



Styret i Santander Consumer Bank AS
Postboks 177
1325 LYSAKER

Vår referanse
24/7404
Deres referanse

09.05.2025

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn i Santander Consumer Bank (heretter omtalt som "banken") 9. - 10. oktober 2024. Hovedformålet med tilsynet var å vurdere bankens kredittrisiko med tilhørende styring og kontroll knyttet til gjenstandsfinansiering (bil mv.). Det ble rettet særskilt oppmerksomhet mot bankens vurdering av gjeldsbetjeningsevne og vurdering av tapsavsetninger innen personmarkedet. Finanstilsynet vurderte også bankens behandling av kunder i mislighold og bankens vurdering av grønne utlånsporteføljer, i henhold til taksonomien. Foretakets 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 24. februar 2025.

2 Finanstilsynets oppsummering

Bankens retningslinjer og rutinebeskrivelser bør tydeliggjøres på flere områder, herunder rutiner for vurdering av inntektsstabilitet, oppfølging av kunder i mislighold samt rutiner for klagehåndtering. I beregning av betjeningsevne under utlånsforskriften, mener Finanstilsynet at banken ikke har inkludert alle relevante utgifter for flere av kundene. 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.

Ratingmodellen som benyttes for bedriftskunder har klare svakheter og bør oppgraderes.

3 Finanstilsynets merknader

Eksponeringsnivå

Finanstilsynet omtalte i foreløpig tilsynsrapport bankens porteføljesammensetning, volumutvikling og porteføljekvalitet. Finanstilsynet observerte en viss økning i mislighold på sikrede billån og ba i foreløpig tilsynsrapport styret kommentere en reduksjon i tapsavsetningsandelen for porteføljen i trinn 2.

Finanstilsynet kommenterte et vesentlig verdifall på enkelte bilmerker og ba styret kommentere hvordan verdifallene påvirker bankens residualverdirisiko, verdier for tap gitt mislighold (LGD) og tapsberegninger, samt hvordan banken vil følge opp denne risikoen. Styret kommenterer i sitt svarbrev at banken har fokusert på å etablere internt rammeverk og prosesser for å styre og

kontrollere utviklingen i direkte og indirekte residualverdier. Styret beskriver videre prosessene for oppfølging av direkte og indirekte residualrisiko og hvordan verdifall påvirker LGD og tapsføringer.

Finanstilsynet ba i foreløpig tilsynsrapport styret kommentere hvordan markedsendringer hensyntas i forbindelse med bruk av intern modell for sikkerhetsstillelse og oppdatering av sikkerhetenes verdi. Det fremgår av styrets svarbrev at et prosjekt er initiert for å bedre kvaliteten av sikkerhetsvurderinger. Det fremgår videre at utvidet bruk av eksterne verdsetterer inngår som en del av dette.

Finanstilsynet tar styrets kommentarer til etterretning.

Styring og kontroll

Finanstilsynet vurderte i foreløpig tilsynsrapport at retningslinjene for bilfinansiering og lån til privatkunder burde gjennomgå for mer presise og utfyllende beskrivelser av hvordan kredittvurderingen skal gjennomføres. Styret uttrykker enighet i at tydelige og oppdaterte rutinebeskrivelser er viktig, og bekrefter at arbeidet med å oppdatere kreditthåndboken er pågående og ventes ferdigstilt i tredje kvartal 2025. En beskrivelse av hvordan kredittbeslutningen skal dokumenteres vil også inngå i dette arbeidet. Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at det er viktig at beslutningene dokumenteres på en slik måte at de er etterprøvbare for andre enn saksbehandler. Styret skriver at de vil overvåke ferdigstillingen av oppdateringsprosessen.

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til en rutinebeskrivelse for første og andrelinjens stikkprøvekontroller på kredittområdet, og mente rutinebeskrivelsen burde vært mer utfyllende i forhold til hvordan de kontrollerte sakene velges ut og hvordan resultatene brukes i banken. Finanstilsynet ba i foreløpig rapport banken om å utvide og formalisere rutinebeskrivelsene for stikkprøvekontroller. Styret skriver i sitt svar at de er enige i at en bedre rutinebeskrivelse vil styrke prosessen for stikkprøvekontroller og at en intern godkjennelse av rutinen vil formaliseres innen utgangen av februar 2025.

Finanstilsynet etterlyste i foreløpig tilsynsrapport en tydelig beskrivelse av metoden for tapsberegning i trinn 3 i bankens oversendte dokumentasjon, og ba om styrets kommentarer. Styret beskriver i sitt svarbrev bankens metode for beregning av forventet tap på bedriftskunder i trinn 3. Det fremgår av styrets svar at det for relevante trinn 3 eksponeringer blir gjennomført en analyse med flere scenarioer for å vurdere et scenariovektet forventet tap for en kunde. Det fremgår at styret vurderer bankens tapsvurderingsprosess å være i tråd med kravene under IFRS 9. Styret skriver videre at banken vil tydeliggjøre retningslinjene for tapsvurderingsprosessen, og at forbedringene vil bli harmonisert med Santander-gruppens retningslinjer, og vil inkludere en beløpsmessig grense for når scenarioanalyse skal gjennomføres for kunder som kommer i trinn 3. Finanstilsynet tar styrets kommentarer til etterretning.

Finanstilsynet uttrykte i foreløpig rapport en forventning om at banken styrker integreringen av ESG risiko (klimamessige, sosiale og styringsmessige risikoer) i tråd med kravene som følger av forordning (EU) 2024/1623 (CRR3). Dette innebærer en helhetlig ESG-vurdering av porteføljen. Styret skriver i sitt svar at banken er kommittert til å videreutvikle bankens ESG risikostyringspraksis samt integreringen av ESG risikoer i banken i tråd med CRR3-kravene.

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 bankens automatiske beslutningsmodul. En rekke beslutningsregler og stoppårsaker i modellen avgjør om en søknad blir innvilget, avslått eller gjenstand for kontroll.

Betjeningsevne og bankens vurderinger av kundens inntekt

Banken oversendte sin kreditthåndbok som dokumentasjon på bankens interne retningslinjer. Banken innhenter informasjon om kundens inntekt via lønns slipper og skattemelding fra Altinn gjennom samtykkebasert lånesøknad (SBL). Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at retningslinjene ikke ga en klar veiledning på hvordan overtid, timebasert arbeid eller store variasjoner i inntekt skal håndteres i vurderingen av betjeningsevne. Dette var også tilfelle for midlertidige ytelser fra NAV, som for eksempel dagpenger, sykepenger og arbeidsavklaringspenger.

Finanstilsynet viste til flere enkeltsaker i foreløpig rapport hvor Finanstilsynet mente at kundenes fremtidige betjeningsevne ikke var tilfredsstillende vurdert. Finanstilsynet skrev i foreløpig rapport at sakene illustrerer utfordringen med at automatiske og manuelle vurderinger ikke tar tilstrekkelig hensyn til inntektskilder, store inntektsvariasjoner, uregelmessige tillegg, og sannsynligheten for at disse fortsetter i lånets løpetid. Finanstilsynet ba i foreløpig rapport om styrets kommentarer til behovet for tydeligere retningslinjer for vurdering av inntektsstabilitet.

Det fremkommer av styrets svar at de mener vurderingene av inntektsstabilitet i enkeltsakene kommentert i foreløpig tilsynsrapport er tilstrekkelige. Det presiseres fra styret at vurdering av inntektsnivå og inntektsstabilitet gjøres gjennom ulike parametre.

Finanstilsynet noterer fra svarbrevet at styret er enig i at banken må ha klare retningslinjer for inntektsstabilitet i manuelt vurderte saker. Det fremgår videre av svarbrevet at banken vil vurdere hvordan tilbakemeldingene fra Finanstilsynet best kan reflekteres i vurderingen av kunders fremtidige inntektsstabilitet og betalingsevne i den pågående arbeidet med å forbedre kreditthåndboken.

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.).

Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til hvordan bruk av kostnadsfaktor for fordeling av husholdningsutgifter kan føre til at kundens kostnader undervurderes. Styret erkjenner at metoden for kostnadsfaktor i visse tilfeller kan øke risikoen for unøyaktig kostnadsfordeling. Det fremgår av styrets svar at banken vil iverksette en prosess for å justere søknadsskjemaet for disse tilfellene.

Finanstilsynet bemerket at banken legger til grunn opplysningene fra kunden vedrørende sikret gjeld, uten å gjennomføre ytterligere verifisering om lånestørrelsen stemmer. Styret bekrefter at sikret gjeld baseres på opplysninger gitt av kunden, men ønsker å fremheve at alle felter i søknadsskjemaet er obligatoriske å fylle ut og at kunden er forpliktet til å bekrefte at de oppgir riktige opplysninger. Etter Finanstilsynets vurdering er det en risiko for at banken overvurderer kundens betjeningsevne ved beregning av kostnader på eventuelle boliglån, dersom det ikke sikres at opplysningene er korrekte.

Finanstilsynet mener, basert på tilgjengelig informasjon fra kunde eller SBL, at banken for flere kunder ikke har inkludert alle relevante utgifter i sine vurderinger. Herunder større kostnader som påvirker betjeningsevnen som for eksempel det totale antallet biler og/eller sekundær-/fritidsbolig. Styret mener at bankens modell for vurdering av betjeningsevne er tilstrekkelig. Styret erkjenner imidlertid at modellen for spesifikke scenarier bør styrkes, og bekrefter at tiltak er iverksatt. Forbedringene vil inkludere en mer nøyaktig vurdering av kostnader knyttet til vedlikehold av eiendom, forbedringer i tilfeller der informasjon fra kunden ikke samsvarer med informasjon som er tilgjengelig i offentlige registre og SBL, gjennomgang av kostnadsfaktorvurderingen, og bufferen for boligkostnader. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Gjeldsgrad

Banken skal ikke yte lån dersom kundens samlede gjeld overstiger fem ganger årsinntekt, jf. utlånsforskriften § 6. Det kom fram under tilsynet at kunden fyller ut informasjon om sikret gjeld i søknadsskjema og at dette legges til grunn i søknadsprosessen. Banken innhenter ikke ytterligere dokumentasjon for å underbygge disse opplysningene, for eksempel gjennom å sammenligne størrelsen på gjelden med opplysninger allerede innhentet gjennom SBL.

Finanstilsynet minner om at det følger av finansavtaleforskriften § 5-1 tredje ledd at kredittysteren på forsvarlig vis skal kontrollere opplysningene som ligger til grunn for kredittvurderingen. Dette gjelder både ved automatisk og manuell behandling. Kredittavtale skal ikke inngås dersom kredittysteren ikke har tilstrekkelig dokumentasjon av opplysninger som ligger til grunn for kredittvurderingen.

Av styrets svarbrev fremgår at banken er i en prosess for å utvikle en løsning som skal bidra til å identifisere sikrede gjeldsposter og dermed inkludere kostnadene relatert til disse i beregninger av betjeningsevne.

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.

Styret er enig i viktigheten av å evaluere mulige interessekonflikter som provisjonsmodellen kan gi opphav til. Styret redegjør for det interne rammeverket, herunder opplæring, rapportering og kontrolltiltak, som skal avhjelpe dette. Videre vises det i svaret blant annet til at det er banken som vurderer låntakers kredittverdighet og lånevilkår. Med bakgrunn i det forannevnte er styret av den oppfatning at bankens gjeldende standard agent- og samarbeidsavtale ikke gir agenten incentiver til å inngå avtale om høyest mulig lånebeløp til høyest mulig rente.

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

Finansavtaleloven

Finansavtaleloven krever blant annet at det skal foretas en grundig vurdering av kundens kredittevnene, jf. § 5-2. Kredittyster har videre avslagsplikt etter § 5-4. Dersom saksbehandlingen er helautomatisert, må foretakene likevel sikre at kravene blir ivaretatt i den automatiserte saksbehandlingen.

Bankens kreditthåndbok ga ingen henvisninger til finansavtaleloven eller hvordan banken har innrettet seg for å ivareta forpliktelsene etter loven, og heller ikke hvordan saksbehandler skulle forholde seg til avslagsplikten ved en manuell vurdering av saken. Dette er særlig relevant ettersom saker som avslås i den automatiske kredittvurderingsprosessen også skal vurderes manuelt. Saksbehandlerne bør ha klare retningslinjer for hvordan en skal vurdere om en sak skal innvilges til tross for dette. Finanstilsynet merker seg at styret mener banken oppfyller finansavtalelovens forpliktelser, men vil sørge for at det innarbeides klare retningslinjer for manuelle beslutninger i forbindelse med planlagt oppdatering av kreditthåndboken.

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 det ble benyttet en automatisk prosess, men uten noen helhetlig vurdering av misligholdet. Styret informerer om at banken innen tredje kvartal i 2025 vil endre sine rutiner slik at varsel om heving sendes etter det tredje uteblitte avdraget, slik at den faktiske hevingen skyves mot det fjerde avdraget. Finanstilsynet merker seg dette, men understreker at det uansett må foretas en helhetlig vurdering før avtalen heves.

Det kom videre frem under tilsynet at banken benyttet et utenlandsk callsenter med inkassotillatelse i hjemlandet, men som ikke har tillatelse til å drive inkassovirksomhet i Norge. Konsekvensen er at virksomheten ikke er underlagt norsk inkassolovgivning og tilsyn. Det vises blant annet til Finanstilsynets retningslinjer; [Telefonisk inkassoverksemnd](#), som blant annet skal forebygge at skyldnere blir utsatt for urimelig påtrykk i forbindelse med inndrivningen. Finanstilsynet har merket seg styrets tilbakemelding om at samarbeidet med den utenlandske tjenesteleverandøren er avsluttet og at banken vil forbedre sine prosesser og kontroller av leverandører for å sikre at alle eksterne partnere som leverer inkassotjenester til banken, til enhver tid, ikke bare ved inngåelse av avtalen, opererer under gyldig tillatelse.

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 og krav fra kunder skal besvares i et skriftlig dokument innen 15 dager, og svarfristen kan bare forlenges i ekstraordinære tilfeller utenfor bankens kontroll. Bankens rutine var å bare besvare skriftlig der kunden ba om det, og det var ikke tatt inn noe i rutinene om hvordan en skal gå fram dersom unntaket skal benyttes. Ettersom klagen Finanstilsynet undersøkte ikke var besvart skriftlig, har ikke Finanstilsynet hatt grunnlag for en ytterligere kontroll av etterlevelsen av reglene for klagebehandling, for eksempel om kunden har fått tilstrekkelig begrunnelse der klagen er avslått og informasjon om mulighet for videre behandling i Finansklagenemnda. Finanstilsynet har merket seg foretakets redegjørelse for oppdaterte rutiner for klagehåndtering med virkning fra 1. januar 2025, og legger til grunn at etterlevelsen av rutinene overvåkes nøye fremover.

Enkeltengasjementer bedriftsmarked

Finanstilsynet kommenterte under tilsynet, med henvisning til enkeltsaker, at bankens ratingmodell for bedriftskunder (BM) ble vurdert å være lite framoverskuende. Banken kommenterte at det er besluttet å utarbeide en forbedret versjon av ratingmodellen og at den nye versjonen etter planen skal være klar ultimo 2026. Styret bekrefter i sitt svarbrev at en ny ratingmodell for bedriftskunder er under utvikling.

Finanstilsynet kommenterte videre at banken ikke gjennomfører sensitivitetsanalyser i sine BM-saker. Spesielt for store BM-kunder påpeker Finanstilsynet at det bør gjennomføres sensitivitetsanalyser for vurdering av risiko, og at saksnotatene tydeligere bør beskrive hvilken risiko banken har. Styret trekker i sitt svar frem korte løpetider, årlig ratingprosess og god sikkerhet som karakteristika for bankens portefølje, men vil i løpet av 2025 vurdere mulighetene for å inkludere sensitivitetsanalyse for de største og mest komplekse bedriftskundene. Finanstilsynet tar banken svar til etterretning.

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 banken sende kopi av dette brevet til revisor.

For Finanstilsynet

Linda Støle Hårstad
seksjonsleder

Ulv E. Aasland
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.