

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2024-09-18
2024:32Swedsec Licensiering AB
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄL**Bakgrund**

Licenshavaren är anställd hos ett anslutet företag och innehavare av aktiv licens hos Swedsec Licensiering AB (Swedsec). Under den relevanta tidsperioden var licenshavaren anställd som kontorschef. Licenshavaren är i dag medarbetare på en kreditavdelning.

Företaget har anmält att licenshavaren har brutit mot företagets regler om kreditberedning och kundkännedom, bl.a. genom omfattande brister i dokumentation av bolånerådgivning.

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

Företagets anmälan

Företaget har anfört i huvudsak följande.

Med anledning av ett kundklagomål genomförde företaget en granskning av licenshavarens bolånerådgivning och utbetalda krediter under perioden 1 januari 2022–31 oktober 2023. Granskningen har utgått från krav på kreditberedning, rådgivning och kundkännedomshantering enligt externa och interna regelverk.

Totalt fanns det 84 utförda kreditutbetalningar att granska under perioden, varav 73 avsåg bolån. I 61 av de 73 bolåneärenden saknas rådgivningsdokumentation. Endast 12 ärenden har därmed dokumenterats i företagets system. Om rådgivning inte har utförts saknas notering om att kunden avböjt rådgivning. I de fall rådgivning har dokumenterats finns ingen kommentar kring ränteskillnadsersättning. Antalet utförda rådgivningsdokumentationer av licenshavaren är avsevärt lägre än för övriga rådgivare i företaget.

I 34 av 84 ärenden har ingen uppföljning av kundkännedom utförts. I samtliga fem ärenden som behandlat köp och där det funnits en kontantinsats saknas kommentarer och/eller underlag kring kundens egen insats och medlens ursprung. Utöver dessa huvudsakliga observationer har ytterligare brister som inte varit lika frekvent återkommande noterats, exempelvis kopplat till kalkyl- eller värderingsfrågor.

Företaget ska som en följd av det inträffade se över möjligheterna till fortsatt arbete på kreditavdelningen för licenshavaren och behovet av uppföljande kontroller samt ta fram en handlingsplan.

Licenshavarens inställning

Licenshavaren har medgett att det funnits brister i vissa ärenden men invänt att det inte rör sig om så många ärenden som företaget vill göra gällande. Licenshavaren har anfört i huvudsak följande.

Anmälan från företaget omfattar 84 utbetalda krediter. Dessa är fördelade på ett antal kundmöten. Ett kundmöte kan omfatta fler än en kredit. De 84 krediterna som ingår i anmälan är fördelade på totalt 59 kundmöten/ärenden, varav det i 46 ingår bolån. Av de 46 kundmöten där bolån ingår har 7 rådgivningsdokumentation gjorts och 39 saknar komplett rådgivningsdokumentation. Av de ärenden som inte dokumenterats har flertalet kunder avböjt rådgivning, men licenshavaren har missat regeln om att detta ska noteras. Licenshavaren kände inte heller till att det fanns krav på att kommentera ränteskillnadsersättning men har nu förstått hur företaget tolkar reglerna och agerar därefter.

En bidragande orsak till att det förekommit brister är att licenshavaren inte har haft rätt kunskap om regelverket. Att det handlar om ganska många ärenden under ganska lång tid hänger ihop med att företaget sedan mer än fem år inte har haft någon kontroll av kreditkvaliteten eller av att rådgivningsdokumentation görs. Det ansvaret låg tidigare på kontorschefen men sedan flera år gör en extern samarbetspartner bara kontroller av de rådgivningar som faktiskt har utförts. Det har fått till följd att ärenden där rådgivningsdokumentation saknas inte har upptäckts och att bristerna därför har kunnat fortsätta. Numera görs en bredare kontroll och de brister som har att göra med rådgivningsdokumentation skulle ha fångats upp om detta skedde idag.

Det är korrekt att kundkännedom inte har uppdaterats enligt instruktion i vissa ärenden. Ett skäl är att licenshavaren under en tid hade en annan anställning och när licenshavaren kom tillbaka var hen inte uppdaterad på instruktionen. Licenshavaren har därefter fått stöd och utbildning vilket medfört att kundkännedom numera blir korrekt utförd.

När det gäller bristande kommentarer kring kontantinsats har licenshavaren uppfattat reglerna så att om det saknades signaler som föranledde fördjupad utredning så skulle någon sådan inte göras och att det inte var nödvändigt att göra några kommentarer om detta. Licenshavaren har nu förstått hur företaget tolkar reglerna och kommer att agera därefter.

Vid närmare genomgång av kalkylerna kan licenshavaren konstatera att några kalkyler kunde ha gjorts annorlunda och licenshavaren kommer att anstränga sig för att de ska hålla hög kvalitet framöver.

Licenshavaren har arbetat på olika positioner i finansbranschen under närmare 40 år och har Swedsec-licens sedan 2012. Licenshavaren beklagar de brister som förekommit och har tagit till sig av kritiken. Företaget föreslår framåtblickande åtgärder som t.ex. utbildning och informationsinsatser, handlingsplan och uppföljande kontroller. Licenshavaren kommer att vinnlägga sig om att framöver hantera alla ärenden i enlighet med företagets regelverk.

Överväganden

Av företagets anmälan och licenshavarens medgivanden framgår att licenshavaren i ett stort antal ärenden har brutit mot företagets regler om dokumentation, kundkännedom och säkerställande av medels ursprung. Licenshavaren har anfört att bristerna berott på att hen inte har haft rätt kunskaper och att företaget under många år inte har haft någon kontroll av kreditkvaliteten eller av att rådgivningsdokumentation har gjorts.

Även om företaget och licenshavaren inte är överens om det exakta antalet ärenden där brister finns står det klart att det i flertalet av licenshavarens bolåneärenden saknas dokumentation av genomförd rådgivning eller av att sådan har avböjts av kunden. Det framstår vidare som anmärkningsvärt att licenshavarens kunder, vilket licenshavaren hävdar, i betydligt högre grad än övriga kunder i företaget skulle ha avstått från bolånerådgivning. Det står också klart att licenshavaren i nästan hälften av kreditärendena har missat att kontrollera kundkännedom och att det i samtliga fem ärenden i vilka det har funnits en kontantinsats saknas kommentarer och/eller underlag avseende medlens ursprung. Av utredningen framgår slutligen att det även finns vissa brister i kreditberedningen när det gäller kalkyl- och värderingsfrågor.

Att rådgivningstillfällen dokumenteras korrekt är en grundläggande förutsättning för att tillvarata såväl kundskyddsintresset som företagets intresse av att ha underlag vid kunders eventuella ifrågasättanden rörande vidtagna åtgärder från rådgivarens sida. Det är nödvändigt att bolånerådgivning dokumenteras för att företaget ska kunna verifiera att rådgivningen har utförts på ett korrekt sätt. Att kreditberedningen sker korrekt är vidare av stor betydelse för att företaget inte ska ta på sig oönskade kreditrisker. Även reglerna om penningtvätt och kundkännedom är centrala och av stor vikt för att företaget ska kunna behålla allmänhetens och myndigheternas förtroende. Företagets regler bygger på lag och Finansinspektionens föreskrifter.

Vad licenshavaren har anfört om företagets rutiner för kontroll av kreditkvalitet och rådgivningsdokumentation kan i viss mån förklara varför licenshavarens felaktiga agerande inte har upptäckts tidigare men fritar inte licenshavaren från ansvar för de uppkomna bristerna. Inte heller kan licenshavarens invändning om att hen inte har känt till företagets regler fritar licenshavaren från ansvar. Som licenshavare har hen ett eget ansvar att hålla sig informerad om de regler som gäller för verksamheten. Licenshavaren är dessutom en erfaren tjänsteman och har haft en chefsbefattning.

De konstaterade regelöverträdelserna är allvarliga och det finns skäl att ifrågasätta licenshavarens lämplighet som licenshavare. Mot bakgrund av vad som i ärendet har uppgetts om att företaget och licenshavaren har vidtagit åtgärder för att säkerställa kvaliteten i licenshavarens arbete framöver anser disciplinnämnden dock, om än med tvekan, att påföljden kan stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Kristina Ståhl

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Kristina Ståhl, f.d. bankjuristen Lennart Bandh, f.d. börschefen Carl Johan Högbom, konsulten Kerstin Lindvall-Duffy och f.d. chefsjuristen Jan Persson.