

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT

2025-06-16

2025:24

Swedsec Licensiering AB

Licenshavaren

BESLUT

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

SKÄL**Bakgrund**

Licenshavaren var vid tidpunkten för de anmälda händelserna anställd som rådgivare hos ett anslutet företag och innehavare av aktiv licens hos Swedsec Licensiering AB (Swedsec). Licenshavaren arbetar inte kvar i företaget och licenshavarens licens är för närvarande vilande.

Företaget har anmält att licenshavaren vid ett stort antal tillfällen har brutit mot företagets regler om kundkännedom, kreditberedning och sekretess.

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

Företagets anmälan

Företaget har anfört i huvudsak följande.

Licenshavaren hade den överlägset största kundstocken på det kontor där licenshavaren arbetade.

Tidigare utredning

Under hösten 2022 visade det sig att licenshavaren hade handlagt en oproportionerligt stor andel ärenden där kunder därefter blivit föremål för företagets rapportering till finanspolisen. Av företagets utredning framgick att licenshavaren hade gjort sig skyldig till följande överträdelser:

1. Bidragit till genomförande av ett fastighetsköp som har finansierats till hälften kontant med en kund som inte varit kund i företaget sedan tidigare. Inte genomfört en

uppföljning av kundkännedom eller dokumenterat verifierande underlag trots att det varit påkallat enligt interna regler.

2. Inte genomfört en uppföljning av kundkännedom vid minst sex rådgivningsmöten under vecka 1 2023 trots att det varit påkallat enligt interna regler.
3. Utan att genomföra en uppföljning av kundkännedomen, beviljat bolån till kund på annan ort utan uppenbar koppling till kontoret. Licenshavaren har handlagt lånelöftet och Telefonbanken har uppdaterat kundkännedomen i samband med upplägg av krediterna.
4. Vid minst sex tillfällen tagit in kunder eller beviljat bolån till kunder utan att genomföra en uppföljning av kundkännedom.
5. Lagt upp tjänsten internationella betalningar utan att genomföra en uppföljning av tidigare inhämtad kundkännedom. Kunden hade fått en bot när licenshavaren körde utomlands och licenshavaren öppnade upp tjänsten för att kunden skulle kunna betala den. Tjänsten är därefter borttagen igen. Licenshavaren har missat att följa upp kundkännedomen.
6. Följt upp inhämtad kundkännedom utan att säkerställa att inhämtad kundkännedom stämmer överens med kundens beteende.

Utredningen resulterade i ett korrigerande samtal under våren 2023 som protokollfördes. Av protokollet, som är underskrivet av licenshavaren, framgår att licenshavaren håller med om de brister som framgår av utredningen och inser att hen haft ett felaktigt arbetssätt, samt att licenshavaren är ångerfull och inte kommer att göra om dessa misstag. Av protokollet framgår också att företaget har sett licenshavaren som en högt presterande medarbetare som varit väldigt affärsdriven och tagit in många kunder, samt att företaget då bedömde att bristerna inte var medvetna utan berodde på slarv.

Företaget kan dock i efterhand konstatera att det var en felbedömning att inte redan vid detta tillfälle göra en anmälan till Swedsec.

Aktuell utredning

Licenshavaren visade under hösten 2023 och våren 2024 fortsatta brister i sitt arbete. Licenshavaren blev dessutom föremål för en polisutredning och var under en kortare tid frihetsberövad med anledning av misstanke om medhjälp till grov penningtvätt och trolöshet mot huvudman. I samband med frihetsberövandet valde företaget att stänga av licenshavaren från arbetet. Följande brister har konstaterats.

Under sommaren 2024 hittades sju originalavtal med företagets kunder i licenshavarens arbetsskåp. Dokumenten borde enligt företagets regelverk ha förvarats i brandklassificerat dokumentskåp, värdeskåp, valv eller arkiv. Det fanns akter från 2023 och våren 2024 vilket visar att det inte var fråga om att licenshavaren inte hunnit arkivera akterna men snart skulle göra det.

Licenshavaren har vid sex tillfällen underlåtit att inhämta information om kunders skattehemvist enligt särskild blankett. I ett kreditärende skulle det enligt beslutsunderlaget genomföras en utredning om medels ursprung för beviljande av bolån. Då företaget inte har kunnat hitta dokumentation om medlens ursprung avseende kontantinsatsen i kundkännedomssystemet är uppfattningen att licenshavaren inte har gjort någon utredning av medlens ursprung.

Licenshavaren har vid ett tillfälle forcerat en kredit som företagets creditsystem avrådde från att bevilja. I beslutsunderlaget till krediten fanns uppgift om att kunden skulle amortera två procent per år vilket licenshavaren inte hade registrerat i systemet. Konsekvensen blev att kunden inte amorterade alls. Därutöver dokumenterade licenshavaren i beslutsunderlaget att kundens kvar-att-leva-på-kalkyl (KALP) ”var ok”. Dokumentation från kundmötet visade emellertid ett underskott på 4 165 kronor per månad.

I ett annat kreditärende fanns det i beslutsunderlaget uppgift om att den ena maken var arbetslös. I den kalkyl som togs fram i dokumentationen i samband med bolånerådgivningen 1,5 månader senare fanns inte utgifterna för maken med, dvs. kalkylen byggde på endast en person i hushållet. I det slutgiltiga beslutsunderlaget som låg till grund för utbetalningen av bolånet saknades uppgifter om maken trots att makarna fortfarande var sammanboende. De schablonmässiga utgifterna kopplade till makens uppehälle beaktades därmed inte heller i det slutliga beslutsunderlaget som låg till grund för krediten.

Licenshavaren har i sitt svar till Swedsec hänvisat till en stressig arbetssituation som krävt omfattande övertidsarbete. Licenshavaren hade en anställning där företaget skulle ersätta licenshavaren för övertid. Det finns dock inte några uppgifter om inrapporterad övertid i tidrapporteringsystemet för perioden 2021–2024. Företaget vill i sammanhanget vidare understryka att licenshavaren vid det korrigerande samtalet under våren 2023 uttryckligen ansåg att licenshavaren inte kunde skylla de identifierade bristerna på en stressig arbetssituation.

Ytterligare brister

Efter anmälan till Swedsec har det uppdagats ytterligare brister i licenshavarens handläggning. Dessa har visat sig i efterhand och ofta i samband med omsättning eller utökning av lån. Licenshavaren har bl.a. ändrat uppgifter om inkomster i ett stort antal ärenden där licenshavaren har lagt till ca tio procent i inkomst i varje låneärende. Dessutom har licenshavaren i ytterligare fall inte dokumenterat underlag för att styrka medels ursprung i kundkännedomshänseende. Licenshavaren har vidare beviljat privatkrediter till en stor mängd kunder och lovat kunderna att de senare skulle kunna lägga om dem till boendekrediter (något som licenshavaren rimligen borde veta inte varit möjligt pga. svag KALP). Licenshavaren har dessutom godkänt en fastighetsvärdering som under inga omständigheter står i överensstämmelse med det verkliga fastighetsvärdet vilket licenshavaren borde ha insett. Detta har i efterhand lett till skadeståndsanspråk mot företaget. Företaget menar att det anförda visar att bristerna i licenshavarens handläggning har varit frekventa och systematiska.

Avslutningsvis

Det pågår en förundersökning mot licenshavaren av skäl som företaget inte kan gå in på. Företaget saknar förtroende för licenshavaren och licenshavaren är inte längre anställd i företaget.

Licenshavarens inställning

Licenshavaren har i huvudsak anfört följande.

Tidigare utredning

Bristerna som kom fram i den tidigare utredningen ligger mer än två år tillbaka i tiden och det saknas anledning att gå in på detaljerna i den utredningen. Det kan framstå som att licenshavaren inte tagit till sig av kritiken vid det korrigerande samtalet under våren 2023 men så är inte fallet.

Även om licenshavaren medger att det funnits brister både nu och tidigare rör det sig inte om samma typ av brister. Även om bristerna som påstods föreligga vid mötet under våren 2023 är kundkännedomrelaterade är det en annan typ av fel än de som ligger till grund för den nu aktuella Swedsec-anmälan. Det är alltså inte frågan om något upprepat beteende.

Aktuell utredning

Det är en ganska komplex process att hantera låneärenden och licenshavaren har hanterat förhållandevis många ärenden, uppskattningsvis 300 till 350 ärenden årligen. Licenshavaren har inte bara handlagt låneärenden utan även ärenden inom pension, spar och försäkring. I den mängd av ärenden som licenshavaren har hanterat har det uppstått brister i ett fåtal ärenden. En del brister vet licenshavaren att hen gjort sig skyldig till, en del andra är licenshavaren osäker på men hen medger att de i vart fall skulle kunna förekomma.

Handlingarna som arbetsgivaren tagit ur licenshavarens låsta arbetsskåp var på väg att arkiveras. Licenshavaren hade helt enkelt inte hunnit med detta. Att handlingar förvarades i handläggarens låsta arbetsskåp trodde licenshavaren var i sin ordning. Det är så licenshavaren har blivit upplärd och det var så andra handläggare gjorde på kontoret. Hade licenshavaren haft kunskap om att det inte var tillåtet att förvara akterna i skåpet hade hen inte gjort det. Licenshavaren kommer fortsättningsvis att vara uppmärksam på regelverket kring detta. Agerandet har inte lett till skada för någon och akterna förvarades trots allt på ett ganska betryggande sätt i lokalen och i ett låst skåp med begränsad tillgänglighet för andra.

Det stämmer säkert att det har funnits brister i vissa ärenden när det gäller att inhämta information om skattehemvist. Företaget har inte lämnat någon närmare information om vilka ärenden det rör sig om och licenshavaren kan därför inte avgöra om det är hen eller någon annan i processen som har missat detta. Licenshavaren medger alltså inte att det är hen som är skyldig till dessa brister även om det skulle kunna vara så. Med mer information om vilka konkreta ärenden det gäller skulle företagets påståenden om brister bättre kunna bemötas.

Det kan också stämma att det i något fall brister i dokumentationen kring medlens ursprung, men licenshavaren tillbakavisar att hen inte skulle ha utrett medlens ursprung. För att bättre kunna bemöta detta påstående och ha möjlighet att ge en förklaring krävs mer information om ärendet.

I det fallet där en amortering angavs vara två procent rör det sig om en ren felskrivning. Det var fråga om en jordbruksfastighet som var undantagen från amorteringskrav. Det skulle inte amorteras något alls och belåningsgraden var dessutom under 50 procent. Licenshavaren räknade med en procents amortering eftersom det skulle göras oavsett om amortering skulle ske eller inte. Bedömningen att KALP var ok delades även av licenshavarens chef samt backoffice som gjorde kreditberedningen och betalade ut lånet.

I fallet med den arbetslöse maken hade ett par sålt sin gemensamma obelånade bostadsrätt och skulle köpa en villa. Licenshavaren tog upp maken vid hanteringen av bolånelöftet men missade att ta med maken i själva upplägget. Överskottet i ärendet var över 10 000 kronor, med maken inräknad hade överskottet minskats med ca 1–2 000 kronor. Det hade alltså fortfarande medfört ett bra överskott och fortsatt låg risk för företaget.

Ytterligare brister

Företagets påstående om ytterligare brister har inte presenterats på ett sätt som går att bemöta. Företaget har inte visat upp något underlag till stöd för påståendena. Licenshavaren bestrider att det förekommit några ytterligare fel.

Avslutningsvis

Licenshavaren hade extremt hög arbetsbelastning under den aktuella tiden. Licenshavaren arbetade deltid (80 procent) under 2024 samtidigt som licenshavaren lärde upp två nyanställda. Det är mer eller mindre omöjligt att alltid vara perfekt och att aldrig göra några fel. Som företaget framhållit har licenshavaren haft den överlägset största kundstocken. Bristerna i hanteringen var inte avsiktliga och berodde inte på slarv utan är att betrakta som sådant som lätt uppstår vid bolånehantering och när arbetsbelastningen är hög.

Licenshavaren är medveten om att licenshavaren gjort vissa fel och kommer inte göra om dem. Licenshavaren kommer att anstränga sig för att följa regelverket och kontrollera sin arbetsbörda för att arbetsuppgifterna ska utföras på rätt sätt och ärendena ska bli korrekt handlagda. Licenshavaren har aldrig agerat med ont uppsåt. Licenshavarens fokus har alltid varit att vara en duktig och lojal medarbetare och licenshavaren har alltid agerat i kundernas och företagets intresse.

Överväganden

Disciplinnämnden ska först ta ställning till vilka delar av företagets anmälan som ska läggas till grund för nämndens bedömning.

I anmälan har företaget hänvisat till en tidigare utredning enligt vilken licenshavaren vid ett 15-tal tillfällen under 2022 och våren 2023 har underlåtit att följa upp kundkännedomsuppgifter i samband med transaktioner eller rådgivningstillfällen. Licenshavaren har anført att dessa händelser ligger mer än två år tillbaka i tiden och har inte kommenterat händelserna närmare. Av den dokumentation som företaget har lämnat in framgår dock att licenshavaren vid det korrigerande samtalet under våren 2023 medgav de brister som kommit fram. Händelserna ligger inte heller så långt tillbaka i tiden att det av det skälet finns anledning att bortse från dem. De ska därför beaktas vid bedömningen, men tidsaspekten kan få betydelse vid bestämmandet av påföljd.

När det gäller de händelser som tas upp i den utredning som föranlett anmälan, och som ska ha inträffat under hösten 2023 och våren 2024, kan följande konstateras. Licenshavaren har inte invänt emot att det kan ha funnits brister i sex ärenden när det gäller inhämtande av information om kunders skattehemvist. Licenshavaren har dock uppgett att eftersom företaget inte har lämnat någon närmare information om vilka ärenden det rör sig om kan licenshavaren inte avgöra om det är licenshavaren själv eller någon annan som har missat att inhämta informationen. I ärendet där det saknades dokumentation av medlens ursprung har licenshavaren angett att hen har utrett var medlen kom ifrån men har missat att dokumentera detta. Licenshavaren har också medgett att hen brustit i handläggningen av två kreditärenden på det sätt som företaget har angett, men anført att det skett av misstag och inte inneburit någon skillnad i bedömningen av om kredit skulle beviljas. Licenshavaren har även medgett att hen har förvarat originalavtal med företagets kunder på ett felaktigt sätt, men invänt att hen gjort på det sätt hen blivit upplärd och inte kände till att detta inte var tillåtet.

Disciplinnämnden konstaterar att när det gäller de sex ärenden där information om skattehemvist saknas har licenshavaren efterfrågat ytterligare information om vilka ärenden det rör sig om för att kunna bemöta företagets anmälan i den delen, men företaget har inte lämnat någon sådan information. Det kan mot den bakgrunden inte anses utrett att det är licenshavaren som är skyldig till att detta har missats. Det kan mot licenshavarens bestridande inte heller anses utrett att licenshavaren underlåtit att ta in uppgift om medels ursprung. I övrigt ska dessa delar av anmälan läggas till grund för bedömningen.

Under handläggningen av ärendet hos Swedsec har företaget gett in uppgifter om ytterligare regelöverträdelser. Dessa uppgifter är dock inte tillräckligt preciserade för att, mot licenshavarens bestridande, kunna beaktas i ärendet. Företaget har också uppgett att en brottsutredning pågår mot licenshavaren. Enbart en misstanke om brott är dock inte något som kan läggas till grund för påföljd inom ramen för Swedsecs disciplinära förfarande.

Sammanfattningsvis framgår av företagets utredning och licenshavarens medgivanden att licenshavaren, vid upprepade tillfällen och även efter företagets korrigerande samtal 2023, har brutit mot företagets regler om kundkännedom, kreditberedning och sekretess. Disciplinnämnden ser särskilt allvarligt på bristerna när det gäller inhämtande av kundkännedomsinformation. Reglerna om penningtvätt och kundkännedom är grundläggande och centrala och av stor vikt för att företaget ska kunna behålla allmänhetens och myndigheternas förtroende. Företagets regler bygger på lag och Finansinspektionens föreskrifter.

Mot bakgrund av att det rör sig om ett flertal överträdelser under flera års tid finns det anledning att ifrågasätta licenshavarens lämplighet som licenshavare. Med beaktande av att de allvarligaste överträdelserna inträffade en tid tillbaka och före företagets korrigerande samtal, att de överträdelser som ligger i tiden därefter är av något annan karaktär och framstår som något mindre allvarliga samt att det inte helt kan bortses från det som licenshavaren har anfört om att licenshavaren handlagt ett mycket stort antal ärenden och att bristerna berott på en stressig arbetssituation finner disciplinnämnden dock – om än med mycket stor 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, bolagsjuristen Mats Beckman, direktören Kajsa Lindståhl och f.d. chefsjuristen Jan Persson.