

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2021-10-18
2021:33SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens.

SKÄLBakgrund

Licenshavaren var anställd som kundrådgivare hos ett anslutet företag och är innehavare av licens hos SwedSec Licensiering AB ("SwedSec"). Hans licens är nu vilande.

Företaget har anmält att licenshavaren vid upprepade tillfällen har överträtt företagets interna regler för kreditgivning, att han brustit vid ID-kontroll och uppdatering av kundkännedom samt underlåtit att utreda medels ursprung. Företaget har också anmält att han till en kollega lämnat "facit" till svar inför ett kunskapstest (ÅKU).

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott överlämnat ärendet till disciplinnämnden och föreslagit att licenshavarens licens återkallas,

Företaget har anfört i huvudsak följande:

Brister i kreditberedning

Licenshavaren har i ett stort antal kreditärenden som han handlagt och fattat beslut i angett en inkomst som inte stämmer med faktisk inkomst enligt UC/taxerad inkomst. Detta har bland annat medfört att kunder som annars inte skulle ha fått lån i företaget har beviljats lån, att beslut om kredit har tagits i fel instans och att amorteringsnivåer satts fel. Företagets utredning omfattar 44 ärenden och företaget har hittat allvarliga fel i 14 av dem.

Brister avseende ID-kontroll och kundkännedom

Licenshavaren har i samtal med företagets utredare vidgått att han vid kreditgivning många gånger endast haft kontakt med kunder via e-post eller telefon och att han i flera fall aldrig har träffat de aktuella kunderna. Som en följd av detta har licenshavaren inte heller gjort ID-kontroll eller fullgjort kundkännedom i enlighet med företagets regler.

Brister i utredning av medels ursprung

I ett av de kreditärendena som granskats har licenshavaren angett att kontantinsatsen ska betalas med medel som kommer från Iran (högriskland) utan att närmare kommentera detta. Av företagets instruktion om medels ursprung framgår att företaget alltid, och för alla typer av kunder, behöver förstå och bedöma rimligheten av uppgifter om varifrån kundens pengar kommer. Denna bedömning måste varje handläggare göra och därefter dokumentera den på ett sätt som går att förstå. Genom att inte närmare utreda och bedöma samt dokumentera medels ursprung i det specifika fallet har licenshavaren brutit mot företagets regler. Företagets regler är tydliga och det finns information på företagets intranät om att företaget inte tar emot transaktioner med ursprung från Iran.

ÅKU

Vid genomgång av licenshavarens e-post har företaget funnit att han har skickat samtliga riktiga svar till kunskapstestet ÅKU 2020 till en annan medarbetare. Att hjälpa en kollega att fuskas är i direkt strid med företagets uppförandekod samt SwedSecs regelverk. Företaget ser mycket allvarligt på detta och förtroendet för licenshavaren har påverkats mycket negativt av agerandet.

Övrigt

Av företagets uppförandekod följer bland annat att varje medarbetare förväntas följa koncernramverket och att det åligger varje medarbetare att i detalj lära sig de regler och procedurer som är relevanta för sin tjänst. Företagets regelverk avseende kreditgivning, ID-kontroll samt uppdatering av kundkännedom är exempel på regelverk som är särskilt relevanta för medarbetare att känna till och att strikt efterleva i sin yrkesutövning.

Licenshavarens regelöverträdelser har utsatt företaget för ryktesrisk och risk för skadat förtroende från såväl kunder som allmänheten. Överträdelserna är omfattande och företagets förtroende för honom är helt förbrukat.

Licenshavaren har bestritt företagets anmälan. Han har ingående redogjort för sin anställning och har därutöver beträffande de anmälda överträdelserna anfört i huvudsak följande:

Brister i kreditberedning

Han har alltid krävt att hans kunder ska skicka över anställningsavtal och lönespecifikationer, oavsett taxerad inkomst, och han har alltid gjort en bedömning av återbetalningsförmåga i enlighet med företagets regelverk. Även om kalkylen varit bra, så har han gjort en fördjupning för att få en bättre förståelse för hur kundens ekonomi ser ut och vilka planer kunden har för framtiden, så att kunden kan bära kalkylen utan några problem. Han har också gjort en bedömning av kundens arbete, så att kunden inte blir varslad. Han har gjort alla dessa kontroller för att säkerställa att det är rätt krediter som beviljas. Företagets anklagelser går inte ihop med hur han har arbetat.

Hans chef och kreditförvaltningen har gått igenom hans ärenden under året men han har aldrig fått någon anmärkning och enligt hans chef så har allt sett bra ut. Med tanke på hans position så skickas en hel del av hans ärenden till en enhet för beviljning av bolån, vilket innebär att storleken på bolånet kräver att det ska beviljas av två chefer. Han använder samma upplägg i ärenden som han beviljar och i ärenden som skickas till enheten. Över 60 procent av hans ärenden har hamnat hos enheten eftersom värdena på bostäderna i områdena som hans kontor hade ansvar för ofta hade ett värde över 5–6 miljoner kr. Två chefer har med andra ord beviljat hans ärenden men ingen av dem har anmärkt något.

Brister avseende ID-kontroll och kundkännedom

Han förnekar att han skulle ha erkänt att han många gånger endast haft kontakt med kunder via e-post eller telefon och att han i flera fall aldrig träffat de aktuella kunderna.

Brister i utredning av medels ursprung.

Han har varit AML-ansvarig och är därför väl medveten om att pengar som kommer från högriskländer är svåra att verifiera och att det innebär en stor risk för företaget. Om han har ansett att det funnits tillräcklig dokumentation så har han alltid kontrollerat med sin chef och de har tillsammans tagit beslut om hur de ska gå vidare. Han vet inte vilken kund som företaget syftar på; det enda han kan säga är att medels ursprung i så fall garanterat blivit verifierade men att han på grund av stor arbetsbörda och stress har glömt att scanna in dokumenten, notera och lägga upp det i kundens kundbild. Det finns tusen saker som han hade på sin ”att göra-lista”, som han inte hann med eftersom han blev arbetsbefriad. Det visste hans chefer om.

ÅKU

Han har inte gjort ÅKU tidigare och visste inte att det var samma frågor för alla rådgivare. Han kopierade in några frågor i ett dokument för sig själv, högst 5–10 procent av frågorna. De är alla hårt pressade på kontoret och anledningen till att han gav kollegan frågorna var för att hjälpa honom i utbildningssyfte, inte för att ge kollegan svaren. Detta var fel av honom.

Han vill förtydliga att kollegan aldrig slutförde ÅKU 2020 Bolån, så något resultat av "fusket" blev det inte.

Överträdelser av Företagets uppförandekod

Företagets rutiner har brutit. Företaget har skapat en miljö där siffror prioriteras. Företaget satsar miljarder på digitalisering av processerna i syfte att minska på personalkostnader i samband med att det minskas på mjuka värden och satsas på att öka hårda värden. Men företaget har även insett att resultat samt merförsäljning genereras av kontor, inte av en internetbank. Hans arbetssituation på företaget var ohållbar. Han har gjort sitt jobb efter bästa förmåga. Det är mycket möjligt att det kan ha brutit i dokumentation men det är inget medvetet utan han har bara haft för mycket att göra. Han vill understryka att kunderna alltid har varit högsta prioritet för honom och att han alltid gör de kontroller som ska göras.

Övrigt

Han har varit satt under enorm press och stress. Han gick in i väggen 2017 och hade symptom som minnesförlust, stress och stark migrän. Dessa symptom hade han även under 2020. Han fortsatte att jobba trots dålig hälsa och målet var att hålla ut till februari/mars 2021 då hans vikariat skulle ta slut för att förhoppningsvis gå vidare i karriären med goda referenser. Så blev inte fallet. Under 2020 jobbade han fram till oktober och under dessa månader satt han med dubbla jobb (om inte mer) i 5 månader. Han fick beröm för sitt arbete och företaget gav honom utökat ansvar och ytterligare roller. Hans arbete på kontoret som affärsutvecklare var otroligt krävande. Han hade tre anställda som jobbade "under" honom, vilka han ibland behövde guida eller hjälpa, trots att han var nyast i rollen. Rollen som AML-ansvarig innebar att han skulle hjälpa kollegor men även uppdatera kundkännedom gällande transaktioner. Hans arbetssituation har varit anledningen till att det kan ha skett misstag, men han har inte medvetet brutit mot regler. – När han blev arbetsbefriad så visade företagets utredare inte de ärenden som företaget tyckte var felaktiga så att han kunde förklara/försvara sig utan han fick ett namn och tidpunkt och utifrån det förväntades han kunna berätta mer om ärendet. Han blev tillfrågad om kanske fem kunder och han ställer sig frågande till hur företaget menar att han skulle kunna minnas ärendena i detalj och bemöta företagets påståenden.

Företaget har genmält:

Kreditberedningen

Licenshavaren har i sitt svar invänt att han alltid sett till att det funnits goda marginaler i de kreditärenden som han har beviljat och att många av hans ärenden även har godkänts av ytterligare personer i företaget. Företaget vill i anledning av det anföra följande: Företagets centrala kreditriskfunktion har granskat ett stort antal av licenshavarens krediter. Det handlar således inte om fem krediter som man funnit anmärkningar på utan företaget har i samtal

med licenshavaren valt att lyfta fram ärenden som på något vis stuckit ut med avsevärda brister i kredithanteringen. Det förefaller märkligt att han inte ”minns” krediter han handlagt då många av dem på ett eller annat sätt varit utmärkande. Ett exempel avsåg en kredit till en kund med både extern och intern misskötsamhet där licenshavaren handlagt krediten och därefter hänskjutit ärendet vidare till företagets kreditdelegation för beslut om beviljande. Kunden var bosatt i en annan del av Sverige och har enligt egen utsago inte träffat licenshavaren personligen. Det förefaller märkligt att ett sådant kreditupplägg fallit i glömska givet att licenshavaren noggrant bör ha beaktat riskerna med ett dylikt kreditupplägg med en kund han aldrig har träffat personligen.

Av licenshavarens uppgifter verkar det som att han är av uppfattningen att en kredit som beretts av honom men som är beslutad i högre instans inte är hans ansvar. Företaget är av helt motsatt uppfattning. Det framgår av företagets instruktion att det ska göras en samlad risk- och rimlighetsbedömning under kreditberedningen och att den systemmässigt genererade beslutsrekommendationen som lämnas utgör en viktig del i den samlade riskbedömningen. Den handläggande tjänstemannen ska sedan, oavsett systemrekommendation, bilda sig en egen uppfattning om kredittagarens återbetalningsförmåga och betalningsvilja. Om den systemgenererade beslutsrekommendationen är ”avrådes (rött)”, ska den handläggande tjänstemannen, om denne trots allt anser att ärendet ska beredas vidare, efter en fördjupad manuell utredning av återbetalningsförmågan ange vilka särskilda omständigheter som gör att en rekommendation om avrådan inte är relevant. Handläggarens analys och godtagbara skäl, som visar på att betalningsförmåga föreligger och kreditrisken är acceptabel, ska dokumenteras. Allt detta var licenshavarens ansvar, inte den högre beslutsinstansens. Det innebär att om det anges felaktiga eller oriktiga inkomster/utgifter i kreditansökan så leder det till att kreditdelegationen fattar beslutet på felaktiga grunder vilket strider mot företagets kreditregelverk.

Företaget har konstaterat att övervägande antal brister som konstaterats i de stickprov som tagits har varit kreditärenden som fattats på licenshavarens eget mandat och inte i kreditdelegation.

ID-kontroll och kundkännedom

Det vidhålls att licenshavaren i samtal med företagets utredare från HR och Säkerhet medgett att han handlagt kreditärenden till kunder han aldrig träffat fysiskt. Samtalen från dessa möten hanteras alltid i dualitet varefter utredarna går igenom sina anteckningar från mötet för att säkerställa att båda har uppfattat samtalet på samma sätt. Båda är överens om att licenshavaren har medgett företagets påstående. Därtill har företaget haft kontakt med en kund som vittnat om att denne aldrig haft annan kontakt med licenshavaren än via e-post eller telefon. Företaget har inte skäl att misstro kundens uppgifter i detta avseende.

Övrigt

I anledning av vad licenshavaren anför om arbetsbelastning och personliga omständigheter vill företaget anför följande: Compliance har haft avstämning med regionchefen för att få klarhet i de påståenden som licenshavaren riktar mot företaget avseende målsättning. Det finns ingen anledning för företaget att uttala sig om volymtal och målsättning på gruppnivå eller i övrigt sådant som inte är relevant avseende en prövning av de av företaget konstaterade regelöverträdelserna. Företaget kan dock konstatera att de siffror som licenshavaren framför inte återges på ett korrekt sätt. Regionchefen är tydlig med att det inte har förekommit några ”tävlingar”. Däremot finns det utsatta mål för att driva verksamheten framåt vilket torde gälla de flesta bolag i de flesta olika branscher.

Den lokala ledningsgruppen följer regelbundet upp och diskuterar status avseende de anställdas övertid samt sjukskrivningar. Medarbetare med mycket övertid ”flaggas” upp för uppföljning av arbetad övertid. Samma sak gäller för medarbetare med hög sjukfrånvaro. Licenshavaren har aldrig figurerat i dessa rapporter, vilket innebär att han inte har haft osedvanligt mycket övertid. Inte heller finns det fog för att påstå att han har haft en högre arbetsbelastning än sina kollegor.

Företaget känner till att licenshavaren har haft viss sjukdomshistorik men den är att hänföra till en tidpunkt innan hans anställning i företaget 2019. HR har i samtliga samtal med licenshavaren under utredningens gång erbjudit honom samtalsstöd genom företagshälsovården. Licenshavaren har tackat nej till detta.

Överväganden

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

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Företaget har anmält ett flertal överträdelser av olika slag. Disciplinnämnden behandlar dem var för sig.

Kreditberedning

Företagets utredning har omfattat 44 ärenden och företaget har funnit allvarliga fel i 14 av dem. Bristerna är av sådant slag och omfattning att det får anses klarlagt att licenshavaren brutit mot företagets interna regler om krediter. Det licenshavaren har uppgett om att hans ärenden godkänts av chefer på företaget tar inte, av skäl som företaget anför, bort hans eget ansvar för att uppgifterna som lämnas under kreditberedningen är korrekta. Han kan därför inte undgå ansvar för de brister som företaget anmält.

ID-kontroll och kundkännedom

Licenshavaren har bestritt företagets uppgift att han många gånger enbart haft kontakt med kunderna genom e-post eller telefon och att han i flera fall aldrig träffat kunderna. Detta motsägs av företagets utredning, bland annat uppgifter från kund. Under alla förhållanden framgår av de regler som företaget hänvisar till att uppgifter som inhämtas ska granskas och dokumenteras. Handlingar och uppgifter som dokumenterats ska vidare enligt regelverket vara enkla att ta fram och identifiera och ska också bevaras i fem år. Licenshavaren har inte ens påstått att han granskat och dokumenterat kundernas uppgifter om ID-kontroll och kundkännedom på korrekt sätt. Det får därmed anses visat att han brutit mot företagets regler i dessa hänseenden. Vad han anfört om hög arbetsbelastning och personliga omständigheter medför inte att han kan undgå ansvar.

Kontroll av medels ursprung

Företaget har anmält att licenshavaren i flera kreditärenden haft brister i fråga om dokumentation av medels ursprung. Genom att basera en kalkyl på att medel ska komma från Iran, vilket enligt företagets interna regler inte varit möjligt, har han brutit mot dessa regler. Licenshavaren har medgett att det kan ha förekommit brister i dokumentationen. Han har inte invänt mot företagets påstående om att han baserat en kalkyl på att medel skulle komma från Iran. Mot bakgrund av de uppgifter som lämnats får det anses visat att licenshavaren brutit mot företagets regler på sätt företaget påstått.

ÅKU

Licenshavaren har erkänt att han lämnat de rätta svaren från kunskapstestet ÅKU 2020 till en kollega. Oavsett av vilket skäl det skett och oavsett om kollegan har använt sig av de rätta svaren så är agerandet olämpligt.

Brott mot Företagets uppförandekod

Av utredningen i ärendet framgår att licenshavaren brutit mot flera av företagets interna regler. Att han inte tagit till sig eller valt att inte rätta sig efter företagets regler innebär i sig brott mot företagets uppförandekod. Vad licenshavaren anfört till sitt försvar – främst företagets rutiner – förtar inte det faktum att det har varit hans ansvar att ta till sig och följa företagets interna regler.

Påföljd

Sammantaget finner disciplinnämnden att licenshavaren har gjort sig skyldig till ett flertal överträdelse av företagets interna regler. Han har genom sitt agerande utsatt företaget för risk för kreditförluster, för att utnyttjas för penningtvätt eller annan brottslighet och för risken att förtroendet för företaget och för finansmarknaden i stort allvarligt skadas. Det är fråga om omfattande brister inom flera mycket viktiga områden. Licenshavaren har allvarligt

åsidossatt vad som ålegat honom i tjänsten. Det han har anført om företagets krav på resultat och hans höga arbetsbelastning påverkar inte denna bedömning.

Licenshavaren har relativt nyligen genomgått SwedSecs test både för rådgivare och för bolånerådgivare och borde vara väl förtrogen med och uppdaterad om regelverket för de områden som nu är aktuella. Det är varje licenshavares ansvar att ta till sig och följa såväl externa som interna regler. Av utredningen, inte minst licenshavarens egna oppgifter, framgår att han har varit oförmögen att göra det. Disciplinnämnden finner att han inte kan anses lämplig att inneha licens och att hans licens därför bör återkallas.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

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