

## **Inspektion av Finansinspektionen den 17–18 november 2015**

---

### **Inspektionens genomförande**

Den 17–18 november 2015 genomförde Riksdagens ombudsmän (JO) en inspektion av Finansinspektionen. Inspektionen begränsades till ett urval av myndighetens olika ärendeslag (se nedan under Granskning av akter). Från JO deltog chefsJO Elisabet Fura, byråchefen Dan Johansson, områdesansvariga föredraganden Anneli Svensson samt föredragandena Maria Malmgren (protokollförare) och Karl Lorentzon.

Inspektionen inleddes den 17 november i Finansinspektionens lokaler med att chefsJO och hennes medarbetare hälsades välkomna av Finansinspektionens generaldirektör Erik Thedéen, chefsjuristen Per Håkansson (Juridisk samordning), rättsavdelningscheferna Johan Terfelt (Marknadsuppföranderätt), Louise W Conradi (Försäkringsrätt), Marie Jespersen (Marknader), Agneta Blomquist (Fondrätt) och Martina Jäderlund (Bankrätt), enhetschefen Theresa Tham (Dokumentation) samt seniora juristerna Bodil Andersson och Anna Stålnacke (båda Juridisk samordning).

ChefsJO redogjorde för JO:s verksamhet varefter Per Håkansson redogjorde för Finansinspektionens organisation och verksamhet m.m. Härfter inledde chefsJO och hennes medarbetare granskningen av Finansinspektionens akter. Granskningen fortsatte den 18 november.

Under inspektionens första dag lämnade Finansinspektionens medarbetare in en kopia av regler om styrdokument på Finansinspektionen, se handling 11.

Inspektionen avslutades den 18 november med att chefsJO och hennes medarbetare träffade företrädare för Finansinspektionen för en avslutande genomgång. Vid genomgången närvarade Finansinspektionens generaldirektör och de av hans medarbetare som deltagit vid den inledande presentationen. Vid genomgången deltog även biträdande generaldirektören Martin Noréus, områdescheferna Peter Kvist (Administration och personal), Åsa Larsson (Försäkring), Malin Omberg (Konsumentskydd), Sophie Degenne (Marknader) och Uldis Cerps (Bank) samt kommunikationschefen Annika Zervens.

## Redogörelse för Finansinspektionens verksamhet

Vid redogörelsen för Finansinspektionens organisation och verksamhet hänvisades till ett presentationsmaterial (handling 12) samt tidigare ingivna dokumenthanteringsplaner och processbeskrivningar (handlingarna 4 och 11). Det tillades bl.a. följande:

Finansinspektionen har ansvar för olika tillsynsdelar som t.ex. soliditets- och uppförandetillsyn som ska garantera konsument- och samhällsskydd och följa hur finansiella bolag betar sig mot sina kunder. Inspektionen har även fått ansvar för makrotillsynen som bl.a. innebär ett ansvar för att förebygga risker i det finansiella systemet som helhet. Tillsynen ska vara heltäckande vilket innebär att ansvaret omfattar såväl de största bolagen som enskilda fysiker.

Det finns tre olika slags riktider för ärendehandläggningen:

- lagstadgad rikt tid med rättsliga konsekvenser (100 procent av ärendena avgörs inom rikt tiderna),
- lagstadgad rikt tid utan rättsliga konsekvenser (97 procent av ärendena avgörs inom rikt tiderna) och
- myndighetens egna rikt tider som styrinstrument (70 procent av ärendena avgörs inom rikt tiderna).

Det pågår för närvarande diskussioner inom myndigheten om nyttan med myndighetens egna rikt tider. En tanke är att enkla ärenden ska avgöras snabbt medan svåra och omfattande ärenden får ta erforderlig tid utan hänsyn till rikt tider på samma sätt som tidigare.

Myndigheten har för närvarande 430 anställda vilket kan jämföras med 230 år 2009. Trots expansionen är myndigheten liten vid en internationell jämförelse med hänsyn till att man ”lever i samma regelvärld” med snabb och stor kvantitativ regelutveckling.

## Granskning av akter

Det antecknas att chefsJO hade begärt fram följande akter och handlingar:

1. En förteckning över myndighetens samtliga ännu inte avgjorda tillståndsärenden
2. Svara på frågor om regelverk:
  - a) Akterna i de tio äldsta ännu inte avgjorda ärendena
  - b) Akterna i de tio senast avgjorda ärendena
3. Hantera överklaganden:
  - a) Akterna i samtliga ärenden där omprövning begärts under 2015

- b) Akterna i samtliga ärenden som överklagats till förvaltningsrätt, men som ännu inte vidarebefordrats till domstolen
  - c) En förteckning över de ärenden som vidarebefordrats till förvaltningsrätt under 2014 och 2015 med angivande av vad ärendet gäller och överklagandets ankomstdag
  - d) Akterna i tio slumpvis utvalda ärenden från förteckningen under punkten c)
4. Auktorisationer:
- a) Dagboksbladen i de fem äldsta ännu inte avgjorda ärendena
  - b) Dagboksbladen och besluten i de fem senast avgjorda ärendena
5. Ägarprövningar:
- a) Akterna i de två äldsta ännu inte avgjorda ärendena
  - b) Akterna i de två senast avgjorda ärendena
6. Ändring av styrdokument, bolagsform eller övriga förutsättningar att ha tillstånd:
- a) Akterna i de fem äldsta ännu inte avgjorda ärendena
  - b) Akterna i de fem senast avgjorda ärendena
7. Insiderundersökningar:
- a) Akterna i de fem äldsta ännu inte avgjorda ärendena
  - b) Akterna i de fem senast avgjorda ärendena
8. Sanktioner:
- a) Dagboksbladen (även från undersökningsärendena) och besluten i de fem senaste ärendena där Finansinspektionen fattat beslut om sanktioner
9. Övriga ingripanden:
- a) Dagboksbladen (även från undersökningsärendena) och besluten i de fem senaste ärendena där Finansinspektionen fattat beslut om övrigt ingripande
10. Ta emot klagomål:
- a) Akterna i de tio äldsta ännu inte avgjorda ärendena
  - b) Akterna i de tio senast avgjorda ärendena

## 11. Lämna ut allmänna handlingar:

- a) Akterna i samtliga ännu inte avgjorda ärenden
- b) Akterna i de tio senast avgjorda ärendena

### **Genomgång av gjorda iakttagelser vid inspektionen**

ChefsJO inledde med att tacka för det goda bemötandet och den höga servicenivån både före och under JO:s inspektion. Hon uppgav att alla framtagna akter och handlingar inte hade granskats i alla avseenden.

ChefsJO konstaterade att det allmänna intrycket av Finansinspektionens verksamhet var positivt. Hon framhöll särskilt att myndigheten skriver mycket väl motiverade och välformulerade beslut samt att granskningen visade att inspektionen arbetar på ett strukturerat sätt och att det finns processer och metoder som främjar en säker ärendehandläggning.

### **En förteckning över myndighetens samtliga inte avgjorda tillståndsärenden**

För att få en överblick hade JO begärt en förteckning över Finansinspektionens samtliga ännu inte avgjorda tillståndsärenden. Granskningen visade att det fanns omkring 900 öppna tillståndsärenden och att nästan 700 av dem hade kommit in efter den 1 juni 2015. Det visar att åldersstrukturen generellt sett är acceptabel.

Bland de äldsta ärendena fanns det emellertid några som var mycket gamla. Det allra äldsta ärendet var registrerat den 7 april 2008, två ärenden hade kommit in under 2012 och nio under 2013. De äldre ärendena rörde så gott som alltid interna modeller hos storbankerna.

### **Ärenden om svar på frågor om regelverk**

Granskningen av de tio äldsta ärendena där Finansinspektionen ännu inte hade svarat på inkomna frågor gjordes utifrån reglerna i 4 § förvaltningslagen om myndigheternas allmänna serviceplikt. Av nämnda lagrum framgår bl.a. att frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Vilket dröjsmål som är rimligt beror självfallet på frågornas art och karaktär. Att det dröjer månader är dock sällan acceptabelt. Om en fråga är väldigt omfattande och svaret därför drar ut på tiden bör myndigheten informera frågeställaren om det.

Det äldsta ärendet gällde en fråga som hade kommit in till myndigheten i september 2014 och där frågeställaren fortfarande inte hade fått någon form av svar. Ett sådant dröjsmål är självfallet helt oacceptabelt oavsett frågans omfattning. Bland de äldsta ärendena fanns också frågor inkomna i mars, maj och juni 2015. Ett av dem gällde en fråga som till synes hade kunnat besvaras omgående.

Företrädare för Finansinspektionen förklarade att ärendet som gällde en fråga som hade kommit in till inspektionen i september 2014 antagligen hade "fallit mellan stolarna". Det kan ta tid innan ett ärende lottas på en avdelning. Det är

respektive avdelningschef som ansvarar för att ärendet tas om hand och får en handläggare.

Beträffande de tio senast avslutade ärendena i samma kategori visade granskningen att de var föredömligt hanterade. Samtliga frågeställare hade fått snabba och tydliga svar. Svaren gavs ofta redan efter några dagar även om frågorna ibland var både invecklade och omfattande.

#### Myndighetens hantering av överklaganden

Under 2015 fanns det fyra ärenden där omprövning hade begärts. Ärendena var överlag väl handlagda och handläggningstiderna uppgick från tre dagar till tre veckor. I ett ärende hade omprövningen tagit en månad. ChefsJO konstaterade att det ärendet var speciellt och att det saknades anledning att rikta någon kritik mot handläggningen.

I ett ärende hade det dröjt en vecka efter upprättandet av tjänsteanteckningar innan anteckningarna journalförts. ChefsJO påpekade att journalföringen ska ske löpande och att händelser i ett ärende ska dokumenteras i nära anslutning till det inträffade.

Det fanns ett ärende som överklagats till förvaltningsrätt, men som ännu inte vidarebefordrats till domstolen. Överklagandet kom in till Finansinspektionen den 4 november 2015 men hade såvitt framgick vid tidpunkten för JO:s inspektion ännu inte vidarebefordrats. ChefsJO konstaterade att fråga inom vilken tidsfrist en beslutsmyndighet ska överlämna ett överklagande till högre instans inte är reglerat i någon författning, men att det allmänna kravet i 7 § förvaltningslagen på skyndsamhet även gäller här. JO har vid upprepade tillfällen uttalat att det ligger i sakens natur att överlämnandet ska ske utan dröjsmål och att tiden inte bör överstiga en vecka (se t.ex. JO 1995/96 s. 314).

Efter att JO:s inspektion avslutats kom Finansinspektionen in med vissa förtydliganden. Beträffande ärendet som inte föreföll ha överlämnats till domstol anförde Finansinspektionen följande: Vid kontroll har det visat sig att aktuellt ärende i listan över överklaganden som inte överlämnats till förvaltningsrätten i själva verket hade sänts till domstolen den 13 november 2015.

I sju av de tio slumpvis utvalda ärendena från förteckningen över de ärenden som vidarebefordrats till förvaltningsrätt hade överlämnande till domstol skett inom en vecka. I övriga tre ärenden hade överlämnande dröjt och uppgick till ungefär tre veckor. Anledningen till dröjsmålen synes ha varit att överlämnande skett först efter upprättande av och bifogande av yttrande till domstolen. ChefsJO konstaterade att den omständigheten att beslutsmyndigheten finner det lämpligt att bifoga ett eget yttrande över överklagandet inte får medföra att tiden utsträcks med mer än några dagar (se t.ex. JO 2002/03 s. 424).

## Ärenden om auktorisationer

Det antecknas att granskningen av ärendena skedde med hjälp av dagboksblad och i förekommande fall beslut. I vissa ärenden beställde JO:s medarbetare även fram vissa handlingar.

Den generella bilden var att Finansinspektionens beslut håller en god kvalitet. Det noterades i flera ärenden att handlingar diarieförts sent, och därmed att dagboksbladen gav ett ”rörigt” intryck och att det var svårt att följa handläggningen av ärendena.

Företrädare för Finansinspektionen uppgav att det inte är möjligt att sortera handlingarna i samband med utskrift av dagboksblad. Denna möjlighet finns emellertid när handläggarna arbetar med ärendena elektroniskt. Ett skäl till att diarieföringen har dröjt i vissa fall är att det funnits balanser hos myndighetens registratorsfunktion. En annan bidragande orsak till den sena journalföringen är att handläggare dröjer med att skicka handlingar som ska diarieföras till registraturen.

Efter att JO:s inspektion avslutats kom Finansinspektionen in med följande förtydligande om myndighetens diarieföringssystem: Finansinspektionen använder diarieförings- och ärendehanteringssystemet Platina, pappersakter förekommer normalt inte. I varje ärende finns en ärendeöversikt, som visar alla diarieföringar. Handläggaren kan själv bestämma hur de diarieförda handlingarna ska visas, man kan välja att visa dem i datumordning efter när handlingen inkom eller upprättades eller i datumordning efter diarieföringstidpunkt. Man kan också i systemet framställa en så kallad rapport över dagboksblad, som är utskrivningsbar. Det är denna rapport som JO hade tillgång till vid besöket. Denna handling kan inte sorteras i annan datumordning än dagen för diarieföring. Vi ämnar undersöka med leverantören om det går att installera en sorteringsfunktion i systemet även för rapporten dagboksblad.

Vid granskningen av ett avslutat ärende noterades att handläggningen verkade ha stannat upp vid flera tillfällen. Anmälan kom in den 31 juli 2014 och därefter skickades två kompletteringsförelägganden till sökanden den 18 augusti och den 9 september. Enligt det senare föreläggandet skulle kompletteringen ha kommit in senast den 23 september. Den 22 september beviljades sökanden anstånd till den 30 oktober med att komma in med komplettering. Den 27 januari 2015 skickade en handläggare hos Finansinspektionen en påminnelse till sökanden via e-post. I e-postmeddelandet angavs inte någon tid för när en komplettering skulle ha kommit in. En andra påminnelse skickades den 3 februari och inte heller i denna sattes någon sluttid för komplettering. Den 2 oktober ringde en handläggare hos Finansinspektionen upp företrädare för sökanden som meddelade att anmälan skulle komma att återkallas. När någon återkallelse inte kom in skrev Finansinspektionen den 6 november av ärendet med hänvisning till att ärendet inte hade kompletterats.

Även i ett ännu inte avslutat ärende noterades att Finansinspektionen hade skickat ett kompletteringsföreläggande utan att ange en sluttid för kompletteringen. Det hade även skickats ett kompletteringsföreläggande med en sluttid. Tiden löpte ut den 30 september 2015 och därefter hade det inte vidtagits några åtgärder i ärendet. ChefsJO framhöll vikten av bevakningsrutiner för att undvika uppehåll i handläggningen.

I samma ärende noterades det även att en handläggare hade skickat ett e-postmeddelande med en allt för personlig ton till en företrädare för sökanden. ChefsJO framhöll det olämpliga i att skicka den typen av meddelanden eftersom det kan ha en negativ påverkan på bilden av Finansinspektionen som en opartisk myndighet.

Företrädare för Finansinspektionen uppgav att det inte finns någon särskild bevakningsfunktion för kompletteringsförelägganden. I stället är det upp till varje handläggare att bevaka de tider som löper. Finansinspektionens företrädare uppgav också att parterna hos dem som regel är starka aktörer som kan tillvarata sin egen rätt, och att det ligger i deras intresse att driva ärendena framåt. ChefsJO framhöll att det även ligger i myndighetens intresse att se till att ärendena blir avgjorda.

I ett annat ärende som ännu inte var avslutat noterades att det fanns en tjänsteanteckning av vilken det framgick att det den 11 september 2014 hade uppmärksammats en policyfråga som skulle ”lyftas” med berörd områdeschef. Handläggaren sammanställde i anslutning till detta en promemoria, emellertid kunde inte frågan tas upp med områdeschefen förrän den 7 november. Då uppmärksammades ytterligare en fråga som besvarades den 27 november. Handläggningen av ärendet kunde återupptas den 1 december. I samband med det justerade handläggaren tidsplanen. I vissa av de granskade ärendena noterades att sökanden hade uppmärksammats på sådana justeringar. I andra ärenden hade tidsplanen inte uppdaterats trots att handläggningen på grund av omfattande kompletteringsförelägganden hade dragit ut på tiden. Av den anledningen tillfrågades Finansinspektionens företrädare om vilka rutiner som gäller för policyfrågor och uppdateringen av tidsplaner.

Företrädare för Finansinspektionen uppgav att med s.k. policyfrågor avses frågor som har en central betydelse för någon del av myndighetens verksamhet. Sådana frågor kan lyftas till olika nivåer inom myndigheten. Såväl vilken nivå en policyfråga ska hanteras på, som frågans komplexitet har betydelse för i vilken omfattning handläggningstiden påverkas. I de ärenden där det inte finns lagstadgade frister finns det ingen skyldighet för handläggaren att uppdatera tidsplanen och informera sökanden om att handläggningstiden har förlängts. En del handläggare väljer emellertid att göra detta som en serviceåtgärd.

#### Ärenden om ägarprövningar

I ett av de pågående ärendena om ägarprövning hade handläggningen pågått i sex månader. Ansökan kom in till Finansinspektionen den 28 maj 2015 och det

bekräftades i mejl den 1 juni att ansökan var komplett. Det framgick av en tjänsteanteckning att riktigt inte var tillämplig på handläggningen eftersom förvärv hade skett innan ansökan om ägarprövning gjordes. Efter inhämtande av uppgifter under sommaren kom en rättelse av uppgifter in den 4 september från Skatteverket. Efter drygt en och en halv månads passivitet skickade Finansinspektionen ett mejl den 23 oktober där man beklagade att återkoppling hade dröjt och uppgav att den fortsatta handläggningen av ärendet diskuterades internt. Såvitt framgick hade någon ytterligare handläggningsåtgärd inte vidtagits häfter.

I det andra pågående ärendet hade handläggningen pågått sedan ansökan om ägarprövning kom in till Finansinspektionen den 12 juni 2014. Vid tidpunkten för JO:s inspektion pågick fortfarande handläggningen med att få in erforderliga kompletteringar. Det framgick att riktigt inte var tillämplig på handläggningen eftersom förvärv hade skett innan ansökan om ägarprövning gjordes. Handläggningen präglades av upprepade passiva perioder. Som exempel skickades den 27 april 2015 en påminnelse i ett mejl till sökande att komma in med en verifierad balansrapport. Efter fem månaders passivitet skickades den 21 september en ny påminnelse i ett mejl. Efter ytterligare fem veckors passivitet skickades den 3 november en tredje påminnelsen i ett mejl. Svar kom in till inspektionen den 12 november med en del av den begärda kompletteringen. Sökanden begärde samtidigt anstånd till den 30 november för att komma in med återstående komplettering.

Meddelandet den 27 april 2015 hade följande innehåll:

Hej [X],

Hoppas helgen varit bra. Jag tänkte höra efter om ni är nära att skicka in en verifierad balansrapport?

Med vänlig hälsning

[Y]

Meddelandet den 21 september 2015 hade följande innehåll:

Hej [X]

Vi väntar på komplettering i ägarprövningen (där förvärvet redan genomförts) i dnr X-2014 m.fl. Har ni för avsikt att inkomma med den verifierade balansrapporten?

Med vänlig hälsning

[Y]

Meddelandet den 3 november 2015 hade följande innehåll:

Vi vill att ni inkommer med verifierade balansrapporter för både 2013 och 2014. Intyg måste ha inkommit till Finansinspektionen senast den 16 november 2015.

Med vänlig hälsning

[Y]



ChefsJO konstaterade att meddelandena som hade skickats ut som mejl var alltför informella i tonen och inte utformade som egentliga förelägganden. Granskningen visade även att det förekom brister i bevakningen av begärda kompletteringar. ChefsJO framhöll vikten av att ange slutdatum för den fortsatta bevakningen och att ett föreläggande bör utformas på så sätt att ansökan kan komma att avvisas eller prövas i befintligt skick om begärd komplettering inte kommer in.

I ett av de avslutade ärendena om ägarprövning hade bedömningsperioden förlängts enligt uppgift i en tjänsteanteckning. Enligt anteckningen hade ett mejl om detta skickats ut till ombudet. ChefsJO konstaterade att något sådant mejl inte synes ha diarieförts och det fanns inte heller något sådant mejl i den utskrivna akten.

Samma ärende avslutades efter tre månaders handläggningstid med att ansökan återkallades och ärendet skrevs av från vidare handläggning. Återkallelsen föregicks av ett möte med företrädare för bolaget med anledning av kvarstående frågor. Under mötet meddelade företrädare för bolaget att bolaget önskade återkalla ansökan. ChefsJO framhöll att mötet på Finansinspektionens initiativ hade påskyndat ärendehandläggningen.

I det andra avslutade ärendet fattades beslut den 26 oktober 2015 efter drygt fyra månaders kontinuerlig handläggning efter förlängning av bedömningsperioden. Uppgifter som begärts in från utländska myndigheter hade kommit in till Finansinspektionen efter endast ett par dagar upp till ett par veckor. ChefsJO konstaterade att detta var mycket snabbt i jämförelse med motsvarande förhållanden hos andra myndigheter under hennes tillsynsområde.

**Ärenden om ändringar av styrdokument, bolagsform eller övriga förutsättningar att ha tillstånd**

Granskningen av dessa ärenden visade att många av ärendena var av enklare karaktär. Ärendena avgjordes inom myndighetens rikttid (90 dagar). De flesta ärendena var bra handlagda och utan passiva perioder i handläggningen. Upprättade tjänsteanteckningar var väl formulerade. I ett ärende som föreföll okomplicerat kom ansökan om ändring av bolagsordning in till Finansinspektionen den 16 september 2015 och beslut fattades efter två månader. ChefsJO konstaterade att ärendet borde ha kunnat avgöras snabbare.

Oavsett om ärendena var av enkel beskaffenhet eller mer komplexa visade granskningen att det ofta uppstod oklarheter vid erläggandet av avgifter både när det gällde fråga om vilket belopp avgiften uppgick till och om den var betald.

Finansinspektionens företrädare uppgav att det var vanligt att avgifterna betalades med såväl för högt som för lågt belopp och att det inte alltid framgick vilket ärende betalningen avsåg. Från 2016 kommer ett brev att skickas ut till sökan-

den där det framgår vilket belopp som ska betalas in och vilket diarienummer som ska anges vid betalningen.

#### Ärenden om insiderundersökningar

Det antecknas att det vid tidpunkten för JO:s inspektion endast fanns ett ärende om insiderundersökning som ännu inte hade avgjorts.

Den generella bilden av ärendena är att Finansinspektionens anmälningar om misstänkta oegentligheter till Ekobrottsmyndigheten (EBM) håller god kvalitet. Anmälningarna är välformulerade och det framgår vilka omständigheter som myndigheten byggt sina antaganden på. Anmälan till EBM har som regel skett inom någon dag eller som mest någon vecka från det att ärendena lagts upp. Det noterades att i det ännu inte avslutade ärendet hade det material som Finansinspektionen begärt in kommit till myndigheten den 18 maj 2015. Därefter hade ingen åtgärd vidtagits.

I de fem avslutade ärendena noterades att de hade avslutats samma dag (den 6 november 2015) trots att anmälningar till Finansinspektionen hade skett under perioden mars–juli.

Även i dessa ärenden uppmärksammades att vissa handlingar inte hade diarieförts eller hade diarieförts i fel ordning. Exempelvis hade Finansinspektionen inte diariefört förelägganden om att komma in med uppgifter enligt 6 kap. 1 a § lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument. I ett annat ärende hade EBM:s beslut, som inkom den 1 april 2015, om att inte inleda förundersökning fått handlingsnummer 2 medan Finansinspektionens anmälan, som upprättats den 26 mars 2015, fått handlingsnummer 4.

Företrädare för Finansinspektionen uppgav att de inte hade närmare kunskap om det ännu inte avslutade ärendet och därför inte kunde svara på varför det inte hade vidtagits några åtgärder sedan i maj. Beträffande de avslutade ärendena framhöll myndighetens företrädare att det är beslutsdatumet som är avgörande. Efter beslut kan handläggaren låta ärendet vara öppet ytterligare någon tid. När handläggaren har rensat akten skickas den till arkivet och ska ges statusen ”för avslut”. Efter ytterligare en genomgång av arkivpersonal avslutas ärendet och får statusen ”avslutat”.

#### Ärenden om sanktioner

Granskningen av dagboksbladen och besluten i de fem senaste ärendena där Finansinspektionen fattat beslut om sanktioner visade att handläggningstiderna varierade från fem och en halv månad till som mest två och ett halvt år.

Ärendena var generellt väl handlagda. I de fall ärendena hade pågått lång tid föreföll det finnas fog för det med hänsyn till ärendenas omfattning och komplexitet. Handläggningen var huvudsakligen aktiv. ChefsJO framhöll att det som bedöms som en omotiverad passiv period i ett ärende av enkel beskaffenhet ofta kan anses godtagbar i ett mer komplicerat ärende.

Besluten var genomgående välmotiverade och välformulerade med tydlig rubriksättning samt hade meddelats i rimlig tid efter avslutad kommunikering.

Av de granskade dagboksbladen framgick att dessa var indelade i ärendeuppgifter och tjänsteanteckningar. I ett ärende angavs det i en tjänsteanteckning att två handlingar skulle makuleras och ersättas av två nya. Under ärendeuppgifter framgick det endast att en av handlingarna hade makulerats. Den andra handlingen fanns över huvud taget inte med under ärendeuppgifterna.

Efter att JO:s inspektion avslutats kom Finansinspektionen in med följande förtydligande beträffande den aktuella iakttagelsen: Vid redovisningen nämndes också att i ett visst ärende en makulerad handling inte fanns kvar på dagboksbladet och att det alltså verkade som att det inte fanns några spår i systemet över att handlingen funnits. Det stämmer att handlingen inte syntes i rapporten dagboksblad, däremot har det vid kontroll visat sig att handlingen korrekt noterats som makulerad i ärendeöversikten. Detta berodde på en mindre bugg som nu har åtgärdats.

#### Ärenden om övriga ingripanden

Granskningen av dagboksbladen och besluten i de fem senaste ärendena där Finansinspektionen fattat beslut om övrigt ingripande visade att de överlag var väl handlagda. Handläggningstiderna som oftast understeg sex månader var godtagbara. Besluten var mycket välformulerade.

I ett ärende om föreläggande att göra rättelse efterfrågade Finansinspektionen i september 2014 information från ett bolag. Bolagets svar kom in till inspektionen den 6 oktober 2014 och beslut meddelades efter ytterligare fem och en halv månad. ChefsJO konstaterade att handläggningstiden föreföll väl lång.

#### Ärenden om att ta emot klagomål

Granskningen visade att klagomålen avsåg både enkla och komplicerade ärenden. Finansinspektionens svar var ambitiösa och gavs ofta inom ett par dagar. Om klagomålet inte avsåg Finansinspektionens verksamhet gjordes försök att hänvisa vidare till rätt myndighet. Anonyma anmälningar lades ad acta utan åtgärd vilket chefsJO ansåg var en godtagbar hantering.

#### Ärenden om att lämna ut allmänna handlingar

Finansinspektionen hade inga pågående ärenden om utlämnande av allmänna handlingar. De tio senast avgjorda ärendena hade samtliga både kommit in och avslutats under oktober 2015. Alla hade behandlats mycket snabbt och åtta av de tio inom den interna s.k. rikttiden som är en dag.

Företrädare för Finansinspektionen uppgav att en stor del av arbetstiden, fem procent, går åt till att hantera ärenden om utlämnande av allmän handlingar.

Inspektionen avslutades kl. 16.30.

Vid protokollet

Maria Malmgren

Justeras den 22/12-15

Elisabet Fura