



EIENDOMSMEGLER 1 SR-EIENDOM AS
Postboks 250
4068 STAVANGER

VÅR REFERANSE
24/1937

DERES REFERANSE

DATO
22.08.2024

Tilsynsrapport

1 Generelt

Eiendomsmegler 1 SR-Eiendom AS er et eiendomsmeglingsforetak som per 31. desember 2023 hadde ca. 187 årsverk. Foretaket formidler nye og brukte boliger og fritidseiendommer samt næringseiendommer. Foretaket påtar seg også oppgjørsoppdrag, samt utleieoppdrag for bolig- og næringseiendommer. I tillegg til hovedkontoret, driver foretaket sin virksomhet ved 43 avdelinger.

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. I tillegg ble det gjennomført tilsyn med foretakets IKT. Rapporten er basert på foretakets innsendinger av dokumentasjon 23. februar, og 1., 4., 5., 6., 8., 11. og 15. mars 2024, tilsynsmøte 21. mars 2024, foreløpig rapport av 8. mai 2024, foretakets svar av 31. mai 2024, øvrig korrespondanse og innsendinger i forbindelse med tilsynet, samt foretakets periodiske rapporteringer til Finanstilsynet.

2 Utkontraktering, IT-tilsyn

2.1 Utkontrakteringer mv.

Det følger av eiendomsmeglingsloven § 6-3 at foretaket som oppdragstaker plikter å gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne. Bestemmelsen kan ikke fravikes, jf. § 1-3. Det fremgikk av en avtale foretaket hadde med et advokatselskap at sistnevnte skulle "gi råd vedrørende gjennomføring av oppgjøret som direkteoppgjør" i enkelte salg av aksjeselskaper med fast eiendom som underliggende aktivum. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at advokatselskapet ikke alene kan gi råd om gjennomføring av oppgjøret, ettersom foretakets rådgivningsplikt etter § 6-3 ikke kan utkontrakteres til noen som ikke har tillatelse til å drive eiendomsmeglingsvirksomhet, jf. § 3-5.

Etter eiendomsmeglingsloven § 6-9 første ledd nr. 4 plikter foretaket å gjennomføre det økonomiske oppgjøret i et oppdrag, med mindre både kjøper og selger ønsker noe annet. Foretaket hadde inngått en avtale med en utbygger, hvoretter foretaket skulle forestå salgsarbeid og kontraktskrivning – mens utbyggers oppgjørsforetak skulle forestå oppgjør. Finanstilsynet la i den foreløpige rapporten til grunn at ordningen medførte at foretaket unnlot å gjennomføre det økonomiske oppgjøret, uten at kjøper hadde uttrykt ønske om dette, og at foretaket i disse oppdragene dermed hadde opptrådt i strid med § 6-9.

Foretaket bekreftet etter tilsynsmøtet at det har innrettet seg etter regelverket.

2.2 IT-tilsyn

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport flere svakheter ved foretakets etterlevelse av IKT-forskriften. Dokumentasjonen var i hovedsak utarbeidet av eierbanken, uten at foretaket hadde gjort nødvendige tilpasninger til sin virksomhet i dokumentasjonen. Videre påpekte Finanstilsynet at det ikke forelå tilstrekkelige prosedyrer og kontroll for godkjenning av testresultater hos leverandør, jf. § 6, og at foretaket måtte sørge for å selv ha tilstrekkelig kompetanse til å beskrive krav til systemet og til å kontrollere systemleveransene. Finanstilsynet påpekte dessuten at foretaket ikke hadde gjennomført årlige beredskapstester jf. § 11, og at foretakets generelle policy for utkontraktering ikke var i samsvar med § 2 andre ledd. Endelig påpekte Finanstilsynet at foretakets årlige risiko- og sårbarhetsanalyse ikke var tilpasset foretakets virksomhet, i strid med kravet i § 3.

Foretaket har gjort rede for iverksatte og planlagte endringer i samsvar med Finanstilsynets bemerkninger i foreløpig rapport.

3 Risikostyring og internkontroll

3.1 Overordnet

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, *rutiner* for gjennomføring av eiendomsmeglingsoppdrag basert på risikovurderingen, og et system for *kontroll* av at rutinene følges, samt dokumentasjon av dette.

Etter forskrift om risikostyring og internkontroll § 6 nr. 4, skal styret i foretaket fastsette prinsipper for risikostyring og internkontroll. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretaket la til grunn eierbankens prinsipper, uten at foretakets styre hadde vedtatt disse som sine egne. Foretaket har opplyst at dette ble korrigert i juni 2024.

Videre påpekte Finanstilsynet i den foreløpige rapporten at den eiendomsmeglingsfaglige internkontrollen var innrettet slik at foretakets fagansvarlige ikke hadde innsikt i hvilke feil og mangler som ble avdekket innledningsvis i oppdragsgjennomføringen, og at fagansvarlig dermed heller ikke kunne ha noen begrunnet oppfatning av om rutiner eller opplæring for arbeidsoppgaver på dette nivået var tilstrekkelige. Foretaket har ikke kommentert dette forholdet. Finanstilsynet forutsetter at foretaket innfører hensiktsmessige rapporteringsrutiner når oppgaver delegeres, slik at fagansvarlig kan ivareta ansvaret for å iverksette hensiktsmessige tiltak også for denne delen av oppdragsgjennomføringen.

Endelig påpekte Finanstilsynet i foreløpig rapport enkelte svakheter ved foretakets sikkerhetstiltak knyttet til klientmidler. Foretaket har opplyst at forholdene er utbedret.

3.2 Risikovurdering

Foretakets fagansvarlige er ansvarlig for å vurdere de eiendomsmeglingsfaglige risikoene, jf. eiendomsmeglingsforskriften § 2-8 første ledd. I den foreløpige rapporten påpekte Finanstilsynet at foretakets eiendomsmeglingsfaglige risikovurdering var overordnet og utilstrekkelig spesifisert, i noen grad rettet mot bankvirksomhet, og dessuten ufullstendig for eiendomsmeglingsfaglige

forhold. Videre var omtalen av risikoreducerende tiltak ufullstendig, kvaliteten ved tiltakene var ikke vurdert, og foretaket hadde heller ikke tatt stilling til restrisiko. Finanstilsynet vurderte dermed at foretakets risikovurdering ikke oppfylte kravene i eiendomsmeglingsforskriften § 2-8. Foretaket er uenig i Finanstilsynets vurdering, og har begrunnet dette med at "analysen har resultert i 41 konkrete enkeltrisikoen, herunder flere av risikoene som etterlyses av Finanstilsynet". Videre viser foretaket til at "det er foretatt nærmere vurdering av risikoene med størst konsekvens-potensiale. Herunder kartlegging og vurdering av tilstrekkelighet av eksisterende tiltak". Foretaket erkjenner imidlertid at Finanstilsynet har pekt på flere relevante risikoer som med fordel kan vurderes, at vurdering av tiltakene kan fremkomme tydeligere, og at restrisiko bør spesifiseres. Finanstilsynet opprettholder vurderingen i foreløpig rapport om at foretakets risikovurdering på tilsynstidspunktet ikke oppfylte kravene i eiendomsmeglingsforskriften § 2-8. Foretaket har opplyst at det vil endre risikovurderingen i samsvar med Finanstilsynets merknader.

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 rutiner. En forutsetning for å overlate deler av utførelsen av oppdraget til en eiendomsmeglerfullmektig er at fullmektigen utfører sine oppgaver under tilsyn av ansvarlig megler, jf. eiendomsmeglingsloven § 6-2 tredje ledd. Finanstilsynet påpekte i tilsynsmøtet at foretakets rutiner ikke omfattet bestemmelser om at ansvarlig megler skal følge opp det enkelte oppdrag, være tilgjengelig for oppdragsgiver og interessenter, ha oversikt over oppdragsstatus for alle egne oppdrag, eller oppfølging og kontroll av eiendomsmeglerfullmektigen i sentrale faser av oppdragsgjennomføringen. Dette medførte også at fagansvarlig heller ikke kunne kontrollere at ansvarlig meglers oppfølging av eiendomsmeglerfullmektigen var tilstrekkelig. Etter tilsynsmøtet sendte foretaket inn rutiner knyttet til eiendomsmeglerfullmektiger. Disse var imidlertid revidert etter tilsynsmøtet, og Finanstilsynet kunne dermed ikke ta stilling til hvilke rutiner som eventuelt var gjeldende på tilsynstidspunktet. Foretaket har opplyst at rutinen nå skal oppdateres i samsvar med Finanstilsynets bemerkninger.

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 rutinene er blitt fulgt (*kontrollrutiner*).

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten flere svakheter ved foretakets kontrollrutiner. For det første skulle ikke kontrollpunktene fastsettes ut fra foretakets risikovurdering, men "fra år til år" – noe som etter Finanstilsynets oppfatning medførte en risiko for at ikke alle kritiske risikopunkter ble gjenstand for kontroll. Det ble ikke gitt særskilt opplæring eller nødvendig veiledning til personer som skulle gjennomføre kontrollhandlingene, og det var ikke etablert noen form for kvalitetskontroll med det arbeidet som ble utført av kontrollørene. I enkelte tilfeller var det manglende sammenheng mellom kontrollrutinene og skjemaene som skulle benyttes i kontrollarbeidet. Foretakets kontrollrutine omfattet ikke kontroll med ansvarlig meglers instruks og kontroll med eiendomsmeglerfullmektiger og medhjelpere. I tillegg pekte Finanstilsynet på at foretaket måtte iverksette tiltak for å dekke opp svakheter i meglersystemet knyttet til internkontroll i saker med flere saksbehandlere, som foretaket selv hadde avdekket. Endelig påpekte Finanstilsynet at kontrollrutinene må omfatte oppfølging av avdekkede feil og mangler, og at

internkontrollen skal overvåkes. Foretaket har opplyst at opplæring nå er gjennomført, og at kontrollrutinen skal oppdateres i samsvar med Finanstilsynets bemerkninger.

4 Journalføring, oppdragsavtale

Etter eiendomsmeglingsforskriften § 3-1 skal journalføringen innrettes på en betryggende måte. Dersom rettelser foretas i elektronisk journal, skal tidligere registrerte opplysninger være sporbare, og det skal kunne tas ut en oversikt som viser alle endringer som er foretatt. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at kundekortet i meglersystemet er koblet til oppdrag på en slik måte at oppdatert informasjon på kundekortet fremgår på alle oppdrag på vedkommende kunde – noe som igjen har medført at foretakets journaler endres med virkning bakover i tid. Finanstilsynet la til grunn at journalføringen dermed ikke var i samsvar med eiendomsmeglingsloven § 3-1. Foretaket har opplyst at ny journalløsning er utviklet, og at foretaket skal ta denne i bruk så snart løsningen er klar.

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at foretaket opptrådte i strid med god meglerskikk i § 6-3, ved å ta inn i oppdragsavtalen betingelser om at foretaket kunne benytte bilder i oppdraget, til andre salgsoppdrag. Ordningen medførte at oppdragsgiver ble ansett å ha passivt samtykket til dette, med mindre oppdragsgiver tok aktive skritt for å fjerne bestemmelsen – i strid med det kravet Datatilsynet stiller til aktivt, gyldig samtykke. Foretaket har bekreftet at betingelsen nå er tatt ut av oppdragsavtalen.

5 Formidling etter boligoppføringsloven

5.1 Skriftlig kjøpekontrakt

Overdragelse og erverv av fast eiendom er en komplisert transaksjon. En skriftlig kjøpekontrakt 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 som er inngått. Skriftlig avtale skal derfor inngås uten ugrunnet opphold etter avtaleinngåelse. Under tilsynet ble det avdekket 17 tilfeller hvor skriftlig kjøpekontrakt ble inngått to–ni måneder etter budaksept. Finanstilsynet la til grunn at foretaket i disse oppdragene hadde opptrådt i strid med kravet til god meglerskikk, jf. § 6-3, når det ikke sørget for opprettelse av skriftlig avtaler uten ugrunnet opphold etter avtaleinngåelse. Foretaket har opplyst at tiltak vil bli iverksatt, og at etterlevelsen vil bli kontrollert.

5.2 Garanti etter boligoppføringsloven § 12

Det følger av boligoppføringsloven § 12 at entreprenøren plikter å stille garanti for oppfyllelse av sine kontraktsforpliktelse. 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. Under tilsynet ble det avdekket at § 12-garanti i 21 av 36 oppdrag ble stilt 2–18 måneder etter akseptdato/bortfall av forbehold. Foretaket kunne ikke dokumentere å ha fulgt opp selger med tanke på garantier, og heller ikke å ha orientert kjøperne om selgers mislighold eller betydningen av dette. Finanstilsynet la i den foreløpige rapporten til grunn at foretaket i disse oppdragene ikke hadde ivaretatt rådgivningsplikten overfor kjøperne, jf. eiendomsmeglingsloven § 6-3 andre ledd. Foretaket har opplyst å ha tatt Finanstilsynets funn til etterretning. Finanstilsynet forutsetter at foretaket etablerer nødvendige rutiner for å etterleve regelverket på dette området, og at etterlevelsen kontrolleres.

5.3 Overtakelse forut for garantistillelse og brukstillatelse

Der selger etter avtalen skal levere en ferdigstilt bolig, plikter megler å forsikre seg om at det foreligger ferdigattest før overtakelse og oppgjør finner sted. Under tilsynet ble det avdekket at overtakelse ble gjennomført uten at verken § 12-garanti eller midlertidig brukstillatelse forelå i to oppdrag. Finanstilsynet la til grunn at foretaket ikke hadde ivaretatt omsorgsplikten etter § 6-3 i disse oppdragene. Foretaket har opplyst at Finanstilsynets funn er tatt til etterretning. Finanstilsynet forutsetter at foretaket etablerer nødvendige rutiner for å etterleve regelverket på dette området, og at etterlevelsen kontrolleres.

6 Hvitvasking

6.1 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.

Finanstilsynet hadde i den foreløpige rapporten enkelte bemerkninger til foretakets risikovurdering. For det første ble det påpekt at en forsvarlig risikovurdering forutsetter tilstrekkelig bruk av relevante kilder. Foretaket har opplyst at foretaket har konsultert relevante kilder, og at dette vil fremgå ved oppdatering av risikovurderingen. Videre påpekte Finanstilsynet at foretakets risikomatrix, som inneholder beskrivelser av detaljer og underliggende risikodrivere, ikke benyttet skala for gradering av konsekvens. Det var dessuten ikke angitt hva som skulle til for å oppnå de ulike gradene av risiko. Det som ble vurdert var dessuten risiko knyttet til andre forhold enn hvitvasking og terrorfinansiering. Finanstilsynet påpekte videre at enkelte vurderinger av effekten av tiltak fremsto som ubegrunnet, og at vurderingen av restrisiko hensyntok ikke-iverksatte tiltak. Endelig påpekte Finanstilsynet svakheter ved foretakets vurdering av risiko for terrorfinansiering. Foretaket har opplyst at risikovurderingen nå skal oppdateres i tråd med Finanstilsynets bemerkninger.

6.2 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. Rutinene skal være egnet til å forebygge og avdekke indikasjoner på hvitvasking og terrorfinansiering gjennom virksomheten.

Finanstilsynet hadde i den foreløpige rapporten enkelte bemerkninger til foretakets rutiner knyttet til kundetiltak. For det første blandet foretaket i rutinen sammen forhold som utløser forsterkede kundetiltak etter § 17, og mistenkelige forhold som utløser nærmere undersøkelser etter § 25. Finanstilsynet la til grunn at denne sammenblandingen gjorde det uklart om megler gjennomførte forsterkede tiltak eller nærmere undersøkelser, og at dette medførte risiko for brudd på avsløringsforbudet i § 28. Videre påpekte Finanstilsynet at bruk av felles terminologi i meglersystem og rutineverk for oppdrag med høy risiko og oppdrag med forekomst av indikatorer på mistenkelige forhold, medførte uklarheter med tanke på om oppdraget skal følges opp med statusendring i meglersystemet eller eventuell rapportering. Stikkprøvekontrollen viste også at

foretaket ikke kunne dokumentere hvilke ytterligere tiltak som er iverksatt i oppdrag med høy risiko, og heller ikke hvilke undersøkelser som er foretatt der mistenkelige forhold foreligger. Foretaket har opplyst at det vil oppdatere rutinene slik at skillet blir tydeligere.

Videre påpekte Finanstilsynet at foretakets "reklassifisering" av risiko fra høy til normal, i tilfeller hvor det ikke ble funnet nødvendig å følge opp saken med nærmere undersøkelser, ikke kan være korrekt – med mindre de forsterkede tiltakene etter §§ 17 og 18 faktisk eliminerte den iboende forhøyede risikoen ved kunde/medkontrahent/transaksjon. Foretaket har ikke kommentert forholdet. Finanstilsynet forutsetter at foretaket innretter rutinene i tråd med Finanstilsynets bemerkninger.

6.3 Opplæring – rutiner og gjennomføring

Virksomheten er med hjemmel i hvitvaskingsloven § 36 pålagt å sikre at ansatte og andre som utfører oppdrag for foretaket, gis tilstrekkelig opplæring. Finanstilsynet la i den foreløpige rapporten til grunn at foretakets opplæringsplan ikke sikret at ansatte og tilknyttede personer mottar tilstrekkelig opplæring. Opplæringsplanen var for generelt utformet, og dette medførte at det etter Finanstilsynets oppfatning ville være vanskelig for foretaket å ta stilling til om den enkelte ansatte har mottatt nødvendig opplæring i de temaer som er nødvendig for den aktuelle rollen. Foretaket kunne heller ikke dokumentere at opplæringsplikten var overholdt. Foretaket har opplyst at det vil iverksette tiltak knyttet til opplæringsarbeidet.

6.4 Internkontroll

Etter hvitvaskingsloven § 35 skal virksomheten gjennom internkontroll «*sørge for at loven overholdes*». Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten enkelte svakheter ved foretakets internkontroll på hvitvaskingsområdet, blant annet knyttet til rapportering av avdekkede feil og mangler til hvitvaskingsansvarlig, og at hvitvaskingsansvarlig etter rutinen skulle kontrollere eget arbeid knyttet til saker med status "Forsterket – uavklart". Det fremkom dessuten ikke av rutinen hvor mange saker som skal være gjenstand for internkontroll, noe som medfører risiko for at omfanget ikke er tilstrekkelig. Endelig påpekte Finanstilsynet at foretaket må følge opp at de iverksatte tiltak faktisk medfører en reduksjon av feil og mangler. Foretaket har opplyst at det vil iverksettes tiltak for å redusere svakhetene i internkontrollen på hvitvaskingsområdet.

6.5 Etterlevelse av regelverk og rutiner

Finanstilsynet la i den foreløpige rapporten til grunn at det var betydelige svakheter i regelverksetterlevelsen i oppdragsgjennomføringen. I stikkprøvekontrollen ble det avdekket flere feil, herunder et tilfelle av manglende avklaring av PEP-status jf. § 18, et tilfelle av manglende kontroll av kundens identitet jf. § 12, og flere tilfeller av manglende avklaring av identiteten til disponenter på kontoer som inngår i kundeforholdet jf. §§ 12 og 13.

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. Ved høy risiko skal forsterkede tiltak iverksettes, jf. §§ 17 og 18. I mange av de kontrollerte sakene kunne foretaket ikke dokumentere å ha iverksatt forsterkede tiltak. Ved mistenkelige forhold skal det iverksettes nærmere undersøkelser jf. hvitvaskingsloven § 25. I flere av sakene kunne foretaket ikke dokumentere at nærmere undersøkelser var gjennomført. Videre påpekte Finanstilsynet et tilfelle hvor transaksjonen var gjennomført før melding om mistenkelig forhold var sendt Økokrim, i strid med gjennomføringsforbudet i § 27. Foretaket har vist til det pågående arbeidet med å skille mellom forsterkede kundetiltak og nærmere undersøkelser, og

opplyser at funn i stikkprøvekontrollen tas med i arbeidet med forbedring og opplæring. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

For Finanstilsynet

Arne Solberg
seksjonsleder

Eva Marie Hansen
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.