

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2024-06-18
2024:27Swedsec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en erinran.

SKÄL**Bakgrund**

Licenshavaren var vid tiden för de anmälda överträdelserna anställd som rådgivare hos ett anslutet företag och innehavare av licens hos Swedsec Licensiering AB (Swedsec).

Företaget har anmält att licenshavaren har haft brister vid hantering av kreditärenden. Kreditbeslut har med anledning av bristerna även fattats i fel instans.

I ärendet har disciplinutskottet beslutat att lämna anmälan utan åtgärd, vilket innebär att den inte lämnats vidare till disciplinnämnden. Företaget har därefter begärt omprövning av beslutet. Ärendet ska då handläggas som ett vanligt disciplinärende hos nämnden.

Företagets anmälan

Företaget har i anmälan till Swedsec anfört i huvudsak följande.

Med anledning av kundklagomål och frågor från berörda kunder uppdagades brister i licenshavarens arbetssätt vid handläggning av krediter samt i kreditbeslut. Den bristfälliga kreditbedömningen har medfört att kunder inte haft återbetalningsförmågan att betala sina lånekostnader. Företaget ser att det finns en risk att flera kunder har skuldsatt sig utan tillräcklig återbetalningsförmåga. I förlängningen kan detta leda till tvångsförsäljningar av kunders boenden och till att företagets förtroende som aktör på bolånemarknaden skadas.

Ärendena är handlagda och beslutade av licenshavaren och/eller har ändrats av licenshavaren i företagets creditsystem. Det finns inga indikationer på att någon annan person kan belastas för de felaktigheter som uppstått.

De identifierade bristerna är följande:

- Beviljande av lån utan säkerhet över sin personliga kreditlimit. (Fyra ärenden med belopp på mellan 600 000 och 2 miljoner kronor).
- Beviljande av kredit med inkomst som avviker mot UC:s inkomst och där avvikelsen är inte styrkt. (Två ärenden rörande manuellt hanterade blankolån på mellan 750 000 och 800 000 kronor).
- Beviljande av kredit med inkomst avvikande från UC:s inkomst och där anställning saknas (Två manuellt hanterade blankolån på mellan 900 000 och 1 miljon kronor).
- Negativ kreditkalkyl. (Fyra ärenden; tre manuellt hanterade blankolån på belopp mellan 550 000 kronor och 900 000 kronor och ett byggnadskreditiv plus blankolån om 5 miljoner kronor där det lagts in fel uppgifter manuellt i lånehanteringssystemet).
- Beviljande av kredit mot UC:s rekommendation utan motivering. (Ett manuellt hanterat blankolån om ca 1 miljon kronor).
- Beviljande av amorteringsfrihet utan beslut eller motivering. (Ett manuellt hanterat bolån om ca 2,2 miljoner kronor).
- Felaktig kreditkalkyl, alla lån och/eller familjemedlemmar inte medräknade. Rätt kreditkalkyl ger ett negativt resultat. (Ett manuellt hanterat blankolån om ca 900 000 kronor).
- Kreditkalkyl saknas (Två manuellt hanterade blankolån på mellan 700 000 och 2 miljoner kronor).
- Lagt upp lån utan säkerhet som tillfälligt lån och sedan förlängt lånet utan motivering eller kreditbeslut (Två manuellt hanterade blankolån på mellan 1 miljon kronor och 2 miljoner kronor)
- Sänkt räntesatsen då kunden haft betalningsproblem samt att licenshavaren har bokat ca 8 500 kronor i räntekostnader som företaget fått betala (Ett manuellt hanterat byggnadslån om knappt 4 miljoner kronor)

När det gäller det sist nämnda ärendet, anser företaget att räntesänkning är ett kortsiktigt sätt att hjälpa kunder med betalningsproblem och i stället borde en genomgång av kundens totala ekonomi ha genomförts. Vikten av konsumentskydd är varje licenshavares skyldighet att känna till och agera utifrån. Att sänka räntan, oaktat korrekt dokumenterade beslut eller inte, är indirekt inkomstbortfall för företaget.

Begreppet kreditkvalitet är en samlad bedömning där flera parametrar bedöms och där bl.a. kreditberedning, kreditbeslut, innehåll och valvning av kreditakter ingår. Brister och åtgärder gällande kontorets kreditkvalitet från 2018 har inte ingått som underlag för detta disciplinärende.

Licenshavaren refererar i sin inlaga till att de granskade ärendena haft systemstöd. Företagets utredning visade att företagets kredithanteringssystem inte har använts i något av de granskade ärendena utan har hanterats manuellt.

Licenshavaren hänvisar också i sin inlaga till att denne alltid haft hög kundnöjdhet vilket företaget inte anser är likställt med efterlevnad av interna regler och instruktioner då kunder inte kan bedöma om det exempelvis finns fullgod dokumentation eller om det är rätt beslutsfattare.

Vidare hänvisar licenshavaren i sin inlaga till att denne inte var medveten om att ett uttag på företagets internkonto för att betala en kunds förfallna räntor belastade företaget. Företaget anser att licenshavaren borde ha insett att genom att debitera ett konto så belastas kontohavaren, i detta fall företaget.

Licenshavaren avslutade sin anställning i företaget innan dessa brister uppdagades. Företaget vilandeförklarade licenshavarens licens den 4 maj 2023.

Licenshavarens inställning

Licenshavaren har anfört i huvudsak följande.

Licenshavaren medger att hen kan ha gjort misstag i samband med hantering av kreditärenden. Om licenshavaren brustit i sin kreditkvalitet har det aldrig varit med avsikt eller systematiskt, utan snarare berott på tidsbrist eller med anledning av för hög arbetsbelastning.

Licenshavaren vill verkligen understryka att anmälan har tagit hen hårt då licenshavaren alltid vill göra det mesta och bästa för sina kunder. Licenshavaren har alltid haft hög kundnöjdhet och finner det självklart att alltid sträva efter att göra sitt bästa i alla kundavseenden. Om det är så att några kunder är missnöjda med licenshavaren och hans arbete så beklagar licenshavaren det något enormt. Licenshavaren har aldrig velat skada någon eller försätta sina kunder i någon form av knipa.

Licenshavaren började arbeta i företaget år 2008 och i början av år 2023 valde hen att lämna företaget för en annan arbetsgivare och nya utmaningar, trots att licenshavaren trivts oerhört bra under alla sina år på företaget.

Licenshavaren har under sin tid i företaget byggt upp en stor erfarenhet av kundrådgivning i allmänhet och kreditgivning i synnerhet. Licenshavaren hade under sina sista år i företaget en kundstock på över 1 500 kunder och beviljade krediter på ungefär 300 miljoner kronor per år.

Under åren har de haft olika privatmarknadschefer och vad som varit ”viktigast” för kontoret, sparande eller bolån, har varierat och därför även kontorets kreditkvalitet. År 2018

var kreditkvaliteten på kontoret under all kritik. Kontoret var rött på alla mätningar och de påbörjade ett nytt arbetssätt där de från grunden arbetade upp kvaliteten med hjälp av regionens kreditchef och kontorets chef. Under de följande åren gick kontoret dock från klarhet till klarhet och hösten 2022 var de gröna på alla mätningar.

Rådgivarna blev på ett omfattande sätt granskade flera gånger per år gällande kreditkvaliteten. Dels genom flera större kreditgranskningar och genom stickprov, dualitet och kontroller i datasystemen att krediterna blivit granskade och att kreditkalkylerna var positiva. Det var med andra ord omöjligt att skicka in ett ärende som inte hade tillstyrkan från intern och extern kreditupplysning samt positiv kalkyl. Det hände flera gånger att regionens kreditansvariga ringde upp och gick igenom gamla ärenden och man fick svara på vad som gjorts. Företagets anställda genomförde årligen flera utbildningar både gällande kreditkvalitet och inom området etik och moral.

De sista åren på företaget och även den period som anges i anmälan skedde en stor personalomsättning på kontoret och från den ursprungliga personalstyrkan återstod endast två medarbetare som arbetade med rådgivning till privatpersoner. Under denna period fick licenshavaren ta ett stort ansvar för att hjälpa och stötta nya medarbetare men även ta hand om ytterligare en kundstock utöver hans egen och hade således under flera månader upp emot 3 000 kunder. Att det under denna period gjordes fel är känt av företaget men alla fel togs upp till diskussion och de lärde sig av sina misstag och fokuserade än mer på att göra rätt och som licenshavaren tidigare nämnt blev de även gröna i alla kreditmätningar.

Företaget har i sin anmälan specificerat de punkter där de tycker sig funnit brister i licenshavarens arbetssätt och licenshavaren vill förtydliga att hen under sina år i företaget, och kanske speciellt de senare åren, haft otroligt många kundärenden och mycket nykundsbearbetning utöver att hen tagit ett stort ansvar på kontoret för att ge stöttning och vägledning.

Beträffande de enskilda delarna i anmälan anför licenshavaren följande.

Beviljat lån utan säkerhet över sin personliga kreditlimit (4 ärenden). Alla krediter, med eller utan säkerhet, skulle alltid godkännas av två medarbetare. Om licenshavaren missat och godkänt över sin limit har det aldrig varit med mening utan kan ha skett på grund av tidsbrist eller i samband med kreditlimiterna ändrats vilket gjordes ibland.

Beviljat kredit med avvikande inkomst jämfört med UC och inte styrkt (2 ärenden). Licenshavarens enda kommentar här är att det är en olycklig miss då de alltid tog in lönespecifikationer alternativt använde sig av tredjepartsleverantör för att verifiera inkomsten.

Beviljat kredit med avvikande inkomst jämfört med UC och anställning saknas (2 ärenden). Samma som ovan. I deras system för kredithantering så var det tvingande att fylla i

sysselsättning och licenshavaren kan inte tänka sig att hen medvetet velat lura någon här utan har gått på kundens svar om anställning och deras kontroller.

Negativ kreditkalkyl (4 ärenden). Företagets kredithanteringssystem är väldigt svårt att manipulera och står det tillstyrkes på första sidan betyder det att både UC-kontrollen och den interna kreditkontrollen är godkänd. I annat fall måste beslut tas av högre beslutsinstans. Utöver detta visar kredithanteringssystemet tydligt kreditkalkylens resultat och var den negativ så fick det lokala kontoret inte bevilja utan ärendet skulle då till högre beslutsinstans. Licenshavaren har svårt tro att den högre beslutsinstansen, skulle missa detta vid granskning, såvida inte detta är resultatet efter genomförd granskning och att något då uppdragats som innebär en negativ kalkyl för kunden.

Beviljat kredit mot UC:s rekommendation utan motivering (1 ärende). Licenshavaren har ingen direkt kommentar mer än att skulle det stå bör prövas eller avslag så hade de inte beviljat krediten utan den hade gått till högre beslutsinstans. Har detta ändå gjorts är det såklart beklaglig men ingen avsiktlig miss från hans sida utan troligen på grund av tidsbrist eller hög arbetsbelastning.

Beviljat amorteringsfrihet utan beslut eller motivering (1 ärende). Detta har licenshavaren inte gjort med avsikt utan det beror i så fall på den mänskliga faktorn. All amorteringsfrihet skulle motiveras och beslutades av rätt instans. Under de sista åren sköttes detta grundligt på kontoret av en medarbetare som tog in all dokumentation och såg till att beslut togs av behörig person.

Felaktig kreditkalkyl, alla lån och/eller familjemedlemmar inte medräknade. Rätt kreditkalkyl ger ett negativt resultat (1 ärende). Detta borde licenshavaren självklart ha uppmärksammat men även av granskaren och kan således inte ha varit något synbart i deras system innehållande kundinformation eller i UC och de har då troligen endast utgått från kundens egna uppgifter.

Kreditkalkyl saknas (2 ärenden). Om licenshavaren, av tidsbrist eller annan faktor, glömt att skicka med kreditkalkyl så hade detta uppmärksamrats av valvet och kommit till licenshavarens kännedom och hen hade då kompletterat ärendet.

Lagt upp lån utan säkerhet som tillfälligt lån och sedan förlängt lånet utan motivering eller kreditbeslut (2 ärenden). Att de under exempelvis renoveringar gav blankokrediter till kunder var inget ovanligt. Ibland tog det längre tid att färdigställa renoveringen och således göra en värdering varav lånet förlängdes under en kortare period innan omläggning till bolån. Har detta skett felaktigt är det beklagligt men det är inte av systematisk karaktär.

Sänkt räntesatsen då kunden haft betalningsproblem samt bokat ca 8 500 kronor i räntekostnad som företaget fått betala (1 ärende). Det hände att de sänkte räntan för kunder men om detta resulterat i att företaget fått en räntekostnad kan licenshavaren inte ha gjort det

utan kreditchefens eller högre beslutsinstans vetskap. Om så skett var licenshavaren inte medveten om att detta ledde till en räntekostnad för företaget.

Att licenshavarens nuvarande chef hos nya arbetsgivaren, tillika hens tidigare chef på företaget, även blivit anmäld får hen att undra över företagets uppsåt med anmälan och varför de andra rådgivarna på företaget inte blivit anmälda då dessa brister, enligt företagets egen anmälan, är ett systematiskt felaktigt arbetssätt.

Licenshavaren kan svära på att hen aldrig haft ont uppsåt eller systematiskt arbetat för att kringgå företagets kreditregler vilket licenshavaren hoppas framgår av hens redogörelse.

Överväganden

Den beskrivning som licenshavaren har gett av arbetssituationen på kontoret samt av det pågående förbättringsarbetet på kontoret med anledning av dålig kreditkvalitet, har inte bemötts av företaget och det finns därför inte anledning att ifrågasätta den.

Mot bakgrund av anmälan och licenshavarens medgivanden står det klart att det funnits brister i många av licenshavarens ärenden. Bristerna är av det slaget att de normalt hade föranlett en varning. Med hänsyn till de förhållanden som rått på kontoret kan emellertid påföljden, med tvekan, bestämmas till en erinran.

På disciplinnämndens vägnar

Petter Asp

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Petter Asp, bolagsjuristen Mats Beckman, direktören Kajsa Lindståhl, konsulten Kerstin Lindvall-Duffy och justitierådet Kristina Ståhl.