidpunkt och telefonnummer. I ett e-postmeddelande som kommunicerades med de anställda betonades vikten av att granska inkomna underlag. Även om det av instruktionen inte uttryckligen framgår att arbetsgivarintyg alltid ska kontrolleras, har emellertid det som i ärendet framkommit om intygens utformning och redovisade inkomstavvikelser utgjort sådana omständigheter som borde ha föranlett licenshavaren att utföra närmare kontroller. Hennes underlåtenhet i detta avseende strider mot kreditinstruktionen.

Reglerna avseende åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism har funnits under lång tid. Licenshavaren, som enligt vad utredningen visar har genomgått adekvat utbildning i dessa frågor, måste ha haft kunskap om när närmare utredning om stora löneskillnader och kontantinsatsers ursprung ska göras. Hon borde därför ha reagerat på de ovanliga omständigheter som förelåg i flertalet av de ärenden som hon handlade. Enligt företaget har licenshavaren avseende sådana omständigheter varit ansvarig för att vidta erforderliga kontroller. Att hon inte gjorde det strider uppenbart mot företagets regler. Hon har därigenom överträtt reglerna om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Licenshavaren har genom sitt agerande allvarligt åsidosatt vad som ålegat henne i tjänsten. Det har rört sig om upprepade överträdelser och stora belopp. Dessutom har det i flera fall rört sig om för företaget helt nya kunder. Agerandet har riskerat att utsätta företaget för kreditförluster och att företaget utnyttjas för penningtvätt eller annan brottslighet. Det har

också riskerat att allvarligt skada förtroendet för företaget och finansmarknaden i stort. Att möjligen också andra anställda brutit mot regelverket ursäktar inte licenshavarens överträdelser. Disciplinnämnden anser att dessa är så allvarliga att licenshavaren inte kan anses lämplig som licenshavare. Hennes licens bör därför återkallas.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

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