

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2021-01-15
2021:02SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄLBakgrund

Licenshavaren är anställd som rådgivare hos ett anslutet företag och innehavare av aktiv licens hos SwedSec Licensiering AB ("SwedSec").

Företaget har anmält att licenshavaren har beviljat bolån i strid med företagets regler om kreditgivning och kundkännedom, gjort obehöriga sökningar i företagets kundsystem samt gjort en omotiverad räntesänkning för en släktings bolån.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott överlämnat ärendet till disciplinnämnden och – beträffande anmälda obehöriga sökningar och räntesänkning – föreslagit att licenshavaren meddelas en varning.

Företaget har anfört i huvudsak följande:

Företaget har utrett tolv kreditärenden beviljade under mars 2019 till augusti 2020, varvid det har framkommit en rad brister och felaktigheter.

I sju bolåneärenden har licenshavaren inte uppdaterat kundkännedom så att den stämt överens med de faktiska omständigheterna gällande bolån, sparande, handpenning, kontantinsats eller regelbundna insättningar, såsom hyra. – I ett ärende visar kalkylen underskott och det saknas förklaring till varför ansökan har beviljats. – Beträffande flera personer saknas löneinsättningar till företaget, vilket är ett internt krav; om löneinsättningar inte finns ska inkomsten styrkas genom lönespecifikation eller anställningsintyg, vilka ska kontrolleras med arbetsgivare. – I fyra ärenden bor låntagarna, både före och efter köpet, i en annan del av landet än i den stad där det aktuella kontoret ligger. Det finns ingen rimlig förklaring till varför personerna inte sökt kredit på det närmaste kontoret. – I fem ärenden

har låntagarna aldrig flyttat till den köpta bostaden. – I ett ärende är andra personer än låntagaren skrivna på det belånade objektets adress och transaktioner till låntagarens konto med noteringen ”hyra” tyder på att bostaden används för annat än eget boende.

Av kreditansökningarna framgår inte att bostadsköpen varit avsedda för uthyrning. I kundkännedomen och i kreditkalkylerna borde hyresinkomster, egna boendekostnader och uppgifter kring andrahandsuthyrning ha omnämnts. Då dessa uppgifter saknas har licenshavaren beviljat krediterna på felaktiga premisser. Han borde ha reagerat på vissa varningssignaler och gjort bättre efterforskningar inför kreditbesluten och bättre uppföljningar efter kreditbesluten. Kundkännedom ska alltid uppdateras vid ändringar i en kunds engagemang.

I samband med utredningen framkom att licenshavaren under 2020 i företagets kundsystem gjort tre obehöriga sökningar på sin fru samt 18 obehöriga sökningar på en släkting för vilken han också, utan förklaring, sänkt bolåneräntan.

Licenshavaren har brutit mot företagets instruktion gällande kundkännedom, etiska riktlinjer och regler om informationssäkerhet. Han har till företaget medgett vad som lagts honom till last. Han har tilldelats en skriftlig varning. Företaget har fortsatt förtroende för honom då han har insett sitt felaktiga beteende och vikten av att följa lagar och interna regler. Företagets uppfattning är att agerandet inte skett medvetet utan på grund av slarv.

Licenshavaren har uppgett att han arbetat som rådgivare i företaget sedan 2018 och att hans primära fokus är att ta in nya kunder eftersom företaget vill växa och ta marknadsandelar. Han har ingående redogjort för hur han handlägger bolåneärenden och beträffande de av företaget anmälda bristerna anfört i huvudsak följande:

Företaget arbetar med kunder i hela Sverige, oavsett var kontoret ligger.

På hans kontor granskas krediter av både rådgivaren och någon ur kreditgranskningsgruppen innan krediten skickas för att färdigställas. Detta minimerar misstagen och eliminerar risken för att kunder bedöms på olika sätt. Vid en minuskalkyl eller annan avvikelse skickas ärendet för granskning till en speciell enhet som hanterar ärendet. Det innebär att företaget inte kan godkänna krediter där kalkylen visar underskott.

Gällande kundkännedom som har missats så har riktlinjerna han tidigare tagit del av angett att kundkännedom som har gjorts under de senaste tre åren inte behöver uppdateras. I samband med att en person blir ny kund online besvaras kundkännedomsfrågorna och det har företaget tidigare ansett vara tillräckligt. Sedan i våras uppdateras kundkännedomsuppgifter mer frekvent, t.ex. om en ny produkt lagts till eller om tidigare kundkännedomen inte är fullständig. Nya kunders egna kundkännedomsuppgifter har ofta måst uppdateras då de oftast inte är helt korrekta.

Angående uteblivna löneinsättningar så stämmer han alltid av kundens inkomst mot de tre senaste lönespecifikationerna och anställningsavtal. När det gäller kunder som är företagare så kan inkomsten stämmas av med hjälp av företagets senaste årsredovisning som skickas till en enhet som gör bedömningen av hur mycket kunden kan ta ut i lön. Detta används sedan som underlag för bolåneärendet. Underlagen i ärendena bifogas och granskas av kreditgranskningsgruppen. Han informerar även kunderna om att företaget ser det som en självklarhet att kundens lönekonto finns i det finansiella institut där bolånen finns. De flesta kunder brukar sköta detta självständigt. Det rådgivaren kan göra för att påskynda löneinsättningen är att ta bort ränterabatten. Eftersom det oftast är kort om tid kan rådgivaren inte vänta på att kunden ska få in lönen på kontot, eftersom risken då är att kunden går miste om låneobjektet eller väljer att gå vidare med annan långivare.

För att skapa en god kundrelation gäller att man som rådgivare har ett förtroende för sina kunder. Om en kund uppger att denne ska flytta till låneobjektet räknar han med att så sker.

Under tidigare perioder där han har haft väldigt mycket att göra har han inte varit lika noggrann i uppföljningarna och sett till att lön kommit in. Detta beror delvis på tidsbrist och delvis på otydliga riktlinjer från företaget. Numera är han mer noggrann då företaget har förtydligat sina rutiner gällande granskning av bolån. Kundkännedom måste nu vara uppdaterad vid online onboarding och en bevakning av löneinsättningar ska vara inlagd i företagets interna system, om inte lönen redan har kommit in. Han är ledsen över de fel som har skett och kommer i framtiden att vara ännu mer noggrann med kundkännedom och löneinsättningar.

Beträffande anmäld intressekonflikt, så har han slussat ärendet vidare till annan rådgivare och bokat tillträde. Han har nu fått information om att det inte är tillåtet och självklart kommer det inte att ske igen. Att han registrerat en rabatt på kunden är självfallet helt fel. Det ska såklart skötas av kundens rådgivare. Han är ångerfull över det inträffade.

Han hoppas få fortsatt förtroende att arbeta som rådgivare då han brinner för sitt arbete. Han förstår allvaret i det som hänt.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Kundkännedom och förutsättningar för att bevilja krediter

I fråga om företagets anmälan avseende bristande uppdatering av kundkännedom har licenshavaren invänt att han har uppdaterat kundkännedom enligt företagets riktlinjer som de

såg ut vid tillfället för hans hantering av ärendena. Han har förklarat att riktlinjerna numera ser annorlunda ut och gett in ett utdrag ur uppdaterade riktlinjer fr.o.m. september 2020. Företaget har inte bemött detta och det framgår inte när de av företaget i ärendet återopade instruktionerna för kundkännedom började gälla.

När det gäller de påstådda bristerna avseende verifiering av kunders inkomster inför kreditgivning har licenshavaren uppgett att han följt företagets riktlinjer i detta avseende. Företaget har inte närmare redogjort för vari licenshavarens felaktiga agerande har bestått enligt företagets interna regler.

Vad gäller ärenden där kunder inte har flyttat in i de köpta bostäderna, och i något fall även hyrt ut bostaden, har licenshavaren anfört att han utgått från att kundernas uppgifter som lämnats i ansökan varit korrekta. Företaget har inte påstått att licenshavaren redan innan krediterna beviljades kände till att kunderna inte planerade att flytta till de aktuella objekten. Företaget har inte heller redovisat hur kontroll borde ha genomförts före respektive efter det att bostäderna tillträtts.

Beträffande företagets anmälan avseende att licenshavaren beviljat en kredit trots att kalkylen visade på ett underskott har licenshavaren invänt att detta inte är möjligt eftersom företaget inte kan godkänna krediter där kalkylen visar underskott. Det har inte i ärendet utretts hur det förhåller sig med denna kredit.

I fråga om det förhållandet att licenshavaren hanterat krediter avseende kunder i andra delar av landet utan att motivera varför, har företaget inte redovisat någon konkret intern regel som förbjuder sådan hantering.

Sammantaget finner disciplinnämnden inte att det i ärendet, i något av ovan nämnda avseenden, är klarlagt att licenshavaren har agerat i strid med företagets regler. Nämnden delar alltså utskottets bedömning att dessa delar av anmälan inte kan läggas till grund för en disciplinpåföljd.

Otillåtna sökningar och räntesänkning

Licenshavaren har erkänt att han registrerat en rabatt på en släkting. Han har inte bestritt att han gjort de anmälda obehöriga sökningarna i kundsystemet. Disciplinnämnden anser sig därför kunna utgå från företagets anmälan.

Sammanfattningsvis finner disciplinnämnden således att det som kan läggas licenshavaren till last är att han har gjort otillåtna sökningar i företagets kundsystem och i ett fall sänkt bolåneräntan för en kund som han har en släktrrelation till. Agerandet står i strid med företagets regler för informationssäkerhet och företagets etiska riktlinjer. Reglerna grundar sig på lag och på författningar från Finansinspektionen.

Tillgången till företagets interna system innebär ett förtroende från arbetsgivarens sida som den anställde förväntas hantera på ett korrekt sätt. Vidare har det inneburit en uppenbar jävssituation och intressekonflikt att hantera en ränterabatt för en släkting. Som utskottet föreslagit bör licenshavaren meddelas en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, bolagsjuristen Mats Beckman, direktören Carl-Johan Högbom, f.d. chefsjuristen Jan Persson och justitierådet Kristina Ståhl.