

**FINANSTILSYNET**THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAYStyret i DNB Bank ASA
Konsernsekretariatet
0021 OSLOVår referanse
24/8468
Deres referanse

09.05.2025

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn 30. og 31. oktober 2024 med DNB Bank ASA (heretter banken) sitt forretningsområde Large Corporates & International (LCI), divisjon DNB Finans (heretter omtalt som divisjonen). Hovedformålet med det stedlige tilsynet var å vurdere divisjonens kredittrisiko med tilhørende styring og kontroll knyttet til gjenstandsfinansiering (bil mv.). Det ble særskilt rettet oppmerksomhet mot divisjonens vurdering av gjeldsbetjeningsevne og vurdering av tapsavsetninger innen personmarkedet. Finanstilsynet vurderte også divisjonens behandling av kunder i mislighold og bankens vurdering av grønne utlånsporteføljer i henhold til taksonomien. Divisjonens kredittrisiko med tilhørende styring og kontroll knyttet til gjenstandsfinansiering til foretak ble også vurdert. Denne tilsynsrapporten bygger på Finanstilsynets foreløpige rapport av 13. januar 2025 og styrets svarbrev av 18. mars 2025.

2 Finanstilsynets oppsummering

Bankens retningslinjer og rutinebeskrivelser bør tydeliggjøres på flere områder, herunder retningslinjer for bruk av medlåntaker, vurdering av inntektsstabilitet, oppfølging av kunder i mislighold samt rutiner for klagehåndtering. I beregning av betjeningsevne under utlånsforskriften, finner Finanstilsynet mangler for enkelte av kundene, og peker på at banken må hensynta all relevant informasjon i vurdering av enkeltsaker. Når det gjelder foretakets provisjonsmodell for formidling av lån gjennom bilforhandlere er det behov for ytterligere informasjon, og Finanstilsynet vil følge dette opp i en egen sak.

3 Finanstilsynets merknader

Eksponeringsnivå

Finanstilsynet ba i foreløpig tilsynsrapport om styrets kommentarer til hvordan markedsendringer hensyntas i forbindelse med intern modell for sikkerhetsstillelse og oppdatering av sikkerhetenes verdi. Styret beskriver i sitt svar hvordan divisjonens depotverdier og utviklingen i disse følges opp og endres i tråd med endringer i markedet. Vurdering av behov for justeringer i depotverdiene baseres på input fra eksterne kilder i tillegg til egne erfaringer. Et eget utvalg i divisjonen er ansvarlig for oppdatering og vedlikehold av tabellen hvor bl.a. sikkerhetsobjektene depotverdi og månedlige nedskrivningssatser registreres.

Divisjonen tilbyr finansiering av gjenstand med salgspant med løpetid på opptil 10 år. Salgspant foreldes senest fem år etter at salgstingen ble overgitt kjøperen jf. panteloven § 3-21 første ledd. På dette tidspunktet går lån som ikke er innfridd over til å være usikret gjeld, og faller dermed inn under rapporteringsplikten. Finansforetak må derfor ha systemer for å fange opp når et salgspant

foreldes, for så å starte med rapporteringen. Det kom frem under tilsynet at divisjonen ikke gjør noen reklassifisering eller endringer av billån med salgspant etter at salgspantet er foreldet.

Banken rapporterer dermed heller ikke disse lånene til gjeldsregistrene.

Finanstilsynet ba i foreløpig tilsynsrapport divisjonen identifisere aktive lån til enkeltpersoner og selvstendig næringsdrivende der panteretten er foreldet, og umiddelbart rapportere disse til gjeldsregistrene. Finanstilsynet ba videre om å få opplyst hvor mange lån dette gjelder, det totale restgjeldsbeløpet for disse på tidspunktet for foreldelse av salgspantet, samt en redegjørelse for nødvendige endringer i arbeids- og kontrollrutiner for å sikre at slike lån løpende reklassifiseres og rapporteres når salgspantet foreldes. Styret redegjør i sitt svar for volumene der salgspant er foreldet, og bekrefter at første leveranse til gjeldsregistrene er gjennomført. Styret skriver at det er igangsatt IT-aktiviteter for å sikre løpende rapportering til gjeldsregistrene om aktive lån til enkeltpersoner og selvstendig næringsdrivende der panteretten er foreldet. Finanstilsynet legger til grunn at banken løpende rapporterer til gjeldsregistrene volumer der salgspant er foreldet.

Styring og kontroll

Finanstilsynet ba i foreløpig tilsynsrapport styret redegjøre kort for bankens praksis for forbearance-merking, og hvilke kontroller som er gjennomført for å sikre en god kvalitet i registreringen. Styret viser i sitt svar til at forbearance-vurdering, og -merking er en del av kredittprosessen, og at det gjennomføres regelmessige kontroller. Finanstilsynet noterer at resultatene av forbearancekontrollen i 2024 avdekket svakheter i forbearance-merkingen, og at banken har gjennomført endringer i rutinen for registrering og oppfølging av forbearance for å rette på dette. Styret skriver at forbearance-kontroller fortsatt vil inngå i divisjonens kontrollprogram.

Finanstilsynet reiste spørsmål om divisjonens praksis med scenariovurdering for nedskrivninger på engasjementer klassifisert i trinn 3 (iht. tapsregelverket under IFRS9) var beskrevet i bankens dokumentasjon. Finanstilsynet pekte også på at begrunnelsen for scenariovalg bør komme frem av saksnotatene. Styret bekrefter i sitt svar at divisjonen gjennomfører individuelle tapsnedskrivninger på næringsengasjement som er større enn [REDACTED] eller hvor banken anslår at engasjementet må nedskrives med mer enn [REDACTED] og at divisjonen følger kreditthåndbokens bestemmelser for bedriftskunder når det gjelder etablering av scenarioer. Det fremgår videre av svarbrevet at det vil bli gjennomført opplæring for å sikre at saksdokumentasjonen skal inneholde tilfredsstillende beskrivelse av scenariovalg og vekting i alle tapsnedskrivningsnotater.

Finanstilsynet kommenterte i foreløpig tilsynsrapport at banken har tatt flere skritt for å håndtere ESG-risiko og har implementert ulike tiltak for å sikre bærekraftig drift. Banken har også utviklet strategier for å møte fremtidige utfordringer og fortsetter å forbedre sine prosesser og verktøy for å håndtere ESG-risiko. Banken har som følge av det kommende CRD6-regelverket identifisert områder som trenger videreutvikling. Finanstilsynet forventer at banken styrker integreringen av ESG-risiko i tråd med CRR3-kravene. Dette innebærer en helhetlig ESG-vurdering av porteføljen.

Kundebehandling og etterlevelse av utlånsforskriften

Utlånsforskriften

Fra 1. januar 2023 fikk utlånsforskriften anvendelse for lån med pant i andre eiendeler enn bolig, slik som motorvogner. Fristen for å innrette seg etter kravene var 1. juli 2023.

Alle søknader om bilfinansiering behandles likt i divisjonens automatiske beslutningsmodell. En rekke profilregler i den automatiske modellen avgjør deretter om en søknad blir innvilget, avslått eller gjenstand for manuell behandling.

Betjeningsevne og bankens vurderinger av kundens inntekt

Det følger av utlånsforskriften § 5 andre ledd at vurderingen av kundens betjeningsevne skal være basert på kundens inntekt. Banken må ha retningslinjer som sikrer en konsekvent og forsvarlig vurdering av kundens inntekt.

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at divisjonen manglet tydelige retningslinjer for beregning av kundens inntekt, herunder hvordan overtid, timebasert arbeid eller store variasjoner i inntekt skal håndteres i vurderingen av betjeningsevne. Det samme gjelder midlertidige ytelser fra NAV, som for eksempel dagpenger, sykepenger og arbeidsavklaringspenger.

Finanstilsynet ba om styrets kommentarer til behovet for tydeligere retningslinjer for vurdering av inntektsstabilitet. Styret svarte i sitt tilsvarende at de var enige i Finanstilsynets kommentarer og at rutineene nå var tydeliggjort. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Finanstilsynet kommenterte i foreløpig rapport at banken i noen tilfeller mottar informasjon fra kunden som ikke er i tråd med antagelser i bankens modell for beregning av kundens disponible inntekt. Finanstilsynet viste til en av de oversendte sakene hvor kunden ville hatt negativ disponibel inntekt dersom kundens opplysninger hadde blitt lagt til grunn. Banken la imidlertid til grunn et eget estimat av netto inntekt, som ga positiv disponibel inntekt. Finanstilsynet mener banken må hensynta all relevant informasjon i den enkelte sak, og foreta en grundig vurdering, særlig når informasjon fra kunden avviker fra de antakelser som ligger inne i bankens modell. Dette forutsetter at saksbehandlerne er godt kjent med hva som legges til grunn i bankens modellberegning.

Finanstilsynet bemerker for øvrig at leiekontrakten i ovennevnte enkeltsak var usignert. Finanstilsynet forventer at divisjonen verifiserer mottatt dokumentasjon som benyttes for beregning av en kundes inntekt, og at leiekontrakter som innhentes som grunnlag og dokumentasjon er signert for å bli hensyntatt.

Finanstilsynet vurderte i foreløpig rapport at divisjonens retningslinjer for bruk av medlåntaker fremstod som lite sammenhengende, og delvis selvmotsigende. Finanstilsynet påpekte i vurderingen at divisjonen må være forsiktig med å aktivt og uoppfordret presentere medlåntaker som en løsning når kunden alene ikke har tilstrekkelig betjeningsevne. Styret kommenterte i sitt tilsvarende at de var enige i at rutineene som omhandler bruk av medlåntaker kan misforstås, og at de nå er tydeliggjort. Det blir forklart at rutineene nå sier at divisjonen ikke aktivt skal foreslå medlåntaker. Videre forklares det at divisjonen likevel kan akseptere medlåntaker etter samtale og/eller avtale med kunden og medlåntaker. Det bemerkes også at divisjonen kun godtar medlåntaker som er i samme husstand som låntaker og hvor finansiert bil er i begges felles interesse og løser husstandens transportbehov. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Betjeningsevne og bankens vurderinger av kundens utgifter

Det følger av utlånsforskriften § 5 andre ledd at vurderingen av kundens betjeningsevne skal være basert på alle relevante utgifter, herunder renter, avdrag på lån og normale utgifter til livsopphold. Det fremkommer av Finanstilsynets veiledning "Praksis for lån til forbrukere" av 20. desember 2024, at ved beregning av utgifter til livsopphold forventes det at finansforetakene tar hensyn til alle relevante utgiftsposter, som utgifter til barnehage og skolefritidsordning, boustgifter (f.eks. kommunale utgifter, strøm, forsikring og vedlikehold) og utgifter til bilhold. Dersom livsoppholdsvurderingene baseres på satsene til Forbruksforskningsinstituttet SIFO, skal disse holdes oppdatert, og finansforetakene må inkludere et tillegg utover «SIFO-budsjettet» som er tilstrekkelig til å ta hensyn til relevante utgiftstyper som ikke ligger inne i referansebudsjettet (f.eks. helsetjenester, feriereiser, gaver mv.).

Bankens modell for beregning av betjeningsevne legger til grunn en 50 prosent kostnadsfordeling av husstandsutgifter når kunden har samboer eller er gift. Finanstilsynet viser til at en slik generalisert metode kan føre til at husholdningsutgiftene undervurderes i enkelte tilfeller. Banken må derfor vurdere om fordelingen er realistisk dersom det finnes informasjon som indikerer at

kostnadsfaktoren ikke er passende i en spesifikk situasjon. Finanstilsynet minner om at banken må hensynta all relevant informasjon i den enkelte sak, og foreta en grundig vurdering, særlig når informasjon fra kunden avviker fra de antakelser som ligger inne i bankens modell. Styret skriver i sitt svarbrev at de ser at husholdningsutgiftene i enkelte tilfeller kan vurderes for generelt, og at banken vil utrede teknisk løsning som gir mulighet til å avvike fra 50 prosent kostnadsfordeling mellom ektefeller/samboere, dersom det er passende i spesifikke situasjoner. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Finanstilsynet kommenterte i foreløpig rapport at ikke alle relevante utgifter er hensyntatt i dokumentasjonen av modellens beregning av betjeningsevne. Eksempler på slike utgifter er forsikring og andre kostnadsdrivende eiendeler som båt eller flere boliger. Banken får informasjon om dette gjennom Samtykkebasert lånesøknad, og Finanstilsynet mener banken må hensynta denne informasjonen. Det ble i foreløpig rapport vist til en sak hvor kunden oppga å eie en fritidsbolig, hvor det ikke ble funnet en vurdering av hvorvidt kostnader knyttet til fritidsboligen var relevante for kundens betjeningsevne. Finanstilsynet presiserer at alle relevante utgifter som kunden informerer om, må hensyntas ved vurdering av betjeningsevne.

For relevante utgiftstyper som ikke ligger inne i SIFOs referansebudsjettet (f.eks. helsetjenester, feriereiser, gaver mv.), har banken lagt til grunn et tillegg utover SIFO-budsjettet for hovedlåntakeren. Det legges ikke til ytterligere kostnader dersom husholdningen består av mer enn en voksen, eller ett eller flere barn. Finanstilsynet stilte i foreløpig rapport spørsmål ved hvorfor banken har valgt å ikke inkludere kostnader utover SIFO-budsjettet for øvrige voksne og/eller barn i husholdningen. Det fremgår av styrets svar at banken tar Finanstilsynets merknad til følge og vil etablere en teknisk løsning for utgiftsdifferensiering. Det fremgår videre at banken også vil inkludere kostnader ved fritidsbolig. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Dokumentasjon av grunnlaget for låneinnvilgelse

Utlånsforskriften § 4 krever at finansforetak skal dokumentere at lån er innvilget på bakgrunn av en forsvarlig kredittvurdering, med utfyllende informasjon om kundens inntekt og samlede gjeld. Det følger også av finansavtaleforskriften at kredittytteren på forsvarlig vis skal kontrollere opplysningene som ligger til grunn for kredittvurderingen. Kredittavtalen skal ikke inngås dersom kredittytteren ikke har tilstrekkelig dokumentasjon av opplysninger som ligger til grunn for kredittvurderingen.

Finanstilsynet ba om dokumentasjon for de ti siste innvilgede lånene. Det ble i foreløpig rapport vist til en spesifikk sak hvor lånet ble innvilget med bruk av fleksibilitetskvote, men det manglet informasjon om hvorfor kunden fikk lån til tross for negativ betjeningsevne. Finanstilsynet bemerker at det skal foreligge fullstendig dokumentasjon av beslutningsgrunnlaget i alle saker.

Bruk av fleksibilitetskvoten

Banken kan yte lån med pant i andre eiendeler enn bolig som ikke oppfyller kravene til betjeningsevne og gjeldsgrad for inntil 10 prosent av verdien av innvilgende lån innenfor denne kategorien lån hvert kvartal, jf. utlånsforskriften § 17. Det skal etter hvert kvartal foreligge en styrerapport om hvor stor andel av verdien av nye innvilgede lån i kvartalet som er innvilget etter bestemmelsene om fleksibilitetskvoter.

Divisjonens kreditthåndbok inneholdt ingen henvisning til fleksibilitetskvoten, eller rammer eller retningslinjer for bruk av fleksibilitetskvoten. Divisjonen fremla en rutine for oppfølging av bruk av fleksibilitetskvote i divisjonen. I foreløpig rapport påpekte Finanstilsynet blant annet at det er uklart hvor eller hvordan denne rutinen er tilgjengelig for saksbehandlere, og at dokumentets navn og deler av innholdet gir inntrykk av at rutinen gjelder divisjonens oppfølging av utnyttelse av fleksibilitetskvoten, fremfor å være retningslinjer til hjelp for en saksbehandler som skal vurdere å innvilge en sak etter fleksibilitetskvoten. Finanstilsynet forventer at retningslinjene er så klargjørende at de kan legges til grunn ved kredittvurderingen, og at det er mulig å kontrollere at retningslinjene etterleves.

Styret opplyser at det er gjort endringer i divisjonens rutiner slik at det nå er tydeligere for saksbehandler hvilke kunder som skal prioriteres og hvilke vurderingskriterier det skal legges vekt på ved bruk av fleksibilitetskvoten. Divisjonen har derfor utformet en ny og oppdatert rutine ved navn "Anvendelse av fleksibilitetskvote". Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Oppfølging av kunder i mislighold

Heving av kredittavtalen og full tilbakebetaling kan kreves dersom det foreligger vesentlig mislighold fra kundens side, jf. finansavtaleloven § 3-51. Hvorvidt det foreligger vesentlig mislighold, beror på en helhetlig vurdering hvor misligholdets varighet, antall misligholdte terminer, tidligere mislighold samt omfanget av misligholdet i kronebeløp opp mot total gjeld er av betydning.

Under tilsynet kom det frem at banken sender én purring om manglende betaling før det sendes varsel om heving av avtalen, og at dette er et automatisk løp hvor det ikke gjøres noen nærmere, konkret vurdering av misligholdet. Styret opplyser at det vil gjennomføres rutineendringer, som inkluderer en ekstra purring og at varsel om heving ikke sendes før det foreligger tre helt ubetalte terminer. I tillegg vil banken forsøke å oppnå personlig kontakt med kunde per telefon i dagene mellom purring nummer to og varsel om heving, med mål om å avdekke kundens situasjon og vurdere nødvendige tiltak for å være i stand til å foreta en helhetsvurdering av misligholdet. Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

Klagebehandling

Krav til rutiner for behandling av klager følger av finansavtaleloven § 3-53. Bestemmelsen oppstiller også en rekke krav til foretakenes klagebehandling. Krav til organiseringen av klagebehandlingen følger også av "Guidelines for complaints-handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors", 04/10/2018 – JC 2018 35. Dette er gjengitt i Finanstilsynets rundskriv 4/2019.

Klager skal løpende analyseres for å avdekke systematiske eller grunnleggende problemer hos banken. Denne oppfølgingen er viktig i bankens arbeid med å utvikle og forbedre kundebehandlingen, samt avdekke eventuelle feil og mangler i egne rutiner og retningslinjer. Bankene hadde ingen rutiner eller retningslinjer for en slik systematisk oppfølging. Styret har redegjort for hvordan funn i klager i praksis har medført justeringer i bankens prosesser, dokumenter og kundekommunikasjon, men opplyser at rutinene også vil oppdateres på dette punktet.

Banken skal også gi klageren skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt. Denne bekreftelsen skal informere om forventet behandlingstid og om muligheten til behandling i klagenemnd. Finanstilsynet kan ikke se at bankens rutiner gir henvisning til en slik bekreftelse. Styret har redegjort for at bekreftelse blir sendt til kunder som klager via dnb.no/nettbanken, og at informasjon om frister og klageadgang finnes på bankens nettsider, samt oppgis i senere kommunikasjon med klager. For klager meldt direkte til banken per telefon eller e-post har det imidlertid ikke blitt benyttet noen slik bekreftelse. Finanstilsynet legger til grunn at banken vil utarbeide en mal for bekreftelse til kunden også for klager utenfor bankens digitale klageportal, som oppfyller kravene til den informasjonen kunden skal få.

Svarfristen på 15 dager kan for øvrig kun forlenges i ekstraordinære tilfeller utenfor tjenesteyterens kontroll. Bankens rutiner inneholder ikke noen nærmere retningslinjer for bruken av forlenget frist. Rutinen burde gi uttrykk for hvordan en skal gå fram dersom unntaket skal benyttes. Finanstilsynet legger til grunn at banken vil oppdatere sine rutiner.

Alle mottatte klager skal registreres hos foretaket, for senere rapportering til Finanstilsynet. Det er Finanstilsynets vurdering at foretakets rutiner kunne oppfattes dithen at en klage først skulle registreres dersom klagen ikke tas til følge, eller når klagen er ferdigbehandlet internt eller i en nemnd. Styret opplyser at klager gjennom bankens digitale klageportal automatisk registreres i bankens interne system. Ved klager direkte til banken gjennom andre kanaler, bekrefter banken at klagen først blir registrert når den er ferdigbehandlet. Finanstilsynet presiserer derfor at en klage

må registreres selv om foretaket tar klagen til følge, og uavhengig av hvorvidt klagen er ferdigbehandlet internt eller i en nemnd, og legger til grunn at banken vil følge denne praksisen i sin klagerregistrering og -rapportering fremover.

Styret opplyser for øvrig at rutinene og retningslinjene for DNB Finans vil harmoniseres med bankens sentrale miljø for klagehåndtering i løpet av første halvår 2025. For det tilfellet at rutinene og retningslinjene i bankens sentrale miljø for klagehåndtering ikke samsvarer med Finanstilsynets ovennevnte forventninger, legger Finanstilsynet til grunn at banken vil gjennomføre nødvendige endringer og oppdateringer også i disse rutinene og retningslinjene.

Finanstilsynets stikkprøvekontroll avdekket også at bankens klagerutiner ikke ble godt nok fulgt i behandlingen av kundedlagene. Dette gjaldt spesielt kravet til et begrunnet avslag, som også skal inneholde informasjon om klagemuligheter til en klagenemnd.

Gjennomgangen avdekket også eksempler på at kunden ikke får den hjelpen hen etterspør, til tross for gjentatte forsøk fra kundens side. Videre var banken ikke i stand til å gjenskaffe og fremlegge full dokumentasjon av alle klagesaker.

Styret erkjenner brudd på egne rutiner for klagehåndtering, og har på den bakgrunn gjennomført opplæring, samt introdusert et standardsvar som oppfyller kravene til opplysninger om klageadgang og behandlingsfrist. Det vil i tillegg gjennomføres ytterligere opplæring og kompetanseutvikling i løpet av første halvår 2025. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Ivaretagelse av kundenes interesser

Foretaket benytter en provisjonsmodell som til en viss grad er basert på marginen mellom renten fastsatt av foretaket og renten kunden får hos bilforhandleren. Finanstilsynet stilte i foreløpig rapport spørsmål om hvilke vurderinger som er gjort opp mot risiko for interessekonflikt og kundebehandling i strid med god forretningsskikk.

Det fremgår av styrets svar at de har identifisert risiko for interessekonflikter i provisjonsstrukturen. Styret redegjør for tiltak som er gjort for å redusere denne risikoen til et nivå som styret vurderer som akseptabelt.

Finanstilsynet vil følge dette forholdet opp i en egen sak, jf. under.

Enkeltengasjementer bedriftsmarked

Finanstilsynet vurderte et utvalg av enkeltsaker under tilsynet, og ba i foreløpig rapport banken redegjøre for enkelte av sakene. Finanstilsynet tar bankens redegjørelser til orientering.

4 Videre oppfølging

Finanstilsynet vil innhente ytterligere informasjon om foretakets provisjonsmodell for formidling av lån gjennom bilforhandlere, og vil følge dette opp i en egen sak.

Vi ber foretaket sende kopi av dette brevet til revisor.

For Finanstilsynet

Linda Støle Hårstad
seksjonsleder

Ulv E. Aasland
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.