

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2024-02-29
2024:13Swedsec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden återkallar licenshavarens licens till och med den 31 augusti 2024.

SKÄL**Bakgrund**

Licenshavaren är anställd hos ett anslutet företag sedan augusti 2019 och innehavare av aktiv licens hos Swedsec Licensiering AB (Swedsec) sedan augusti 2020. Inledningsvis var licenshavarens licens baserad på rådgivartestet. I februari 2022 fick licenshavaren godkänt resultat på bolånetestet.

Företaget har anmält att licenshavaren har brutit mot flera av företagets regler och har sammanfattningsvis uppgett följande. Licenshavaren har handlagt ett stort antal bolån utan rätt behörighet. Licenshavaren har i flera bolåneärenden underlåtit att inhämta kundkännedomsuppgifter och i många ärenden saknas underlag avseende kontantinsatsens ursprung och checklista för kontroll av inkomster. Licenshavaren har även hanterat ärenden avseende närstående. Licenshavaren har vidare vid flera tillfällen kommunicerat med kunder via sin privata mail, gjort ett stort antal olovliga sökningar i företagets system, öppnat konton utan att begära in kundkännedomblankett av kunderna samt underlåtit att anmäla uppdrag utanför tjänsten.

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

Företagets anmälan

Företaget har i anmälan anfört i huvudsak följande.

Licenshavaren har varit anställd i företaget sedan augusti 2019 och arbetar som biträdande företagsrådgivare på ett av företagets kontor sedan april 2023. Licenshavaren har dessförinnan arbetat som kundtjänstmedarbetare och privatrådgivare på ett annat av företagets kontor.

Licenshavaren erhöll sin bolånelicens hos Swedsec i februari 2022. En förutsättning för att få handlägga bolån i företaget är, förutom licens från Swedsec, att obligatorisk internetutbildning

för bolån har genomförts. För behörighet att fatta kreditbeslut krävs också att kreditmandat tilldelas. Efter att licenshavaren hade tilldelats kreditmandat av företaget gjordes under våren 2023 stickprovskontroller av licenshavarens bolånebeslut. Vid kontrollerna upptäcktes följande regelöverträdelser, vilka inträffade under perioden januari 2021–april 2023.

1. Handlagt bolån utan behörighet samt bristande kundkännedomsuppgifter

Licenshavaren har, i strid med företagets krav på bolånelicens och obligatorisk internutbildning, handlagt 39 bolåneärenden. I vissa fall har licenshavaren beviljat lånelöfte och i andra fall handlagt ärendena ända fram till låneutbetalning. Licenshavaren har vidare i 15 fall handlagt bolåneärenden med bolånelicens men utan obligatorisk internutbildning. Av dessa sammanlagt 54 ärenden har 17 resulterat i utbetalda bolån. För 14 av låntagarna fanns det brister avseende inhämtande av kundkännedomsuppgifter på så sätt att den kundkännedomsblankett som ska användas saknades.

2. Brister i bolåneärenden som har handlagts med behörighet

I 9 av 20 granskade bolåneärenden saknades underlag avseende kontantinsatsens ursprung och i 8 fall saknades obligatorisk checklista för kontroll av inkomster. Ett av dessa ärenden avsåg Kund A, se vidare nedan under punkt 3. Utöver detta saknades det i 20 bolåneärenden kundkännedomsblanketter för 22 kunder.

3. Underlag i bolåneärenden skickade till privat mail m.m.

Licenshavaren har i strid med företagets regler vid flera tillfällen mottagit handlingar, såsom överlåtelsekontrakt, värderingar och amorteringsunderlag, i sin privata mail. Två av dessa handlingar kom från Kund A och Kund B. Licenshavaren har uppgett att det har hänt att licenshavaren har lämnat ut sin privata mail och att licenshavaren gillar relationer och att ”ibland behöver det gå snabbt”. Licenshavaren visste inte att regelverket var ”så strikt”.

Kund A mailade i februari 2023 en värdering av sin fastighet och ansökte om en höjning av sitt bolån hos licenshavaren, trots att kund A var kund hos ett annat kontor. Licenshavaren har förklarat det med att kund A inte hade någon kontakt med sitt kontor och att kund A troligtvis hade fått licenshavarens privata mailuppgifter via en gemensam vän. Inkomsten var enligt kundens låneansökan 125 000 kr/mån, men den taxerade inkomsten endast 3 000 kr/mån. Inkomsten behövde därför styrkas och ett arbetsgivarintyg finns arkiverat. Licenshavaren uppger att hen inte reflekterade över den låga taxerade inkomsten.

Kund B mailade en värdering till licenshavarens privata mail och beviljades sedan bolån. Ärendet avsåg köp och försäljning av bostäder på en annan ort än den där licenshavaren arbetade.

4. Närståendes affärer

Licenshavaren har i januari 2021, utan bolånelicens och internutbildning, handlagt sina blivande svärföräldrars bolåneansökan. Licenshavaren har också under perioden mars 2022–april 2023 gjort 120 slagningar på sin svärfar i företagets system. Licenshavaren har förklarat

agerandet med att hen handlade bolåneansökan i utbildningssyfte, med sin chef närvarande. Chefen kan inte minnas att så var fallet. De otillåtna slagningarna har licenshavaren förklarat med att svärfar hade ställt frågor, bl.a. om en räntediskussion. Svärfadern har inkommit med skriftligt medgivande till slagningarna.

Vidare har licenshavaren beviljat sin svåger ett lånelöfte i maj 2023. Licenshavaren har uppgett att ansökan inte är beviljad och att den är borttagen. Syftet var att undersöka hur mycket svågern kunde låna.

Enligt företagets instruktion är det inte tillåtet att handlägga närståendes affärer och inte heller att använda företagets system för uppdrag från närstående. Agerandet strider också mot företagets uppförandekod.

5. Intressekonflikt

Under perioden april 2022–april 2023 har licenshavaren gjort 300 slagningar på en företagskund i företagets system utan legitimt syfte. Kunden tillhörde ett annat kontor än det där licenshavaren arbetade. Licenshavaren har uppgett att hen har en vän som är släkt med företrädarna för företaget. Agerandet strider mot företagets instruktion och uppförandekod.

6. Bristande kundkännedomuppgifter vid kontoöppning

Licenshavaren har i strid med företagets regler vid tre tillfällen öppnat konton utan att begära in kundkännedomsblankett av kunderna. Agerandet strider mot företagets instruktion och uppförandekod.

7. Underlåtenhet att anmäla uppdrag utanför tjänsten

Licenshavaren har, i strid med företagets uppförandekod, underlåtit att anmäla ett uppdrag som styrelsesuppleant i ett företag som är kund i företaget.

Licenshavarens inställning

Licenshavaren har i huvudsak medgett de faktiska förhållanden som framgår av företagets anmälan men har anfört att hen har agerat i enlighet med de instruktioner och den vägledning som hen fått från sin tidigare chef, i tron att hen följt företagets interna processer. När det gäller de regelöverträdelser som företaget har beskrivit i anmälan har licenshavaren i huvudsak anfört följande.

1. Handlagt bolån utan behörighet samt bristande kundkännedomsuppgifter

Licenshavaren påbörjade sin tjänst i företaget som kundtjänstmedarbetare i januari 2020. Det var en grupp i kundtjänsten med 4-5 personer som hade samma uppgifter. Licenshavaren talade med sin chef och de tog tillsammans fram en plan för hur licenshavaren skulle kunna handlägga bolån. Licenshavarens chef tyckte att det bästa sättet för att lära sig att hantera bolån var att jobba med faktiska ärenden. Chefen sa att det skulle vara okej om de satt tillsammans och tittade på ärenden.

När licenshavaren i samband med detta snappat upp en kund i kundtjänsten eller fått en kund rekommenderad till sig från andra kunder gick licenshavaren till sin chef och frågade om det var okej att licenshavaren tittade på ärendet och hur mycket kunderna hade möjlighet att låna. Chefen svarade att det var okej och att de kunde göra detta tillsammans. Licenshavaren frågade om de skulle göra detta på chefens dator då licenshavaren inte hade behörighet att göra detta på sin dator. Chefen svarade att de kunde sitta tillsammans och göra det på licenshavarens dator. Licenshavaren vet att flera personer i samma roll som licenshavaren har fått samma information och vägledning kring att göra på detta sätt.

När licenshavaren sedan skulle inleda sin utbildning i Swedsec bolån satt licenshavarens chef med licenshavaren flera gånger och visade och gav licenshavaren ärenden som enligt chefen var okej för licenshavaren att genomföra i utbildningssyfte. Licenshavaren utförde bara uppdrag som licenshavarens chef tilldelade licenshavaren. Dessa uppdrag inkluderade inhämtande av siffror och inkomstuppgifter för bolåneärenden. Licenshavaren hade aldrig befogenhet att fatta beslut om bolån, licenshavaren var bara involverad i förberedande arbete, i samråd med chefen, och lärde sig processen.

När licenshavaren hade klarat utbildningen tänkte licenshavaren att hen hade licens och därför fick göra ansökningar själv. Licenshavaren fick därefter ett mail från företaget om att licenshavaren, trots Swedsec-licens, behövde göra en internutbildning. Detta var inget licenshavaren blivit informerad om. Licenshavarens chef var också osäker men kollade upp det och det stämde. Licenshavaren frågade chefen om de ärenden som licenshavaren gjort och chefen svarade att licenshavaren inte skulle tänka på det och att chefen skulle svara för att licenshavaren fått fel information.

2. Brister i bolåneärenden som har handlagts med behörighet

I detta fall var licenshavaren inte medveten om misstag och slarvfel. Dessutom har vissa underlag arkiverats fysiskt i stället för digitalt, det betyder inte nödvändigtvis att licenshavaren inte har inhämtat nödvändiga uppgifter. Licenshavaren medger att hen har gjort fel. Licenshavaren är mer medveten nu om hur ärenden ska hanteras korrekt. Licenshavaren vill ändå poängtera att inget hen har gjort har varit medvetet och det mesta var i samråd med chefen som aldrig tillrättavisade licenshavaren vilket fick licenshavaren att tro att hen inte gjorde fel.

Licenshavaren vill även förtydliga följande. Vissa beslut fattas med s.k. automatisk beviljning. När UC är avvikande behöver man se över och inhämta uppgifter enligt företagets mall. Licenshavaren har inte, vad licenshavaren vet, missat att inhämta alla uppgifter som krävs då detta beslut ska tas tillsammans med en kollega. Kollegan checkar av så att alla inhämtade uppgifter är korrekta. Innan utbetalning ska ske har hela bolåneakten, alltid utan undantag, lämnats till licenshavarens tidigare chef för ett s.k. kvalitetskontroll. Det innebär alltså att två personer efter licenshavaren har gått igenom första checklistan och kontrollerat innehållet i akten, t.ex. kontantinsatsens ursprung, anställning, inkomstverifikationer m.m. Detta är inget som har tummats på utan har alltid dokumenterats korrekt. Hade licenshavarens tidigare chef, så som denne påstår, inte varit medveten om detta borde i så fall dennes signatur/godkännande inte finnas med.

Avseende företagets påstående om att det saknats dokumentation kring kundkännedomsuppgifter kan licenshavaren ha missat det vid några tillfällen pga. hög arbetsbelastning. Licenshavaren är helt övertygad om att en del dokumentation finns arkiverad men licenshavaren har troligtvis inte arkiverat på rätt plats då licenshavaren saknade den kunskapen och informationen och då det inte fanns några bra arkiveringsrutiner som licenshavaren fick information om.

3. Underlag i bolåneärenden skickade till privat mail m.m.

Licenshavaren är fullt medveten om att det var fel att ange sin privata mail men det var inget licenshavaren reflekterade över då. Det fanns inte någon privat vinning i det utan det var bekanta mäklare som slussade affärer. Många av dem var gamla bekanta och därför användes den privata mailen.

Företagets kunder består bl.a. av företagare, stora som små. Många företagare väljer att inte ta ut höga löner då detta medför större kostnad för dem såsom skatter. När man gör ansökan tillsammans med en företagskund, kan man justera lönen i systemet för att se vad de behöver plocka ut i lön från bolaget för att kunna bära den summan de efterfrågar att låna. Detta ska självklart gå hand i hand med att man kontrollerar att bolaget är starkt nog kapitalmässigt för att kunden ska kunna ta ut den lön som behövs för att kunna bära lånet, vilket ska tillstyrkas av ansvarig i bolaget eller revisor.

4. Närståendes affärer

Licenshavaren hanterade ansökan för sina nuvarande svärföräldrar i samråd med sin chef och i utbildningssyfte. Licenshavaren nämnde för sin chef att det var licenshavarens flickväns föräldrar och att licenshavaren därför inte ville handlägga deras ärende. Licenshavarens chef sa då att det var okej att hämta in underlag kring ärendet och att de skulle lägga in alla siffror i systemet och göra ansökan tillsammans. Licenshavaren ifrågasatte detta då det skulle ske på licenshavarens dator men fick till svar att det skulle vara okej eftersom licenshavaren inte skulle ta några beslut utan bara skriva in siffror och lära sig hur processen gick till. Licenshavaren förlitade sig fullt ut på sin chef och trodde att chefens godkännande och vägledning var korrekt och överensstämde med företagets krav. Besluten om krediterna togs av två andra tjänstemän och ytterligare en chef som granskade handlingar och underlag. När det gäller licenshavarens svåger så handlade det om ett automatiskt beviljat ärende och när licenshavaren förstod att det inte var rätt att hantera svågerns ansökan så låste licenshavaren upp ärendet.

Licenshavaren är nu medveten om att man inte ska hantera närståendes affärer överhuvudtaget och har insett de fel licenshavaren gjorde i samband med hanteringen av sin svågerns ärende. Vid tillfället trodde licenshavaren att det var okej då flera kollegor på kontoret hanterade närstående och familjemedlemmar.

5. Intressekonflikt

Slagningarna i företagets system har alltid skett på uppdrag av kontohavarna.

6. Bristande kundkännedomsuppgifter vid kontoöppning

Licenshavaren förstår vikten av att ta in kundkännedomsuppgifter från varje kund men det har missats i farten då det periodvis har varit hög belastning.

7. Underlåtenhet att anmäla uppdrag utanför tjänsten

Uppdraget avser licenshavarens fars bolag som är vilande och där ingen aktivitet skett sedan 2017-2018. Licenshavaren meddelade sin far att hen ville bli borttagen från bolaget då licenshavaren förstod reglerna kring detta i företaget. Under 2019 fick licenshavaren inte någon information om bolaget i sin deklaration och tog för givet att detta var åtgärdat. Hade licenshavaren vetat att hen satt kvar som suppleant i faderns bolag hade licenshavaren självklart rapporterat in detta.

Avslutningsvis

Licenshavaren hoppas att det ska beaktas att hen var ny i företaget och inte hade någon erfarenhet tidigare. Licenshavaren såg möjligheten att utvecklas genom sin tidigare chefs vägledning och fick aldrig någon tillrättavisning eller indikation på att licenshavarens handlingar var otillåtna eller stridande mot företagets riktlinjer.

Licenshavaren har nu förstått vikten av att ha koll på regelverken och är medveten och informerad om vad man får och inte får göra. Licenshavaren har förstått allvaret och konsekvenserna av de fel som gjorts och även vikten av att själv ta reda på information om riktlinjer och interna regelverk och inte förlita sig på någon annan.

Under processen hos Swedsec har licenshavaren haft flera samtal med HR och företaget. Licenshavaren har fått en ny chans och ett bibehållet förtroende i företaget. Licenshavaren jobbar numera som biträdande företagsrådgivare och licenshavarens nuvarande chefer har fortsatt ett högt förtroende för licenshavaren.

Företagets kommentarer till det som licenshavaren har anfört

Företaget har lämnat i huvudsak följande kommentarer till det som licenshavaren har anfört.

1. Handlagt bolån utan behörighet samt bristande kundkännedomsuppgifter

Licenshavaren har anfört att licenshavarens dåvarande chef har tillåtit att licenshavaren handlagt bolån utan bolånelicens och internutbildning. Licenshavarens chef håller inte med om den beskrivningen. Licenshavaren har vidare ett eget ansvar att följa företagets regler och att inte handlägga bolåneärenden innan utbildningen var genomförd.

2. Brister i bolåneärenden som har handlagts med behörighet

Företaget noterar att licenshavaren vid tidigare samtal har bekräftat att licenshavaren kände till reglerna om kontroll av kontantinsatsens ursprung och checklistan för kontroll av inkomst. Licenshavaren har också medgett att licenshavaren kan ha missat att ta in underlag

och att licenshavaren inte alltid har kontrollerat underlagen. Det förefaller därför motstridigt att nu påstå att licenshavaren ”vad hen vet” inte har missat att ta in uppgifter.

Omständigheten att själva kreditbeslutet fattas tillsammans med en kollega fråntar inte handläggaren av bolåneärendet ansvaret för att se till att de underlag som krävs enligt företagets instruktioner tas in och arkiveras i låneakten. De uppgifter som ansökan grundas på förutsätts vara kontrollerade av handläggaren inför kreditbeslutet.

Den kvalitetskontroll av låneakter som sker inför undertecknandet av lånehandlingar syftar till att säkerställa att kreditbeslut har fattats i rätt instans, att lånehandlingarna stämmer överens med kreditbeslutet (t.ex. avseende belopp och säkerheter) och att panthandlingarna är korrekta. Kontrollen omfattar inte samtliga uppgifter och underlag som enligt företagets instruktioner ska finnas inför det tidigare fattade kreditbeslutet, t.ex. checklistan för kontroll av inkomst och dokumentation av kontantinsatsens ursprung. Bristerna i licenshavarens handläggning av låneansökan kan alltså inte legitimeras av det faktum att det senare sker en kvalitetskontroll av låneakten. Det kan tilläggas att om det vid kvalitetskontrollen upptäcks brister avseende de handlingar som då ska finnas, påpekas det av kontrollanten och handläggaren av låneärendet ska då komplettera akten. Även om det inte skulle ske fråntar det inte medarbetare skyldigheten att följa instruktioner om vilka underlag som ska tas in.

4. Närståendes affärer

Licenshavaren har invänt att kreditbeslutet avseende flickvännens föräldrar fattades av andra tjänstemän. Kraven på bolånelicens och internutbildning för handläggning av bolån gäller dock även i de fall där själva kreditbeslutet fattas av andra tjänstemän än den som handlagt ansökan.

Företaget har inte fått indikationer på att det skulle ha varit ett problem med närståendes affärer på det aktuella kontoret.

Avslutningsvis

Sammantaget förefaller licenshavarens inställning vara att de brister som har förevarit inte kan beskyllas licenshavaren utan snarare kollegor och chef. Företaget menar dock att en medarbetare som handlägger bolåneärenden alltid har ett eget ansvar att följa gällande regler och instruktioner. Det har dock inte kommit fram några omständigheter som tyder på att licenshavaren uppsåtligt har agerat i strid med regler och instruktioner.

Överväganden

Disciplinnämnden tar först ställning till det som licenshavaren har anfört om att licenshavaren när det gäller vissa av de anmälda regelöverträdelserna har agerat på uppmaning och under överinseende av sin chef. Licenshavaren har utförligt beskrivit hur licenshavaren har samarbetat med sin chef och att chefen gett licenshavaren intrycket att licenshavarens arbetssätt var i enlighet med företagets regler. Företaget har anfört att chefen inte minns vissa händelser och i övrigt inte instämmer i den beskrivning som licenshavaren har lämnat, men har inte utvecklat detta närmare.

Mot den angivna bakgrunden anser sig disciplinnämnden inte ha tillräckligt underlag för att utgå från annat än att det har gått till på det sätt som licenshavaren har beskrivit. Den omständigheten att licenshavaren hanterade bolåneärenden utan godkänt licensieringstest för bolån och/eller godkänd internutbildning får därmed anses ha skett med godkännande av licenshavarens chef och ska därför inte leda till någon disciplinpåföljd. Detsamma gäller hanteringen av de blivande svärföräldrarnas bolåneansökan.

När det gäller de anmälda regelöverträdelserna i övrigt gör disciplinnämnden följande bedömning.

Av företagets anmälan och licenshavarens medgivanden står det klart att licenshavaren har underlåtit att dokumentera och arkivera underlag för kreditärenden avseende såväl inkomst- som kundkännedomsuppgifter. Att chef och kollegor har granskat licenshavarens ärenden fråntar licenshavaren inte ansvaret för att säkerställa att samtliga uppgifter varit korrekta. Licenshavaren har vidare i strid med företagets regler handlagt ett ärende för sin sväger samt gjort ett mycket stort antal olovliga slagningar i företagets system. Oavsett om licenshavaren har haft tillåtelse av de aktuella kunderna att göra slagningarna så har dessa inte skett i tjänsten och har därmed varit otillåtna. Licenshavaren har slutligen i tre ärenden underlåtit att ta in kundkännedomsuppgifter för nya kunder i företaget, kommunicerat med kunder via sin privata e-post samt haft ett uppdrag utanför tjänsten som inte har anmälts till företaget. Det står alltså klart att licenshavaren brutit mot företagets regler avseende kreditberedning, inhämtande och dokumentation av kundkännedomsuppgifter, intressekonflikter och jäv samt informationssäkerhet och sekretess.

Det rör sig om ett flertal brott mot grundläggande regelverk. Reglerna om jäv och intressekonflikter syftar till att hanteringen av ärenden inte ska kunna ifrågasättas från etisk eller juridisk synpunkt och till att upprätthålla förtroendet för företagets verksamhet. Reglerna om kundkännedom är centrala för att företaget ska kunna följa de högt uppställda kraven i penningtvättslagstiftningen.

Överträdelserna är av sådan art och omfattning att licenshavarens licens bör återkallas. Med beaktande av att ingenting tyder på att överträdelserna har begåtts uppsåtligen eller för egen vinnings skull, samt av det som licenshavaren har anfört om att licenshavaren har förstått allvaret av de fel licenshavaren har gjort och att licenshavaren numera inser sitt eget ansvar att hålla sig informerad om och följa de regler som gäller för verksamheten, kan återkallelsen dock tidsbegränsas så att den avser tiden fram till och med den 31 augusti 2024.

På disciplinnämndens vägnar

Kristina Ståhl

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Kristina Ståhl, justitierådet Petter Asp, bolagsjuristen Mats Beckman, f.d. börschefen Carl Johan Högbom och konsulten Kerstin Lindvall-Duffy.