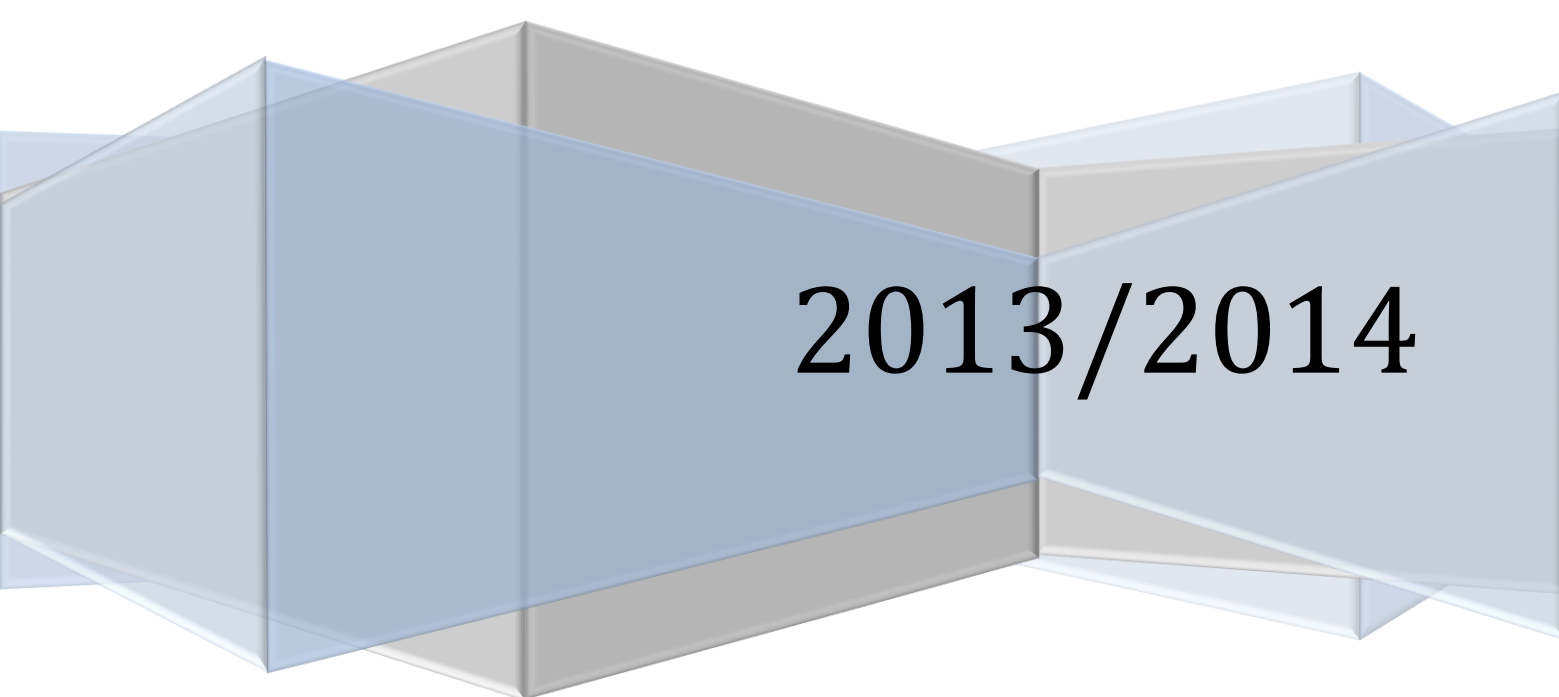


Eiendom Norge og Norges Eiendomsmeglerforbund

Oppgjør i eiendomsmeglingsbransjen

Sluttrapport for Utvalg om sikkerhetsstillelse og oppgjørsfunksjon



2013/2014

Innhold

1. Innledning	4
1.1 Bakgrunn	4
1.2 Mandat	5
1.2.1 Risikovurdering av dagens oppgjørsrutiner	5
1.2.2 Ny organisering av oppgjørstjenester	5
1.3 Om utvalget	6
1.4 Sammendrag	6
2. Analyse og risikovurdering av dagens oppgjørsrutiner	8
2.1 Innledning	8
2.2 Hvitvasking	9
2.3 Ulik organisering av oppgjørsfunksjonen	9
2.4 Beskrivelse av dagens situasjon	10
2.5 Saksgang i et vanlig oppgjør/verdikjeden	11
2.5.1 Et ordinært oppgjør ved salg av bruktbolig	11
Forarbeid	11
Ved overtagelse	11
Etter overtagelse	11
Oppgjør	11
Etterarbeid	12
2.5.2 Et ordinært oppgjør ved salg av bolig under oppføring (prosjektoppgjør)	12
Forarbeid	12
Delinnbetaling	12
Delutbetaling av kjøpesum (forskudd)	12
Før overtagelse	12
Forberedelse sluttoppgjør	12
Oppgjør	13
Etterarbeid	13
2.6 Risikovurdering knyttet til klientmidlene	13
2.6.1 Finanstilsynets risiko- og sårbarhetsanalyse	14
2.6.2 Risikoelementer	15
2.7 Verdikjeden med utgangspunkt i aktører/løsninger/pengestrømmen	15
2.8 Risiko ved eiendomsmeglingstransaksjoner	16
2.8.1 Utro tjener	16
2.8.1.1 Utro tjener internt	16
2.8.1.2 Utro tjener hos tredjepartsleverandør	16
2.8.2 Hacking	17

2.8.3 Trussel/infiltrering.....	18
2.8.4 Bankers Konkurs	18
3. Tiltak for å minimere risiko	19
3.1. Sikkerhetsstillelse.....	19
3.2. Underslags- og kriminalitetsforsikring.....	19
3.3 Utro tjener.....	19
3.3.1 Stoppkoder.....	19
3.3.2 Krav ved ansettelse / politiattest	19
3.3.3 Krav til fullmakt	19
3.3.4 Medhjelper i oppgjør.....	20
3.3.5 Styret bør ha overordnet ansvar for klientmidlene	20
3.3.6 Begrensning av tilgang til nettbank.....	20
3.3.7 Loggføring	20
3.3.8 Revisors rolle	20
3.3.9 Tredjepartsleverandører	21
3.3.9.1 Avtaleverk.....	21
3.3.9.2 Begrensede rettigheter	21
3.3.9.3 Soliditet hos leverandør.....	21
3.4 hacking.....	21
3.5 Trussel/infiltrering.....	21
3.6 Sikring av innskudd	22
4. Ny organisering av oppgjørstjenester	23
4.1 Innledning.....	23
4.1.1 Praksis i våre naboland.....	23
4.2 Ulike modeller for organisering av oppgjørstjenester	24
4.2.1 Økt sikkerhetsstillelse - økte forsikringsordninger (MODELL A).....	24
4.2.2 Oppgjørskonsesjon og særlige forsikringer for oppgjør (MODELL B).....	25
4.2.3 disposisjonsretten til klientkonto flyttes til bank – direkte oppgjør (MODELL C)	26
4.2.4. felles klientkonto for kjøper og selger - med partenens instruks (MODELL D)	26
4.2.5. Ny type klientkonto med instruks til utbetaling (MODELL E).....	27
4.3 Oppsummering	28

1. INNLEDNING

Eiendom Norge (tidligere Eiendomsmeglerforetakenes forening-Eff) har nedsatt et bransjeutvalg som skal se på dagens oppgjørsfunksjon for eiendomsmeglingsforetak, samt vurdere alternative måter dette kan håndteres på.

Deltagere i utvalget:

- | | |
|--|--|
| • Margrethe Røse Solli, leder | Norges Eiendomsmeglerforbund |
| • Line Rollve Røstad, sekretær | EiendomsMegler 1 Norge AS |
| • Hanne Maria Nordskog-Inger, sekretær | EiendomsMegler 1 Norge AS (Eiendom Norge fra 1.mai 2014) |
| • Britt Augeberg | Aktiv Eiendomsoppgjør AS |
| • Arne Gjesdal | Trolltinden Oppgjørsmegling AS |
| • Beate Jopke Desmot | Nordvik & Partners AS |
| • Cathrine W. Temmerud | Eiendomsmegler Krogsveen AS |
| • Hildur Høiland | DNB Eiendom AS |
| • Monica Steene | DNB Meglerservice AS |
| • Else Anett Botolfsen | Megleroppgjør AS |
| • Marit Songe Parmann | WebOppgjør AS |
| • Christian Vammervold Dreyer | Eiendom Norge |

Utvalget har avgrenset arbeidet mot næringsoppdrag, men inkluderer prosjektoppdrag i arbeidet.

1.1 BAKGRUNN

Finanstilsynet foreslår i brev til Finansdepartementet av 3. april 2013 å nedsette et utvalg som skal se på dagens oppgjørsordning og konsesjonssystemet for eiendomsmeglingsforetak. Finanstilsynet har gjentatt oppfordringen i brev til Finansdepartementet 8. april 2014. Bakgrunnen for forslaget er å forebygge mulighet for økonomisk kriminalitet som kan medføre tap av boligkundernes midler. Som følge av dette har Eiendom Norge nedsatt et bransjeutvalg som har fått i oppgave å se på dagens oppgjørsordning.

Finanstilsynet vurderer i utgangspunktet dagens oppgjørsordning som både effektiv og pålitelig. Eiendomsmeglingsbransjen har særskilt fagkompetanse for denne type transaksjoner, og har grunnleggende og nødvendig tillit hos selgere, kjøpere og finansinstitusjoner i forbindelse med oppgjørsarbeidet.

Finanstilsynet uttaler blant annet følgende i brevet, av 3. april 2013, til Finansdepartementet: *«Når det gjelder den generelle operasjonelle risikoen i eiendomsmeglingsvirksomhet, anser Finanstilsynet det som mindre sannsynlig at feil fra meglers side i salgs- og avtaleslutningsfasen eller ved oppgjørsgjennomføringen kan pådra kundene tap som ikke dekkes av sikkerhetstilelsen. Et mulig unntak er større prosjektoppdrag, der enkeltstående feil vil kunne materialisere seg for flere eller alle formidlingene i prosjektet. Finanstilsynet anser det videre som mindre sannsynlig at rot og mangelfull behandling av klientmidler kan medføre tap som overstiger sikkerhetens størrelse.»*

Det har historisk sett ikke forekommet at boligkunder har lidt tap som følge av underslag av klientmidler fra meglers side. Dette betyr ikke at det ikke er avdekket underslagssaker, men at sikkerhetsstiller under eiendomsmeglingsforetakets lovpålagte garanti, har dekket inn kundens

tap. Antall underslagssaker har i følge Finanstilsynet blitt vesentlig færre de siste ti årene, der bransjens kompetanseheving og offentlige reguleringer gjennom eiendomsmeglingslov og – forskrift sannsynligvis er hovedforklaringene.

Det store skadepotensialet, slik Finanstilsynet vurderer det, ligger først og fremst i hendelser som tyveri og underslag hos eiendomsmeglingsforetak som disponerer særlig store klientmiddelbeholdninger. Finanstilsynet utelukker ikke at hendelser med spesielt stort skadeomfang vil kunne oppstå, særlig som følge av at utviklingen viser at organisert kriminalitet er økende i Norge og man ser nye kriminalitetsformer rettet mot finansnæringen. Finanstilsynet bemerker også følgefeil innenfor prosjektsalg som potensiale for større skadeomfang. Dette med bakgrunn i at utbetalinger i forbindelse med prosjektsalg gjerne omhandler mange enheter og følgefeil her kan gi vesentlig feilutbetaling.

Finanstilsynet har de siste årene økt fokuset på behandlingen av klientmidler, herunder avstemming av klientkonti og klientansvar, samt fagansvarliges ansvar for kontroll og dokumentasjon av dette. Enkelte større foretak har betydelige klientmidler på sine klientkonti. Dette har bl.a. medført at Finanstilsynet har foreslått en økt sikkerhetsstillelse for alle eiendomsmeglingsforetak. I tillegg har Finanstilsynet etter dagens eiendomsmeglingsforskrift anledning til å fatte enkeltvedtak om forhøyet sikkerhetsstillelse.

Finanstilsynet tilskrev i 2013 flere eiendomsmeglingsforetak, der foretakene ble bedt om å opplyse størrelsen på klientmiddelbeholdning, samt at de i samme brev har fått varsel om mulig krav om enkeltvedtak om forhøyet sikkerhetsstillelse. Det er pr. april 2014 ikke kommet varsel om økt sikkerhetsstillelse som utvalget er kjent med.

Eiendom Norge har bedt enkelte av sine medlemsforetak om å forespørre sine forsikringsselskap/banker om det er mulig å få en sikkerhetsstillelse på eksempelvis 10 prosent av innestående på klientkonto, og hva det eventuelt vil koste. Flere forsikringsselskap/banker har meldt tilbake at en sikkerhetsstillelse på det nivået vil være svært kostnadskrevende.

Det generelle trusselbildet i finansbransjen har endret seg de siste årene, ref. 2.6 *Risikovurdering knyttet til klientmidlene*. Mulighetene for anslag mot finansbransjen er økende. Det er uttrykt bekymring hos Finanstilsynet for alle foretak som oppbevarer klientmidler, de har derfor hatt særlig fokus på at hver krone skal være trygg på både eiendomsmeglingsforetakets og advokaters klientkonti.

1.2 MANDAT

Mandatet utvalget har fått er todelt;

1.2.1 RISIKOVURDERING AV DAGENS OPPGJØRSRUTINER

Utvalget skal analysere dagens ulike oppgjørsfunksjoner, og foreta en risikovurdering av dagens praksis opp mot dagens og fremtidens risiko. Utvalget skal deretter komme med forslag om felles retningslinjer/tiltak for å minimere risiko ved oppgjørstjenester.

1.2.2 NY ORGANISERING AV OPPGJØRSTJENESTER

Utvalget skal drøfte Finanstilsynets forslag om ny organisering av oppgjørstjenester, og komme med sine begrunnede anbefalinger om optimal organisering.

1.3 OM UTVALGET

Siden dette er et utvalg som berører hele eiendomsmeglingsbransjen, har Eiendom Norge invitert Norges Eiendomsmeglerforbund (NEF) til å være med. Utvalgets deltakere er sammensatt av Eiendom Norge, og sammensetningen ivaretar mangfoldet i bransjen.

Utvalget har hatt 9 møter i gruppen samt møter med ulike aktører.

Utvalget har hatt dialog med Finans Norge (FNO), ulike leverandører av meglersystemer, en forsikringsmegler, Finanstilsynet og flere tilbydere av forsikring.

1.4 SAMMENDRAG

Utvalget har som grunnlag for utvalgsarbeidet, gjennomgått hvordan dagens oppgjørsordning fungerer. I arbeidet har utvalget kartlagt og avdekket en rekke forhold, som både viser høy kvalitet i dagens ordning, men som også viser områder der det kan gjøres ytterligere sikringstiltak.

I all forretningsdrift vil det være en viss risiko. Finanstilsynets målsetting om «sikkerhet for hver krone» er, slik utvalget ser det, kun teoretisk mulig. Det er likevel nødvendig å gjøre grundige dypdykk i struktur, organisering, lovverk og rutiner for å få best mulig sikkerhet for klientmidlene også i fremtiden.

Så langt utvalget kjenner til, har det per i dag ikke oppstått tilfeller der en kunde har tapt penger på kriminalitet knyttet til håndtering av klientmidlene hos eiendomsmeglingsforetaket. Dette viser at dagens oppgjørsordning så langt har fungert tilfredsstillende, noe som bør legges til grunn i vurderingen av fremtidig organisering.

En av fordelene med dagens oppgjørsordning er at forbrukere har en profesjonell part å forholde seg til gjennom hele salgs-, oppgjørs- og tinglysingsprosessen. Utvalget har funnet det vanskelig å ivareta dette fullt ut i de alternative modellene som foreslås i kapittel 4.

I vurderingen av fremtidens oppgjørsordning må også kostnader og effektivitet vurderes opp mot risikobildet. Risikoelementet ligger i større pengetransaksjoner som åpner for store anslag (grov kriminalitet). Mindre feil vil trolig også i fremtiden være sikret under sikkerhetsstillelsen.

Den norske modellen for kjøp og salg av bolig generelt, og oppgjørsordningen konkret, er etter utvalgets oppfatning blant de rimeligste, tryggeste og mest effektive i forhold til tilsvarende i land det er naturlig å sammenligne oss med. Det har ikke vært innenfor utvalgets mandat å gå nærmere inn på forholdet. Men dette bør sees nærmere på dersom alternative modeller skal vurderes.

Utvalget beskriver grundig dagens oppgjørsordning i kapittel 2. Basert på det utvalget har avdekket, har vi i kapittel 3. definert en rekke tiltak vi mener bør vurderes for å forbedre dagens oppgjørsordning. I kapittel fire drøfter utvalget ulike alternative oppgjørsordninger. Utvalget har ikke konkludert med hvilken modell som anbefales for å oppnå optimal organisering med tanke på trygghet for klientmidlene, men det er listet opp fordeler og ulemper med hver modell.

Utvalget har kommet frem til flere tiltak som relativt raskt, innenfor gjeldende regelverk, kan gjennomføres og som vil bidra til mindre risiko for tap av klientmidler.

Enkelte av de alternative modellene som er beskrevet i kapittel 4. vil kreve nye elektroniske løsninger og lovendringer. Det er så langt vanskelig å forutse konsekvensene av praktiske, tekniske, økonomiske og juridiske endringer som noen av de skisserte modellene krever.

De største risikoområdene utvalget har avdekket er utfordringer knyttet til IT. Utvalget har verken kapasitet eller kompetanse til å gå grundig inn i dette. Likevel ser utvalget at risikoen knyttet til IT-løsninger ikke løses ved at bankene overtar ansvaret for klientkontiene. Risikoen for hacking og organisert kriminalitet er også til stede hos banksektoren.

2. ANALYSE OG RISIKOVURDERING AV DAGENS OPPGJØRSRUTINER

2.1 INNLEDNING

Eiendomsmeglingsforetakene håndterer rundt 140.000 eiendomstransaksjoner i året. Nivået har ligget noenlunde likt de siste årene.

En viktig grunn til at eiendomsmeglingsforetak blir benyttet ved salg av eiendom, er tryggheten det gir i gjennomføringen av det økonomiske oppgjøret mellom partene. Bank, forbruker- og profesjonelle kunder har tillit til at oppgjør av eiendomshandler i eiendomsmeglingsforetak skjer på en trygg og sikker måte, samt at midlene er trygge på klientkonto, og forvaltes i tråd med det partene har avtalt.

Eiendomsmegleryrket ble ved ny lov og forskrift om eiendomsmegling fra 1. januar 2008 vesentlig mer detaljregulert. Utvalget kjenner ikke til at eiendomsmegleryrket er mer eller tilsvarende regulert i noe annet land. Avhendingslova og bustadoppføringslova regulerer hvem som til enhver tid har instruksjonsretten over klientmidlene. I tillegg reguleres eiendomsmeglingsvirksomheten av hvitvaskingsloven, regnskapslovgivningen, internkontrollforskriften, forskrift om bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi og flere rundskriv fra Finanstilsynet.

Gjeldende lover og forskrifter regulerer i liten grad gjennomføringen av oppgjøret. Finanstilsynet har derfor utarbeidet flere rundskriv som regulerer oppgjør gjennom megler spesielt.

Rundskrivene har som mål å klargjøre regelverket rundt oppgjør og beskrive nærmere hva som er god meglerskikk. Det er særlig tre rundskriv som omhandler oppgjør:

- *Rundskriv 6/2010 – Oppgjør og klientmiddelbehandling*
 - o Generelt om disponering av klientmidler
 - o Rutiner for oppgjør og klientmiddelbehandling
 - o Avstemming av klientkonti, oppfølging og dokumentasjon
 - o Renter på klientkonto
 - o Oppgjørsoppstillinger til kjøper og selger
- *Rundskriv 21/2011 – Formidling av bolig under oppføring*
 - o Salgsfasen
 - o Gjennomføring av handelen
 - o Garantistillelse etter bustadoppføringslova § 12
 - o Forskuddsbetaling og renter på klientkonto
 - o Overtakelse og oppgjør
- *Rundskriv 12/2012 – Endringer i eiendomsmeglingslov og forskrift*
 - o Organisering av oppgjørsfunksjonen m.m.

Ethvert eiendomsmeglingsforetak skal ha fastsatte oppgjørsrutiner, jf. emgll. § 3-3. Flere av forsikringsselskapene som tilbyr sikkerhetsstillelse til eiendomsmeglingsforetak har utarbeidet vilkår som regulerer hele eller deler av gjennomføringen av oppgjøret. De forsikringsselskapene som ikke har utarbeidet egne detaljerte vilkår, har som vilkår at foretaket forestår oppgjør i tråd

med lov og forskrift, god meglerskikk og i tråd med egne fastsatte rutiner. Vilåårene kan derfor fremstå ulikt i bransjen.

En av ansvarlig meglers viktigste oppgave er å sørge for at oppgjøret skjer på en trygg måte, slik at hverken kjøper, selger eller deres långivere utsettes for risiko for tap i oppgjørsprosessen. Som en konsekvens av dette, trer et nytt lovkrav i kraft 1.juli 2014 om at eiendomsmeglingsforetak og advokater som bistår ved oppgjør av eiendomshandler ikke har anledning til å foreta oppgjør mellom partene før kjøper er sikret rettsvern gjennom tinglysing av skjøte. Eiendomsmeglingsbransjen har i hovedsak allerede tilpasset seg endringen. Stortinget har i tillegg lovfestet at kreditorene ikke kan søke dekning i kjøpesummen som står på eiendomsmeglingsforetakets klientkonto, før betingelsene for frigivelse av kjøpesummen er oppfylt, noe som innebærer en ytterligere sikring av klientmidlene.

2.2 HVITVASKING

Eiendomsmeglingsforetakene er underlagt hvitvaskingsregelverket, og plikter å ha rutiner som forebygger og avdekker transaksjoner med tilknytning til utbytte av straffbare handlinger eller med tilknytning til terrorhandlinger.

Meglerforetakene er pålagt å ha rutiner for kundekontroll og avdekking og håndtering av mistenkelige transaksjoner samt utpeke en hvitvaskingsansvarlig.

I Økokrim sin trusselvurdering for 2013-2014 er ikke eiendomsmeglingsbransjen nevnt spesielt, men det uttales fra Økokrim at eiendomstransaksjoner benyttes til hvitvasking, og da er det også en risiko for at eiendomsmeglingsforetak blir benyttet ved transaksjoner tilknyttet hvitvasking og terrorfinansiering.

Risikoen for hvitvasking er trolig størst der eiendomsmeglingsforetaket kun har fått i oppdrag å foreta det økonomiske oppgjøret herunder tinglysing, og derved ikke kjenner kunden, eiendommen og forholdene rundt transaksjonen på samme måte som når hele salgstransaksjonen utføres av eiendomsmeglingsforetaket.

I utgangspunktet er neppe hvitvasking et stort risikoelement i forhold til trygg behandling av klientmidler. Megler kan imidlertid komme i økonomisk ansvar overfor den som eventuelt lider et tap i forhold til hvitvasking, dersom transaksjonen er skjedd gjennom kjøp av eiendomsmeglingsforetakets tjenester og eiendomsmeglingsforetaket ikke har hatt tilstrekkelige rutiner, eller ikke har fulgt disse.

2.3 ULIK ORGANISERING AV OPPGJØRSFUNKSJONEN

Det er ulike organiseringer av dagens oppgjørsfunksjon hos eiendomsmeglingsforetakene. Finanstilsynets årsmelding for 2013 viser at 10 % av foretakene er eiet av bank, mens bankenes andel av filialene er på 80 %. Enkelte foretak har organisert oppgjørsarbeidet i egne avdelinger, andre som egne foretak med egen sikkerhetsstillelse. I noen eiendomsmeglingsforetak gjennomfører ansvarlig megler hele prosessen fra salg til og med oppgjør selv.

Til tross for stort mangfold er det likt krav til sikkerhetsstillelse. I følge Finanstilsynet vil over halvparten av foretakene sjelden oppbevare klientmidler som overstiger garantibeløpet. Det er i tillegg ulikt risikobilde hos store og små foretak, dette vil bli nærmere behandlet senere i rapporten.

2.4 BESKRIVELSE AV DAGENS SITUASJON

Dagens eiendomsmeglingsregelverk oppstiller krav til sikkerhetsstillelse pålydende 30 millioner pr. foretak og minst 10 millioner pr. skadelidt pr. formidling. Dette er foreslått økt av Finanstilsynet til 50 millioner og 20 millioner pr. skadetilfelle. Eiendomsmeglingsforetakene tegner i tillegg frivillig ansvarsforsikring og flere foretak har også kriminalitets- og underslagsforsikring.

Eiendomsmeglingsforetakenes sikkerhetsstillelse vil dekke et eventuelt underslag utført av utro tjener, innenfor sikkerhetsstillelsens rammer. Forsikringsselskapene har avdekket få saker hvor et erstatningsansvar skyldes at sikkerhetsforskriftene har blitt brutt, og det er sjeldent at dekning under ansvarsforsikringen avslås på bakgrunn av slike brudd.

Eiendomsmeglingsforetakene representert i utvalget og forsikringsleverandørene bekrefter at det er ytterst få saker der foretaket/garantistiller er blitt erstatningsansvarlige i forbindelse med oppgjøret. Skader gjelder primært feil eller mangelfulle opplysninger under salgsprosesser, samt lovlighetsmangler.

En gjennomgang av saker behandlet av Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester viser at det er relativt få reklamasjoner som gjelder klage på gjennomføringen av selve oppgjøret. Klager som er registrert som reklamasjoner på oppgjøret omhandler ikke tryggheten og kvaliteten i arbeidet, men uenighet rundt belastninger av utlegg, vederlag mv.

Eiendomsmeglingsloven stiller krav til at eiendomsmeglingsforetaket må ha en fagansvarlig som enten har eiendomsmeglerbrev, advokatbevilling eller jurist med tillatelse. I tillegg må vedkommende være egnet til å sikre at foretaket drives i samsvar med lover, forskrifter og god meglerskikk. Oppretter foretaket avdelinger, må også hver avdeling ha en fagansvarlig. Dette betyr at fagansvarlig skal vurdere aktuelle risikoer og etablere forsvarlig risikostyring og internkontroll for den eiendomsmeglingsfaglige utøvelsen i tråd med styrets retningslinjer. Det er styrets oppgave å påse at det utarbeides rutiner på hvordan megling skal utføres og at disse oppdateres ved behov. Fagansvarlig skal sørge for at risikostyring og internkontroll blir gjennomført, dokumentert og overvåket. Avvik skal rapporteres til foretakets styre. Videre skal fagansvarlig påse at de som utfører eiendomsmeglingsfaglige oppgaver har tilstrekkelig kompetanse samt oversikt over de oppdrag foretaket påtar seg.

Foretakets fagansvarlige skal ha løpende kontroll med behandlingen av klientmidler, herunder kontrollere det månedlige avstemmingsmaterialet. Dette kravet gjelder uavhengig av om oppgjørene og regnskapsføringen foretas i eget foretak, eller er satt bort til et annet eiendomsmeglingsforetak/oppgjørsselskap. Foretaket må kunne dokumentere at lovpålagt kontroll er gjennomført. I dag skal foretakets klientkonto bare disponeres av fagansvarlig eller personer/foretak som fagansvarlig gir skriftlig fullmakt.

Finanstilsynet har uttalt i sine brev av 3. april 2013 og 8. april 2014 at eiendomsoppgjør i Norge i hovedsak er trygt og sikkert. Finanstilsynet mener likevel at risikobildet er i endring, og peker spesielt på bruk av stadig nye dataverktøy og elektronisk overføring av økonomiske transaksjoner.

En gjennomgang av Finanstilsynets siste årsmeldinger viser at det er få eiendomsmeglingsforetak og advokater som har fått sin tillatelse til å drive eiendomsmegling kalt tilbake som følge av uforsvarlig klientmiddelbehandling.

I henhold til Finanstilsynets ROS analyse punkt 3.4.1, var det i 2012 et samlet tap på ca. kr. 5 millioner hos norske banker på grunn av angrep ved bruk av ondartet programkode på kundens pc (Trojaner). Angrep som utnytter sårbarheter i nettbankapplikasjon (hacking) ga ingen tap.

2.5 SAKSGANG I ET VANLIG OPPGJØR/VERDIKJEDEN

Nedenfor beskrives saksgangen i et vanlig oppgjør, hvor vi har satt forutsetninger basert på hva som er mest vanlig i bransjen. Ansvarlig megler gjennomfører oppdraget til og med kontraktsinngåelse og pantedokument med tinglysingssperre sendes for tinglysing, oppgjøret foretas av en egen oppgjørsmedarbeider.

For prosjektoppgjør forutsettes det i tillegg at kravet om § 12-garanti etter bustadoppføringslova er oppfylt og at oppgjøret gjennomføres i henhold til kravene i denne loven.

2.5.1 ET ORDINÆRT OPPGJØR VED SALG AV BRUKTBOLIG

FORARBEID

- **Sak mottas**, kontrolleres og godkjennes av oppgjørsansvarlig i henhold til lov og forskrift om eiendomsmegling og andre relevante retningslinjer.
- **Tinglyst pantedokument** med tinglysingssperre mottas og registreres i depot.
- **Transporterklæring**. Etter en risikovurdering avgir oppgjørsansvarlig en bekreftelse til selgers bank om overføring av netto salgssum etter innfrielse av tinglyst pant i eiendommen.
- **Inneståelseserklæring** avgis til kjøpers bank etter en totalvurdering av kjøpers finansiering. Dette er en bekreftelse på at klientmidler vil bli disponert i henhold til evt. sikkerhetsforskrifter og god meglerskikk, samt at sikkerhet for kjøpers lån blir etablert med rett prioritet.

VED OVERTAGELSE

- **Kontrollere at kjøpesum** inkl. omkostninger er innbetalt iht. kjøpekontrakt og pantedokument fra kjøpers bank er mottatt og korrekt utfylt og signert.
- **Varsle selger/kjøper/megler** om at overtakelse kan finne sted.
- **Styregodkjennelse/avklaring av forkjøpsrett** er mottatt der dette er nødvendig.

ETTER OVERTAKELSE

- **Overtakelsesprotokoll mottas**. Eventuelle anmerkninger fra partene sjekkes.
- **Hjemmelsdokument og eventuelle pantedokument sendes for tinglysing** til Kartverket.
- **Dokumenter mottas i tinglyst stand**.

OPPGJØR

- **Oppgjørsinstruks** fra selger må foreligge
- **Restgjeld på selgers lån innhentes** fra finansinstitusjonene og utbetales pr. innfrielsesdato.
- **Ansvar i henhold til avgitt transporterklæring opphører**.
- **Restanse på felleskostnader/kommunale avgifter** innhentes fra forretningsførere/kommunen og betales på oppgjørsdag.

- **Renter på klientkonto beregnes** og fordeles mellom selger og kjøper.
- **Tinglyst hjemmelsdokument sendes kjøper** sammen med oppgjørsoppstillingen som viser faktiske transaksjoner for kjøpet.
- **Sluttoppgjør utbetales** til selgers konto i henhold til oppgjørsinstruks.
- **Oppgjørsoppstilling** med utførte transaksjoner i forbindelse med salget sendes selger.

ETTERARBEID

- **Bekreftelse på sletting av selgers pant** i eiendommen mottas fra finansinstitusjon/panthaver.
- **Pantedokument med tinglysingssperre slettes** i eiendommen.
- **Ny grunnboksutskrift innhentes.**
- **Pantedokument sendes kjøpers bank** og meglerforetakets inneståelsesansvar opphører.
- **Eventuelle fullmakter returneres** fullmektig.
- **Klientansvar kontrolleres.**
- **Sak arkiveres.**

2.5.2 ET ORDINÆRT OPPGJØR VED SALG AV BOLIG UNDER OPPFØRING (PROSJEKTOPPGJØR)

FORARBEID

- **Sak mottas.**
- **Saken blir kontrollert** og godkjent av oppgjørsansvarlig i henhold til lov og forskrift om eiendomsmegling og andre relevante retningslinjer.

DELINNBETALING

- **Garantipolise** etter buofl. § 12 sendes kjøper.
- **Innbetaling** fra kjøper mottas.

DELUTBETALING AV KJØPESUM (FORSKUDD)

- **Garanti** etter buofl. § 47 må foreligge.
- **Eventuelle forbehold** i kjøpekontrakten er avklart, herunder pantefrafall fra finansinstitusjon for pant tinglyst i eiendommen.
- **Oppgjørsinstruks** fra selger må foreligge.
- **Innbetaling fra kjøper** må være egenkapital.
- **Forskudd utbetales** til selger i henhold til oppgjørsinstruks.

FØR OVERTAKELSE

- **Faktura/oppgjørsoppstilling sendes kjøper med krav om innbetaling** av kjøpesum inkl. omkostninger og eventuelle tilvalg.
- **Ferdigattest/midlertidig brukstillatelse innhentes.**
- **Kontrollerer at kjøpesum inkl. omkostninger er innbetalt** i henhold til kjøpekontrakt og at pantedokument fra kjøpers bank er mottatt i korrekt utfylt og signert stand.

FORBEREDELSE SLUTTOPPGJØR

- **Seksjonering** er gjennomført v/ eierseksjonssameie.

- **Opprettelse av andeler i borettsregisteret** er gjennomført ved salg av andelsleiligheter.
- **Borettslaget har fått hjemmel** til eiendommen og pantedokument til sikkerhet for fellesgjeld og andelseiernes innskudd er tinglyst.
- **Innhente oppgjørsinstruks/pantefrafall** (hvis ikke innhentet tidligere).
- **Overtakelsesprotokoll mottas.**
- **Hjemmelsdokument/pantedokument sendes for tinglysing.**

OPPGJØR

- **Renter beregnes og fordeles** mellom kjøper/selger.
- **Oppgjør utbetales** i henhold til oppgjørsinstruks og pantefrafall fra finansinstitusjon.
- **Sluttrapportering til selger.**
- **Hjemmelsdokument sendes og renter fra klientkonto utbetales kjøper.**

ETTERARBEID

- **Bekreftelse på sletting av selgers pant** i eiendommen mottas fra finansinstitusjon.
- **Pantedokument med tinglysingssperre slettes** i eiendommen.
- **Ny grunnbokutskrift innhentes.**
- **Tinglyste pantedokumenter sendes til kjøpers bank** og meglerforetakets inneståelsesansvar opphører.
- **Forskuddsgarantier returneres garantist.**
- **Klientansvar kontrolleres.**
- **Eventuelle fullmakter returneres.**
- **Prosjekt arkiveres.**

2.6 RISIKOVURDERING KNYTTET TIL KLIENTMIDLENE

Utvalget har gjennomgått Økokrim sin trusselvurdering fra 2013 - 2014. Den bekrefter at økonomisk kriminalitet påvirkes av en del generelle faktorer som går på tvers av kriminalitetsområder.

Kriminaliteten foregår ofte i sammenheng med eller i lys av ellers lovlig virksomhet. Dette kan føre til at både avdekking og etterforskning kan være krevende. Eksempler på slike forhold kan være kriminalitet som begås ved hjelp av:

- fagfolk som advokater, revisorer, regnskapsførere, takstmenn, finanseksperter, speditører med flere, som gjennom sin spisskompetanse kan bidra med kunnskap, informasjon eller direkte planlegging og/eller gjennomføring av kriminelle handlinger
- utro tjenere innen aktuelle bransjer som kan gi tilgang til eller skjule informasjon, gi tillatelser på uriktig grunnlag eller legge til rette på andre måter
- infiltrasjon/infiltrering i foretak/etater/organisasjoner for tilgang til sikkerhetsrutiner, kundeopplysninger eller forretningssensitiv informasjon
- falske eller uriktige dokumenter som avtaler, verddivurderinger, regnskapspapirer, lånepapirer, personopplysninger med mer som gir en uriktig fremstilling av hvem aktøren er, selskapets status, varens verdi, eller hva som foregår

Finanstilsynets forslag til modeller i brev av 8. april 2014, vil etter utvalgets syn, i liten grad eliminere trusler som nevnt ovenfor. De foreslåtte modellene sikrer kun den delen av oppgjøret som skjer i meglerforetaket. Risikoen for angrep mot klientmidlene, når de er plassert hos bank, vil ikke endres ved Finanstilsynets forslag til modeller.

2.6.1 FINANSTILSYNETS RISIKO- OG SÅRBARHETSANALYSE

Det fremkommer av Finanstilsynets risiko- og sårbarhetsanalyse for 2012 – 2013 at de samme risikoområdene som forårsaket flest problemer i 2012, også utgjør de største risiki i 2013, på tross av iverksatte tiltak. Årsaker til problemer var eksterne angrep, driftsavbrudd og ustabil drift, utkontraktert virksomhet eller endringshåndtering.

Finansinstitusjonene peker på utfordringer knyttet til:

- sikring og beskyttelse av personopplysninger
- kontroll og drift i en infrastruktur som endrer seg hele tiden
- ansvar og kontroll i en sky som består av mange leverandører av tjenester
- data som flyttes rundt ofte og som derfor er eksponert

Mange banker har utfordringer knyttet til gammel arkitektur. Dette fører til økt kompleksitet med fare for feil og driftsavbrudd. Når det gjelder kontinuitets- og katastrofeløsninger, erfarer Finanstilsynet at:

- løsningene ofte ikke fungerer som forventet
- løsningene er utfordrende å teste i sin helhet
- løsningene ikke blir oppdatert i takt med primærløsningen
- opplæring blir forsømt
- leverandørene samarbeider nå bedre enn før ved hendelser

Finansnæringen har sammen utviklet en rekke fellesløsninger som driftes ett sted. Dette fører til en konsentrasjonsrisiko som kan ha betydning når det gjelder kontinuitet og katastrofe.

Finanstilsynet anser kontinuitets- og katastrofeberedskapen som et risikoområde, samt ser flere og økende risiko ved gamle og komplekse systemer som det knytter seg utfordringer til med hensyn til:

- omfanget av vedlikehold på gamle systemer
- kompetanse og kapasitet på gamle systemer
- integrasjon mellom gamle systemer og nye tjenester
- stadig økende kompleksitet i integrasjonslaget, noe som gir opphav til feil og stopp
- sikkerhetshull som følge av kompleksitet

Videre viser Finanstilsynet til at de ofte erfarer at foretakene anser leverandørene som ansvarlige. Dette kan føre til mangler når det gjelder styring og kontroll.

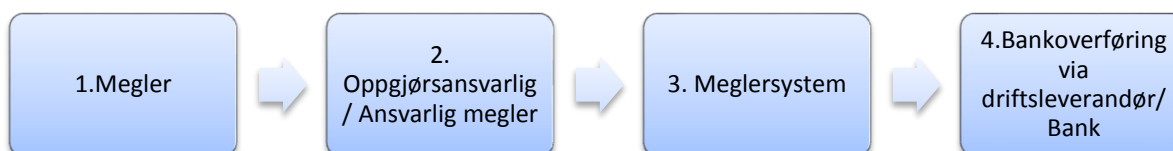
Eiendomsmeglingsforetakene er totalt avhengig av bankenes vedlikehold og drift av nettbanktjenestene, samt oppetid hos bank og mobilnett. Svakheter og risiki som er avdekket i Finanstilsynets analyse, vil dersom de inntreffer, få direkte betydning for eiendomsmeglingsforetakene, ikke bare for oppgjør men også under avvikling av budrunder og ordinær drift.

2.6.2 RISIKOELEMENTER

Utvalget mener at risikoen tilknyttet oppgjør gjennom eiendomsmeglingsforetak i all hovedsak dreier seg om personer som har/skaffer seg tilgang til pengestrømmen, tekniske løsninger som pengestrømmen går gjennom eller konkurs hos tredjepartsleverandører.

Det har fremkommet et skille mellom ulike risiki, der enkelte risikoområder kan ramme klientmidlene på et nivå som går ut over sikkerhetsstillelsens størrelse. Hendelige uhell, driftsstans, hvitvaskingsproblematikk mv. vil sannsynligvis være dekket av sikkerhetsstillelsen grunnet begrenset økonomisk omfang. Det er større usikkerhet knyttet til økonomisk kriminalitet.

2.7 VERDIKJEDEN MED UTGANGSPUNKT I AKTØRER/LØSNINGER/PENGESTRØMMEN



Megler har i oppgave å tilrettelegge for et sikkert oppgjør i tråd med den avtalen som partene har inngått, sørge for at de formelle dokumentene utstedes og kommer i eiendomsmeglers besittelse før oppgjør skal finne sted. Vi har i dag et regelverk som omhandler gjennomføring av oppjøret, ref. 2.1 *Innledning*.

Hos enkelte eiendomsmeglingsforetak håndterer ansvarlig megler også oppjøret. Det vanligste er likevel at oppjøret håndteres av en oppgjørsansvarlig, enten ansatt i samme selskap eller ansatt i et eget oppgjørsselskap. Uavhengig av dette skal oppjøret skje på en trygg og effektiv måte i henhold til instruks fra partene og gjeldende regelverk.

De fleste eiendomsmeglingsforetak benytter spesialutviklede meglersystemer som sitt dataverktøy. Enkelte små foretak, da fortrinnsvis i advokatbransjen, benytter ikke meglerprogramverktøy. Meglersystemene er etter hvert meget komplekse, og ivaretar stort sett alle megleroppgavene fra A til Å. Megler registrerer alle nødvendige data i systemet, systemet håndterer fletting til eget malverk samt til lovpålagte journaler. Meglersystemet fungerer som et oppslagsverk over alle løpende og avsluttede oppdrag og har overføringsmoduler til alle de viktigste nettportalene, i tillegg til overføringer til ulike tredjepartsleverandører. Opplysninger om eiendommer fra offentlige etater hentes også gjennom systemet. Systemleverandørene sørger således for at nødvendige data registreres, kontrolleres og oppbevares på en enhetlig og forsvarlig måte, og at disse i etterkant kan dokumenteres.

Noen meglerforetak har driftsavtale med sin systemleverandør, dvs. at systemleverandør er ansvarlig for både meglersystemet og driftingen av dette, herunder serverleie.

Klientregnskapet er integrert i meglersystemet. De fleste meglersystemer har i tillegg fakturamoduler, renteberegningsmoduler, lønssystem, fakturaimport fra Kartverket, «meglerbank» og bankavstemmingsmoduler. Dette viser at meglersystemene bidrar til å kommunisere direkte med tredjepartsleverandører.

Teknologiutviklingen har resultert i IKT-kriminalitet rettet mot datasystemer og/eller datanettverk, og den har gitt kriminelle nye verktøy for å begå tradisjonell kriminalitet, som for eksempel bedragerier via Internett. Utviklingen innen teknologi kan gi flere muligheter for kriminelle handlinger. (Kilde: Trusselvurdering Økokrim 2013 – 2014)

Ved oppgjør av eiendomsoverdragelser ligger det en risiko i overføring av filer mellom meglersystemene og bank. I den forbindelse vil foretakene måtte ivareta sikkerhet gjennom et godt samarbeid med leverandør av systemet, for å avdekke risiko og utarbeide tiltaksplaner og utføre tiltak.

Når bankfilen er overført fra meglerforetaket til bank godkjennes transaksjonene ved hjelp av Bank ID, og bankenes egen risikovurdering må legges til grunn fra dette tidspunktet.

2.8 RISIKO VED EIENDOMSMEGLINGSTRANSAKSJONER

Utvalget har definert følgende risiki ved eiendomsmeglingstransaksjoner:

- 1) Utro tjener internt og hos tredjepartsleverandører, jf. 2.8.1 *Utro tjener*
- 2) Hacking, jf. 2.8.2 *Hacking*
- 3) Trussel/infiltrering, jf. 2.8.3 *Trussel/infiltrering*
- 4) Konkurs, jf. 2.8.4 *Bankers Konkurs*

2.8.1 UTRO TJENER

En utro tjener kan operere både hos eiendomsmeglingsforetaket og hos ulike tredjepartsleverandører. En utro tjener kan opptre på ulike måter.

2.8.1.1 UTRO TJENER INTERNT

I et eiendomsmeglingsforetak har en utro tjener muligheten til å være utro i manipulasjon av oppgjørene og i sin tilgang til klientmidler. Denne type risiko har foretakene hatt fokus på lenge. Utvalget har diskutert ulike tiltak for å begrense denne type risiko ytterligere, noe som er beskrevet nærmere under tiltak for å minimere risiko i *kapittel 3. Tiltak for å minimere risiko*.

Utvalget vil særskilt fremheve at det de seneste årene har kommet utvidede tilganger til nettbank på private mobile løsninger. Denne nettilgangen til klientkonto også utenfor kontoret, kan være med å øke skadepotensialet til utro tjener.

2.8.1.2 UTRO TJENER HOS TREDJEPARTSLEVERANDØR

De færreste eiendomsmeglingsforetak har hatt særlig fokus på risiko for utro tjener hos tredjepartsleverandører. Med tredjepartsleverandører menes leverandører som har direkte eller indirekte tilgang til foretakenes klientmidler. Dette avgrenses til å være finansieringsinstitusjoner og leverandører av driftssystemer og meglersystem.

Systemleverandører kan ha vide tilganger på meglerforetakenes datasystemer, og det kan få store konsekvenser dersom en ansatt hos systemleverandør utsetter foretaket for kriminelle handlinger. Utvalget er ikke kjent med om ansvarsforholdet i slike situasjoner er rettslig prøvd, eller at det er foretatt risikoanalyser på området.

Ansatte hos systemleverandører kan ha ordinær tilgang til de ansattes brukere, tilgang til meglerprogramsystemene, tilgang til datafiler som overføres til/fra nettbank og også tilgang til selve nettbankene.

Meglerforetakene er i dag avhengig av at tredjepartsleverandørene har gode internrutiner og at de stiller krav til deres ansatte som har direkte eller indirekte tilgang til klientmidler.

Det er store ulikheter i hvordan dette håndteres i de ulike meglersystemene. Utvalget anser at risikobildet for å være f.eks. betydelig høyere for foretak som lar leverandør av meglersystem foreta filoverføringer og har tilgang til nettbank, enn i foretak som foretar banktransaksjonene selv.

Etter utvalgets forståelse har leverandørene av meglersystemene ikke forsikret seg mot eventuelle krav fra eiendomsmeglingsforetakene knyttet til tap som leverandørene kan påføre eiendomsmeglingsforetaket. Utvalget er heller ikke kjent med at det er gjort risikoanalyser tilknyttet meglerprogramleverandørenes soliditet til å tåle erstatningskrav av ulike størrelser. Det stilles heller ikke krav til de ansattes vandel, selv om de har tilgang til foretakenes klientmidler.

En ytterligere risiko vil det være dersom en intern og en ekstern medarbeider går sammen om kriminell manipulering av systemene.

2.8.2 HACKING

Hacking er en global problemstilling, og er først og fremst en utfordring tilknyttet pengeflyten. Det må kunne forventes at finanssektoren gjør nødvendige forhåndsiltak for å minimere potensialet for tap. Risikobildet for meglerforetakene er likt som for andre brukere av bankens tjenester.

Ansvarsfordelingen mellom meglerforetakene, systemleverandører og banken er ikke tydelig lovregulert. Utvalget er ikke kjent med at eiendom-, IT- eller finanssektoren har sett overordnet på avtaleverket som regulerer ansvarsforholdet tilknyttet denne type risiko. Det er viktig å påpeke at banksektoren sitter med samme type risikovurderinger i sin virksomhet, i forhold til hacking.

Eiendomsmeglingsforetakene/oppgjørsselskapene er avhengig av de banktjenester som tilbys fra finansinstitusjonene. Slik utvalget ser det vil ikke risikoen for hacking på klientkonto fra utenforstående være større hvis kontoen står i meglerforetakets navn og oppgjøret foretas av eiendomsmeglingsforetaket/oppgjørsselskapet, enn om en bankansatt foretar overførslene i forbindelse med oppgjøret. For at meglerforetakene skal bli ansvarlig må det komme som en konsekvens av handlinger som ikke kan bebreides banken, f.eks. hvis hacking skjer gjennom meglersystemet, mobile nettbankløsninger eller liknende.

Bankene plikter å påse at klientkonti disponeres i tråd med gitte fullmakter. Bankene har et ansvar for elektronisk overvåking av transaksjoner, og skal reagere når det er unormale avvik. Utvalget er likevel bekymret for at bankene ikke vil oppdage unormale avvik, da det er vanlig med store beløp og mange transaksjoner på slike konti.

Den største hacking-trusselen antar utvalget å være datatransport (telepay) mellom meglerforetakene og bankene. Denne risikoen er som for annen hackingrisiko, en risiko som er global. Tilsvarende telepay-filer går bl.a. også mellom banker, og anses som «akseptert» risiko.

Slik utvalget har forstått det kan sikkerheten rundt disse filtransportene bedres. Utvalget har ikke tilstrekkelig kompetanse til å foreslå tiltak for å redusere risiko, men lister opp ulike tiltak/krav som har blitt diskutert i utvalget:

- Direkteoverføring til bank uten mellomlagring
- Servere som håndterer denne datatransporten må være i isolerte/kontrollerte miljø
- Kryptering (ikke tekstfil)
- Ansatte hos tredjepartsleverandører som jobber med det tekniske må være «sertifiserte»

2.8.3 TRUSSEL/INFILTRERING

I henhold til Økokrim sin Trusselvurdering fra 2013 – 2014 er en stor fremtidig risiko infiltrasjon i ulike foretak, der uvedkommende får tilgang til sikkerhetsrutiner, kundeopplysninger eller forretningssensitiv informasjon.

I oppgjørssammenheng kan det være hensiktsmessig å vurdere risikoen for at kriminelle personer kan bli ansatt i oppgjørsfunksjoner eller hos tredjepartsleverandør. Disse vil da få tilgang til informasjon i datasystemer, tilgang til klientkonti og kjenne til sikkerhetsrutiner i foretaket.

Det bør i hvert enkelt foretak innføres tiltak som minimerer risiko for at kriminelle kan true ansatte til å foreta utbetalinger. Det kan eksempelvis være en trussel i seg selv at informasjon om den enkelte oppgjørsmedarbeider ligger på foretakets hjemmeside. Mobile løsninger og mulighet for hjemmekontor for oppgjørsmedarbeidere kan være en annen trussel.

Det bør stilles krav til hederligandel hos alle ansatte som har tilgang til klientkonto.

2.8.4 BANKERS KONKURS

Etter banksikringsfondsreglene er innskyterne i banken sikret inntil kr. 2 millioner dersom banken går konkurs. Beløpsbegrensningen gjelder også for eiendomsmeglingsforetaket/advokaters klientkonto. Dersom eiendomsmeglingsforetak/advokat oppretter en klientkonto i eget navn, er det eiendomsmeglingsforetaket/advokaten som ansees som innskyter i forhold til sikringsordningen. Dersom det i stedet opprettes en klientkonto per klient, og det er tydelig for banken hvem kontoen gjelder for, vil det være klienten som er å anse som innskyter. I praksis vil dette si at meglerforetaket må plassere maks 2 millioner per kunde per bank, for å ha tilstrekkelig sikkerhet i tilfelle banken går konkurs. For de store foretakene vil ikke dette være gjennomførbart i praksis, da det ikke er tilstrekkelig antall banker i Norge til å kunne spre innestående på klientkonto i ulike banker. Trygghet for bankenes soliditet er søkt gjennom egenkapitalkrav.

EU har via direktiv pålagt Norge å nedjustere beløpet fra kr. 2 millioner til kr 800.000,- (100.000,- euro).

Selv om Danmark og Sverige er underlagt regelverk fra EU, så er sikringen av klientmidlene bedre i forhold til en mulig konkurs i bank enn den er i Norge. I Sverige er hovedregelen at der kontohaver oppbevarer klientmidler for flere kunder på samme konto, vil eier av pengene(kunde) få erstatning opp til det maksimale beløpet på 100.000,- euro. Dette innebærer at den enkelte boligkunde har samme dekning som om pengene hadde stått på særskilt klientkonto. I Danmark er det gitt særlige regler som innebærer at i forbrukerkjøp sikres kjøpesum for fast eiendom som deponeres i bank på en periode på ni måneder.

3. TILTAK FOR Å MINIMERE RISIKO

3.1. SIKKERHETSSTILLELSE

Etter gjeldende regelverk sikrer ikke sikkerhetsstillelsen klientmidler for alle foretak fullt ut. Det er allerede hjemmel i eiendomsmeglingsloven for å øke sikkerhetsstillelsen, et umiddelbart og tilgjengelig tiltak for å redusere risiko. Utvalget mener det er mer hensiktsmessig å benytte seg av hjemmel om individuell økning av sikkerhetsstillelse, enn å øke nivået på sikkerhetsstillelsen for alle.

3.2. UNDERSLAGS- OG KRIMINALITETSFORSIKRING

Mange foretak har underslags- og kriminalitetsforsikring som ytterligere sikrer klientmidlene. Det å stille krav til en slik forsikring vil være et enkelt tiltak som vil gi en utvidet dekning.

3.3 UTRO TJENER

3.3.1 STOPPKODER

Utvalget har avdekket at meglerforetakene i liten grad bruker automatiske varsler (stoppkoder) ved banktransaksjoner. Stoppkoder kan for eksempel brukes ved overførsel til utlandet, transaksjoner over et visst beløp eller mange transaksjoner til samme konto. Krav om effektive stoppkoder vil kunne øke bevisstheten om mulige risikoområder hos mange foretak.

3.3.2 KRAV VED ANSETTELSE / POLITIATTEST

Lovgiver bør gi meglerforetakene hjemmel til å bestille kredittsjekk og utvidet politiattest av alle ansatte som skal håndtere oppgjør og øvrige ansatte som har tilgang til klientkonto. Dette gjelder også nøkkelpersoner innen IT og økonomi, herunder ansatte hos tredjepartsleverandører med tilgang til foretakenes systemer.

3.3.3 KRAV TIL FULLMAKT

Det bør stilles særskilte krav til ansatte som har disposisjonsrett på klientkonto. Det enkelte foretak må vurdere sine rutiner knyttet til fullmakter for behandling av klientmidler. Det er ulikt risikobilde for store og små foretak. Utvalget anbefaler så langt det er mulig at alle banktransaksjoner må godkjennes av to ansatte i fellesskap. Flere oppgjørsforetak har dette som fast rutine, da de anser det som en for stor risiko at banktransaksjoner kun krever godkjenning fra en person.

Det bør også stilles skjerpede krav til at bankene følger opp at de enkelte transaksjoner som foretas er innenfor gjeldende fullmakter.

3.3.4 MEDHJELPER I OPPGJØR

Det bør stilles strengere krav til opplæring og kompetanse av medhjelpere som kan være ansvarlige for oppgjør.

3.3.5 STYRET BØR HA OVERORDNET ANSVAR FOR KLIENTMIDLENE

Utvalget mener det overordnede ansvaret for klientmidlene bør ligge hos styret. Iht. gjeldende regelverk er fagansvarlig ansvarlig for klientmidlene. Dersom foretaket har flere avdelinger, er det den overordnede fagansvarlige som har ansvaret for foretakets klientmidler. Utvalget mener det er urimelig å legge et slikt ansvar over klientmidlene på kun en person. I praksis vil en fagansvarlig med ansvar for f.eks. et stort antall kontorer (opp mot hundre), kunne ha utfordringer med å sikre seg nødvendig kontroll. Per i dag har styret verken ansvar eller egen kontroll over klientmidlene i selskapet. Fagansvarlig bør ha ansvar for å kontrollere at rutinene følges, og melde fra om eventuelle avvik, selv om det overordnede ansvaret legges til styret.

3.3.6 BEGRENSNING AV TILGANG TIL NETTBANK

Utvalget mener det bør stilles strenge krav for tilgang til klientkonto via nettbank. Eiendomsmeglingsforetakene har ulike rutiner knyttet til tilgang til nettbank, hvordan elektroniske føringer skjer og hvordan selve overføringen av pengene skjer. Forskjellige rutiner skyldes bl.a. ulike meglerprogramverktøy eller manglende bruk av meglerverktøy, forskjellige nettbankløsninger eller manglende bevisstgjøring på ulike risikoområder.

Utvalget mener at alle transaksjoner bør foretas på kontoradresse og i meglersystemet, og primært at ingen bør ha tilgang til den fysiske nettbanken. Er tilgang likevel nødvendig bør slik tilgang ikke være mulig på mobile løsninger som nettbrett, smarttelefoner, hjemmekontorløsninger osv. Det bør også vurderes begrensninger i hvor store rettigheter og tilganger enkeltpersoner har på nettbanken. Tredjepartsleverandører bør ikke på noe måte ha mulighet til å foreta transaksjoner fra nettbank uten samtykke fra meglerforetaket.

3.3.7 LOGGFØRING

Det bør føres logg av alle endringer i systemene som omhandler klientmidler, dette gjelder både tekniske endringer og endringer av fullmaktsforhold, kontonummer osv. Slike endringer bør gjøres etter skriftlig instruks fra foretaket, alternativt at varsel om endring sendes til daglig leder og fagansvarlig i foretaket.

3.3.8 REVISORS ROLLE

Det kan legges flere plikter på revisor ved for eksempel flere kontrollfunksjoner av oppgjør, herunder kontroll av åpne poster i klientregnskapet, og en plikt for revisor å melde fra til styret/fagansvarlig ved avvik. Revisor bør i tillegg rutinemessig kontrollere hvem som har tilgang til klientkontiene.

3.3.9 TREDJEPARTSLEVERANDØRER

3.3.9.1 AVTALEVERK

Tredjepartsleverandører kan ha utvidede tilganger til meglersystemene. Utvalget er kjent med at flere av leverandørene har direkte tilgang i systemene uten at foretaket kan registrere at de er inne i systemet. Dette for å kunne oppdatere, rette feil, support mv. Utvalget anbefaler at det settes tydelige krav til tredjepartsleverandørene, slik at risikoen for skade på grunn av utro tjener minimeres. I et slikt avtaleverk bør ansvarsforhold ved tap på grunn av hacking, utro tjener, organisert kriminalitet, ikke oppfyllelse av tekniske krav osv. reguleres.

Det bør stilles særskilte krav til foretak som ikke bruker driftsleverandører og meglerprogramverktøy. Slike foretak bør ha særskilte rutiner for å sikre virksomheten.

3.3.9.2 BEGRENSEDE RETTIGHETER

Ansatte hos systemleverandørene bør som hovedregel ikke ha tilgang til foretakenes systemer som omhandler klientmidler. Hvis det likevel er behov for at leverandørens ansatte har slike rettigheter, må det være kontrollrutiner hos leverandøren som minimerer risikoen for kriminelle handlinger, og de handlinger som er foretatt må kunne dokumenteres ved logg i ettertid.

Utvalget mener at det må stilles krav til tredjepartsleverandører dersom de skal ha direkte eller indirekte tilgang til klientmidler gjennom sin tilgang til meglersystemet. Det må kreves at meglerforetakene kjenner til hva slags tilganger tredjepartsleverandøren har, og meglerforetaket må involveres i hvordan slike tilganger i praksis håndteres.

3.3.9.3 SOLIDITET HOS LEVERANDØR

Det bør stilles krav til at leverandørene har nødvendig soliditet/forsikring til å dekke eventuelle tap grunnet svikt i sine rutiner.

3.4 HACKING

Det bør vurderes tiltak for å minimere risiko for hacking. Dette kan eksempelvis være krav om kryptering og direkteoverføring til bank uten mellomlagring, krav til at servere som håndterer denne datatransporten må være i isolerte/kontrollerte miljø og krav om at ansatte hos tredjepartsleverandører som jobber med det tekniske må være «sertifiserte».

3.5 TRUSSEL/INFILTRERING

Muligheten for infiltrering og trusler minimeres desto færre som får tilgang til datasystemet, klientkonto og kunnskap om foretakets sikkerhetsrutiner.

Videre vil det være naturlig å se på risikoen ved at kriminelle personer truer ansatte i oppgjørsfunksjoner til å foreta utbetalinger. Det er ulik praksis på hvilke opplysninger som for eksempel gis på foretakets hjemmeside om ansatte på oppgjørsavdelingen. Det bør vurderes hvilken type informasjon knyttet til den enkelte oppgjørsmedarbeider som bør gis på foretakets hjemmeside.

3.6 SIKRING AV INNSKUDD

Utvalget vil påpeke at beløpet på 2 millioner ikke vil dekke gjennomsnittlig kjøpesum for boliger som selges i dag. Utvalget mener derfor at det er viktig at hver klient sikres særskilt i banksikringsfondet. Lovgiver bør legge til rette for best mulig sikring av klientmidler. I Prop. 188 L (2012-2013) uttaler Norges Bank at de støtter Finanstilsynets vurdering av at det er behov for å tilpasse reglene for innskuddsdekning i banksikringsloven, slik at boligkundene har sikkerhet for sine innskudd i den perioden disse står på meglers klientkonto.

Utvalget anbefaler en lovendring som sikrer innskudd per kunde, ikke per konto. Den danske modellen med sikring av klientmidler ville dekket mye av den risikoen som er avdekket gjennom utvalgets arbeid.

4. NY ORGANISERING AV OPPGJØRSTJENESTER

4.1 INNLEDNING

I drøftelsene av nye organiseringsmodeller nedenfor ser utvalget at modellene ikke nødvendigvis utelukker hverandre. En kombinasjon av tiltakene i kapittel 3, som utvalget uansett anbefaler at iverksettes, og deler av de ulike modellene i kapittel 4 kan være den beste løsningen.

Flere av modellene krever en rekke nye dataløsninger og lovendringer, som for eksempel elektronisk tinglysing, midlertidig skjøte, restgjeldsbasis med tilgang til oppslag for bank og eiendomsmeglingsforetak mv. Utvalget har ikke gått inn i hvilke praktiske og lovmessige endringer som kreves, eller eventuelle konsekvenser av modellene.

Utvalget har vurdert, men ikke beskrevet nærmere, en modell parallelt til oppgjørssentraler beskrevet i Verdipapirhandelloven. Dersom man skal tilfredsstillere kravet om sikkerhet for hver krone vil kun noen få eiendomsmeglingsforetak i Norge ha muligheten til å tilfredsstillere et slikt krav og derav mulighet til å opprette en slik sentral.

Utvalget har ikke gått grundig inn på ansvarsfordelingen mellom ulike aktører i eiendomstransaksjonen.

4.1.1 PRAKSIS I VÅRE NABOLAND

For å kunne vurdere alternative løsninger til dagens oppgjørsordning, har utvalget fått informasjon av spesialrådgiver Anne Kari Tuv fra Finanstilsynet om hvorledes en eiendomstransaksjon foregår i våre naboland, Danmark og Sverige.

I både Danmark og Sverige er det eiendomsmegleren som tilrettelegger for et trygt økonomisk oppgjør mellom partene, og eiendomsmegler har i denne forbindelse et alminnelig profesjons- og rådgiveransvar. Eiendomsmeglerne i begge landene har løpende kontakt med partenes bankrådgivere og finansieringskilder.

I Norge har den ansvarlige megler ansvar for hele det økonomiske oppgjøret. Danske og svenske eiendomsmeglere har med unntak av håndpengene, kun et administrativt ansvar for det økonomiske oppgjøret. Håndpengene innbetales meglers konto, den resterende kjøpesummen overføres i begge land direkte mellom partene via bank på overtagelsesdagen, og ikke via en særskilt klientkonto hos eiendomsmegler, slik som i Norge.

Både Sverige og Danmark har elektronisk tinglysing, noe som gjør oppgjørssfasen mer oversiktlig og effektiv. Danmark har i tillegg en elektronisk tjenesteplattform som både banker og meglere benytter for innhenting av nødvendige opplysninger om pantelån, tinglyste heftelser osv. I begge land er det mulig å tinglyse et betinget skjøte, som gir rettsvern og sperre for kreditorbeslag. I Danmark må kjøper stille bankgaranti for sin oppfyllelse av kontrakten. Det er bankene som tar det økonomiske ansvaret for å pantsette egne lån og tar transaksjonsforpliktelsene.

I Sverige gis hver kunde en innskuddsgaranti på maks. 100.000 Euro. I Danmark eksisterer en særordning som gir full dekning for kjøpesummen for bolig i forbrukerforhold i inntil 9 mnd.

4.2 ULIKE MODELLER FOR ORGANISERING AV OPPGJØRSTJENESTER

Utvalget har med bakgrunn i de risikoelementene som er avdekket i kapittel 2 og 3 kommet frem til fem ulike modeller der risiki for forbruker og deres kreditorer minskes.

Utvalget har vurdert følgende modeller:

- A. Økt sikkerhetsstillelse - økte forsikringsordninger.
- B. Oppgjørskonseksjon og særlige forsikringer for oppgjør.
- C. Disposisjonsretten til klientkonto flyttes til bank – direkte oppgjør.
- D. Felles klientkonto for kjøper og selger i bank- med partenes instruks.
- E. Ny type klientkonto med instruks til utbetaling.

Utvalget har ikke kostnadsvurdert de ulike modellene. De samlede kostnadene for forbrukerne i forbindelse med dagens eiendomstransaksjoner i Norge er på et svært lavt nivå sammenlignet med de fleste land (<http://www.globalpropertyguide.com/Europe/Norway/roundtrip-cost>). I en eventuell videre utredning bør kostnader kartlegges ved kjøp og salg av bolig i Norge sammenlignet med andre land, samt effektiviteten i prosessen.

4.2.1 ØKT SIKKERHETSSTILLELSE - ØKTE FORSIKRINGSORDNINGER (MODELL A)

Denne modellen forutsetter at meglerforetaket håndterer oppjøret som i dag, men at det iverksettes konkrete tiltak for å sikre klientmidlene bedre for de eiendomsmeglingsforetak som håndterer store beløp på klientkonto. Sikkerhetsstillelsen skal gjenspeile størrelsen på foretaket, størrelsen på forvaltede klientmidler samt øvrige forsikringsordninger foretaket har.

Utvalget har gjort undersøkelser hos forsikringsselskap som bekrefter at det er mulig å øke sikkerhetsstillelsen, samt øke underslags-/kriminalitetsforsikring.

Det er også mulig å utforme en selger/kjøper forsikring som forsikrer det enkelte salget/oppgjøret (som i USA). Det kan være en effektiv løsning på kravet til sikkerhet for hver krone, og et tiltak som raskt kan iverksettes.

Utvalget har kommet frem til følgende forsikringsordninger som kan gi økt sikkerhet for kundene:

- Selvskyldnerkausjon som stilles av banken eller eieren
- Sikringsordninger som beskytter klientmidler mot bankers konkurs utover dagens begrensning på 2 millioner
- Forhøyet sikkerhet for "angrep mot klientkonto"
- Obligatorisk forsikring for klientmidlene tilknyttet hvert enkelt oppgjør
- Underslagsforsikring lovpålegges
- Det etableres et eget obligatorisk sikringsfond for eiendomsmeglingsforetakene

Utvalget har kommet til at alle foreslåtte endringer under dette punktet ikke medfører store endringer i forhold til dagens situasjon, heller ikke for bankene og andre aktører.

Fordeler med selvskyldnerkausjon, sikringsordninger eller økte forsikringer er:

- Er tilpasset dagens regelverk og krever få lovendringer
- Det vil fortsatt være mulig også for mindre meglerforetak å tilby oppgjørstjenester
- Sentrale fagmiljøer sikrer kompetanse; når eiendomsmeglingsforetaket håndterer hele prosessen, sikres kvalitet også i salgsleddet

- Megler har totalansvar, og derved totaloversikt, for gjennomføring av ytelse mot ytelse
- Forbruker har én part å forholde seg til i forhold til ansvar og trygghet
- Megler har kontroll og oversikt over klientmidlene til enhver tid
- Modellen er kjent, og basert på dyktige fagpersoners erfaring gjennom mange år
- Fri konkurranse hvis kunden bestemmer sitt forsikringsselskap selv, forsikringsattest blir forutsetning for gjennomføring av transaksjonen
- Forsikringsordningene vil kunne bidra til ytterligere kvalitetssikring av prosessen gjennom tydelige sikkerhetsvilkår som megler må følge

Ulemper med selvskyldnerkausjon, sikringsordninger eller økte forsikringer er:

- Usikkerhet mht. kostnader for økt sikkerhetstillegg
- Meglerforetaket sitter fortsatt med et stort ansvar
- Selvskyldnerkausjon vil kunne innebære et stort personlig ansvar for eier av et eiendomsmeglingsforetak
- Usikkert om det er mulig å få full sikkerhet for hver krone og kostnaden for dette
- Utvalget er usikre på om en forsikring tilknyttet hvert oppdrag tilbys i markedet i dag, og dersom dette ikke eksisterer kan det ta noe tid å få et slikt forsikringstilbud på plass

4.2.2 OPPGJØRSKONSESJON OG SÆRLIGE FORSIKRINGER FOR OPPGJØR (MODELL B)

Det kan stilles krav til at foretak som foretar oppgjør skal ha egen konsesjonsordning, hvor det stilles særskilte vilkår for gjennomføringen av oppgjøret. Slike særskilte vilkår kan være krav til egenkapital, egen forsikring, underslag og kriminalitetsforsikring eller forhøyet sikkerhetstillegg.

Fordel med konsesjonsordning:

- Høy faglig kompetanse
- Kan standardisere og effektivisere oppgjørene
- Store fagmiljøer kan sikre gode rutiner
- Mindre sårbarhet ved fravær som bedrer sikkerheten og kontinuiteten i oppgjørfsasen
- Færre involverte i prosessen som kan bidra til mindre risiko for utro tjener

Ulempe med konsesjonsordning:

- Oppgjørskompetanse reduseres i eiendomsmeglingsforetakene og man fjerner seg fra meglerne
- Vil ikke kunne sikre krone for krone
- Det kan bli stilt høye kapitalkrav til de som får oppgjørskonsesjon
- Kan ekskludere små og mellomstore eiendomsmeglingsforetak som totalleverandører av eiendomsmeglingstjenester
- Ulempe for de som ikke tilfredsstiller kravene til konsesjon som må kjøpe eksterne tjenester
- Kan bli dyrere for forbruker og gi en dårligere kundeopplevelse som følge av at flere profesjonelle parter er involvert i transaksjonen
- Tilgang til stor klientmiddelbeholdning, øker eksponeringen som man ønsker å fjerne

4.2.3 DISPOSISJONSRETTE TIL KLIENTKONTO FLYTTES TIL BANK – DIREKTE OPPGJØR (MODELL C)

Finanstilsynet har i sine brev av 3. april 2013 og 8. april 2014 antydnet at en mulig oppgjørsordning er at partene gjør opp direkte seg i mellom uten at kjøpesummen håndteres av megler. Megler skal etablere og administrere en oppgjørsavtale, men videreformidle instruks om utbetaling til en finansinstitusjon (bank) som mottar kjøpesummen og utfører transaksjonen.

Slik utvalget ser det må oppgjørsinstruks til bank i en slik modell overføres elektronisk med sikker overføring, slik at denne ikke kan manipuleres. Eiendomsmeglingsforetaket vil ha ansvaret for feil i oppgjørsinstruks og banken vil ha ansvaret for eventuelle feilutbetalinger. Megler må ha innsynsrett til konto for å kunne bekrefte korrekt betaling av oppgjør og derved kunne bekrefte at overtagelsen kan gjennomføres.

Utvalget har ikke endelig konkludert om det bør være regulert hvem av partene som velger bank eller om eiendomsmeglingsforetaket bør velge bank. I Danmark er det slik at selger velger bank. Utvalget ser mange gode argumenter for at megler kvalitetssikrer finansieringsinstitusjonenes kompetanse og rutiner i prosessen, og at megler derfor velger bank.

Det må sikres at partene ikke kan utforme egen instruks utenom megler. Eiendomsmeglingsforetakets solidaransvar overfor Kartverket for betaling av korrekt dokumentavgift må fjernes i en slik modell.

Fordeler med oppgjørsinstruks:

- Banken har det økonomiske ansvaret
- Banken er bedre sikret økonomisk mot underslag, hacking etc
- Meglerforetaket trenger ikke økt sikkerhetsstillelse
- Dobbelkontroll fordi megler og bank samarbeider om oppgjøret
- En konto pr eiendomstransaksjon

Ulemper med oppgjørsinstruks:

- Ikke tilstrekkelig kompetanse hos bank
- Rådgivning vedrørende overtagelse og instruks om tilbakehold kan by på utfordringer
- Oppgjøret kan ta lengre tid
- Flere aktører involveres i boligtransaksjonen, kan gi økt mulighet for feil, uklare ansvarsforhold mellom de enkelte aktørene og økte kostnader. Kan oppleves frustrerende for kunden
- I de tilfeller det er stadig endringer i pantebildet, må megler sende partene ny instruks for videresending til banken, for hvert nye pant/utleggsforretning. En mulig løsning er at eiendomsmeglingsforetaket kan få tinglyst et betinget skjøte slik det er i Danmark
- Krever vesentlige endringer i organisering og i lovverk, samt kompetanseheving (i bank)

4.2.4. FELLES KLIENTKONTO FOR KJØPER OG SELGER - MED PARTENES INSTRUKS (MODELL D)

Eiendomsmeglingsforetaket har ikke egen klientkonto. Selger og kjøper oppretter klientkonto i partenes navn i egen bank. Oppgjørsinstruks utarbeides av partene i fellesskap og utbetaling fra konto krever signatur fra begge parter. Eiendomsmeglingsforetakets solidaransvar overfor Kartverket for betaling av korrekt dokumentavgift må fjernes i en slik modell.

Fordeler med felles konto og partenens instruks:

- Megler disponerer ikke konto, risiko for utro tjener hos meglerforetaket og hacking elimineres
- Meglers ansvar og behov for sikkerhetsstillelse reduseres
- Risiko for utro tjener fra leverandør minimeres

Ulemper med felles konto og partenens instruks:

- Banken har ikke mottaksapparat til å håndtere alle eiendomsoppgjør
- Øker risiko for hacking og utro tjener i bank
- Kompetansen kan være ulik fra bank til bank
- Mulig merkostnad for forbruker
- Oppgjøret kan ta lengre tid
- Endring i pantebildet krever endring i instruks, kan vanskeliggjøre oppgjøret når eiendommen er overbeheftet og hvor nye utlegg tinglyses etter at avtalen er inngått
- Den vanlige betalingsutsettelsen som meglerforetakene gir oppdragsgiver ved betaling av meglertjenesten og alle utlegg, vil antagelig fjernes og selger vil måtte betale for meglertjenester før oppgjør foreligger
- Flere forbrukere vil mulig selge selv og ivaretagelse av forbrukerkjøper vil ikke skje av en profesjonell part, jf. meglers opplysningsplikt og omsorgsplikt overfor partene i eiendomshandelen
- Forbruker får flere profesjonelle parter å forholde seg til
- Krever vesentlige endringer i organisering

4.2.5. NY TYPE KLIENTKONTO MED INSTRUKS TIL UTBETALING (MODELL E)

Utvalget har drøftet en oppgjørsordning med en ny type klientkonto som har begrenset bruksområde og telepayfil som sendes til bank må være kryptert;

- Kontoen kan kun motta KID-innbetalinger og bankrenter
- Utbetalinger må gjøres via krypterte telepay filer fra en godkjent server
- Utbetalinger kan kun skje til bestemte konti i norske banker («likt som skattetrekkskonto»)

I telepayfilen må det både ligge kontonummer til en «oppgjørskonto» hos selgers bank og kontonummer/kid/melding/beløp til endelige mottakere av pengene. Selgers bank må kvalitetssikre opplysningene og videreformidle beløp til endelige mottakere av pengene (som i Danmark).

Denne ordningen kombinerer den norske og danske modellen på en måte som opprettholder meglers mulighet til å ta total ansvar for «ytelse mot ytelse»-transaksjonene (som i Norge), samtidig som pengetransaksjon til endelige mottakere utføres av bank (som i Danmark).

Selv om det overføres telepayfil gjør begrensinger i kontoen at forsøk på hacking/underslag kun vil kunne medføre overføring til en bankeid klientkonto.

Fordeler med spesialkonto:

- Økt sikkerhet idet både megler og selgers bank, som er underlagt hver sine uavhengige «sikkerhetsregimer», skal kontrollere/kvalitetssikre oppgjøret
- Begrenser mulighet for hacking/underslag betraktelig
- Krever ingen eller få organisatoriske endringer i meglerforetaket

Ulemper med spesialkonto:

- Krever organisatoriske endringer hos selgers bank
- Oppgjøret kan ta lengre tid da både megler og bank skal sikre gjennomføringen
- Banknæringen må opprette ny type klientkonto, og de må muligens høyne kompetanse
- Krever sertifisering av meglersystemene (meglersystemene må alle kunne behandle krypterte telepay sendinger)
- Samlet innskudd på klientkonto over 2 millioner er ikke dekket av banksikringsfond
- Sannsynligvis dyrere for kunden

4.3 OPPSUMMERING

Det gjelder generelle krav til sikring av klientmidler for finansieringsforetak og andre som behandler kunders penger via elektroniske betalingstjenester. Utvalget stiller spørsmål ved nødvendigheten av å sette strengere krav til sikring av klientmidler hos eiendomsmeglingsforetak, enn hos øvrige foretak som behandler klientmidler.

Utvalget har valgt å ikke foreslå en fullstendig ny modell for oppgjørshåndteringen i eiendomsmeglingsforetakene, men anbefaler som det fremgår av rapporten, at det gjøres tilpasninger/forbedringer i dagens modell. Hovedårsaken er at utvalget mener at dagens modell langt på vei er «trygg nok» og at den er klart mest tids- og kostnadseffektiv for forbruker.

Oslo, 2. juni 2014

Margrethe Røse Solli (leder) Line Rollve Røstad (sekretær) Hanne Nordskog-Inger (sekretær)

Britt Augeberg

Arne Gjesdal

Beate Jopke Desmot

Cathrine W. Temmerud

Hildur Høiland

Monica Steene

Else Anett Botolfsen

Marit Songe Parmann

Christian Vammervold Dreyer

Kilder:

Brev fra Finanstilsynet til Finansdepartementet 3. april 2013

Brev fra Finanstilsynet til Finansdepartementet 8. april 2014

Finanstilsynets ROS analyse 2012 og 2013

Diverse rundskriv fra Finanstilsynet

Prop 188 L (2012 – 2013)

Lov og forskrift om eiendomsmegling

Internkontrollforskriften

Økokrims Trusselvurdering 2013 – 2014

Globalpropertyguide

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester