



Eiendomsmegler 1 Midt-Norge AS
Postboks 6054 Torgarden
7434 TRONDHEIM

VÅR REFERANSE
22/10104

DERES REFERANSE

DATO
02.02.2023

Tilsynsrapport

1 Generelt

Eiendomsmegler 1 Midt-Norge AS («foretaket») er et eiendomsmeglingsforetak som per 30. juni 2022 hadde 241 årsverk. Foretaket formidler nye og brukte boliger og fritidseiendommer samt næringseiendommer. Foretaket påtar seg også oppgjørsoppdrag og er oppgjørsforetak for et annet eiendomsmeglingsforetak. I tillegg til ved hovedkontoret driver foretaket sin virksomhet ved 44 avdelinger. I 2021 formidlet foretaket 7817 eiendommer til en verdi av i underkant av 24 milliarder kroner.

Finanstilsynet har gjennomført tilsyn med foretakets eiendomsmeglingsvirksomhet. Sentralt for undersøkelsene var foretakets interne rutiner knyttet til risikostyring og internkontroll, etterlevelse av hvitvaskingsregelverket, samt klientmiddelbehandling og klientmiddelsikkerhet. Denne tilsynsrapporten er basert på foretakets innsending av dokumentasjon 26. og 27. september 2022, tilsynsmøte 18. oktober 2022, foreløpig rapport datert 24. november 2022 og foretakets svar til denne datert 6. januar 2023, øvrig korrespondanse og innsendinger i forbindelse med tilsynet, samt foretakets periodiske rapporteringer til Finanstilsynet.

2 Rapportering til Finanstilsynet mv.

Eiendomsmeglingsforetak skal i medhold av eiendomsmeglingsforskriften § 2-9 sende halvårsoppgave til Finanstilsynet. Rapporteringen er en del av den tilsynsmessige oppfølgingen Finanstilsynet har med foretakene. Opplysningene som gis, skal være korrekte og fullstendige. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretaket i flere halvårsoppgaver har gitt uriktig og ufullstendig informasjon i foretakets rapporteringer i skjema KRT 1012. Foretaket hadde unnlatt å rapportere saker med vederlagsreduksjon eller utbetalinger, antall formidlinger etter boligoppføringsloven samt antall oppgjørsoppdrag. Foretaket hadde også rapportert feil om antall innsendte MT-meldinger. Foretaket har opplyst at rapporteringen i fremtiden vil skje i tråd med kravene.

Etter forskrift om meldeplikt ved utkontraktering av virksomhet mv. § 1, jf. § 4, skal foretaket ha en oppdatert oversikt over alle avtaler om utkontraktering av virksomhet. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretakets oversikt var ufullstendig, ettersom en oppgjørsavtale med et annet foretak ikke fremgikk av oversikten. Foretaket har opplyst at dette nå er korrigert.

3 Risikostyring og internkontroll

3.1 Generelt

Styret er ansvarlig for å påse at foretaket har en forsvarlig risikostyring og internkontroll i samsvar med forskrift nr. 1080 / 2008 om risikostyring og internkontroll og eiendomsmeglingsforskriften § 2-8. De viktigste elementene i et forsvarlig internkontrollsystem er *risikovurdering* med angivelse av konkrete risikoer, *arbeidsrutiner* for gjennomføring av eiendomsmeglingsoppdrag basert på risikovurderingen, og et system for *kontroll* av at rutinene følges, samt dokumentasjon av dette.

Foretaket benytter et meglersystem for den praktiske gjennomføringen av oppdragene. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretaket ikke hadde vurdert om arbeidsflyten som følger av meglersystemet var i samsvar med foretakets skriftlige arbeidsrutiner, og heller ikke om arbeidsflyten var tilstrekkelig for å møte risikoen som er identifisert i risikovurderingen. Foretaket har ikke kommentert forholdet. Finanstilsynet forutsetter at foretaket foretar nødvendige vurderinger.

3.2 Risikovurdering

Etter forskrift om risikostyring og internkontroll § 6 skal foretaket løpende vurdere hvilke vesentlige risikoer som er knyttet til virksomheten. Risikovurdering er en systematisk identifisering og vurdering av konkrete risikoer, hvilken sannsynlighet det er for at forholdet inntreffer, og hvilken konsekvens dette vil ha for foretaket. Risikovurderingen danner grunnlaget for de rutiner foretaket må etablere, og brukes for å vurdere om eksisterende tiltak er gode nok, og for å identifisere områder hvor ytterligere tiltak må iverksettes for å redusere risikoen.

Finanstilsynet la i den foreløpige rapporten til grunn at foretakets risikovurdering ikke oppfylte kravene i eiendomsmeglingsforskriften § 2-8 og risikostyringsforskriften § 6 jf. § 8. Finanstilsynet påpekte blant annet mangler ved foretakets identifisering og vurdering av risikoen knyttet til oppdragsinngåelse, befaring og prisvurdering, innhenting av opplysninger, salgsarbeid og kontrakt. Foretaket har anført at disse temaene har vært vurdert ved at de inngår i et generelt punkt om lovlighetsmangler, men at det nå er foretatt endringer slik at punktene fremkommer mer detaljert. Risikoer må spesifiseres på en slik måte at man kan kontrollere om alle nødvendige risikoer er identifisert, og slik at det er mulig å vurdere om de iverksatte tiltakene er tilstrekkelige for å møte risikoen.

Finanstilsynet påpekte dessuten enkelte mangler ved foretakets vurdering av risiko knyttet til budgivning, oppgjør, kontroll med klientmidlene og klientmiddelsikkerhet, journalføring, brudd på taushetsplikt, samt ansattes ulovlige handel med fast eiendom. Foretaket har anført at enkelte forhold er omfattet av risikovurderingen, men erkjenner også at enkelte punkter ikke har vært omfattet. Foretaket hevder at disse "*like fullt er risikovurdert all den tid foretaket har innført risikoreducerende tiltak*". Faktisk etablerte rutiner innebærer imidlertid verken identifisering eller vurdering av risiko på en måte som gjør det mulig å ta stilling til om alle vesentlige risikoer i virksomheten er identifisert, og om eksisterende tiltak er tilstrekkelige til å møte risikoene på en hensiktsmessig måte. Finanstilsynet opprettholder dermed vurderingen av at foretakets risikovurdering er mangelfull i forhold til kravene i eiendomsmeglingsforskriften § 2-8 og internkontrollforskriften § 6, jf. § 8.

Foretaket har gitt en nærmere redegjørelse for etablerte rutiner, og de endringer som er eller skal foretas i risikovurderingen. Finanstilsynet tar redegjørelsen til etterretning.

3.3 Rutiner

Det følger av eiendomsmeglingsloven § 3-3 at det skal utarbeides rutiner for hvordan meglingen skal utføres, og rutinene skal oppdateres ved behov. Oppdragsgjennomføringen skal være basert på forsvarlige arbeidsrutiner.

Det fremkom i en intern rapport til foretakets styre at det ikke var etablert rutiner for alle arbeidsprosesser i oppdragsgjennomføringen. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at kravet til rutiner i lov og forskrift innebærer at det ikke er anledning til å unnlate å utarbeide rutiner for enkelte deler av meglingen. Videre påpekte Finanstilsynet at de etablerte rutinene fremsto som fragmentariske, ved at de besto av 9 ulike dokumenter benevnt rutiner, samt 24 fagnotater om ulike begrensede temaer som i varierende grad var relevant for oppdragsgjennomføringen. Finanstilsynet påpekte at denne oppdelingen kunne medføre at de som skal beslutte eller benytte rutinene, ikke fanger opp samtlige relevante vurderinger og rutiner. Ettersom foretaket heller ikke hadde identifisert og vurdert alle relevante eiendomsmeglingsfaglige risikoer, jf. punkt 3.2 ovenfor, la Finanstilsynet til grunn at foretaket ikke hadde den oversikt som er nødvendig for å sikre at alle egnede og nødvendige rutiner er etablert.

Foretaket er uenig i at det ikke har rutiner for alle deler av meglingen. Finanstilsynet forstår foretaket slik at dette er begrunnet med at sjekklister i meglersystemet er tilpasset de ulike oppdragstypene, og at det i systemet også lenkes direkte til relevant fagnotat. Dersom sjekklistene følges, vil oppdraget etter foretakets oppfatning dermed utføres i henhold til foretakets rutiner. Finanstilsynet bemerker at arbeidsflyt eller hjelpetekst til arbeidsflyt i meglersystemet ikke anses som skriftlig arbeidsrutine. Foretaket har erkjent at et samlet overordnet dokument ville vært hensiktsmessig og har opplyst at dette skal fremlegges for styret i begynnelsen av andre kvartal 2023. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

3.4 Fagansvarligs kontroller

Etter eiendomsmeglingsforskriften § 2-8 skal fagansvarlig sørge for at internkontrollen blir *gjennomført, dokumentert og overvåket* på en forsvarlig måte, og at avvik rapporteres til foretakets styre. Dette innebærer at det skal foreligge skriftlige rutiner for å kontrollere at arbeidsrutinene er blitt fulgt (*kontrollrutiner*). Kontrollrutinene skal angi hva som skal kontrolleres og kontrollens intensitet, for eksempel et bestemt antall saker for hver ansvarlig megler innenfor et nærmere angitt tidsrom, og hvordan kontrollen skal gjennomføres. Avvik skal rapporteres til styret. Dokumentasjon av kontrollen og rapporteringen til styret må forefinnes skriftlig, og kan f.eks. være kontrollrapporter hvor det fremgår hva som er kontrollert, om det er funnet avvik, samt dokumentasjon på hvordan eventuelle avvik er blitt fulgt opp.

Finanstilsynet la i den foreløpige rapporten til grunn at foretaket ikke kunne dokumentere å ha forsvarlig kontroll med at foretakets arbeidsrutiner ble fulgt. Rutinene var ikke tilstrekkelig spesifikke med tanke på hvilke kontrollpunkter som inngikk i kontrollregimet. Videre anså Finanstilsynet omfanget av kontroller å være vesentlig for lavt: Den enkelte megler fikk kontrollert to saker per år, i tillegg til kontroll av to budprosesser og samtlige salgsoppgaver. I tillegg var det over en periode gjennomført særlige kontroller med off market-salg og overholdelse av rutiner i

tilknytning til egenhandel. Foretaket viste til at arbeidsoppgavene er delt mellom megler og saksbehandler/oppgjørsmehjelper, og at sistnevnte *i praksis* kontrollerer meglers arbeid i alle faser, med unntak av budfasen. Finanstilsynet la i den foreløpige rapporten til grunn at den løpende arbeidsdelingen mellom megler og saksbehandler/ oppgjørsmehjelper ikke kunne anses som en del av internkontrollen. Det fremgikk ikke av internkontrollrutinen at saksbehandler skulle inneha slik kontrollerende rolle eller hva vedkommende eventuelt skulle kontrollere, og heller ikke noe om hvordan avvik skulle rapporteres eller følges opp. Foretakets fagansvarlige hadde under tilsynsmøtet heller ingen formening om verken type eller omfang av feil som eventuelt ble avdekket av saksbehandlerne. Det var for øvrig heller ikke rutiner for kontroll av saksbehandlers arbeid. Foretaket har vist til at det fremkommer uttalelser om saksbehandlers kontrollerende rolle i foretakets rutine for *etterlevelse av hvitvaskingsregelverket*. Foretaket erkjenner likevel at rapporteringen til fagansvarlig og fagavdeling har vært mangelfull, og at det ikke har vært et system for å kontrollere saksbehandlers arbeid.

Der fagansvarlig i den rutinemessige kontrollen avdekker mange, alvorlige eller gjentatte feil, må foretaket iverksette tiltak for å avdekke det totale omfanget av feil fra den aktuelle megleren. Deretter skal det iverksettes tiltak for å forhindre at tilsvarende feil skjer på et senere tidspunkt. Foretaket må følge opp at de iverksatte tiltak faktisk medfører en reduksjon av feil. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretakets kontrollrutiner ikke omfattet slik oppfølging av avdekkede feil, med unntak av at det skulle tas opp med megler dersom det på et tidspunkt ble avdekket at merknader fra salgsoppgavekontrollen ikke var hensyntatt. Finanstilsynet viste dessuten til at en kontroll av budrunder i juni 2022 viste avvik i et så stort antall saker at det fremsto som mindre sannsynlig at det hadde vært en systematisk og tilstrekkelig oppfølging av tidligere kontrollers avdekkede feil og mangler i meglernes håndtering av budrunden. Tilsvarende viste kontrollen med både off market-salg og egenhandler over tid et relativt stabilt høyt antall avvik. Finanstilsynet anså omfanget av avdekkede feil å være så vidt stort og over så lang tid at det fremsto som mindre sannsynlig at det hadde vært iverksatt adekvate tiltak for å forhindre at feilene oppsto. Endelig viste Finanstilsynet til at det var opplyst for foretakets styre at oppfølging av feil skjedde overfor *lederen* ved det aktuelle avdelingskontoret, og at foretaket dermed ikke kunne dokumentere å ha fulgt opp gjentatte eller alvorlige feil overfor den aktuelle *megleren* slik beskrevet foran. Foretaket har presisert at det har arbeidet med å øke kompetanse og lukke avvik, men tar til etterretning at oppfølging og rapportering må settes mer i system og tilpasses den enkelte megler.

Foretaket har gjort rede for en rekke tiltak som skal sørge for bedre kontrollrutiner og avviksrapportering. Finanstilsynet tar redegjørelsen til etterretning.

Etter eiendomsmeglingsforskriften § 2-8 skal internkontrollen *overvåkes*. Ved å sammenstille dokumentasjonen fra fagansvarligs kontroller med de skriftlige kontrollrutinene vil overvåker kunne kontrollere at fagansvarlig har gjennomført kontroller i tråd med rutinene. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretakets rutiner ikke omfattet overvåking av fagansvarligs kontroller, og at foretaket heller ikke hadde dokumentert at overvåking var gjennomført. Foretaket har opplyst at tiltak er iverksatt og at overvåking vil bli gjennomført fra og med 2023.

4 Behandling og kontroll med klientmidler

4.1 Renter på klientkonto

Det følger av eiendomsmeglingsforskriften § 3-10 at klientmidler skal plasseres til høyest mulig rente. Det vises til rundskriv 7/2014. Plikten innebærer at foretaket jevnlig, og minimum årlig, må forsikre seg om at rentebetingelsene er markedsmessige. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretaket ikke kunne dokumentere å ha foretatt undersøkelser av hvilket rentenivå det var mulig for foretaket å oppnå i andre banker. Foretaket har opplyst at slike undersøkelser vil bli iverksatt.

Finanstilsynet påpekte videre i den foreløpige rapporten at månedlig kapitaliserte renter ikke ble fordelt på det enkelte oppdrag. Foretaket har ikke kommentert forholdet. Finanstilsynet forutsetter at foretaket innretter seg i samsvar med regelverket. Finanstilsynet ber om foretakets bekreftelse når dette er gjort.

4.2 Avstemming av klientmidler

Det følger av eiendomsmeglingsforskriften § 3-12 at klientansvar og klientmidler skal avstemmes månedlig. Avvik skal avmerkes og forklares, og umiddelbart rettes opp. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at et lite avvik ble stående i perioden januar–desember 2021. Foretaket er enig i at det er uheldig at avviket ble stående i så lang tid.

Utøvelse av forsvarlig faglig ledelse omfatter løpende kontroll med behandlingen av klientmidler. Fagansvarlig må selv gjennomgå og kontrollere det månedlige avstemmingsmaterialet som et ledd i den løpende faglige ledelsen. Foretaket hadde i mai 2022 selv avdekket at rutinen ikke omfattet slik kontroll. Likevel tok det fire måneder før fagansvarlig iverksatte nødvendig kontroll med avstemmingen, noe Finanstilsynet i den foreløpige rapporten så alvorlig på. Foretaket har tatt selvkritikk for at det tok for lang tid før kontrollen faktisk ble gjennomført.

5 Formidling etter boligoppføringsloven

5.1 Garanti etter boligoppføringsloven § 12

Det følger av boligoppføringsloven § 12 at entreprenøren plikter å stille garanti for oppfyllelse av sine kontraktsforpliktelser. Selgers plikt til å stille garanti inntreer umiddelbart etter avtaleinngåelsen, eller etter frafall av forbehold gitt i medhold av boligoppføringsloven § 12 andre ledd. For å ivareta sin omsorgsplikt overfor kjøper, må megler følge opp at selger oppfyller denne kontraktsforpliktelsen. Dersom dette ikke fører frem, plikter megler å informere kjøper om selgers manglende oppfyllelse, samt hvilke konsekvenser dette kan få for kjøper, herunder at ingen del av kjøpesummen forfaller til betaling før garanti er stilt.

Foretaket opplyste under tilsynet at rutinen innebærer at det månedlig tas ut rapport fra meglersystemet hvor det fremgår om eventuelle forbehold er frafalt, og at foretaket på vegne av utbygger da bestiller garantier fra garantistiller. Finanstilsynet finner denne rutinen uheldig, da oppdrag hvor vilkår for garantistillelse inntreer umiddelbart etter at en rapport er tatt ut, må vente inntil én måned før garanti bestilles. Finanstilsynet la videre i den foreløpige rapporten til grunn at foretakets rutiner ikke omfattet bestemmelser om når kjøper skulle varsles om selgers mislighold, og heller ikke håndtering av innbetalinger før garantistillelse. Finanstilsynet la dermed til grunn at

foretaket ikke hadde etablert rutiner som ivaretok omsorgsplikten overfor kjøper, jf. eiendomsmeglingsloven § 6-3.

I stikkprøvekontrollen ble det avdekket at garanti ble stilt 40–250 dager etter akseptdato/dato for frafall av forbehold i ni kontrollerte saker. Foretaket har forklart at selger i ett av prosjektene har vært purret opp. I andre tilfeller skyldes forsinkelsen at garantistiller krevde signert kjøpekontrakt. Foretaket har opplyst at kjøpekontrakter i flere av oppdragene er inngått én til åtte måneder etter aksept/fracfall av forbehold. Foretaket hadde ikke informert kjøperne om selgers mislighold i noen av disse sakene. Når det gjelder tidsforløp mellom aksept/fracfall av forbehold og signering av kontrakt, finner Finanstilsynet grunn til å påpeke at skriftlig avtale skal inngås uten ugrunnet opphold, uavhengig av om garantist krever signert avtale eller ikke. Overdragelse og erverv av fast eiendom er en komplisert transaksjon, og kjøpekontrakten er etter Finanstilsynets oppfatning helt sentral for å sette partene i handelen i stand til å forstå hvilke rettigheter og plikter som følger av handelen. Dette omfatter blant annet kjøpers rett til å motta garanti etter boligoppføringsloven § 12 umiddelbart etter avtaleinngåelse/bortfall av forbehold. Foretaket har dermed opptrådt i strid med god meglerskikk når det ikke besørget opprettet skriftlige avtaler uten ugrunnet opphold etter avtaleinngåelse. Foretaket har heller ikke ivaretatt omsorgsplikten overfor kjøperne i disse oppdragene, når megler unnlot å varsle kjøperne om selgers manglende garantistillelse og om kjøpers rettigheter som følge av dette.

Foretaket har gjort rede for endringer i rutinene som skal sikre ivaretagelse av omsorgsplikten, herunder å informere kjøper om sine rettigheter. Finanstilsynet tar redegjørelsen til etterretning, men finner grunn til å presisere at det ikke er tilstrekkelig at foretaket opplyser kjøper om rettigheter. Ved forsinket garantistillelse skal kjøper opplyses om selgers mislighold av garantiforpliktelsen, i tillegg til kjøpers rettigheter som følge av dette.

5.2 Dagmulkt ved forsinket overtakelse

Ved forsinkelse kan forbrukeren kreve dagmulkt for hver dag forsinkelsen varer. Når overtakelsen forsinkes, må megler snarest mulig informere kjøper om forsinkelsen og om kjøpers rettigheter som følge av denne: både at kjøper kan kreve dagmulkt, og at kjøperen kan holde tilbake så mye av vederlaget som er nødvendig for å sikre at kravet blir dekket. Megler må også gi råd om hva kjøper bør gjøre for å best mulig ivareta sine interesser. Normalt vil dette innebære at megler bistår kjøperen med å varsle selger om at krav på dagmulkt gjøres gjeldende, og at megler legger til rette for at kjøper holder tilbake tilstrekkelig vederlag i forbindelse med overtakelse og hjemmelsoverføring. Megler må bistå kjøper i beregningen av dagmulktkravet og hvor mye av vederlaget som skal holdes tilbake. Rådgivningen må kunne dokumenteres, jf. eiendomsmeglingslovens formål om en ordnet eiendomshandel, jf. eiendomsmeglingsloven § 1-1.

Rådgivningen som gis, må være tilpasset den konkrete situasjonen. Det er ikke tilstrekkelig at det i forutgående dokumentasjon som prospekt, kjøpekontrakt eller annet skriv til kjøper, er inn tatt en tekst som generelt beskriver kjøpers rettigheter ved forsinkelse etter boligoppføringsloven. Meglers opplysnings- og rådgivningsplikt vil heller ikke være oppfylt ved at det etter at forsinkelsen gis generelle opplysninger om rettigheter ved forsinkelse, eller at kjøper signerer en overtakelsesprotokoll med beskrivelse av kjøpers rettigheter ved forsinkelse. Megler skal gi kjøper konkret informasjon om at det foreligger en forsinkelse, som kan medføre krav på økonomisk kompensasjon.

Foretaket opplyste under tilsynet at det gir konkret rådgivning til den enkelte kjøper etter at forsinkelse har oppstått. Foretaket har imidlertid ikke dokumentert slik konkret rådgivning i forbindelse med stikkprøvekontrollen, men har i stedet vist til generelle opplysninger om rettigheter ved forsinkelser gitt i kjøpekontrakt, og at det er krysset av for at dagmulkt ikke skal beregnes i overtakelsesprotokollene. Finanstilsynet forutsetter at foretaket innretter rutinene slik at omsorgsplikten overfor kjøper både ivaretas og dokumenteres i samsvar med det som er beskrevet i avsnittene overfor.

6 Vilkår for salg

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretaket opptrådte i strid med god meglerskikk i § 6-3, ved å ta inn i salgsoppgavene betingelser om at foretaket kunne offentliggjøre kjøpesummen i egen markedsføring. Ordningen medførte at kjøper ble ansett å ha passivt samtykket til slik markedsføring, med mindre det aktivt ble tatt forbehold om dette i budet – i strid med det kravet Datatilsynet stiller til aktivt, gyldig samtykke. Foretaket har bekreftet at betingelsen nå er tatt ut av salgsoppgavene.

7 Hvitvasking

7.1 Innledning

Eiendomsmeglingsvirksomheter er underlagt lov og forskrift om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering av 15. oktober 2018. Det vises til veiledninger til etterlevelse av hvitvaskingsregelverket i rundskriv 11/2019 og 4/2022.

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at AHV-oppgavene ifølge foretakets risikovurdering og opplysninger under tilsynet, i enkelte perioder hadde vært nedprioritert på grunn av manglende kapasitet. Finanstilsynet la til grunn at kapasiteten var bedret fra april 2022, men at foretaket fortsatt hadde et ikke ubetydelig etterslep: et betydelig antall saker lå til oppfølging hos hvitvaskingsansvarlig, og saker med forhøyet risiko hadde noe liggetid før de ble håndtert. Finanstilsynet påpekte viktigheten av innsats på området, og at feltet blir gitt tilstrekkelig prioritet. Foretaket har vist til at det i realiteten ikke er et betydelig etterslep. Det omtalte etterslepet omfatter saker med status "forsterket uavklart", hvor det er forhold som ikke har latt seg avklare – og disse dermed blir liggende inntil de lar seg avklare eller til det blir avgjort om de skal rapporteres. Foretaket har gitt uttrykk for at det skal foretas endringer som bedre dokumenterer oppfølging av identifiserte risikofaktorer, herunder hvilke tiltak som er gjort og hva som eventuelt gjenstår. Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse til etterretning.

7.2 Risikovurdering

Etter hvitvaskingsloven § 7 skal foretaket *identifisere* og *vurdere* risikoen for hvitvasking og terrorfinansiering knyttet til sin virksomhet. Formålet med risikovurderingen er å ha en systematisk kartlegging og beskrivelse av virksomhetens risiko for å bli brukt til hvitvasking og terrorfinansiering, og derigjennom danne grunnlag for de rutinene virksomheten må etablere for å forebygge og avdekke hvitvasking. Risikovurderingen er dermed utgangspunktet for virksomhetens etterlevelse av hvitvaskingsregelverket.

En forsvarlig risikovurdering forutsetter at foretaket har konsultert relevante kilder. Sentrale kilder i risikovurderingen vil for det første omfatte foretakets *egne erfaringer* fra virksomheten, for eksempel relatert til omfanget av det enkelte produkt/tjeneste, eksponering mot utenlandstransaksjoner, omfang av avdekkede indikatorer på mistanke, samt svakheter i etterlevelsen av regelverk og rutiner avdekket gjennom den interne kontrollen. Når det gjelder eksterne kilder, forventer Finanstilsynet at foretaket minimum benytter gjeldende Nasjonal risikovurdering av hvitvasking og terrorfinansiering, samt Finanstilsynets risikovurdering. Det forventes videre at foretaket også benytter andre relevante trussel- og risikovurderinger, eksempelvis rapporter fra Økokrim, Kripos, PST og NTAES. Større foretak bør også konsultere internasjonale kilder, som for eksempel EU-kommisjonens overnasjonale risikovurdering, samt relevante FATF-rapporter. Det bør fremgå av risikovurderingen hvilke eksterne kilder som er benyttet. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretaket ikke hadde tatt hensyn til alle relevante kilder i risikovurderingen, for eksempel PSTs trusselvurdering, Nasjonal Risikovurdering, Finanstilsynets risikovurdering, eller ulike rapporter om trussel- og risikovurderinger som NTAS rapport om arbeidslivskriminalitet eller ikke veiledninger fra FATF.

Finanstilsynet påpekte også at en robust risikovurdering også forutsetter at foretaket vurderer kvaliteten av de tiltak som angis for å håndtere den identifiserte risikoen, før gjenværende risiko angis. Videre ble det påpekt at foretaket må vurdere om rutinen fullt ut er tilstrekkelig for å møte risikoen, eller om det er behov for endringer. Foretakets risikovurdering omfattet ikke slike vurderinger.

Foretaket har vist til at egne erfaringer og eksterne kilder er hensyntatt ved utarbeidelsen av *rutinene*, og at effektiviteten av iverksatte tiltak vurderes løpende ved håndtering av saker, gjennomføring av internkontroll mv. Effekten av iverksatte tiltak skal nå vurderes i tilknytning til den årlige revideringen av risikovurderingen. Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse til etterretning, men påpeker for god ordens skyld igjen at egne erfaringer og eksterne kilder også skal inngå i kildegrunnet for risikovurderingen.

Etter hvitvaskingsloven § 7 andre ledd skal risikoen vurderes ut fra ulike vilkår. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten enkelte mangler ved foretakets vurdering av risiko ved egen virksomhet jf. § 7 andre ledd bokstav a, og kundeforhold jf. § 7 andre ledd bokstav b. Foretaket hadde heller ikke vurdert risikoen for terrorfinansiering i samsvar med § 7 første ledd. Foretaket har opplyst at de konkrete punktene skal inntas i risikovurderingen. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

7.3 Rutiner

Virksomheten skal etter hvitvaskingsloven § 8 ha skriftlige, oppdaterte rutiner hvor det fremgår hvordan virksomheten og de ansatte skal gjennomføre tiltak som er nødvendige for å oppfylle forpliktelsene etter hvitvaskingsregelverket, og håndtere de identifiserte risikoene i virksomheten.

Det skal være en tydelig sammenheng mellom virksomhetens risikovurdering og rutinene. Finanstilsynet ga i den foreløpige rapporten et par eksempler på at tiltak som var angitt i risikovurderingen, ikke kunne gjenfinnes i rutinen, eller at de angitte tiltakene ikke var egnet eller var utilstrekkelige til å håndtere risikoen. Foretaket har vist til at forholdene til dels omtales i enkelte rutinedokumenter, og at arbeidsflyten mellom megler, saksbehandler og oppgjørsmehjelper avhjelper den identifiserte risikoen. Etter Finanstilsynets oppfatning må

risikovurderingens angivelse av tiltak konkretiseres nærmere og på en slik måte at det fremgår hva som gjør at den konkrete risikoen reelt sett håndteres. Finanstilsynet forutsetter at foretaket hensyntar dette i den forestående revisjonen av risikovurderingen.

Finanstilsynet la i den foreløpige rapporten til grunn at foretakets rutiner hadde betydelige svakheter, og at foretaket ikke fullt ut oppfylte kravet i hvitvaskingsloven § 8 til å ha rutiner som sikrer foretakets håndtering av risiko og oppfyllelse av plikter etter hvitvaskingsregelverket. For det første fremkom det ikke av rutinen krav om kontroll av reelle rettighetshavere der kunden er en fysisk person, jf. § 12 tredje ledd. Foretaket har opplyst at forholdet undersøkes, men at dette ikke er spesifisert i foretakets rutiner. Videre påpekte Finanstilsynet at rutinene ikke omfattet identifikasjon av disponent på konto som inngår i kundeforholdet, verken der kunden er fysisk person, jf. § 12 første ledd, eller juridisk person, jf. § 13 første ledd. Foretaket har opplyst at informasjonen i praksis innhentes i et digitalt oppgjørsskjema. I foretakets manuelle oppgjørsskjema ble informasjonen ikke innhentet, men dette er nå korrigert. Finanstilsynet forutsetter at de skriftlige rutinene oppdateres.

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretakets rutiner ikke omfattet bestemmelser om avvikling av kundeforhold i medhold av § 24. Foretaket har opplyst at forholdet skal korrigeres.

Etter hvitvaskingsloven § 25 skal foretaket iverksette nærmere undersøkelser der det er forhold som kan indikere at midler har tilknytning til hvitvasking eller terrorfinansiering. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretakets rutiner ikke omfattet beskrivelser av *hvordan* undersøkelsene skal gjennomføres. Når det gjelder rutinens angivelse av når undersøkelse skal gjennomføres, bemerket Finanstilsynet at både oppdrag med høy risiko og oppdrag med forekomst av indikatorer på mistenkelige forhold ble merket med "*Forsterket uavklart*" i meglersystemet. Ettersom både høy risiko og indikator på mistenkelig forhold merkes med samme status, la Finanstilsynet til grunn at det ikke var mulig for hvitvaskingsansvarlig å skille mellom oppdrag hvor risikoen var høy, og oppdrag hvor det forelå indikatorer på mistenkelige forhold, og at det dermed var uklart om saken skulle følges opp med en statusendring eller eventuell rapportering. Finanstilsynet anså det uheldig at meglersystemet ikke skilte mellom situasjoner med høy risiko og mistenkelige forhold. Det ble dessuten avdekket i stikkprøvekontrollen, omtalt i punkt 7.6 nedenfor, at foretaket ikke kunne dokumentere hvilke ytterligere tiltak som var iverksatt i oppdrag med høy risiko, eller hvilke undersøkelser som var foretatt i oppdrag med mistenkelige forhold. Foretaket er enig i at rutinen må forbedres på området, og har opplyst at det vil bli differensiert mellom saker med forhøyet risiko og saker med konkret mistanke. Finanstilsynet finner i den forbindelse grunn til å bemerke at bruken av "status forsterket uavklart" er lite egnet til å skape klarhet og forståelse, og at en ordbruk i rutineverk og meglersystem som reflekterer de faktiske forhold (høy risiko eller indikator på mistenkelig forhold) generelt vil være bedre egnet til å forhindre misforståelser.

Endelig påpekte Finanstilsynet i den foreløpige rapporten at foretakets rutiner ikke omfattet oppfølging av utkontrakterte kundetiltak, jf. § 23. Foretaket har opplyst at slik rutine nå vil bli utarbeidet.

7.4 Opplæring – rutiner og gjennomføring

Virksomheten er pålagt å sikre at ansatte og andre som utfører oppdrag for foretaket, gis tilstrekkelig opplæring, jf. hvitvaskingsloven § 36. Opplæringen skal gis slik at de ansatte og andre som utfører oppdrag for foretaket, er kjent med virksomhetens risikoeksponering og forpliktelser etter hvitvaskingsloven. De skal også kunne gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking og

terrorfinansiering. Alle ansatte og andre som utfører oppdrag på vegne av foretaket, må gis opplæring i de grunnleggende kravene etter hvitvaskingsloven, hva som er hensynene bak regelverket, og hva som er den rapporteringspliktiges rolle i bekjempelsen av hvitvasking og terrorfinansiering. I tillegg må de ansatte få spesifikk opplæring som er tilpasset arbeidsoppgavene. De ansatte skal gis opplæring i å gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking og terrorfinansiering. Opplæringen skal gis jevnlig, slik at kunnskapen vedlikeholdes og oppdateres. Virksomheten skal kunne dokumentere etterlevelse av opplæringsforpliktelsene, og må dermed ha en opplæringsplan, samt dokumentasjon av innhold og gjennomføring.

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretakets opplæringsplan ikke omfattet en konkretisering av hvilke temaer de ulike grupper ansatte minimum skal ha opplæring i, og heller ikke hvilke temaer som skal inngå i de periodiske oppdateringskursene for de ulike grupper ansatte. Opplæring av hvitvaskingsansvarlig, AHV-controller og styret var ikke omtalt i det hele. Finanstilsynet bemerket at opplæringsplanen var så generelt utformet, at det etter Finanstilsynets oppfatning ville være vanskelig for foretaket å ta stilling til om den enkelte ansatte hadde mottatt nødvendig opplæring i de temaer som er nødvendig for den aktuelle rollen. Foretaket har opplyst om ulike temaer i 2022-opplæringen og har bekreftet at opplæringsplanen for 2023 vil omfatte hvitvaskingsansvarlig og AHV-controller. Finanstilsynet forutsetter at opplæringsplanen utformes slik at det fremgår klart hvilke temaer den enkelte ansatte-gruppe skal ha opplæring i, herunder også hvitvaskingsansvarlig og foretakets styre.

Finanstilsynet la i den foreløpige rapporten til grunn at foretaket ikke hadde dokumentert at opplæringsplikten i § 36 var overholdt. Foretaket hadde ikke dokumentert noen form for opplæring av hvitvaskingsansvarlig, AHV-controller eller foretakets styre. Foretaket har opplyst at hvitvaskingsansvarlig i 2021 deltok på en konferanse hvor hvitvasking inngikk med én kurstime. I tillegg er det opplyst at AVH-controller har "*gitt en oppdatering fra kursenes innhold*" fra 14 timer kurs til hvitvaskingsansvarlig, men dette er ikke dokumentert. Etter Finanstilsynets oppfatning har hvitvaskingsansvarlig ikke mottatt nødvendig opplæring. Foretaket har ikke kommentert manglende opplæring av foretakets styre. Finanstilsynet opprettholder dermed vurderingen av at opplæringsplikten ikke er overholdt.

7.5 Internkontroll

Etter hvitvaskingsloven § 35 skal foretaket gjennom internkontroll «*sørge for at loven overholdes*». Dette innebærer at foretaket må ha kontrollrutiner som er egnet til å avdekke manglende etterlevelse av hvitvaskingsregelverket ved oppdragsgjennomføringen. Internkontrollen skal gjøre foretaket i stand til å avdekke svakheter og identifisere forbedringspotensial ved eget arbeid med tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering. Formålet med å identifisere eventuelle svakheter er at foretaket iverksetter nødvendige tiltak for å forhindre at manglende etterlevelse fortsetter, samt gjøre endringer i virksomhetens rutiner for overholdelse av hvitvaskingsloven.

Finanstilsynet la i den foreløpige rapporten til grunn at verken foretakets internkontrollrutiner eller den faktiske gjennomføringen av internkontrollen satte foretaket i stand til å sørge for at loven overholdes jf. § 35. Ifølge rutineene skulle det gjennomføres kontroll av ett oppdrag per megler per år, og etter Finanstilsynets vurdering var dette for lite. Foretaket har opplyst at rutinen innebærer at det skulle gjennomføres kontroll av to oppdrag per megler per år. Etter Finanstilsynets oppfatning er også dette vesentlig for lavt.

Foretaket anfører videre at det reelle omfanget av kontroller er høyere og har blant annet vist til at meglers arbeid i praksis kontrolleres av saksbehandler og oppgjørsmehjelper gjennom arbeidsflyten i foretaket. Foretaket hevder at arbeidsflyten, hvor saksbehandler i praksis kontrollerer enkelte sider ved meglers arbeid, medfører at avvik lukkes tidlig i prosessen og dermed er godt egnet til å forebygge og avdekke hvitvasking og terrorfinansiering. Det vises til Finanstilsynets uttalelser i punkt 3.4 ovenfor om dette. Finanstilsynet er ikke enig i vurderingen. Det vises til stikkprøvekontrollen omtalt i punkt 7.6 nedenfor, hvor det fremkommer at det er avdekket en rekke feil og mangler i de kontrollerte sakene. Finanstilsynet viser dessuten særlig at det ikke fremkommer av rutinen hvordan avvik skal rapporteres eller følges opp, og at det ikke er rutiner for kontroll av saksbehandlers arbeid. Foretaket har videre anført at hvitvasking også omfattes av andre typer internkontroll. For eksempel er kontroll av om legitimasjon er innhentet en del av kontrollen som utføres i tilknytning til bud. Dette bør i tilfelle fremgå av rutinene for internkontroll på hvitvaskingsområdet. Foretaket har gjort rede for endringer som skal gjennomføres, herunder ved saksbehandlers registrering av avvik, samt økning i antall kontroller til fire oppdrag per megler per år. Finanstilsynet forutsetter at dette antallet er et minimumsantall, og at kontrollomfanget økes overfor meglere/saksbehandlere hvor det påvises avvik, samt i virksomhetens høyrisikoområder.

Videre la Finanstilsynet i den foreløpige rapporten til grunn at hvitvaskingsansvarlig ikke hadde tilstrekkelig kontroll med etterlevelsen av hvitvaskingsregelverket i foretaket, fordi det ikke fremgikk av rutinen noe om rapportering av avdekkede feil og mangler fra den som utførte kontrollene. Foretaket har opplyst at slik rapportering fremgår av rutinene, men at rutinene skal oppdateres slik at rapporteringen skjer på en mer strukturert måte.

Der det avdekkes mange, alvorlige eller gjentatte feil, må virksomheten iverksette tiltak for å avdekke det totale omfanget av feil. Deretter skal det iverksettes tiltak for å forhindre at tilsvarende feil skjer på et senere tidspunkt. Virksomheten må følge opp at de iverksatte tiltak faktisk medfører en reduksjon av feil. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretakets rutiner ikke omfattet slik oppfølging av avdekkede feil. Foretaket har opplyst at rutinen vil endres på dette punktet.

7.6 Etterlevelse av regelverk og rutiner

Finanstilsynet foretok en stikkprøvekontroll av om regelverk og rutiner ble fulgt i ti enkeltsaker. Finanstilsynet påpekte flere avdekkede feil i den foreløpige rapporten:

Etter hvitvaskingsloven § 12 første ledd, jf. § 15 tredje ledd, skal virksomheten – der kunde eller medkontrahent er en fysisk person – innhente opplysninger om navn, fødselsnummer (eller D-nummer eller annen entydig identitetskode) og adresse for personer som er gitt *disposisjonsrett* over kontoer som benyttes til inn- og utbetaling av kjøpesum. Foretaket hadde ikke innhentet informasjon om disponenter i de oppdragene hvor det manuelle oppgjørsskjemaet var benyttet, jf. punkt 7.3 ovenfor.

Etter hvitvaskingsloven § 12 femte ledd skal foretaket innhente og vurdere nødvendige opplysninger om kundeforholdets formål og tilsiktede art. I enkelte av sakene var tilstrekkelig informasjon ikke innhentet.

Virksomheten skal kunne påvise at omfanget av utførte tiltak er tilpasset den aktuelle risiko, det vil si at risikoen er konkret vurdert og tilstrekkelig tatt hensyn til ved omfanget og intensiteten av kundetiltakene, jf. § 9. Dersom det er høy risiko for hvitvasking, skal det i medhold av hvitvaskingsloven § 17 iverksettes ytterligere tiltak. Alle kundetiltak skal dokumenteres, jf. § 30. I en av de kontrollerte sakene hadde megler vurdert at det forelå forhøyet risiko, men likevel konkludert med at standard tiltak skulle gjennomføres. Dette er i strid med hvitvaskingsloven § 17. Kjøper var et selskap under stiftelse, hvor det etter Finanstilsynets oppfatning kan foreligge risiko knyttet til endringer av reelle rettighetshavere mellom avtaleinngåelse og stiftelse, samt innbetaling av kjøpesum fra andre enn kjøper. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretaket ikke hadde dokumentert at det var foretatt undersøkelser av opprinnelsen til kjøpesummen, som var betydelig. Foretaket har opplyst at det var inntekter fra utleie. Finanstilsynet har vanskelig for å se hvordan et selskap under stiftelse kan ha slike inntekter, og mener at foretaket i så tilfelle skulle ha iverksatt nærmere undersøkelser jf. § 25.

I mange av de øvrige sakene var risikoen også vurdert å være høy, uten at foretaket kunne gjøre rede for eller dokumentere at forsterkede tiltak var iverksatt. Foretaket har heller ikke kommentert de påpekte manglene, men har i en av disse sakene fremlagt dokumentasjon som viser at foretaket iverksatte nærmere undersøkelser etter § 25. Finanstilsynet ser alvorlig på overtredelsene av § 17 og forutsetter at foretaket umiddelbart iverksetter tiltak som sikrer etterlevelse av regelverket på dette punktet.

For Finanstilsynet

Arne Solberg
senior tilsynsrådgiver

Eva Marie Hansen
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.