

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2022-01-18
2022:01SwedSec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄLBakgrund

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

Företaget har anmält att licenshavaren har överträtt företagets interna regler för krediter upprepade gånger, att han brustit vid ID-kontroll och uppdatering av kundkännedom samt att han handlagt lån för vänner och bekanta. Företaget har angett att överträdelserna är omfattande och att företagets förtroende för licenshavaren är helt förbrukat. Han har avskedats från företaget med anledning av det inträffade.

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

Företaget har i anmälan till SwedSec – och i svar på licenshavarens inlagor i ärendet samt vid det muntliga sammanträde som hållits inför disciplinnämnden – i huvudsak anfört följande:

Brister i kreditberedning

Vid genomgång av kreditärenden som har handlagts och beviljats av licenshavaren har företaget funnit att han i ett stort antal ärenden har gjort följande fel:

- Uppgett inkomster som varit avvikande från inkomst enligt UC eller taxerad inkomst. Han har även uppgett avvikande inkomster i kalkyl vilket bland annat påverkar amortering. I ett ärende var den taxerade inkomsten för kunden 0 kr varför ärendet beviljades i fel instans.

- Inte uppgett arbetsgivare. I flertalet ärenden har arbetsgivare angetts som "X" eller ej angetts.
- Inte säkerställt att kunder har återbetalningsförmåga, dvs. säkerställt kundernas inkomst, inkomstens varaktighet och kundernas uthålliga förmåga att fullgöra sina förpliktelser mot företaget. Det saknas även underlag för kontrollerade inkomstuppgifter.
- Inte säkerställt och dokumenterat värdering och/eller beräknat rätt amortering i enlighet med företagets regelverk.
- Han har heller inte tydligt tagit ställning till eller lämnat förklaring till sina beslut enligt gällande rutin i kredithanteringssystemet. Detta har bland annat lett till 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.
- Han har i flera fall gjort "bakvänd kalkyl", dvs. när kalkyl för kund inte gått ihop för beviljande av ett lån/lånelöfte så har han räknat ut hur mycket inkomst som krävs för att kunna låna till aktuellt lånebelopp.
- Han har brustit i att kontrollera resultat- och balansräkning för företagskunder enligt företagets gällande rutin där företagsrådgivare ska styrka angivna inkomster.

Företaget har granskat 45 krediter utbetalda mellan mars 2019 och april 2020 och funnit 13 stycken, 29 procent, med allvarliga tillkortakommanden.

Företaget har bifogat ett utlåtande från företagets centrala kreditriskfunktion som gjort stickprov på licenshavarens kreditgivning. Stickproven är slumpmässigt utvalda kreditakter som granskats närmare och utgör således en fingervisning om hur licenshavarens kreditgivning ser ut i övrigt. De brister som företaget har valt att lyfta fram i utlåtandet har varit av allvarlig art. De kan alltså inte förklaras som småslarv. Utöver detta kan det även ha funnits brister som bedömts som mindre allvarliga.

Licenshavaren har i inlagor bestritt att han arbetat med "bakvänd kalkyl". I företagets arbetsrättsliga utredning och i dialog med HR har han dock själv berättat hur han arbetar med "bakvänd kalkyl" och hur han räknat ut vilken inkomst eller extra utgifter som krävs för att kunna låna ett visst belopp. Likaså har han berättat att han angett för kunden på vilket sätt kunden behövt styrka extrainkomsten.

Brister avseende ID-kontroll och kundkännedom

Licenshavaren har i samtal med företagets utredare uppgett att det inte är ovanligt att han vid kreditgivning sköter kontakten med kunder endast via e-post eller telefon och att han i flera

fall aldrig har träffat de aktuella kunderna. Genom att ha kontakt med kund enbart via e-post eller telefon har han inte kunnat göra erforderliga ID-kontroller eller korrekt angiven kundkännedom, vilket strider mot företagets interna regler. Om kunden inleder en affärsförbindelse genom kontakt med licenshavaren är det alltid hans ansvar att göra erforderlig ID-kontroll och fullgod kundkännedom. I annat fall är det förbjudet att inleda affärsförbindelsen med kunden.

Företaget har efter att licenshavaren avslutat sin tjänst i företaget haft kontakt med kund som vittnar om att de aldrig haft annan kontakt än via e-post eller telefon och att kontakt initialt skett genom ombud. Företaget har inte skäl att misstro kundens uppgifter i detta avseende.

Handlagt lån för vänner och bekanta – jäv

Företaget har i utredningen funnit att licenshavaren har handlagt lån för vänner och bekanta, vilket strider mot företagets handledning om jäv och medarbetares egna bankärenden. Likaså visar den interna utredningen att han har mottagit insättningar från personer som är kunder i företaget. Avseende dessa transaktioner har han påstått att transaktionerna skett innan personen blev kund i företaget och att det till exempel rört sig om betalning för svensxa, blommor i en blomaffär och utlägg för restaurangbesök med gemensamma vänner. Han förklarar även transaktionerna med att han sålt varor till personerna i fråga.

Arbetskultur på kontoret

Licenshavaren har i sitt svar på företagets anmälan påstått att det skulle vara ett allmänt arbetssätt och en kultur på det specifika kontoret att arbeta på det sätt han gjort. Det är särskilt utrett av högsta ledningen för affärsområdet och utfallet av de kontrollerna påvisade inte brister på det vis licenshavaren gör gällande – tvärtom. De avvikelser företaget kunde finna i den utredningen är hanterade i enlighet med företagets rutin vid regelöverträdelser.

Licenshavaren har genom sitt ombud bestritt företagets anmälan och i huvudsak anfört följande.

Han har arbetat inom företaget sedan 2016. Han har under sin tid på företaget trivts väldigt bra och har samtidigt åtnjutit ett stort förtroende från tidigare chefer. Detta förtroende medförde att han fick ansvar som AML-representant och mentor samt bistod ledningen i upplärningen av nya och yngre kollegor. Han blev kort innan han blev arbetsbefriad ombedd att vara med i enhetens kreditdelegation. Genom det arbetet fick han granska andras kreditärenden samt rätta felaktiga amorteringar för enheten. Under sin anställning har han aldrig fått en anmärkning för sitt arbete utan enbart mottagit positiva utlåtanden om sina prestationer. Han har under sin anställning försökt att i bästa mån sköta sitt arbete i enlighet med sund kreditgivning och följt företagets arbetssätt och regelverk samtidigt som han försökte att leverera en så bra kundupplevelse som möjligt.

Kreditberedning

Han bestrider att han skulle ha gjort så kallad bakvänd kalkyl i flera ärenden på det sätt som företaget beskriver i anmälan. Under rådgivningsmöten efterfrågar kunder ofta vad inkomsten behöver vara för att klara ett visst lånebelopp eller hålla sig under en viss amorteringstakt. Frågan är berättigad då inkomsten i de allra flesta fall styr just återbetalningsförmågan samt amorteringstakten. Generellt uppkommer ämnet med kunder som driver egna företag då de kan påverka sin inkomst i en annan utsträckning. Vid sådana tillfällen har han sagt att inkomsten enbart är en riktlinje och att andra faktorer vägs in i bedömningen. Han har inte ändrat tidigare tagna beslut så som företaget framställer i sin anmälan. Inte heller har han bett kunder att justera sina inkomster för att på sätt få en godkänd kalkyl.

Han upplever att företaget medvetet har misstolkat och förvrängt det han framförde under företagets granskning. Det är riktigt att han berättade att i det fall en kund inte får beviljat det lån som kunden önskar, har kunden ibland efterfrågat hur mycket inkomst som behövs för att lånet ska beviljas. Han har i de fallen svarat sakligt på den potentiella kundens fråga. Det är felaktigt att påstå att han har gjort en oetisk ”bakvänd kalkyl” i syfte att bevilja lån till en kund som inte har uthållig förmåga eller vilja att fullgöra sina förpliktelser mot företaget. I de fall som han varit osäker i dessa situationer har han diskuterat och stämt av frågan med sin närmsta chef. Han förmodar att det ärende som företaget tar upp gäller ett ärende om ett byggnadskreditiv, i vilket kunden hade olika inkomster vid utbetalning respektive vid slutplacering. Att kunden hade en högre inkomst vid det senare tillfället berodde på att kunden då hade en annan anställning.

Han bestrider även företagets andra anmälda överträdelse där det påstås att han brutit mot företagets kreditregelverk genom att inte säkerställa inkomsten, dess varaktighet och kundernas uthålliga förmåga att fullgöra sina förpliktelser mot företaget. Han har alltid noggrant analyserat och bedömt kundernas ekonomiska situation genom interna och externa verktyg. Utefter dessa förutsättningar har han sedan tagit affärsmässiga beslut. Han känner inte heller till att det skulle finnas någon kund som inte kunnat fullgöra sina förpliktelser gentemot företaget. Han har alltid bedömt återbetalningsförmågan enligt företagets rutiner och regelverk, samt gjort en totalbedömning av kundernas ekonomiska situation.

Han har inte tidigare blivit uppmärksam på att det förekommit avvikande inkomster i kalkyler. Däremot, som företaget är medveten om, förekommer det avvikande inkomster bl.a. vid jämförelse mot UC. Dessa inkomstuppgifter kan vara uppemot 1–1,5 år gamla och behöver således inte stämma överens med de faktiska ekonomiska förhållandena. Enligt företagets rutiner och interna regler ska bedömningen av kredittagarens förmåga att fullgöra sina åtaganden som huvudregel bygga på dennes faktiska ekonomiska förhållanden.

Vad avser de varierande inkomstuppgifterna är dessa hänförliga till kontorets placering. Majoriteten av kunderna var antingen privatpersoner eller småföretagare. Av

privatpersonerna arbetade många helt eller delvis i grannländerna, vilket fick stort utslag vid en UC-slagning. Likaledes hade många av småföretagarna verksamheter av en typ som typiskt sett uppvisar stora inkomstavvikelser från år till år.

ID-kontroll samt kundkännedom

Rollen som rådgivare medför en omfattande personlig kontakt med dennes kundbas. Av det följer en viss proaktivitet och att aktivt kontakta nya och befintliga kunder. Rådgivarna får frekvent direktiv och uppmaningar från kontoret att kontakta kunder via telefon för att göra affärer. Nya kunder tas främst in via olika kanaler samt genom tips från en samarbetande mäklarbyrå. Befintliga kunder identifieras via företagets interna system på distans och tillvägagångssättet har länge varit standard, särskilt under rådande pandemi. Identitetskontrollen för befintliga kunder innan kreditutbetalning genomförs via ett närliggande kontor där kunden själv identifierar sig. Alternativt görs det via en intern enhet på distans som samtidigt kontrollerar låneärendet, skickar avtalshandlingar till kund samt sköter utbetalning. Oavsett om det gäller nya eller befintliga kunder har han följt kontorets arbetssätt. Kontoret uppmanar till kontakt via telefon och hans arbetssätt skiljer sig inte från övriga rådgivare. Identitetskontroll genomförs alltid innan kreditutbetalning oavsett om det gäller en ny eller befintlig kund. Denna interna enhet för identifiering på distans är någonting som företaget använder frekvent och uppmanar till.

Kundkännedomen har således inte varit bristfällig då han kunnat göra en fullgod identifiering av nya kunder via företagets interna system eller genom att kunder själva har identifierat sig via ett närliggande kontor. Kundkännedomen är ett av de viktigaste momenten vid en ny affärsförbindelse och det krävs att den är godkänd för att man ska kunna fortsätta i ärendet. Kontroller genomförs även kontinuerligt för att kundkännedomen ska vara godkänd. Hans arbetssätt har inte skiljt sig mot andra rådgivares på kontoret eller inom företaget.

Han vill tillägga följande. Företaget verkar medvetet vilja misstolka honom. Han sa under granskningen att han hade kontakt med vissa kunder enbart via telefon och e-post. Företaget har felaktigt utgått från att de kunderna inte hade legitimerat sig, men dessa kunder har varit legitimerade via låneavdelningen. Han fick kontaktlistor av företaget i stort sett varje vecka. En del i hans arbete var att ringa till kunderna på listorna i syfte att skapa affärer. Varje anställd skulle göra sitt bästa för att knyta dessa potentiella kunder till företaget. Om inte ens cheferna och företagets säkerhetsavdelning är överens om hur regelverket tolkas och ska följas, så är det ännu svårare för övriga.

Vid sammanträdet inför disciplinnämnden har licenshavaren uppgivit att han alltid säkerställt att han haft kontakt med rätt person genom att kunden identifierat sig via internettjänsten med hjälp av BankID.

Jäv

Det är felaktigt att han handlagt kreditärenden till vänner och bekanta. Transaktioner, betalningar via Swish, som skett mellan honom och numera kunder i företaget har skett av förklarliga anledningar och innan personerna blev kunder hos honom. Förekomsten av flera transaktioner har dessutom han själv uppmärksammat utredningen om. Därmed, genom att meddela utredningen om transaktionerna, förevisar hans handlande att han inte medvetet agerat oetiskt eller otillbörligt.

Han är alltså av uppfattningen att det inte förelegat något jäv, däremot inser han nu efteråt att han borde diskuterat frågorna med sin dåvarande chef. Som rådgivare befann han sig däremot i en ständigt pressad situation med en hög arbetsbörda och belastning.

Övrigt

Han beklagar djupt situationen som uppstått då han brinner för att arbeta inom finansbranschen och trivdes väldigt bra på sin f.d. arbetsplats. Omständigheterna som framförts bör först och främst styrka att han inte begått dessa överträdelser och i andra hand att de inte begåtts medvetet. Om en påföljd ska meddelas bör de förmildrande omständigheterna i första hand motivera en varning och i andra hand en tillfällig återkallelse.

Överväganden

Brister i kreditberedning

Enligt företagets anmälan finns allvarliga fel i 13 av 45 granskade ärenden. Licenshavaren har invänt att han inte tillämpat s.k. bakvänd kalkyl, men att han ibland – på fråga från kunden – upplyst denne om vad som krävs för att ett visst lån ska beviljas. Han har också bestritt att avvikelserna i jämförelse med uppgifterna från UC motsvarat avvikelser från den faktiska inkomsten liksom att han underlåtit att säkerställa kundernas långsiktiga betalningsförmåga. Företaget kan i dessa delar, mot licenshavarens bestridande, i ärendet inte anses ha visat att licenshavaren har agerat på det sätt som anges i anmälan. I övrigt har nämnden inte funnit anledning att ifrågasätta uppgifterna i anmälan.

Sammantaget finner nämnden det visat att det har förekommit brister i licenshavarens kreditberedning i enlighet med anmälan, men däremot inte att licenshavaren har tillämpat bakvänd kalkyl på det sätt som företaget har gjort gällande, att han angivit inkomster som avvikit från de faktiska eller att han underlåtit att kontrollera den långsiktiga betalningsförmågan.

Brister avseende ID-kontroll och kundkännedom

Företaget har anmält att licenshavaren enbart haft kontakt med kunder via e-post och telefon vilket medfört att han inte kunnat genomföra identitetskontroll och kundkännedom på rätt

sätt. Om kunden inleder en affärsförbindelse genom honom är det alltid hans ansvar att utföra ID-kontroll och kundkännedom. I annat fall är det förbjudet att inleda en affärsförbindelse. Enligt företaget ska identitetskontrollen vad gäller kunder på kontoret alltid göras fysiskt.

Licenshavaren har invänt att de kunder som han haft kontakt med via e-post och telefon varit legitimerade via låneavdelningen och att han har kunnat göra identitetskontroll av befintliga kunder på distans via företagets interna system. Han har därvid uppgivit bl.a. att identifieringen på distans har skett genom att kunden under t.ex. ett telefonsamtal har identifierat sig med BankID via internettjänsten.

Disciplinnämnden kan i denna del konstatera att identitetskontrollen i de delar som är anmälda inte har skett i enlighet med företagets regler. Licenshavaren har emellertid uppgivit att identitetskontroll antingen har skett på annat sätt (bl.a. genom BankID) eller så har han, genom att han satt kryss i en ruta på en blankett, angivit att kunden inte är identifierad. Dessa uppgifter från licenshavaren har företaget inte kunnat vederlägga och företaget har heller inte kunnat vederlägga att en blankett med en sådan ruta används.

Jäv

Licenshavaren har förnekat att han handlagt kreditärenden för familj och vänner på det sätt som anges i anmälan. Han menar att de exempel som företaget tar upp rör sig om kontakter som skett för lång tid sedan, innan personerna i fråga blivit kunder i företaget.

Disciplinnämnden gör i denna del samma bedömning som disciplinutskottet, dvs. att företaget inte kan anses ha vederlagt licenshavarens invändningar. Det är alltså inte visat att licenshavaren brutit mot företagets regler om intressekonflikter och jäv på det sätt som företaget gör gällande.

Sammantagen bedömning

Licenshavaren har i flera fall brutit mot företagets regler avseende kreditberedning och ID-kontroll. Överträdelserna gäller centrala regler som syftar bl.a. till att skydda företaget och låntagarna mot ekonomiska risker samt till att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism. Reglerna har stöd i lag och i Finansinspektionens föreskrifter.

Som framgått är det emellertid inte visat att licenshavaren har överträtt reglerna i den utsträckning som anges i anmälan och vad gäller ID-kontrollen måste beaktas både att sådana i flera fall uppges ha skett – fast på ett annat sätt – samt att det i andra fall har angivits för dem till vilka ärendet lämnats vidare att ID-kontroll inte har skett. Mot denna bakgrund kan påföljden stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Petter Asp

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Petter Asp, direktören Carl Johan Högbom, direktören Jack Junel, f.d. chefsjuristen Jan Persson och justitierådet Kristina Ståhl.