

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2020-02-07  
2020:06SwedSec Licensiering AB  
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

**SKÄL**Bakgrund

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

Företaget har anmält att licenshavaren har handlagt 15 Känn-Din-Kund-ärenden ("KDK-ärenden") felaktigt.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott begärt att disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

*Företaget* har anfört i huvudsak följande:

När en kund ansöker om kredit via internet ska kunden kontaktas för fortlöpande KDK. Licenshavarens arbetsuppgift har varit att handlägga sådana krediter. Under januari–april 2019 har hon i dokumentation för fortlöpande KDK noterat att kundkontakt skett och att kunderna har identifierat sig med mobilt Bank-ID. Vid närmare undersökning återfanns ingen loggning som utvisade detta. I två fall har inte kunderna haft mobilt Bank-ID. – Anledningen till att detta kom till företagets kännedom var att en kund ifrågasatte hanteringen. Licenshavaren har skriftligen till företaget erkänt att hon felaktigt handlagt 14 KDK-ärenden. Hon har uppgett att kunder som inte kontaktats via telefon i stället kontaktats via internettjänsten. Någon loggning som ger stöd för detta påstående finns inte. – Licenshavaren har genom sitt agerande brutit mot företagets instruktioner gällande

identifiering av kund och företagets etiska riktlinjer. Företaget ser allvarligt på det inträffade och har tilldelat henne en varning.

*Licenshavaren* har medgett att hon brustit i handläggningen men bestritt att hon medvetet brutit mot reglerna. Hon har själv och genom sitt ombud anfört i huvudsak följande:

Ärendena gällde kunder i företaget som skulle belåna befintligt boende. Kunderna hade redan en genomförd grundläggande KDK och hade fortlöpande godkända KDK. Vid höjning av bolån, när inga andra väsentliga förändringar har skett, har företaget som rutin att man använder sig av en mall som heter ”fortlöpande KDK utan kundkontakt”. Det var denna hon skulle använda, men hon valde av misstag ”Mobilt Bank-ID”. Hon har bara hanterat s.k. ”normalriskkunder” och för sådana kunder, med grundläggande KDK som är yngre än tre år och som inte har nytillkomna produkter, kan en fortlöpande KDK utan kundkontakt genomföras. I företagets interna instruktion står inte i klartext att kunden ska legitimeras vid upprättande av KDK. Hon har inte gjort något avsiktligt fel. Det har helt enkelt rört sig om ett inmatningsfel. Hon medger dock att handläggningen rent rutinmässigt inte genomförts helt korrekt, eftersom vissa av kunderna inte har kontaktats via telefon. Kunderna har dock fått säker kundpost i sin internetjänst som de kunnat läsa genom att logga in med mobilt Bank-ID.

Det finns flera anledningar till det inträffade. Det var en stressig arbetsmiljö med många kreditansökningar. Kraven var under den aktuella tidsperioden orimliga och såväl hon som kollegorna mådde dåligt. Avdelningen hade ingen chef under denna tid och det saknades annat stöd. Tydliga instruktioner och direktiv saknades och de interna rutinerna förändrades ofta. På grund av tidigare sjukdom hade hon svårt att arbeta med telefoni, vilket var en stressfaktor. Under året hölls ingen KDK-utbildning, personalen fick endast göra löpande e-learning i portalen. Hon är väldigt noggrann i sitt arbete och hennes kreditkvalitet håller en hög standard.

### Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

I ärendet är genom företagets anmälan och licenshavarens uppgifter utrett att hon vid ett flertal tillfällen har underlåtit att kontakta kunder för fortlöpande kundkännedom i samband med bolån. Företaget och licenshavaren har haft delade meningar om huruvida den underlåtna kundkontakten har varit i strid med företagets regelverk. Oavsett vilka regler licenshavaren haft att tillämpa, konstaterar nämnden att det är ostridigt att hon dokumenterat att föreskrivna kundkontakter har skett, trots att så inte varit fallet. Hennes uppgift, att dokumentationen skett till följd av inmatningsfel, anser sig nämnden kunna bortse från med

hänsyn till att det i så fall skulle vara fråga om ett flertal felaktiga inmatningstillfällen under relativt kort tid. Någon förklaring till de återkommande felaktiga inmatningarna har inte lämnats. Nämnden finner att det får anses visat att licenshavaren felaktigt dokumenterat att hon vidtagit åtgärder i fråga om kundkontakter utan att detta skett. Ett sådant agerande strider mot det krav på sanningsenlighet som bör ställas på en licenshavare.

Disciplinnämnden ser allvarligt på licenshavarens agerande. Nämnden anser emellertid att det licenshavaren uppgett om sin arbetssituation och sitt hälsotillstånd inte kan bortses från och att påföljden därför i detta fall kan stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

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