

SAK 38: DISIPLINÆRUTVALGETS VEDTAK

1. BAKGRUNN OG SAKSBEHANDLING

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok sommeren 2023 melding (Meldingen) fra medlemsforetaket (Bedriften) om en rådgivers (Rådgiver) mulige brudd på "God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling", jf. FinAuts regelverk § 3-8.

FinAut oversendte Meldingen med dokumentasjon til Rådgiver. Rådgiver svarte, og Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse. Siste kommentar ble mottatt fra Rådgiver høsten 2023.

Bedriften og Rådgiver har dermed hatt innsynsrett i saksdokumentene fremlagt for FinAut og fått anledning til å uttale seg.

Disiplinærutvalget finner at saken er godt nok opplyst og for øvrig er egnet for behandling i FinAut, jf. FinAuts regelverk § 3-8 c).

2. SAKSFREMSTILLING

2.1 Innledning

Rådgiver ble autorisert i henhold til Autorisasjonsordningene for kreditt for noen år siden, og i personforsikring året etter.

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 c) ble Rådgivers status satt til « hvilende » av FinAuts administrasjon ved mottak av Meldingen.

Rådgiver er ikke tidligere ilagt advarsel eller andre sanksjoner fra FinAut.

2.2 Bedriftens anførsler

Bedriften anfører at det gjennom undersøkelser av kredittsaker Rådgiver håndterte en periode over flere år, ble avdekket mangelfull kreditt håndtering i totalt xx kredittsaker, i form av blant annet mangelfull registrering av opplysninger og dokumentasjon i kunderegistreringssystemet og andre registreringssystemer, mangelfull innhenting av inntektsopplysninger og inntektsdokumentasjon og mangelfulle undersøkelser av inntektsopplysninger. Bedriften anfører at det også er avdekket brudd på utlånsforskriften, blant annet ved at det er innvilget lån med en høyere belåningsgrad enn det forskriften tillater.

I Meldingen har Bedriften angitt de anførte bruddene for hver enkelt av sakene.

Hovedpunktene gjengis i det følgende:

- Mangelfull registrering av relevante opplysninger i kunderegistreringssystemet.
- Begge boligene er registrert som primærbolig, selv om den ene boligen skulle vært registrert som sekundærbolig.
- Benyttet høyere belåningsgrad enn det som var tillatt etter utlånsforskriften slik den lød da lånet ble bevilget.
- Manglende undersøkelser av midlenes opprinnelse.
- Benyttet skattegrunnlag fra året før innvilgelse.
- Ikke lagret dokumentasjon som bekrefter den leieinntekt som er lagt til grunn. Leieinntekt burde ikke vært hensyntatt ifølge retningslinjene, fordi hybelleilighet ikke var omsøkt og godkjent.
- Ikke registrert noe på saken i kunderegistersystemet.
- Mangelfull lagring av e-takst.
- Kjøper har overtatt bolig før lån er innvilget, og det er ikke lagret kopi av kjøpekontrakt på ny bolig.
- Ikke innhentet oppdatert samtykke fra kunde.
- For høy belåningsgrad: Boligkreditt overstiger 60% av verdien, som var grensen etter utlånsforskriften slik den lød da lånet ble innvilget.
- Manglende undersøkelser av salgskontrakt mv.

Bedriften anfører at de avdekkede forholdene innebærer brudd på Bedriftens håndbøker, rutiner og retningslinjer og utlånsforskriften.

Da forholdene ble gjennomgått med Rådgiver, ga hen uttrykk for at hen fullt ut forstår alvoret i saken og at hen har gjort feil. Bedriften opplyser videre at Rådgiver har vært tydelig på at hen ønsker å forbedre seg og at hen vil bruke tilbakemeldingene hen har fått i denne saken til å forbedre sine rutiner og sikre kvalitet i arbeidet slik at dette ikke gjentar seg.

2.3 Rådgivers anførsler og Bedriftens kommentarer

Rådgiver påpeker at hen forstår alvoret i situasjonen, og det er sterkt beklagelig at feil har skjedd. Rett i etterkant av at Rådgiver ble gjort kjent med de påpekte feilene, har hen i samråd med leder og fagspesialist, igangsatt ulike tiltak for å sikre at lignende feil ikke skal forekomme. De påpekte feilene er ikke gjort med overlegg, og Rådgiver har ikke vært kjent med at det har vært feil i de sakene før hen ble gjort oppmerksom på det av Bedriften.

(...)

På bakgrunn av Meldingen har Rådgiver gjennomgått de ulike sakene. Rådgiver erkjenner at feil er begått, og det er sterkt beklagelig. Rådgiver mener likevel det er påpekte mangler som ikke stemmer. Rådgiver har inngitt kommentarer til hver enkelt av sakene som er omfattet av Meldingene.

(...)

Igjennom denne prosessen har det blitt tydelig for Rådgiver at hen ikke har klart å håndtere den hektiske hverdagen, med mange baller i luften og ofte korte frister, på en tilfredsstillende måte. Det har også vært vanskelige forhold i av privat karakter perioden.

Rådgiver har vedlagt et brev fra hans leder.

(...)

Leder opplever at Rådgiver nå tar kontakt og drøfter kompleksiteter i kredittsaker både med leder samt kredittbesluttere i langt større grad enn tidligere.

3. DISIPLINÆRUTVALGETS VURDERING

3.1 Vurdering av brudd på God skikk

Disiplinærutvalget i FinAut skal ta stilling til om Rådgiver har begått alvorlige eller gjentatte brudd på God skikk eller på andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon, til rådgivningen, saksbehandlingen eller til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav c). Disiplinærutvalget skal ifølge samme bestemmelse så ta stilling til om eventuelt brudd skal ilegges sanksjon.

Det sentrale i denne saken er mangelfull registrering og lagring av dokumentasjon og kundeopplysninger. Det følger av God skikk regel nr. 10 «Dokumentasjon» at kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres.

Bedriften har anført at Rådgiver i en rekke saker har unnlatt å registrere opplysninger i (...) i henhold til Bedriftens rutiner. Rådgiver har også erkjent at feil er begått og at hen har endret sin praksis for dokumentasjon og lagring.

Kravet om dokumentasjon er viktig. Dokumentasjon skal blant annet sikre at kunde og finansbedrift i ettertid har samme oppfatning om inngått avtale og grunnlaget for den, og dokumentasjonen skal gjøre det enklere for finansbedriften å kontrollere regeletterlevelsen. Overholdelse av dokumentasjonsplikten er viktig for å sikre tilliten til finansbedriften.

Basert på dokumentasjonen i saken finner Disiplinærutvalget det godtgjort at Bedriften har hatt rutiner for lagring i (...) som Rådgiver har unnlatt å følge. Brudd på interne regler for dokumentasjon er også brudd på God skikk regel nr. 10 «Dokumentasjon».

Generelt og prinsipielt er brudd på dokumentasjonsplikten alvorlig ut fra de hensynene som overholdelse av plikten skal ivareta. I foreliggende sak finner Disiplinærutvalget at bruddene på kravet til dokumentasjon ikke er blant de mest alvorlige. Like fullt er Disiplinærutvalgets oppfatning, ut fra sakens faktum, at Rådgiver har begått relativt alvorlige og gjentatte brudd på God skikk og andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav c).

I det følgende vil Disiplinærutvalget vurdere om Rådgiver skal ilegges sanksjoner.

3.2 Vurdering av sanksjoner

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 bokstav c) kan Disiplinærutvalget ilegge følgende sanksjoner:

- Advarsel. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner, avhengig av alvorlighetsgrad, som vilkår for å beholde autorisasjon(e), for eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.
- Fratakelse av autorisasjon(er) inntil 3 år, avhengig av alvorlighetsgrad.

Følgende forhold bør særlig vektlegges i vurderingen av type sanksjon(er):

Handlingens grovhet, om kunder, markedets integritet eller bransjens omdømme er blitt skadelidende, den ansattes stilling og erfaring, den ansattes medvirkning til opplysning av saken, tiden mellom handlingen og behandling av sanksjonssaken, om advarsel tidligere er gitt samt medlemsbedriftens rolle.

Bruddene på God skikk er som nevnt vurdert å være relativt alvorlige og gjentakende. Det er ikke godtgjort at kundene er blitt direkte skadelidende, men markedets integritet og bransjens omdømme svekkes av slike handlinger. Dette tilsier at bruddene bør sanksjoneres.

Av saken fremgår at Rådgiveren har hatt stort tids- og arbeidspress. Disiplinærutvalget understreker rådgiveres selvstendige ansvar for overholdelse av God skikk og andre sentrale atferdsnormer. Samtidig påpekes, på generelt grunnlag, at medlemsbedrifter i FinAut har forpliktet seg til å følge FinAuts regelverk og bransjenormen God skikk. Bedriften har ansvar for å sikre rutiner og

retningslinjer som legger til rette for regeletterlevelse, herunder at det legges til rette for at kredittvurderingen kan være tilstrekkelig grundig.

Disiplinærutvalget har vurdert om Rådgiver bør fratras sin autorisasjon for en periode, men etter en samlet vurdering har Disiplinærutvalget kommet til at handlingene ikke er tilstrekkelig alvorlige til at en så inngripende sanksjon som fratakelse av autorisasjon er riktig. Disiplinærutvalget har også lagt en viss vekt på at Rådgiver ikke tidligere er ilagt advarsel eller andre sanksjoner fra FinAut.

På bakgrunn av ovennevnte er Disiplinærutvalgets konklusjon at Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å bestå de obligatoriske oppdateringene i etikk og God skikk for 2023 (oppdatering i God skikk Tverrgående, God skikk personforsikring og God skikk kreditt), før Rådgivers autorisasjoner eventuelt aktiveres på nytt.

4. DISIPLINÆRUTVALGETS KONKLUSJON

Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å bestå de obligatoriske oppdateringene i etikk og God skikk for 2023 (oppdatering i God skikk Tverrgående, God skikk personforsikring og God skikk kreditt), før Rådgivers hvilende status for autorisasjonen kan oppheves.

Den autoriserte kan innen 4 uker påklage Disiplinærutvalgets avgjørelse til det særskilte klageorganet. Fristen regnes fra det tidspunktet underretning om avgjørelsen er kommet frem til innklagede, jf. regelverket § 3-8 c) siste ledd.