

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2021-06-17
2021:21SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren

BESLUT

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

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 har agerat i strid med regler för kreditgivning, banksekretess och inhämtande av kundkänedom.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott överlämnat ärendet till disciplinnämnden och föreslagit att licenshavaren meddelas en varning.

Företaget har anfört i huvudsak följande:

Licenshavaren anställdes som rådgivare sommaren 2014. Sedan tre år tillbaka har kvalitetsbrister påtalats och hanterats genom coaching av närmaste chef och upprättande av individuella utvecklingsplaner. Kvalitetsbrister i det dagliga arbetet har dock fortfarande förekommit och interna kontroller påvisar fortsatta avvikelser under 2020. Företagets anmälan hänför sig till licenshavarens hantering av tre olika kreditärenden under 2020.

Kreditärende 1 – hantering av ansökan om bostadskredit

I september 2020 blev A och B kunder i företaget. De skulle tillsammans förvärva en fastighet och avsåg att ansöka om en bostadskredit i företaget. Kund A hade sedan tidigare ett konto i företaget för överföring av medel till annat institut medan kund B inte tidigare hade haft något engagemang i företaget. Kund B innehade i september 2020 varken något

svenskt personnummer eller någon svensk id-handling. Båda kunderna hade bott i Sverige i drygt ett år. Enligt företagets kreditinstruktion ska viss kompletterande dokumentation inhämtas vid en kreditprövning, om kredittagaren är utländsk medborgare. Licenshavaren har inte inhämtat sådan dokumentation för kund B. I samband med förvärvet av fastigheten avsåg A och B att avyttra en fastighet som de hade förvärvat kontant. Licenshavaren utredde inte varifrån kontantinsatsen kom. Enligt företagets kreditinstruktion ska företaget alltid utreda och dokumentera ursprunget till kredittagarens egna medel som ska användas i en transaktion.

När ärendet skapades i kreditberedningssystemet i oktober 2020 genererades ett avslag eftersom kreditprövningen visade en negativ kvar-att-leva-på-kalkyl. Kreditprövningen visade även en väsentlig inkomstavvikelse mellan Upplysningscentralens (UC) uppgifter och den inkomst som A angett i ansökan. Detta berodde på att A inte tidigare arbetat i Sverige och UC därför inte hade någon uppgift om inkomst. Kreditupplysningen lagras automatiskt i företagets kreditsystem och i de fall kundens egna uppgifter avviker från kreditupplysningen med en procent ska kontroll ske mot exempelvis lönebesked eller lönekonto i företaget. Avviker inkomstskillnaden väsentligt, 30 procent, varnar systemet och anställningsbevis ska inhämtas och granskas. Skälen till inkomstskillnaden ska dokumenteras med stöd av styrkta underlag vilka ska sparas i företagets system. Av dokumentationen i ärendet kan konstateras att licenshavaren inte inhämtat några sådana underlag.

Licenshavaren gav i september 2020 ett muntligt lånelöfte till A och B om överbrygningskredit, trots att det inte fattats något beslut i kreditärendet. Licenshavaren kontaktade sin närmaste chef som nekade överbrygningskredit på grund av att kreditansökan genererat avslag. När kunderna inte fick överbrygningskredit bestämde de sig för att ha frånträde avseende sin tidigare fastighet och tillträde till den nya samma dag. Licenshavaren informerade kunderna om att företaget, i stället för en överbrygningskredit, kunde hjälpa till med kontanttillträde. Enligt gällande rutin skickade licenshavaren köp- och säljkontrakt till en särskild avdelning i företaget för godkännande av kontanttillträdet. Licenshavaren fick muntlig information från avdelningen att företaget inte kunde vara behjälplig med kontanttillträdet, eftersom A och B varit kunder i företaget endast en månad och det inte förelåg tillräcklig kundkänedom.

Licenshavarens chef beslutade samma dag att hon inte längre skulle hantera det aktuella kreditärendet och de båda kunderna. Företaget informerade därefter kunderna om att företaget inte kunde hjälpa till med kontanttillträdet. Trots att licenshavaren inte längre fick hantera ärendet och ha kontakt med de båda kunderna, tog hon kontakt med mäklaren i fastighetsaffären och bekräftade kontanttillträdet samt skickade samtliga handlingar per post för påskrift av kund inför tillträdet. En tid därefter tog licenshavaren åter kontakt med mäklaren via e-post och meddelade att företaget inte kunde hjälpa till med kontanttillträdet på grund av att transaktionen nekats av en avdelning inom företaget. Av e-postmeddelandet framgår att licenshavaren inte var enig med avdelningens bedömning. Företaget bedömer att den information som lämnades till mäklaren per e-post omfattas av banksekretess.

Mäklaren kontaktade licenshavarens chef angående den uppkomna situationen. Denne kontaktade kunden och fick information om att samtliga dokument inför tillträdet av fastigheten hade undertecknats. Efter samråd med bl.a. den särskilda avdelningen beslutades att transaktionen ändå skulle genomföras eftersom kunderna befann sig mellan boenden och tillfälligt bodde på vandrarhem i avvaktan på tillträde till sin nya fastighet. I samband med att transaktionen beviljades framtogs licenshavaren sina behörigheter och blev arbetsbefriad i avvaktan på utredning och anmälan till SwedSec.

Licenshavaren har genom sitt agerande inte följt kraven i företagets kreditinstruktion samt företagets processer och rutiner för kontanttillträde och därigenom utsatt företaget för risken att utsättas för penningtvätt och finansiering av terrorism. Licenshavaren har även agerat utöver sina befogenheter när hon inte följt sin chefs beslut.

Kreditärende 2 – hantering vid upprättande av kvar-att-leva-på-kalkyl

I juli 2020 uppmärksammades att licenshavaren inte tillämpat företagets kreditinstruktion korrekt avseende upprättande av kvar-att-leva-på-kalkyl i ett kreditärende. Hon hade inte inkluderat outnyttjade krediter i kalkylen, vilket är ett avsteg från företagets instruktion. Denna underlåtenhet resulterade i en positiv kalkyl. Om samtliga outnyttjade krediter hade tagits med, skulle det ha resulterat i en negativ kalkyl och därmed avslag.

Vid avsteg från kreditinstruktionen krävs särskild prövning av lokal kreditkommitté och de förslag på beslut som presenteras för kommittén ska upprättas av ansvarig kredithandläggare och vara välmotiverade. Företaget anser att licenshavaren medvetet kringgått reglerna.

Kreditärende 3 – hantering vid inhämtande av kundkännedom

Inhämtade uppgifter avseende kundkännedom ska dokumenteras i ett särskilt system. Om det inte är möjligt att dokumentera uppgifterna i systemet, t.ex. på grund av något tekniskt fel, ska kundkännedomen i stället inhämtas manuellt via blanketter.

Licenshavaren hade i juni 2020 ett fysiskt möte med en ny kund, utan tidigare förbindelser med företaget, och samtliga delar och uppgifter om kundkännedomen fylldes i. I delen ”betala” fyllde licenshavaren i information om kundens privatekonomi och där angavs att kunden skulle göra större insättningar varje månad (50 000 kr) och att ett större engångsbelopp skulle komma från ”försäkring”. Något underlag finns inte dokumenterat angående pengarnas ursprung och licenshavaren har inte kunnat redogöra för vilket underlag som inhämtats och hur detta skulle styrka kundens uppgifter. Vidare har hon inte riskklassificerat kunden efter att uppgifterna om kundkännedom förts in i systemet. Detta resulterade i att kunden markerades som ”hög risk”. Trots detta och den bristfälliga kundkännedomen gjorde licenshavaren en förfrågan om kontanttillträde på den nya kunden. I oktober 2020 uppmärk-

sammades en chef på licenshavarens beteende då hon på nytt gjorde en förfrågan om kontanttillträde i ett liknande kreditärende.

Licenshavaren blev i juni 2020 ombedd att avsluta kundens konto, men vid en ny kontroll av kunden i oktober 2020 hade hon inte verkställt avslut. Kontot avslutas då omgående av företaget.

Enligt företagets bedömning har licenshavaren genom att inte inhämta tillräckliga underlag för att kunna göra en bedömning av kunden och ursprunget på kundens tillgångar, åsidosatt företagets fastställda processer och rutiner avseende kundkännedom.

Sammantaget anser företaget att licenshavaren vid hanteringen av kreditärenden inte efterlevt interna regler, processer och rutiner avseende kreditgivning, banksekretess och inhämtande av kundkännedom. Företaget har valt att belysa tre ärenden i anmälan, men vill framhålla att det även finns brister i licenshavarens hantering av andra ärenden vilket visat sig i företagets egenkontroller. Brister i efterlevnaden av nämnda regler innebär risk att kredittagarens återbetalningsförmåga är otillräcklig, att företaget och dess kunder utsätts för kreditförluster samt att företaget utnyttjas för penningtvätt eller finansiering av terrorism. – Licenshavaren har varit arbetsbefriad i väntan på bl.a. företagets utredning.

Licenshavaren har medgett att hon har gjort vissa fel, men förnekat att hon gett ett muntligt lånelöfte. Hon har anfört i huvudsak följande:

Kreditärende 1 – hantering av ansökan om bostadskredit

Hon träffade kund A på ett bokat möte. Kunden, som skulle sälja sin fastighet och köpa en ny, hade frågor om ett tillfälligt bolån, eftersom kunden inte ville ha frånträde förrän efter ett tillträde. Hon informerade om att en sådan möjlighet fanns genom en s.k. överbrygningskredit, men att hon skulle behöva mer underlag innan hon kunde gå vidare med en sådan ansökan. Hon startade senare ett kreditärende med de uppgifter hon fått vid kundmötet och hon insåg att hon inte kunde bevilja krediten själv eftersom hon fått avslag i systemet, bl.a. på grund av att hon inte kunde lägga in kund B i ärendet då det inte fanns något svenskt personnummer och att inkomster avvek från UC. Hon tänkte att det nog ändå skulle gå att lösa, eftersom överbrygnadskrediten skulle lösas i dess helhet vid frånträdet. Hon kontaktade sin närmaste chef och efterfrågade vilka underlag hon behövde för att kunna skicka ärendet vidare till den lokala kreditkommittén för beslut. Chefen svarade att företaget inte kan bevilja ansökan då kalkylen visade på underskott. Hon informerade kunden om detta och kunderna återkom med information om att de planerade att ha frånträde och tillträde samma dag, varför de enbart behövde hjälp med överföring och köpeskilling via ett kontanttillträde. Hon skickade då en förfrågan via e-post om detta till den avdelning inom företaget som måste godkänna detta innan en bokning av kontanttillträde kan göras. Hennes förfrågan

nekades på grund av att A och B inte varit kunder i företaget tillräckligt länge och att företaget inte hade underlag på hur köpet av den första fastigheten hade finansierats. Hon fick information om att hennes närmaste chef skulle kontakta kunderna och förklara situationen.

En tid senare blev hon kontaktad av en mäklare via e-post som frågade om företaget kunde vara behjälplig med en telefonöverföring vid ett tillträde några veckor senare. Hon informerade mäklaren om att företaget behövde ha en undertecknad uttagsfullmakt för att kunna genomföra detta. Hon såg att det gällde kunderna A och B och tänkte att de hade fått klar-tecken från företaget trots allt. Varför hon inte förstod bättre och att hon då inte kontaktade sin chef eller kontrollerade med den särskilda avdelningen kan hon inte försvara. Hon gjorde fel. Hon kan bara hänvisa till att hon under denna period inte mådde bra. När hon ca en vecka senare insåg att hon höll på att begå ett fruktansvärt fel så kontaktade hon mäklaren och förklarade att hon inte längre stod fast vid att hon skulle kunna hjälpa till med telefonöverföringen. Några dagar senare fick både hon och hennes chef e-post från mäklaren som frågade om ärendet. Hon hann inte svara på meddelandet innan hon fick e-post från sin chef som undrade vad som hänt. Hon svarade att hon begått ett rejält fel. Dagen därpå fick hon ett samtal från sin chef om att hon blivit arbetsbefriad och fråntagen sina behörigheter.

När de gäller de gjorda avstegen från kreditinstruktionen så har meningen varit att komplettera med de underlag som saknades för att få ärendet komplett innan ett eventuellt kreditbeslut skulle fattas och ett eventuellt kontanttillträde skulle bokas. Hon förstår att hon borde ha tagit in alla uppgifter innan. Men i det dagliga arbetet så gör man ibland saker i olika ordning. Hon startar ofta kreditärenden innan hon har alla underlag då hon väldigt sällan vet vilka underlag som behövs beroende på hur ansökan ser ut. Det fanns t.ex. ingen anledning att ta in mer uppgifter från kunderna i det aktuella kreditärendet och inte heller underlag på pengarnas ursprung, eftersom det blev avslag.

Hon har inte gett kunderna ett löfte om överbryggnadskredit utan bara informerat om att en sådan möjlighet fanns. När det gäller helheten av ärendet, så är hon mycket ledsen över att kunderna missförstått henne och den lämnade informationen. Hon förstår att hon gjort fel i kontakten med mäklaren. Hon borde i stället informerat kunderna om sitt misstag och uttryckt sig på ett annat sätt. Hon borde även i ett tidigare skede ha informerat sin chef. Hon är djupt ångerfull och ledsen över att hon kunde göra så fel. Hon har inte gjort fel med avsikt och hon har inte velat utsätta företaget, kunderna eller någon annan för skada.

Under samma period hade företaget en intern incident som involverade hela kontoret och som påverkade hur hon mådde och även hennes arbete. Hon hade även problem med sömn och koncentration samt ångestkänslor, eftersom det var fråga om en kollega, som även var en vän, som var inblandad i den konflikthantering som de genomgick. Stämningen var låg på kontoret där de knappt pratade med varandra i väntan på de individuella samtalen och hur de skulle gå vidare med allt.

Kreditärende 2 – hantering vid upprättande av kvar-att-leva-på-kalkyl

Hon erkänner att hon har gjort fel, om hon missat att ta med outnyttjade krediter i ett kreditärende. Det har skett av misstag och absolut inte medvetet.

Kreditärende 3 – hantering vid inhämtning av kundkännedom

I juni 2020 hade hon ett möte med en kund som ville öppna ett konto i företaget. Kunden skulle köpa en bostadsrätt. Hon fyllde i kundkännedomen med de delar som var relevanta. Eftersom det var en ny kund och de pengar som skulle finansiera köpet av bostadsrätten skulle komma som en engångsöverföring från en bank, så efterfrågade hon i e-post till en avdelning inom företaget vilket slags utredning som skulle vara tillräcklig. Hon erkänner att hon gjort fel som öppnade kontot utan att lägga upp ett ärende med underlag för pengarnas ursprung. Hon hade tänkt att komplettera med det senare. Hon förstod även att kunden skulle klassificeras som hög risk med anledning av de svar som hon lämnat i kundkännedomen. Därför skulle mer dokumentation inhämtas, men hon hade inte vetskap om att den särskilda avdelningen skulle hantera ärendet. Detta trodde hon gällde kunder med extra hög risk. Det verkar som att hon även fyllt i kundkännedomen felaktigt gällande de månatliga insättningarna om 50 000 kr. Hon har inget minne av att de pratade om den summan, utan att det skulle vara 5 000 kr per månad.

Till saken hör även att hon känner igen kunden väl sedan tidigare. Att hon inte senare avslutat kontot beror på att hon inte har förstått att hon skulle göra det. Hon uppfattade den e-post hon fick angående kontot, att om det inte var avslutat innan ett visst datum, så skulle företaget avsluta kontot, så hon har inte prioriterat att göra det.

Avslutande kommentarer

Hon vill bemöta det som sägs i företagets anmälan om att hon har en historik sedan tre år tillbaka gällande kvalitetsbrister. I februari 2018 blev hon kallad till ett möte med bl.a. sin chef där det påtalades att hon hade betydande brister i många av sina kreditärenden. De gick igenom detta och ett arbete med att förbättra kvaliteten påbörjades. Hon tycker att det är viktigt att få återkoppling så snart felaktigheter upptäcks, så att det finns möjligheter att ändra sig och sitt arbetssätt. Arbetet med att förbättra kvalitet och arbetssätt gick bra och det finns dokumentation om det. I maj 2020 fick hon i ett medarbetarsamtal åter veta att hon hade betydande brister i flera kreditärenden. De skulle ha uppföljning på detta och hon sa att hon ville ha tätare återkopplingar för att, så snart som möjligt, kunna rätta till de brister hon hade. Under återstående delen av 2020 har hon inte haft regelbundna månadsuppföljnings-samtal som det var sagt och ingen återkoppling och uppföljning alls efter maj månad. Hon anser därför inte att hon har kunnat göra annorlunda eller vetat annat än att hon hade förbättrat sitt arbetssätt. Hon tycker att det är märkligt och orättvist att ärenden före maj 2020 finns med i utdraget, eftersom hon fick information om bristande kvalitet i maj och att de då kom överens om att uppföljning skulle ske.

När hon började på företaget 2014 fick hon tre dagars introduktion i alla system och dåvarande arbets sätt. Introduktionen för nyanställda ser helt annorlunda ut idag. Hon är den rådgivare som varit längst på kontoret och haft flest antal kunder. Hon har även varit den som tagit den största delen av alla låneansökningar. Det har sedan hon började varit högt tryck på kundmöten och inflödet av nya kunder. Hon tycker att hon är en bra och kompetent rådgivare som är lyhörd och lösningsorienterad samt har ett bra kundbemötande. Hon har fått bra betyg av kunderna. Hon har tagit emot den kritik och hjälp som hon fått med positiv inställning.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Kreditärende 1 – hantering av ansökan om bostadskredit

Genom företagets anmälan och licenshavarens medgivande är det klarlagt att hon har hanterat de båda kundernas kreditärende felaktigt i flera avseenden, vilket är i strid med företagets kreditinstruktion, som grundar sig på lag och föreskrifter från Finansinspektionen. Hennes agerande att kontakta fastighetsmäklaren och att skicka handlingar till kunderna, trots att hennes chef beslutat att hon inte längre fick hantera ärendet är ett agerande utöver hennes behörighet.

I ärendet är det även utrett att licenshavaren brutit mot företagets regler om banksekretess genom att hon obehörigen i ett e-postmeddelande till fastighetsmäklaren bl.a. röjt uppgifter om kunderna. Bestämmelser om tystnadsplikt när det gäller kunduppgifter är av central betydelse. Att bestämmelserna, som regleras bl.a. i lag, följs är viktigt för att upprätthålla allmänhetens förtroende för företagets verksamhet.

I fråga om företagets påstående att licenshavaren lämnat ett muntligt lånelöfte om överbrygningskredit står uppgift mot uppgift och det är inte visat att licenshavaren brutit mot de av företaget åberopade reglerna.

Kreditärende 2 – hantering vid upprättande av kvar-att-leva-på-kalkyl

Det är ostridigt att licenshavaren inte tagit med outnyttjade krediter i kalkylen vilket fått till följd att utfallet av kalkylen ändrades från negativ till positiv. Licenshavarens agerande strider mot företagets kreditregler, vilka grundar sig på lag och Finansinspektionens regler.

Kreditärende 3 – hantering vid inhämtning av kundkänedom

Genom företagets anmälan och licenshavarens medgivande är det klarlagt att hon inte har inhämtat tillräckligt underlag för att kunna göra en bedömning av kunden och pengarnas ursprung, vilket strider mot företagets regler om kundkänedom. Företagets regler har stöd i lag och i Finansinspektionens föreskrifter. Reglerna om kundkänedom är centrala för att trygga en säker hantering av kunduppdrag och har stor betydelse för att inte kunder eller finansiella företag ska utnyttjas för brott.

Påföljd

Licenshavaren har vid upprepade tillfällen brutit mot företagets grundläggande och centrala regler och hon har därigenom utsatt företaget för inte oväsentliga risker. Det är försvårande att hon vidtagit åtgärder trots att hon fått uttrycklig tillsägelse att inte vidta några ytterligare åtgärder. Disciplinnämnden ser allvarligt på det inträffade. Liksom disciplinutskottet anser emellertid nämnden att en återkallelse av licenshavarens licens vore en alltför ingripande åtgärd. Disciplinpåföljden kan stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, justitierådet Petter Asp, bolagsjuristen Mats Beckman, direktören Jack Junel och direktören Kajsa Lindståhl.