

21. nóvember 2012

Gagnsæistilkynning vegna athugunar á starfsháttum Dróma hf.

Úttekt Fjármálaeftirlitsins á Dróma

Undanfarna mánuði hefur Fjármálaeftirlitið gert úttekt á starfsháttum Dróma. Ástæður úttektarinnar má m.a. rekja til mikillar opinberrar umræðu um starfshætti félagsins svo og ábendinga sem Fjármálaeftirlitinu höfðu borist.

Á sama tíma og athugun Fjármálaeftirlitsins fór fram gerði Eftirlitsnefnd um sértæka skuldaaðlögun skv. lögum nr. 107/2009 ítarlega úttekt á tilteknum þáttum í starfsemi Dróma, sem tók að sumu leyti til sömu þátta og athugun Fjármálaeftirlitsins. Var af því tilefni fundað með Eftirlitsnefndinni og bornar saman niðurstöður úr úttektum beggja aðila á þeim atriðum sem báðir aðilar höfðu skoðað. Útkoman var að niðurstöður bæði Eftirlitsnefndarinnar og Fjármálaeftirlitsins voru nánast samhljóða.

I. Skoðaðir voru eftirfarandi þættir í starfsemi Dróma:

1. Tímalengd svörunar vegna kvartana eða erinda viðskiptavina
2. Gagnavarsla félagsins
3. Álitaefni varðandi niðurfellingu ábyrgðarskuldbindinga
4. Álitaefni varðandi endurútreikninga gengislána
5. Álitaefni varðandi 110% leiðina
6. Álitaefni varðandi skuldskeytingu lána
7. Heimild viðskiptavina til að gera fyrirvara við endurútreikninga eða skuldbreytingar
8. Önnur atriði

i. Tímalengd svörunar vegna kvartana eða erinda viðskiptavina

Farið var ítarlega yfir verklag Dróma við svörun erinda og kvartana. Við athugunina kom í ljós að finna mátti tilvik þar sem svör félagsins höfðu dregist umfram það sem telja má eðlilegt miðað við umfang og efni fyrirspurnar eða kvörtunar. Í flestum tilvikum voru svör félagsins þó innan eðlilegra tímamarka að teknu tilliti til framangreindra atriða.

Í athuguninni var upplýst að eftir að SPRON og Frjálsi fjárfestingarbankinn voru teknir til slita var notast við nokkur mismunandi netföng fyrir innkomin erindi. Þetta fyrirkomulag olli því að yfirsýn yfir innkomin erindi reyndist erfið. Þar af leiðandi, og áður en athugun FME hófst, vann Drómi að því að sameina eldri netföng í eitt þjónustunetfang. Nú berast öll erindi á netfangið thjonusta@dromi.is og eru lánafulltrúar félagsins ábyrgir fyrir því að erindum sem þangað berast sé svarað.

Samkvæmt framanrituðu gerði FME ekki athugasemdir við tímalengd svörunar vegna kvartana eða erinda viðskiptavina en væntir þess að hið breytta verklag muni standast kröfur um skilvirkni.

Líkt og almennt á við um starfsemi eftirlitsskyldra aðila lagði Fjármálaeftirlitið áherslu á mikilvægi efnislegra svara við fyrirspurnum, að teknu eðlilegu tilliti til trúnaðar og hagsmuna fjármálafyrirtækja (þ. á m. fjármálafyrirtækja í slitaferli) af leynd yfir tilteknum þáttum starfseminnar. Slík vinnubrögð telur Fjármálaeftirlitið vera nauðsynlegt skilyrði eðlilegra samskipta viðskiptamanna og fjármálafyrirtækja og þess trausts sem fjármálafyrirtæki verða að njóta hjá viðskiptavinum og almenningi að öðru leyti.

ii. Gagnavarsla félagsins

Ábendingar höfðu borist þess efnis að gagnavörslu félagsins kynni að vera ábótavant.

Við athugunina kom í ljós að gögnum sem stöfuðu frá SPRON hafði verið komið fyrir í langtímageymslu við slit bankans og voru því ekki aðgengileg fyrir Dróma. Þegar athugun Fjármálaeftirlitsins fór fram hafði verið bætt úr framangreindu og eru öll nauðsynleg gögn nú vistuð í höfuðstöðvum Dróma.

Í þessu sambandi skal þess getið að Fjármálaeftirlitið leggur áherslu á að leiðbeinandi tilmælum nr. 1/2005 um rekstur upplýsingakerfa sé fylgt í hvívetna og var athygli félagsins vakin á því. Þá var félagið upplýst um að útgáfa nýrra tilmæla um sama efni eru í ferli og ekki útilokað að eftirlitið geri aftur athugun á gagnavörslu Dróma þegar þau hafa tekið gildi.

iii. Álitaefni varðandi niðurfellingu ábyrgðarskuldbindinga

Álitaefni þessa þáttar voru þrjú. Í fyrsta lagi sá tími sem það tók félagið að svara beiðnum um niðurfellingu ábyrgðarskuldbindinga. Í annan stað að Drómi væri að fella hlutfallslega niður færri ábyrgðarskuldbindingar en önnur fjármálafyrirtæki. Þriðja álitaefnið laut að því að sami starfsmaður og hafði eftirlit með útlánastarfsemi Frjálsa Fjárfestingarbankans kannaði hvort að ábyrgðarskuldbindingar bankans hefðu verið fullnægjandi.

Hvað varðar fyrsta þáttinn er bent á þau sjónarmið sem koma fram í umfjöllun við lið *i.* hér að ofan.

Hvað varðar niðurfellingu ábyrgðarskuldbindinga þá kom í ljós við samanburð við önnur fjármálafyrirtæki að marktækur munur var á fjölda niðurfelldra ábyrgðarskuldbindinga, miðað við beiðnir þar að lútandi þannig að hlutfallslega færri niðurfellingar ábyrgðarskuldbindinga voru hjá Dróma.

Samkvæmt 2. mgr. 101. gr. a. laga um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002 ber Fjármálaeftirlitinu að hafa eftirlit með viðskiptaháttum félags í slitaferli sem m.a. felur í sér að tryggja að framgangi þess gagnvart viðskiptavinum sé í samræmi við það sem almennt tíðkast hjá fjármálafyrirtækjum með gilt starfsleyfi.

Við mat á því ber ekki eingöngu að horfa til fjölda mála heldur þarf jafnframt að líta til efnis þeirra og frágangs þeirra skjala sem þar búa að baki. Ekki kom fram við athugun Fjármálaeftirlitsins að Drómi hafi brotið gegn þeim reglum eða samkomulögum um

ábyrgðarskuldbindingar sem félagið er aðili að eða að höfnun um niðurfellingu hafi byggt á ólögmætum eða ómálaefnalegum grundvelli. Virðist hér einkum hafa ráðið úrslitum hvernig staðið var að gerð og umbúnaði viðkomandi ábyrgðarskuldbindinga í upphafi. Voru því ekki gerðar athugasemdir við þennan þátt í starfsemi félagsins.

Hvað varðar síðasta þáttinn, þ.e. meint vanhæfi viðkomandi starfsmanns Dróma, athugast að engar sérstakar reglur eru til um hæfi einstakra starfsmanna fjármálafyrirtækja og aðkomu þeirra við afgreiðslu eða meðferð einstakra mála. Við mat á framangreindu er m.a. horft til 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki um heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti. Ekki er reglum til að dreifa um hvað felst í ofangreindu. Ber því að leggja almennan hlutlægan mælivarða til hliðsjónar, sem m.a. felst í því að unnt er að horfa til skráðra fyrirmæla um hvenær aðili telst vanhæfur til að taka þátt í meðferð máls. Í þessu samhengi ber að nefna að sú meginregla gildir að aðilar eru almennt vanhæfir til að endurskoða eigin fyrri ákvarðanir eða taka þátt í undirbúningi eða annarri meðferð máls sem tengist endurskoðun á þeim. Jafnframt er unnt að horfa til annarra þátta eins og orðspors og trúverðugleika fjármálafyrirtækis við slíkar aðstæður.

Við athugun Fjármálaeftirlitsins kom í ljós að aðkoma viðkomandi starfsmanns var ekki með þeim hætti að hann gæti haft áhrif á afgreiðslu ábyrgðarskuldbindinga. Hlutverk hans ásamt öðrum starfsmanni félagsins fólst í því að halda utan um úrvinnslu erindanna, þ.e. taka saman skjöl og önnur nauðsynleg gögn varðandi ábyrgðarskuldbindingar og sjá um samskipti m.a. við umboðsmann skuldara vegna beiðna um gögn sem tengdust ábyrgðarskuldbindingum.

Þau gögn sem um ræddi voru almennt þau sömu, þ.e. greiðslumat, skuldabréf og skuldbinding ábyrgðarmanns. Var því ekki um mat að ræða hjá viðkomandi starfsmanni um það hvaða gögn skyldu tekin saman vegna málsins og því ekki á hans færi að hafa áhrif á afgreiðslu þess þar sem ákvörðun um gildi ábyrgðarskuldbindingar var í höndum lánanefndar og lögfræðinga félagsins.

Að teknu tilliti til framanritaðs taldi FME ekki tilefni til athugasemda vegna þessa þáttar. Þó var á það bent að Dróma, sem öðrum eftirlitsskyldum aðilum ber ávallt að leggja mat á hæfi starfsmanna og hagsmunaárekstra vegna starfa þeirra og gæta þess að komið sé í veg fyrir að upp komi aðstæður þar sem með réttu megi draga í efa hæfi starfsmanna til að sinna tilteknum verkefnum.

iv. Álitaefni varðandi endurútreikninga gengislána

Helstu álitaefni varðandi þennan þátt var langur afgreiðslutími svo og að túlkun Dróma á því hvað teldust vera ólögmæt gengislán væri þrengri en annarra fjármálafyrirtækja.

Varðandi lengd afgreiðslutíma er vísað til umfjöllunar í lið *i.* hér að ofan. Varðandi afgreiðslutíma endurútreiknings athugast að Drómi var háður endurútreikningi þriðja aðila vegna tiltekinna lána í lánasafni félagsins. Dráttur á endurútreikningi af hálfu þriðja aðila leiddi svo aftur til þess að tafir urðu á birtingu endurútreiknings hjá Dróma vegna þeirra lána sem um ræddi.

Ekkert í þeim gögnum og upplýsingum sem Fjármálaeftirlitið aflaði gaf til kynna að túlkun Dróma á því hvaða lán teldust til ólögmætra gengislána væri þrengri en túlkun annarra

fjármálafyrirtækja. Þá var ekkert sem benti til þess að félagið hafi brotið gegn lögum eða reglum eða að ómálefnaleg sjónarmið hafi verið lögð til grundvallar. Voru því ekki gerðar athugasemdir við þennan þátt í starfsemi félagsins. Þess skal getið að fjöldi mála eru nú rekinn fyrir dómstólum í því skyni að leysa úr þeim álitaeftum sem snýr að þessum lánum. Þau eru því í þeim farvegi sem lög gera ráð fyrir við úrlausn ágreinings.

v. Álitaeftni varðandi 110% leiðina

Þau álitaeftni sem féllu undir þennan lið athugunarinnar var verðmat fasteigna við mat á því hvort að skuldari félli undir hina svokölluðu 110% leið.

Í a.m.k. tveimur tilvikum lá fyrir að verðmat sem Drómi lét framkvæma var mun hærra en verðmat sem annað fjármálafyrirtæki hafði gert á sömu fasteign.

Við mat á þessum lið athugunarinnar var farið yfir fyrirbyggjandi gögn vegna viðkomandi fasteigna, skoðað markaðsvirði sambærilegra eigna á svipuðum stað og skoðaðar upplýsingar um fermetraverð sambærilegra eigna á vef Þjóðskrár Íslands. Jafnframt var höfð hliðsjón af niðurstöðu Eftirlitsnefndar félags fasteignasala en öðru málanna hafði verið vísað þangað til umfjöllunar. Þessu til viðbótar var horft til verklagsreglna vegna samkomulags ríkisstjórnarinnar og lánveitenda um útfærslu aðgerða í þágu yfirveðsettra heimila.

Ekkert í athugun Fjármálaeftirlitsins gaf til kynna að Drómi hefði brotið gegn framangreindu samkomulagi. Þá var það jafnframt niðurstaða eftirlitsins að verðmat Dróma hefði verið nær raunvirði eignanna en mat annarra fjármálafyrirtækja, sem að því er virðist hafi vikið frá nefndu samkomulagi á ívilnandi máta viðskiptavinum sínum til handa. Voru því ekki gerðar athugasemdir við þennan þátt í starfsemi félagsins.

vi. Álitaeftni varðandi skuldskeytingu lána

Í nokkrum tilvikum þegar óskað var eftir því að þriðji aðili tæki yfir skuldbindingar skuldara (skuldskeyting) fór Drómi fram á það að í samningum milli þessara aðila kæmi fram fyrirvari þess efnis að fyrri skuldari afsalaði sér rétti til endurgreiðslu ef til hennar kæmi.

Í svari Dróma kom fram að þetta hafi verið gert til að eyða réttaróvissu um það hver væri réttur viðtakandi endurgreiðslu ef til hennar kæmi. Þá kom fram að þeirri óvissu hefði verið eytt með Hrd. 113/2012 og því væri ekki lengur nauðsynlegt að gera slíka fyrirvara.

Fjármálaeftirlitið benti á að í slíkum málum væri um að ræða samningsgerð milli tveggja aðila sem Drómi væri ekki aðili að nema sem kröfuhafi. Hafi Drómi metið yfirtökuaðila sem hæfan greiðanda þá væri það ekki á færi Dróma að hafa frekari afskipti af samningsgerð annarra aðila og hvernig þeir ráðstöfuðu réttindum sínum nema að því leyti að benda á þá réttaróvissu sem uppi væri í þessum eignum.

Var það mat Fjármálaeftirlitsins að Drómi hefði með þessari framkvæmd gengið of langt í afskiptum sínum af samningsgerð skuldara við þriðja aðila og voru gerðar athugasemdir þar að lútandi.

vii. Álitæfni varðandi fyrirvara

Fjármálaeftirlitinu bárust ábendingar um að Drómi hafi neitað að taka við fyrirvara sem aðili vildi gera vegna samskipta sinna við félagið.

Í svörum Dróma kom fram að félagið hefði í mörgum tilvikum sjálft átt frumkvæði að því að skuldari gerði fyrirvara í tengslum við viðskipti milli þeirra. Hefði Drómi í því samhengi látið búa til sérstakan stimpil með stöðluðum fyrirvara. Þá hefði komið fyrir að félagið hefði gert athugasemdir við fyrirvara sem voru of víðtækir og aðstoðað við orðalag þeirra. Ekkert í þeim gögnum og upplýsingum sem eftirlitið aflaði sýndi fram á hið gagnstæða. Voru því ekki gerðar athugasemdir við þennan þátt í starfsemi félagsins.

Í þessu samhengi benti Fjármálaeftirlitið á að samkvæmt meginreglum kröfuréttar, m.a. að því er varðar endurgreiðslu ofgreidds fjár, væri kröfuhafa skylt að taka við fyrirvara skuldara ef tilefni væri til þess að gera fyrirvarann. Jafnframt var bent á að fyrirvari um betri rétt væri einhliða yfirlýsing sem kröfuhafi gæti almennt ekki hafnað að taka við nema í þeim tilvikum sem fyrirvarinn væri í ósamræmi við fyrirliggjandi samning og breytti efni hans sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga.

viii. Önnur álitæfni

Undir þessum lið var fjallað um áskorun Dróma, til tiltekins skuldara, um að fá að birta opinberlega upplýsingar um verðmöt sem tengdust umsókn hans um 110% leiðina og önnur gögn er málið varðaði.

Það var mat Fjármálaeftirlitsins að beiðni Dróma til viðkomandi mætti skilja sem svo að félagið væri með áskorun sinni að fara fram á opinberun allra gagna sem málið varðaði. Úr þessari víðtæku beiðni var bætt í síðari samskiptum Dróma við skuldara þar sem fyrirætlun félagsins var nánar útskýrð.

Áréttaði Fjármálaeftirlitið að samkvæmt 60. gr. laga um fjármálafyrirtæki gætu aðilar aflétt bankaleynd með skriflegum hætti. Af ákvæðinu yrði ráðið að þeir aðilar sem falla undir þagnarskylduákvæði 58. gr. laganna geti beint fyrirspurn til aðila um það hvort þeir megi veita öðrum aðilum upplýsingar um gögn sem varða þagnarskyldu. Í slíkum tilvikum og sérstaklega tilvikum eins og þeim sem að ofan greinir er mikilvægt að vanda orðalag, þannig að þess sé gætt að beiðnin sé ekki of víðtæk eða að aðilum finnist að sér er vegið með slíkum beiðnum. Jafnframt var bent á að nauðsynlegt væri að í slíkum beiðnum kæmi fram tilvísun til 58. sbr. 60. gr. laga um fjármálafyrirtæki þar sem óskað væri samþykkis um afléttingu bankaleyndar og að fram kæmi upptalning á því hvaða gögn væri um að ræða auk þess sem tiltekið væri að aðila væri ekki skylt að veita heimild til afléttingar bankaleyndar.

Var Dróma bent á að hafa ofanritað í huga ef sambærileg atriði kæmu aftur upp innan félagsins.

II. Samantekin niðurstaða

Skoðaðir voru átta þættir í starfsemi félagsins og var einn þátturinn, sá þriðji, í þremur liðum. Voru því efnisatriði úttektarinnar samtals tíu. Af þessum tíu þáttum voru engar athugasemdir gerðar við átta þeirra en ábendingu komið á framfæri vegna eins þáttar, þ.e. áttunda þátt

athugunar þessarar. Þá var almennum ábendingum sem varða alla eftirlitsskylda aðila komið á framfæri vegna fyrsta, annars og sjöunda liðar athugunarinnar.

Við einn lið, þ.e. sjötta lið um skuldskeytingu lána, var gerð athugasemd við starfshætti félagsins.

Þá áskildi Fjármálaeftirlitið sér rétt til að taka einstaka þætti úttektarinnar til endurskoðunar ef ný gögn eða upplýsingar kæmu fram.