



Heimdal Eiendomsmegling AS  
Vestre Rosten 69  
7072 HEIMDAL

VÅRREFERANSE  
18/1216

DERES REFERANSE

DATO  
28.06.2018

## Merknader - endelig rapport. Pålegg om retting m.v.

### 1. Innledning

Finanstilsynet viser til stedlig tilsyn i Heimdal Eiendomsmegling AS den 23. februar 2018, foreløpig rapport datert 12. mars 2018, samt foretakets brev av 4. mai 2018.

Ragnar Torland er styreleder i foretaket, Frode Helmersen er daglig leder, og Jon-Sigve Bank er fra 1. november 2017 fagansvarlig i foretaket.

Sentralt for undersøkelsene var foretakets interne rutiner knyttet til hvitvasking, risikostyring og internkontroll, samt klientmiddelbehandling og overholdelse av kompetansekravet. På grunnlag av forhold som ble avdekket under det stedlige tilsynet og omtalt i foreløpig rapport, finner Finanstilsynet grunn til å pålegge foretaket retting. De forhold Finanstilsynet finner grunn til å bemerke, og som vedrører pålegget, fremkommer nedenfor.

### 2. Organisering av virksomheten

Foretaket driver virksomhet ved åtte avdelingskontorer, i tillegg til hovedkontoret. Det fremkom under tilsynet at det ved ett av avdelingskontorene ble utført oppgjørsvirksomhet, uten at fagansvarlig ved dette avdelingskontoret førte kontroll med oppgjørsarbeidet som ble utført. Utøvelse av forsvarlig faglig ledelse jf. eiendomsmeglingsloven § 2-9 jf. eiendomsmeglingsforskriften § 2-9 omfatter løpende kontroll med behandlingen av klientmidler. Foretaket ble under tilsynet derfor bedt om å sørge for at det arbeidet denne oppgjørsarbeideren utfører er underlagt kontroll av fagansvarlig. Foretaket har i brev av 4. mai 2018 bekreftet at forholdet er korrigert.

### 3. Risikostyring og internkontroll

#### 3.1 Innledning

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 rutineene følges, samt dokumentasjon av dette.

### 3.2 Risikovurdering

Det ble i den foreløpige rapporten påpekt at foretakets risikovurdering ikke oppfylte kravet til vurdering av aktuelle risikoer i eiendomsmeglingsforskriften § 2-8. Systemet hadde en angivelse av fasene i et eiendomsmeglingsoppdrag, men den konkrete risikoen forbundet med den enkelte fasen var ikke tilstrekkelig identifisert eller vurdert. En konkretisering av de enkelte risikoer er nødvendig for å kunne etablere treffsikre og forsvarlige arbeids- og kontrollrutiner.

Det ble videre i den foreløpige rapporten påpekt at risikovurderingen i foretak som håndterer klientmidler også bør omfatte en vurdering av risiko for tap av kunders midler utover rene oppgjørsfeil. Risikomomenter kan f.eks. være knyttet til

- utro tjenere/underslag begått av ansatte eller tredjepartsleverandører som direkte eller indirekte har tilgang til foretakets klientmidler
- trusler fra kriminelle mot ansatte som forestår oppgjør
- manglende kontroll med fullmakter på klientbankkonto
- manglende fysisk adgangskontroll
- sikkerhet i meglersystemene

Risikoreduserende tiltak kan f.eks. være etablering av tofaktorautentisering, krav om dobbeltsignatur, slik at ingen ansatte alene kan godkjenne utbetalinger fra klientkonto, unnlate å gi informasjon om oppgjørsmedarbeidere på foretakets nettsider, ulike sperrer i meglersystemet, sikring av lokaler m.v.

Det ble i den foreløpige rapporten påpekt at foretakets risikovurdering ikke omfattet risiko for tap av kunders midler. Foretaket har i brev av 4. mai 2018 opplyst om enkelte risikoreduserende tiltak knyttet til tap av kundes midler som er eller skal iverksettes. Foretaket har for øvrig ikke kommentert de påpekte mangler i den generelle risikovurderingen, og heller ikke sendt inn revidert risikovurdering.

### 3.3 Kontrollrutiner

Fagansvarlig skal sørge for at internkontrollen blir gjennomført, dokumentert og overvåket på en forsvarlig måte, og at avvik rapporteres til foretakets styre

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. Sentrale oppgaver, hvor eventuelle feil vil kunne få store konsekvenser, må særlig følges opp og kontrolleres av ansvarlig megler. Kontrollen skal føres løpende, og må dokumenteres. Det fremkom under tilsynet at fagansvarlig ikke fikk kontrollert at ansvarlig megler følger opp fullmektiger og medhjelpere slik beskrevet i foretakets rutiner, på grunn av manglende notoritet rundt ansvarlig meglers kontrollhandlinger. Foretaket har i brev av 4. mai 2018 gjort rede for iverksatte tiltak for å korrigere forholdet.

Videre ble det i den foreløpige rapporten påpekt at fagansvarliges kontroller ikke omfattet kontroll med oppgjør. Oppgjørene ble kontrollert av oppgjørsansvarlig i foretaket, uten at denne delegeringen av fagansvarliges oppgaver fremgikk av foretakets internkontrollsystem. Finanstilsynet bemerker at selv om fagansvarlig delegerer kontrolloppgavene knyttet til oppgjør, er fagansvarlig fortsatt ansvarlig for denne delen av internkontrollen. Etter Finanstilsynets oppfatning

bør derfor fagansvarlig minimum sørge for at kontrollen med oppgjørene rapporteres til fagansvarlig, slik at denne delen av internkontrollen inngår i de rapporter fagansvarlig rapporterer til styret. Foretaket har i brev av 4. mai 2018 opplyst at fagansvarlig månedlig skal motta rapport som gjennomgås med oppgjørsleder og eventuelle avvik skal følges opp av fagansvarlig med den enkelte oppgjørsmedarbeider.

Det ble avdekket under tilsynet at fagansvarlig ikke benyttet sjekklister i foretakets gjeldende internkontrollsystem, men benyttet en begrenset kontrolliste fra et tidligere internkontrollsystem. Det ble påpekt i den foreløpige rapporten at det ikke fremkom av styrets vedtak om implementering av det nye internkontrollsystemet at det skulle gjøres unntak for bruk av sjekklister i dette systemet. Videre fremkom det at fagansvarlig gjennom sine kontroller avdekket gjentagende feil. Der fagansvarliges kontroller avdekker mange eller gjentagende feil, skal det iverksettes tiltak for å forebygge tilsvarende feil.

Foretakets styre ble bedt om å gjøre rede for hvilke tiltak som skal iverksettes for å sikre at foretakets vedtatte saksbehandlingsrutiner ble fulgt, og hvilke tiltak som skal iverksettes der samme feil går igjen over flere perioder. Foretaket har i brev av 4. mai 2018 fremlagt et referat fra styremøte hvor det fremkommer at fagansvarlig har *"gjort rede for hvilke av eiendomsmeglingsystemets saksbehandlingsrutiner som ikke blir fulgt"*. Videre fremkommer at *"Formålet er å sikre at selskapets saksbehandlingsrutiner blir fulgt"*, og at styret vil iverksette tiltak etter en konkret vurdering av gjentagende avvik. Foretakets tilbakemelding bekrefter ikke at sjekklister i det vedtatte systemet skal benyttes, og besvarer heller ikke Finanstilsynets forespørsel om redegjørelse for konkrete tiltak ved gjentagende feil.

### **3.4 Overvåking**

Det fremgår av eiendomsmeglingsforskriften § § 2-8 at internkontrollen skal *overvåkes*. Ved å sammenstille dokumentasjonen fra fagansvarliges kontroller med de skriftlige kontrollrutinene vil overvåker kunne kontrollere at fagansvarlig har gjennomført kontrollen. Det ble avdekket under tilsynet at foretakets interkontroll hittil ikke hadde vært overvåket, men at foretaket hadde engasjert en ekstern person for gjennomføring av overvåking.

## **4. Hvitvasking**

### **4.1 Generelt**

Eiendomsmeglingsforetak er underlagt lov og forskrift om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering av 6. mars 2009 med tilhørende forskrift. Det vises til rundskriv 6/2016 Veiledning til etterlevelse av hvitvaskingsregelverket i eiendomsmeglingsvirksomhet.

Pliktene etter hvitvaskingsregelverket kan deles i tre:

- plikt til å foreta en vurdering av virksomhetens hvitvaskingsrisiko, etablere forsvarlige interne rutiner, ha en hvitvaskingsansvarlig som skal følge opp rutinene, og sørge for at ansatte får opplæring i regelverk, interne rutiner og i å avdekke hvitvaskingsforsøk (intern tilrettelegging),
- plikt til å foreta risikobasert og løpende kontroll av kunder og transaksjoner (kunde- og transaksjonskontroll),

- plikt til å undersøke mistenkelige transaksjoner, og rapportere til Økokrim dersom mistanken ikke avkreftes ved nærmere undersøkelser (undersøkelses- og rapporteringsplikten).

#### **4.2 Risikovurdering**

For å kunne iverksette adekvate tiltak for å forebygge og avdekke hvitvasking, må risikoen for å bli brukt til hvitvasking identifiseres. For å sikre notoritet om egen etterlevelse av regelverket, må risikovurderingen være skriftlig. Den skal også minst årlig behandles i styret.

Det fremkom under tilsynet at foretaket ikke benyttet risikovurderingen som fremkom i foretakets vedtatte internkontrollsystem, men la til grunn en risikovurdering utarbeidet av Eiendom Norge. Denne nye risikovurderingen var ikke tilpasset foretakets virksomhet, og var heller ikke vedtatt av foretakets styre. Foretaket ble bedt om å fremlegge styreprotokoll hvor det fremkommer at styret har vedtatt den risikovurderingen som legges til grunn i foretaket. Slik dokumentasjon er ikke fremlagt.

#### **4.3 Rutiner**

Virksomheten skal ha rutiner for å forebygge og avdekke at virksomheten ikke misbrukes til hvitvasking, og herunder besørge innhenting og kontroll av nødvendig informasjon for å håndtere eventuelle svakheter avdekket i risikovurderingen, samt avdekke indikasjoner på mistenkelige transaksjoner.

Det ble opplyst under den innledende samtalen at arbeidsrutinene i det eksisterende internkontrolldokumentet ikke var oppdatert i forhold til de risikoer som er identifisert i den nye risikovurderingen. Foretaket har fremlagt oppdaterte rutiner sammen med tilsvaret.

#### **4.4 Kontrollrutiner**

Etterlevelsen av hvitvaskingsregelverket skal inngå i forsvarlige saksbehandlingsrutiner, og skal inntas i kontrollplaner og rapporteres til eiendomsmeglingsforetakets styre. Hvitvaskingsansvarlig skal påse at det føres kontroll med at det foreligger en adekvat risikoklassifisering av kundene, at alle relevante indikasjoner på mistenkelige forhold er avdekket og fulgt opp i samsvar med regelverket og at mistenkelige transaksjoner rapporteres. Det ble avdekket under tilsynet at slik kontroll ikke har vært en del av mappekontrollen, og heller ikke en del av sentral fagansvarliges kontroll med fagansvarlig ute i avdelingene. Foretaket har fremlagt oppdaterte kontrollrutiner sammen med tilsvaret.

#### **4.5 Opplæring**

Virksomheten skal iverksette nødvendige tiltak for å sikre de ansattes kompetanse på hvitvaskingsområdet. Ansatte som deltar i eiendomsmeglingsvirksomheten skal ha kunnskap om mulige fremgangsmåter og hva som kan gi indikasjoner på mistenkelige forhold. De ansatte skal være kjent med regelverket, og virksomhetens interne rutiner på området. Hvitvaskingsansvarlig skal påse at det gis nødvendig opplæring. Det ble under tilsynet opplyst at samtlige ansatte hadde hatt tilbud om kurs, uten at det kunne bekreftes at samtlige ansatte faktisk har gjennomført opplæring. Foretaket har i brev av 4. mai 2018 bekreftet at samtlige ansatte har mottatt nødvendig opplæring.

## 5 Klientmidler

### 5.1 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. Foretaket må kunne dokumentere at plikten overholdes.

Det fremkom under tilsynet at foretaket kontrollerte hvorvidt oppnådd rente var markedsmessig ved å sammenligne oppnådd rente med hva andre eiendomsmeglingsforetak i området får i renter. Det bemerkes at foretaket må innhente tilbud fra andre banker, ikke andre eiendomsmeglingsforetak.

Det ble videre opplyst at rentene på klientkonto kapitaliseres månedlig. Kapitaliserte renter inngår i meglers klientansvar, og skal fordeles på det enkelte oppdrag når rentene godskrives klientkonto. Det ble i den foreløpige rapporten påpekt at rentene i regnskapet ble fordelt på ansvaret på den enkelte klient tertialt, i stedet for månedlig. Foretaket har ikke kommentert dette i tilsvaret til foreløpig rapport.

### 5.2 Avstemminger

Det følger av eiendomsmeglingsforskriften § 3-12 tredje ledd at det hver måned skal foretas avstemming mellom innstående på klientkonto ifølge bank og innstående på klientkonto ifølge regnskap. Videre skal det foretas avstemming mellom klientansvar ifølge regnskap og innstående på klientkonto ifølge regnskap. I tillegg skal det settes opp lister som viser ansvaret i enkeltsaker. Avstemmingene skal dokumenteres og oppbevares som regnskapsmateriale. Det vises til Finanstilsynets rundskriv 7/2014.

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. Fagansvarliges kontroll skal dokumenteres. Det fremkom under tilsynet at fagansvarlig månedlig gjennomgår avstemmingene med oppgjørsleder, uten at han gjennomfører en selvstendig kontroll av om avstemmingene er korrekte. Foretaket har i tilsvaret til foreløpig rapport gjort rede for opplæringstiltak som skal gi fagansvarlig nødvendig kompetanse til å føre forsvarlig kontroll med avstemmingene.

Videre ble det under tilsynet avdekket at foretaket ikke hadde avstemming av klientansvar ifølge regnskap og innstående på klientkonto ifølge regnskap (ansvarsavstemming). Det fremkom at fire klientbankkontoer i regnskapet ble ført mot to hovedbokskontoer. Dette medfører at bankavstemmingen ikke kan gjennomføres per klientbankkonto, noe som hadde medført at feilføringer på utleieoppdrag ikke hadde blitt avdekket over en lengre periode. Foretaket ble i foreløpig rapport bedt om å bekrefte at regnskapsføringen er innrett slik at den enkelte klientbankkonto ble ført mot egen hovedbokskonto, samt dokumentere forskriftsmessig ansvarsavstemming. Foretaket har i tilsvaret opplyst at dette ikke har latt seg gjøre på grunn av systemmessige utfordringer med å knytte poster i fagsystemet til utleier og leietaker. Foretaket har opplyst at etterspurt avstemming blir sendt så snart en løsning er på plass.

## 6. Meglers opplysningsplikt

Det fremgår av eiendomsmeglingsloven § 6-7 første ledd at megler *"skal sørge for at kjøperen før handel sluttet får opplysninger denne har grunn til å regne med å få og som kan få betydning for*

avtalen". Visse opplysninger skal gis i en skriftlig oppgave jf. § 6-7 annet ledd. Kravet til salgsoppgave er ufravikelig, med mindre det er snakk om formidling av næringseiendom, jf. eiendomsmeglingsforskriften § 1-3. Formålet med meglers innhenting og kontroll av de opplysningene som skal presenteres for kjøper før handel inngås, er ikke bare å ivareta *kjøpers* interesser, men også å sikre at *selger* oppfyller sin opplysningsplikt etter avhendingsloven §§ 3-7 og 3-8. I tråd med hensynene til at kjøperen skal kunne klare å tilegne seg de opplysninger lovgiver har besluttet at megler er pliktig til å formidle, skal opplysningene i § 6-7 fremstilles i én og samme skriftlige oppgave. Megler må i tråd med rådgivningsplikten på forsvarlig måte forsikre seg om at kjøperen har fått informasjon om sine plikter og rettigheter på en så utvetydig måte at kjøper settes i stand til å ta en informert kjøpsbeslutning.

I forbindelse med tilsynet ble det foretatt undersøkelser av foretakets oppfyllelse av opplysningsplikten der bygningen er oppført med Multimur. Foretaket formidlet i 2016 en eiendom hvor Multimur var benyttet. I takstrapporten, som var vedlagt salgsoppgaven, fremkom følgende: *"Bygningens grunnmur/kjeller synes å være oppført med grunnmur i støpt betong og innvendig multimurelement. Multimur betyr i praksis at man benyttet et ferdig isolert forskalingselement som ble stående igjen som innvendig overflate. Elementet er bygget som en normal lettvegg i bindingsverk som er fylt med isolerende skum og kledd med en gipsplate på hver side. Multimur har i senere tid vist seg å ha hyppig skadefrekvens. Årsak til at skader påløper kan være fuktopptrekk/dårlig drenering, men også at byggfukt fra byggeår blir kledd inn, avhengig av hvor rask man var til å fylle byggegropen på utsiden etter støping. Det indre platelaget og trestendere /svill i direkte kontakt med muren har i mange tilfeller vist seg å ha store fuktskader. [...]"*

Dersom det er benyttet Multimur i konstruksjonen, er dette en opplysning om risikofaktorer ved eiendommen som en kjøper etter Finanstilsynets oppfatning har krav på å få, jf. eiendomsmeglingsloven § 6-7 første ledd. Megler skal ikke selv avgjøre hvorvidt det er benyttet Multimur i bygningen, men der megler er eller burde være kjent med at Multimur er benyttet, må megler opplyse kjøper om bruk av Multimur og risikomomenter ved dette, jf. eiendomsmeglingsloven § 6-7. Finanstilsynet bemerker at der foretaket har flere meglere og/eller avdelinger, må foretaket selv sørge for at foretakets meglere er kjent med opplysninger om risikomomenter som ikke er uvanlige etter lokal byggeskikk i det området foretaket opererer i.

Opplysningene om at det var benyttet Multimur i bygget ble ikke inntatt i salgsoppgaven, men fremgikk alene av takstrapporten som var vedlagt salgsoppgaven. Etter Finanstilsynets oppfatning er det ikke tilstrekkelig betryggende oppfyllelse av meglers omsorgs- og rådgivningsplikt å la sentrale opplysninger om eiendommen, og derved om sentrale vilkår for handelen, fremgå av et eksternt dokument uten at informasjonen også er inntatt i meglers skriftlige oppgave. Etter Finanstilsynets oppfatning har foretaket ikke overholdt opplysningsplikten jf. § 6-7.

## **7. Pålegg om retting**

Finanstilsynet kan pålegge de foretak det har tilsyn med "å rette på forholdet dersom foretakets organer ikke har overholdt sine plikter i henhold til bestemmelser gitt i eller i medhold av lov, eller handlet i strid med konsesjonsvilkår", jf. finanstilsynsloven § 4 første ledd nr. 7.

Videre kan Finanstilsynet pålegge de foretak det har tilsyn med å sende inn de dokumenter Finanstilsynet finner nødvendig, jf. finanstilsynsloven § 3 annet ledd.

På bakgrunn av de forhold som ble avdekket under tilsynet, og som beskrevet i foreløpig rapport og i punkt 2 – 5 overfor, finner Finanstilsynet grunn til å fatte følgende

### V e d t a k

*I medhold av finanstilsynsloven § 3 annet ledd og § 4 første ledd nr. 7 pålegges Heimdal Eiendomsmegling AS å innen 15. september 2018 utarbeide og sende inn til Finanstilsynet*

- 1. En skriftlig vurdering av hvilke vesentlige risikoer som er knyttet til virksomheten. jf. forskrift om risikostyring og internkontroll § 6, i tråd med de bemerkninger som ble gitt i foreløpig rapport.*
- 2. En skriftlig angivelse av konkrete tiltak som skal iverksettes der det avdekkes gjentakende feil i internkontrollen.*
- 3. Dokumentasjon av at foretakets styre har vedtatt den risikovurdering vedrørende hvitvasking som legges til grunn i foretaket.*
- 4. Bekreftelse på at kapitaliserte renter fordeles på det enkelte oppdrag månedlig ved kapitalisering av renter på klientkonto.*
- 5. Bekreftelse på at foretaket har innrettet regnskapsføringen slik at den enkelte klientbankkonto føres mot egen hovedbokskonto.*
- 6. Komplette avstemminger per 30. august 2018.*

Ytterligere forhåndsvarsel utover omtale i foreløpig rapport anses åpenbart unødvendig jf. forvaltningsloven § 16 tredje ledd bokstav c.

Dette vedtaket kan påklages innen tre uker etter at vedtaket er mottatt. Klage sendes Finanstilsynet. Klageinstans er Finansdepartementet. Forvaltningslovens §§ 18 og 19 om partenes adgang til å gjøre seg kjent med sakens dokumenter, gjelder. Det kan søkes om utsatt iverksetting av vedtaket, jf. forvaltningsloven § 42.

For Finanstilsynet

Anne Merethe Bellamy  
direktør

Anne-Kari Tuv  
seksjonssjef

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.*