

06-06-2025 Sak 49: Disiplinærutvalgets vedtak

Bakgrunn og saksbehandling

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok vinteren 2025 melding (Meldingen) fra medlemsforetaket (Bedriften) om en rådgivers (Rådgiver) mulige brudd på "God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling", jf. FinAut's regelverk § 3-8.

Meldingen ble oversendt til Rådgiver etter dette. Rådgiver har gitt noen kommentarer til Meldingen i korrespondanse med Bedriften, men har ellers ikke ønsket å benytte seg av sin adgang til kontradiksjon. Både 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. FinAut's regelverk § 3-8 c).

Saksfremstilling

Innledning

Rådgiver ble autorisert i henhold til Autorisasjonsordningene for skadeforsikring (år), kreditt (år), og personforsikring (år).

I henhold til FinAut's regelverk § 3-8 bokstav c) ble Rådgivers status satt til "hvilende" av FinAut's administrasjon ved mottak av Meldingen.

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

Bedriftens anførsler

Bedriften anfører at Rådgiver har begått gjentatte og grove brudd på God skikk og andre sentrale atferdsnormer ved at Rådgiver har benyttet kundens BankID til å logge seg inn i nettbanken til kunden og signert kundens lånepapirer etter kundens ønske og instruks.

Sommeren 2024 mottok og behandlet Rådgiver søknad om finansieringsbevis til Kunde X (hovedlåntaker) og Kunde Y (medlåntaker). Ifølge Rådgiver kom oppgjøret for boligkjøpet brått på, og årsaken til det var at kunden selv ikke hadde sendt inn kjøpekontrakten.

Rådgiver forklarer at Kunde X kontaktet hen dagen før avtalt utbetaling av lån med forklaring til at Kunde X ikke hadde klart å få signert lånedokumentene. (...) Kunde X var fortvilet da lånet skulle utbetales dagen etter. Rådgivers løsning for å hjelpe kunde X var at kunde X delte sensitiv informasjon om kundens BankID (personlig passord) slik at Rådgiver kunne logge inn i kundens nettbank, og signere lånedokumentene digitalt på vegne av kunde X.

Bedriften har en egen rutine for hastesaker ved låneutbetaling som gjelder dersom saken ikke kan e-signeres og må signeres på papir av kunde. Dokumentene kan enten signeres (...)

Forholdet ble oppdaget da Kunde X ba en kunderådgiver i Bedriften logge seg inn i nettbanken slik Rådgiver hadde gjort. I etterkant av denne samtalen ble det varslet om hendelsen og meldt som brudd på GDPR internt. Rådgiver innrømmet hva som hadde skjedd etter at vedkommende ble konfrontert med varselet.

Innloggingen ble gjort i beste mening for å hjelpe kunden, som ikke hadde anledning til å logge seg inn selv for signering. Kunden eller Bedriften har ikke blitt skadelidende av hendelsen, og det er ikke avdekket forhold som skulle tilsi at kundens BankID har vært misbrukt av Rådgiver. Det er Bedriftens syn at hendelsen utgjør en omdømmerisiko og er egnet for å svekke markedets integritet dersom forholdet skulle bli gjort kjent offentlig.

Rådgiver er klar over at dette er alvorlig brudd og at det selvfølgelig ikke skal skje.

Disiplinærutvalgets vurdering

Vurdering av brudd på God skikk

Disiplinærutvalget i FinAut skal ta stilling til om Rådgiver har begått gjentatte eller grove 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) jf. b). Disiplinærutvalget skal ifølge samme bestemmelse så ta stilling til om eventuelt brudd skal ilegges sanksjon.

Rådgiver har ikke hatt kommentarer til Bedriftens beskrivelse av faktum. Disiplinærutvalget legger til grunn at Rådgiver logget seg inn i nettbanken til Kunde X med kundens personlige passord (oppgitt av kunden), og signerte låneavtalen på vegne av Kunde X. Denne måten å løse kundens utfordring på er et klart brudd på regelverket for bruk av BankID. Regelverkets hovedformål er å beskytte kunden mot svindel og andre urettmessige transaksjoner. Forholdet er egnet til å svekke tilliten til Rådgiveren, Bedriften og bransjen for øvrig, og eventuelle gode intensjoner fra Rådgivers side, endrer ikke i vesentlig grad regelbruddets alvorlige karakter. Rådgivers handlinger er etter Disiplinærutvalgets vurdering alvorlig brudd på God skikk regel nr. 2 om profesjonalitet og God skikk regel nr. 3 om personvern.

Samlet er det Disiplinærutvalgets vurdering at Rådgiver har begått et alvorlig 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 og eventuelt hvilke sanksjoner som skal ilegges.

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 autorisasjonen(e), for eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.
- Fratakelse av autorisasjon(er). Det kan settes en frist på inntil 3 år for når kandidaten kan søke om å avlegge nye prøver. Fristen som settes avhenger 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.

Disiplinærutvalget har vurdert Rådgivers brudd til å være alvorlig og er kommet til at sanksjonen må bli fratakelse av autorisasjon.

Etter en konkret og samlet vurdering har Disiplinærutvalget kommet til at Rådgiver fratas sine autorisasjoner i skadeforsikring, kreditt og personforsikring for tre måneder. Disiplinærutvalget har i vurderingen av sanksjoner lagt særlig vekt på sakens alvorlighetsgrad og hensynet til bransjens integritet, tillit og omdømme, som svekkes av slike brudd. I formildende retning har Disiplinærutvalget lagt noe vekt på at det ikke er noe som tyder på at Rådgiver har hatt vinnings hensikt.

Etter perioden for fratakelse på tre måneder, som regnes fra autorisasjonen ble satt til hvilende, kan det søkes om å avlegge autorisasjonsprøver på nytt, jf. FinAuts regelverk § 3-8. Det er et vilkår at Rådgivers arbeidsgiver anbefaler dette og går god for at vedkommende er skikket.

Disiplinærutvalgets konklusjon

Rådgiver fratas sine autorisasjoner i skadeforsikring, kreditt og personforsikring, hvor tidligste mulighet til å avlegge autorisasjonsprøver på nytt settes til tre måneder.

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 g.