

**FINANSTILSYNET**THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Styret i Nordea Finans Norge AS og Nordea
Finance Equipment AS
Postboks 1166 Sentrum
0107 OSLO

Vår referanse
24/7411
Deres referanse

09.05.2025

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn 25. og 26. september 2024 med Nordea Finans Norge og Nordea Finance Equipment (begge heretter omtalt som foretaket).

Hovedformålet med det stedlige tilsynet var å vurdere foretakets kredittrisiko med tilhørende styring og kontroll knyttet til gjenstandsfinansiering (bil mv.). Det var særskilt oppmerksomhet mot foretakets vurdering av gjeldsbetjeningsevne og vurdering av tapsavsetninger innen personmarkedet. Finanstilsynet vurderte også foretakets behandling av kunder i mislighold og vurderingen av grønne utlånsporteføljer i henhold til taksonomien. Foretakets kredittrisiko med tilhørende styring og kontroll knyttet til gjenstandsfinansiering til foretak (Equipment Finance) ble også vurdert.

Denne tilsynsrapporten bygger på Finanstilsynets foreløpige rapport av 13. januar 2025 og styrets svarbrev av 7. mars 2025.

2 Finanstilsynets oppsummering

Foretakets rammeverk og retningslinjer på kredittområdet vurderes som uoversiktlig og komplekst. I beregning av betjeningsevne under utlånsforskriften, finner Finanstilsynet at foretaket ikke har inkludert alle relevante utgifter for flere av kundene, at inntektsnivået for enkelte kunder er satt for høyt, og at foretaket ikke etterlever dokumentasjonskravet i forskriften.

Tilsynet avdekket også en feil i foretakets systemer for beregning av kundens betjeningsevne ved renteøkning ved søknad om lån, som har medført at en rekke lån er innvilget uten at kunden har betjeningsevne til å håndtere en renteøkning på tre prosentpoeng, eller minst syv prosent rente. Finanstilsynet ser alvorlig på den avdekkede feilen, og vil følge opp foretaket ytterligere.

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

Styring og kontroll

EBA's retningslinjer for intern virksomhetsstyring (EBA/GL/2021/05), jf. direktiv 2013/36/EU (CRD), krever at institusjoner etablerer en strukturert og transparent organisatorisk ramme med klart definerte og dokumenterte ansvarsområder. Paragraf 68 i EBA/GL/2021/05 pålegger ledelsen å

sikre en tydelig organisasjonsstruktur som fremmer effektiv og forsvarlig styring. Videre understreker paragraf 80 behovet for dokumenterte retningslinjer, klare rapporteringslinjer og tydelig intern kommunikasjon for å unngå eller håndtere risikoer. Paragraf 231 fremhever at strategier, retningslinjer og prosedyrer må kommuniseres effektivt til alle relevante ansatte for å sikre enhetlig forståelse og etterlevelse.

Finanstilsynet observerte at bankens styrende dokumenter for kredittprosesser framstår uoversiktlige og komplekse. Retningslinjer for sentrale prosesser beskrives i flere og delvis overlappende dokumenter. Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at kompleksitet i styrende dokumenter kan gjøre vurderingskriterier og prosessbeskrivelser uklare for førstelinjen og dermed vanskeliggjøre både etterlevelse av interne prosedyrer og gjennomføring av etterlevelseskontroller. Finanstilsynet ba om styrets kommentarer, herunder om det gjennomføres ytterligere tiltak for å forenkle og tydeliggjøre styrende dokumenter for kredittprosessen og sikre at dokumentene gir korrekt informasjon. Det fremgår av styrets svarbrev at foretaket har startet et arbeid med å forbedre relevante prosesser og tilhørende interne regler. Flesteparten av disse endringene vil bli implementert i første kvartal 2025. Det fremgår videre at det er etablert en sentralisert enhet som bl.a. vil arbeide videre med klargjøring og forenkling foretakets interne regelverk.

Finanstilsynet observerte at enkelte av foretakenes rammer for kredittrisikoappetitt er vesentlig høyere enn faktiske nivåer i første kvartal 2024. Finanstilsynet reiste spørsmål i foreløpig tilsynsrapport om risikoappetittrammeverket reflekterer foretakets risikoappetitt og om det bør foretas justeringer for å øke rammenes styringsverdi for virksomheten. Styret har i sitt svar redegjort for fastsettelsen av risikorammer, herunder at rammene for foretaket kan være gjenstand for kalibreringer i løpet av året for at de skal reflektere strategi og risikoappetitt.

Finanstilsynet kommenterte i foreløpig tilsynsrapport foretakets kontrollaktiviteter på kredittsaker og reiste spørsmål om det er iverksatt tilstrekkelige tiltak i kredittprosessen som forhindrer at manglende etterlevelse av interne retningslinjer først avdekkes i etterkant av låneinngivelse. På bakgrunn av vesentlige funn i gjennomførte kredittkontroller, mente Finanstilsynet i foreløpig rapport at foretaket burde etablere en systematisk oppfølging av funn og anbefalinger fra de gjennomførte kontrollene for å kunne dokumentere og overvåke kvalitetsutviklingen i kredittprosessen. Styret redegjør i sitt svar for hvordan de løpende kredittkontrollene følges opp i førstelinjen, og at det er en løpende dialog mellom kontrollmiljøene i første og andre linje. Det fremgår videre at det er etablert et system hvor funn og anbefalinger fra andre- og tredjelinjekontroller registreres og følges opp innenfor fastsatte tidsfrister. Styret mener foretakets prosesser, kontrollaktiviteter og oppfølgingssystem er tilfredsstillende, og at det eksisterende kontrollmiljøet dokumenterer forbedringen i kredittarbeidet. Styret skriver at det ble gjennomført en tematisk kredittkontroll i fjerde kvartal 2024, og at endelig rapport fra denne kontrollen er ventet å foreligge innen første kvartal 2025. Finanstilsynet ber om å få oversendt en kopi av endelig rapport fra denne kontrollen.

Finanstilsynet omtalte i foreløpig tilsynsrapport foretakets klassifisering av grønn utlånsportefølje og ESG-vurdering av engasjementer. Finanstilsynet forventer at banken styrker integreringen av ESG-risiko i tråd med CRR3-kravene. Det fremgår av styrets svarbrev at foretakets portefølje vil inngå i Nordeas konsoliderte rapportering, og at Nordea og foretaket vil tilpasse interne regler og prosesser når oppdaterte EBA-retningslinjer blir publisert.

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at foretaket skal ha etablert rapporteringsrutiner slik at styret, ledelse og alle relevante enheter får tidsriktig, korrekt og konsistent rapportering som ledd i overvåkingen og styringen av kredittrisiko, jf. finansforetaksloven § 13-5 og EBA/GL/2020/06 kap. 4.5., og la til grunn at foretaket iverksetter kontroller for å sikre at COREP-rapporteringen er tidsriktig, korrekt og komplett. Finanstilsynet pekte videre i foreløpig rapport på avvik mellom ulike rapporteringer og ba foretaket redegjøre for disse. Styret redegjør i sitt svar for avvikene og tiltak iverksatt for å forenkle og harmonisere data i ulike rapporteringer.

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 etter samme prinsipper i automatiske beslutningsmoduler. En rekke beslutningsregler og stoppårsaker i de automatiske modellene avgjør om en søknad blir innvilget, avslått eller gjenstand for manuell vurdering.

Betjeningsevne og foretakets vurderinger av kundens inntekt

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

Foretaket innhenter kundens inntekt gjennom lønns slipper og skattemelding fra Samtykkebasert lånesøknad (SBL), og kreditthåndboka gir retningslinjer for hvordan foretaket vurderer ulike inntektskategorier. Det fremgår at den automatiske søknadsprosessen ikke aksepterer alle inntektskategorier, og det står beskrevet hvordan en kan vurdere ulike inntektskilder i manuelle vurderinger. I foreløpig rapport påpekte Finanstilsynet at retningslinjene ikke ga noen klar veiledning om hvordan overtid, timebasert arbeid eller store variasjoner i inntekt skal håndteres i vurderingen av betjeningsevne. Det samme gjaldt midlertidige ytelser fra NAV, som for eksempel dagpenger, sykepenger og arbeidsavklaringspenger.

I foreløpig rapport viste Finanstilsynet til en enkeltsak hvor foretaket hadde lagt til grunn en brutto inntekt for medlåntaker som var høyere enn både det annualiserte gjennomsnittet av de siste seks månedene, og inntekten i skattegrunnlaget. Saken illustrerer slik Finanstilsynet ser det utfordringen med automatiske vurderinger som ikke tar tilstrekkelig hensyn til inntektsvariasjoner, og sannsynligheten for at disse fortsetter i lånets løpetid. Det fremkommer av styrets svar at foretaket beregner et gjennomsnitt av lønns slipper og annualiserer disse gjennomsnittene. Metoden vurderes av styret for å være en hensiktsmessig metode som tar hensyn til variabel inntekt, og som også hindrer diskriminering av søkere med variabel lønn.

Finanstilsynet understreker at alle vurderinger i tilstrekkelig grad må hensynta store inntektsvariasjoner, uregelmessige tillegg, og sannsynligheten for at disse fortsetter i lånets løpetid, uavhengig av hvorvidt det gjøres en automatisk eller manuell vurdering. Finanstilsynet legger ellers til grunn at foretaket vil oppdatere sine rutiner og retningslinjer med veiledning om 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.

Under tilsynet redegjorde foretaket for en praksis hvor inntekten til kundens samboer i enkelte tilfeller ble hensyntatt i vurderingen av kundens betjeningsevne og gjeldsgrad. Dersom saken gikk til manuell kontroll fordi kunden ikke hadde tilstrekkelig disponibel inntekt til å betjene gjelden, eller hadde for høy gjeldsgrad, kunne samboers inntekt bli lagt sammen med kundens inntekt i betjeningsevnevurderingen. Kundens samboer ble ikke medlåntaker på lånet, men beregningsgrunnlaget ble høyt nok til at kunden likevel ble ansett for å ha disponibel inntekt, positiv betjeningsevne og godkjent gjeldsgrad.

Det følger av både finansavtaleloven og utlånsforskriften at det er "kundens kredittsevne" og "kundens inntekt" som skal vurderes. Det er ikke anledning til å hensynta andre enn kundens egne inntekter, med mindre vedkommende også er formell medlåntaker på lånet og dermed avtalepart. Denne praksisen medførte en risiko for at foretaket overvurderte kundens inntekt og betjeningsevne, og dermed at kundene fikk innvilget et lån de ikke hadde evne til å betjene.

Dette var tilfellet i en enkeltsak trukket frem av Finanstilsynet i foreløpig rapport. Ved første behandling vurderte foretaket at kunden hadde en negativ disponibel inntekt på 5 969 kroner. Etter å ha inkludert inntekten til kundens samboer, ble positiv disponibel inntekt vurdert til 1 111 kroner, og lånet ble innvilget uten at samboeren var medlåntaker.

Styret opplyser at foretaket har iverksatt tiltak som vil sikre at det kun er låntakers inntekt som blir benyttet. Disse sakene blir behandlet manuelt, og oppdaterte rutiner og retningslinjer vil bli gjennomført i løpet av 1. kvartal 2025. Finanstilsynet tar styret svar til etterretning.

Foretaket beregner kundens netto inntekt ved å trekke skatt fra brutto inntekt hentet fra lønnslipper i SBL. Finanstilsynet kommenterte i foreløpig tilsynsrapport at i tilfeller hvor kunden ikke har oppdatert sitt skattekort, kan skatt være uforholdsmessig lav i SBL. Basert på gjennomgang av en enkeltsak, bemerket Finanstilsynet at dette, uten ytterligere kontroller, kan medføre en overvurdering av betjeningsevne for enkelte kunder og underrapportering av bruk av fleksibilitetskvoten.

Styret har i sitt svar opplyst at foretaket i løpet av 1. kvartal 2025 vil innarbeide den samme skatteberegningsmodellen som benyttes i Nordea Bank for lånesøknader mottatt gjennom distribusjonskanalen bilforhandlere benytter. For øvrige lånesøknader vil foretaket anvende en interimløsning inntil den samme løsningen kan innarbeides også for disse søknadene. Denne interimløsningen vil bli satt i verk i løpet av 1. kvartal 2025, og vil gå ut på at en søknad blir sendt til manuell behandling dersom kundens innrapporterte tall har en skatte-/bruttoinntektsratio som er lavere enn en gitt grense. Finanstilsynet tar styret svar til etterretning.

Betjeningsevne og foretakets 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, boutgifter (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 pekte i foreløpig rapport på at foretakets rutiner og retningslinjer ikke inneholdt noen nærmere oversikt over hvordan foretaket beregner kundens utgifter til livsopphold, eller hvilke satser som benyttes. Under tilsynet ble det opplyst at foretaket benytter SIFOs referansebudsjett for å beregne utgifter til livsopphold. I etterkant av tilsynet oversendte foretaket ytterligere dokumentasjon. I motsetning til hva som ble opplyst under tilsynet, fremkommer det av dette at foretaket ikke har benyttet SIFO-satser, men livsoppholdssatsene fra Forskrift om livsoppholdssatser ved utleggstrekk og gjeldsordning. I sitt svar har styret presisert at den automatiske modellen benyttet satser fra Forskrift om livsoppholdssatser ved utleggstrekk og gjeldsordning, mens SIFO-satser ble benyttet når lånesøknadene er videresendt til manuell behandling.

Livsoppholdssatsene for gjeldsordning og utleggstrekk dekker "nødvendige kostnader til underhold" og er lavere enn satsene i SIFOs referansebudsjett. SIFO beskriver sitt budsjett som "akseptabelt i den forstand at de fleste nordmenn – uansett egen inntekt – kan leve på dette nivået uten å skille seg for mye ut". For satsene som benyttes ved gjeldsordning og utleggstrekk er derimot utgangspunktet at alt som overstiger nødvendige kostnader til underhold, skal benyttes til å nedbetale gjeld, og komme skyldners kreditorer til gode. Forskjellene mellom satsene vil kunne utgjøre flere tusen kroner per måned for en husholdning. Finanstilsynet mener at satsene for gjeldsordning og utleggstrekk er lavere enn normale og gjennomsnittlige kostnader til livsopphold, jf. utlånsforskriftens krav.

I etterkant av det stedlige tilsynet informerte foretaket Finanstilsynet om at beslutningsmotoren er endret, og at f.o.m. 8. oktober 2024 tar beregningen av kundens utgifter utgangspunkt i SIFO-satsene. Finanstilsynet tok foretakets tilbakemelding til orientering og minnet i foreløpig rapport om at betjeningsevnevurderingen 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 ga også uttrykk for at det faktum at foretaket under tilsynet ikke kunne redegjøre for hvilke satser som ble benyttet i vurderingen av kunders betjeningsevne, kunne tyde på at foretaket ikke har hatt tilstrekkelig kontroll over egne rutiner eller hvilke utgifter foretaket har lagt til grunn for sine beregninger etter utlånsforskriften. Styret bekrefter i sitt svar at foretaket innarbeidet Nordea Bank sin løsning for å beregne kundens utgifter med utgangspunkt i SIFO-satsene den 8. oktober 2024. Styret opplyser videre at modellen inkluderer et fast tillegg per voksen per måned, samt et fast tillegg per barn per måned. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Foretaket benytter Huseiernes Landsforening sin bokostnadsindeks for å eie et hus på 120 kvadratmeter i Norge som grunnlag for bokostnader for alle kunder, uavhengig av om kundene eier eller leier. Den benyttede gjennomsnittskostnaden er 8 121 kroner, og inkluderer rentekostnader, energikostnader, vedlikehold, kommunale gebyrer, eiendomsskatt og forsikring. Benyttet sats anvendes også uavhengig av hva kunden eventuelt selv oppgir som bokostnad, eller hvor i landet kunden bor. Ifølge SSB er gjennomsnittskostnaden for å leie i Norge 10 620 kroner i 2023. Finanstilsynet skrev i foreløpig rapport at bruk av en slik sjablong for alle kunder vil kunne føre til at foretaket undervurderer kundens bokostnader og følgelig overvurderer kundens betjeningsevne.

Styret opplyser at foretaket i løpet av 3. kvartal 2025 vil innarbeide Nordea Bank sin modell for beregning av bokostnader. Dersom kunden leier, vil oppgitt leiekostnad anvendes i beregningen. I tilfeller hvor kunden ikke oppgir sin leiekostnad, vil modellen estimere et fast beløp i leiekostnad. Dersom kunden eier boligen, estimerer modellen boligens størrelse basert på husstandens sammensetning og fordeler kostnad per kvadratmeter basert på kostnadene ved å eie bolig fra Huseierne Landsforbund. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

I noen av sakene Finanstilsynet har fått oversendt, ser det ut til at betjeningsevnevurderingen ikke tar høyde for alle relevante utgifter. For eksempel vil kostnader til selve finansieringsobjektet, samt andre kostnadsdrivende eiendeler, som flere biler og boliger, være relevante. Foretaket sendte dokumentasjon som bekreftet at kostnader til bilhold ikke er inkludert i modellens vurdering av betjeningsevne, ettersom foretaket har vurdert at transport- og energikostnadene i Statens innkrevingssentrals livsoppholdssatser kompenserer for kostnader til bilhold.

I en sak beregnet foretaket disponibel inntekt til 6 087 kroner. I vurderingen var kostnader for hold av bilen lånet gjaldt, samt kundens øvrige tre fossilbiler, ikke inkludert. Hadde SIFOs standardsatser for mer enn én bil blitt lagt til grunn, ville disponibel inntekt for denne kunden vært negativ, gitt alle andre forhold likt. I to andre saker bemerket Finanstilsynet at foretaket i den manuelle vurderingen av betjeningsevne inkluderte kostnader til bilhold med en sats per fossilbil som er lavere enn SIFO-satsen.

I én sak eide kunden to boliger og en annen fast eiendom. Det ser imidlertid ut til at kostnader knyttet til mer enn én bolig ikke ble inkludert i vurderingen av kundens betjeningsevne. I en annen sak opplyser kunden at de leier bolig, samtidig som opplysninger fra skattemeldingen indikerer at kunden eier en annen fast eiendom. Etter at samboerens inntekt er lagt til uten at samboeren er medlåntaker, og en bil oppført i skattemeldingen er ekskludert, er kundens disponible inntekt beregnet til 1 111 kroner. Finanstilsynet vurderer det som sannsynlig at også denne kunden ble innvilget lån til tross for negativ disponibel inntekt.

Foretaket bekreftet også i ettersendt dokumentasjon at foretaket ikke har inkludert kostnader til barnehage, AKS (Aktivitetsskolen) eller SFO (Skolefritidsordning) i beregningen av kundens utgifter. Det er Finanstilsynets vurdering at disse kostnadene må inkluderes i vurderingen av kundens betjeningsevne.

Foretaket tok ikke hensyn til alder på barna i husholdningen, men kun antall barn under 18 år. Avhengig av familiesammensetning kan beregningen både gi høyere og lavere levekostnader

sammenlignet med både SIs livsoppholdskostnader og SIFOs referansebudsjett som skiller på barnas alder. Dette kan dermed slå uheldig ut for enkelte kunder.

Styret redegjør i sitt svar nærmere for hvordan foretaket i oktober 2024 har innarbeidet Nordea Bank sine modeller for å kalkulere husholdningsutgifter ved å benytte SIFO-satser basert på sammensetningen av husholdningen og alder på husholdningens medlemmer. Modellen skiller ikke på kjønn, men styret anslår effekten av dette på husholdningsbudsjett for å være minimal. Modellen inkluderer nå også kostnader for barnehage, AKS og SFO. Modellen tar likevel bare høyde for én bil i husholdet, hvor den skiller på elbil og fossilbil. Foretaket utvikler løsninger for å håndtere kundeinformasjon om antall og type biler, samt informasjon om sekundærboliger. Denne funksjonaliteten forventes å bli implementert i 4. kvartal 2025. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Betjeningsevne ved renteøkning

Det følger av utlånsforskriften § 5 første ledd at finansforetaket ikke skal yte lån hvis kunden ikke kan dekke normale utgifter til livsopphold ved en renteøkning på tre prosentpoeng, eller ved minst syv prosent rente.

I foreløpig rapport viste Finanstilsynet til en inkonsistens i terminbeløpet, inkludert renteøkning, mellom lånesøknaden og betjeningsevnevurderingen. I alle de fire stikkprøvene var terminbeløpet, inkludert renteøkning, lavere i vurderingen av betjeningsevne enn det som fremkom i lånesøknaden.

I sitt svar har styret redegjort for at foretaket har identifisert en teknisk feil som har ført til at beregningen av betjeningsevne ved renteøkning for det omsøkte lånet har feilet i kredittmotoren. Problemet avhjelpes midlertidig ved å legge til en minimumsrente på det omsøkte lånet i kredittmotoren, og de underliggende problemene oppgis å være løst 7. mars 2025. I brev av 31. mars 2025 har foretaket redegjort nærmere for feilen og dens konsekvenser etter oppfordring fra Finanstilsynet.

På grunn av feilen er totalt 291 lån godkjent og utbetalt siden 1. juli 2023 til tross for at kunden ikke kan dekke normale utgifter til livsopphold ved en renteøkning på tre prosentpoeng, eller ved minst syv prosent rente. Gitt at disse lånene var blitt registrert og rapportert som utnyttelse av fleksibilitetskvoten, ville foretakets kvartalvise utnyttelse av kvoten ha økt, men fortsatt ha vært innenfor lovens rammer. Foretaket opplyser at de berørte kundene vil bli overvåket nøye, og at foretaket vil initiere dialog med kunden allerede på tidspunktet for første purring 14 dager etter mislighold for å vurdere betalingslettelser.

Finanstilsynet ser alvorlig på feilen og dens konsekvenser, og at foretaket ikke selv har vært i stand til å avdekke feilen. Finanstilsynet anser det nødvendig med ytterligere oppfølging. Finanstilsynets videre oppfølging av foretaket og den aktuelle feilen vil gjøres gjennom en egen, separat sak.

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 lån. For saker som var automatisk vurdert fremkom ikke grunnlag for vurdering av betjeningsevne. Finanstilsynet ba under tilsynet om å få ettersendt grunnlaget for fire av de ti sakene. Dokumentasjonen mottatt inneholdt ikke spesifisering av gjeldstype (for eksempel rammekreditter eller forbrukslån), kredittramme, rente eller løpetid som ble benyttet i betjeningsevneevalueringen. Videre gir foretakets dokumentasjon

ikke tilstrekkelig grunnlag for å verifisere om en økning på 3 prosent, og minimum 7 prosent rente er inkludert i betjeningsevnevurderingen.

Som påpekt under tilsynet mottok Finanstilsynet også mangelfull dokumentasjon i forkant av tilsynet på saksbehandlernes vurderinger i saker som var gjenstand for manuell behandling. Under tilsynet var det også noe uklart hvordan saksbehandler skal dokumentere nye vurderinger, samt eventuelle endringer i lånesøknaden.

Manglende dokumentasjon svekker muligheten for å etterprøve at vurderingene er forsvarlige og i samsvar med regelverket. Finanstilsynets vurdering i foreløpig rapport var derfor at foretaket ikke etterlever dokumentasjonskravet i utlånsforskriften.

I sitt svar har styret redegjort for at mer detaljert informasjon om vurderingen av betjeningsevne nå er synlig for saksbehandlerne. Dette nye grensesnittet ble tatt i bruk i slutten av desember 2024. I løpet av 1. kvartal 2025 vil foretaket også oppdatere sin kreditthåndbok med klarere retningslinjer for hvordan alle opplysninger som ikke fremkommer av SBL må dokumenteres. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning, og legger til grunn at foretaket fremover vil etterleve utlånsforskriftens dokumentasjonskrav.

Gjeldsgrad

Finansforetaket skal ikke yte lån dersom kundens samlede gjeld overstiger fem ganger årsinntekt, jf. utlånsforskriften § 6. Foretaket benytter informasjon fra SBL for å hente opplysninger om størrelsen på kundenes boliggjeld for slik å kunne beregne gjeldsgrad.

Skattemeldingen vil vise størrelsen på boliggjelden ved årsskiftet. Lån som er tatt opp samme år som kunden søker gjenstandsfinansiering blir ikke medberegnet i kundens samlede gjeldsgrad. Det ble opplyst under tilsynet at dersom kunden oppgir lånebeløp som avviker fra skattemeldingen i lånesøknaden, blir dette vurdert av saksbehandler dersom kunden går til manuell vurdering. Dersom det ikke er noen stoppårsaker, legges lånenivået for forrige år til grunn for beregning av gjeldsgrad. Dette kan føre til at ny gjeld eller endringer i eksisterende lån ikke blir fanget opp i vurderingen. Manglende verifisering av SBL-data kan dermed medføre at foretakets beregning av kundens totale gjeldsbelastning blir feil.

Styret anerkjenner risikoen for at SBL-data er utdatert, og opplyser at foretaket vil utvikle funksjonalitet for å verifisere SBL-data opp mot informasjon oppgitt av kunden. Utviklingen vil kreve betydelige ressurser, og styret forventer å ferdigstille utviklingen i løpet av 4. kvartal 2025. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Bruk av fleksibilitetskvoten

Det følger av utlånsforskriften § 17 at finansforetak kan yte lån som ikke oppfyller ett eller flere av vilkårene i § 5 om betjeningsevne og § 6 om gjeldsgrad, for inntil 10 prosent av verdien av innvilgede lån med pant i andre eiendeler enn bolig hvert kvartal. Finansforetaket skal fastsette rammer og retningslinjer for innvilgelse av lån.

Det er Finanstilsynets vurdering at foretakets tidligere praksis med å hensynta inntekten til en kundes samboer, uten at vedkommende regnes som medlåntaker, har innebåret en risiko for at lån innvilges på feil grunnlag. Dette gjelder både foretakets beregning av betjeningsevne og gjeldsgrad. Praksisen har også medført en risiko for omgåelse av foretakets egne retningslinjer for bruk av fleksibilitetskvoten, og for underrapportering av det som egentlig er å anse som kreditter som avviker fra utlånsforskriftens krav.

I sitt svar gir styret uttrykk for at foretaket likevel anser sin rapportering av utnyttelse av fleksibilitetskvoten for å være korrekt. Finanstilsynet opprettholder sin vurdering av at foretakets tidligere praksis har medført en risiko for omgåelse av foretakets egne retningslinjer for bruk av fleksibilitetskvoten, og for underrapportering av utnyttelsen av fleksibilitetskvoten.

Finansavtaleloven

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

Foretakets kreditthåndbok viser til finansavtalelovens § 5-4, men det fremgår ikke av rutinen hvordan foretaket har innrettet seg for å ivareta dette kravet, og heller ikke hvordan saksbehandler skal forholde seg til dette ved manuell vurdering av saken. Finanstilsynet merker seg styrets opplysning om at normen er å gi avslag på søknader hvor kunden ikke har tilstrekkelig betjeningsevne, men at foretaket vil oppdatere sine rutiner og retningslinjer i løpet av 1. kvartal 2025 i tråd med Nordea Bank sin kreditthåndbok, med en klarere henvisning til anvendelse av § 5-4.

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 foretaket 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. Det vil vanligvis være to utestående terminer på tidspunktet for varsel om heving. Styret opplyser i sitt svar at foretaket vil endre sine rutiner slik at det kreves minimum tre utestående terminer før foretaket eventuelt hever avtalen. Finanstilsynet merker seg dette, men understreker at det uansett må foretas en helhetlig vurdering av misligholdet før avtalen heves.

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 foretaket. Denne oppfølgingen er viktig i foretakets arbeid med å utvikle og forbedre kundebehandlingen, samt avdekke eventuelle feil og mangler i egne rutiner og retningslinjer. Foretaket hadde ingen rutiner eller retningslinjer for en slik systematisk oppfølging, og det fremkom heller ikke hvordan foretaket sikrer at eventuelle interessekonflikter blir identifisert og avgrenset.

Klager og krav fra kunder skal besvares i et skriftlig dokument innen 15 dager, og svarfristen kan bare forlenges i ekstraordinære tilfeller utenfor foretakets kontroll. Foretaket hadde ingen rutiner for å sikre at klageren får en skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt, eller for hvordan en skal gå fram dersom unntaket skal benyttes.

I behandlingen av klagen må foretaket også innhente all relevant informasjon, kommunisere med et klart og tydelig språk, begrunne avgjørelser på klager som ikke får fullt medhold, samt gi kunden informasjon om sin klageadgang i en klagenemnd når kunden ikke får fullt medhold. Disse retningslinjene fremkom ikke av foretakets rutine.

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 når klagen er løst eller 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.

Finanstilsynet merker seg at styret opplyser at foretaket har påbegynt arbeidet med å oppdatere sine rutiner, og at dette arbeidet forventes ferdigstilt i løpet av 2. kvartal 2025. Finanstilsynet legger til grunn at foretaket innarbeider endringer som korrigerer samtlige feil og mangler påpekt av Finanstilsynet.

Finanstilsynets stikkprøvekontroll av kundeklager behandlet i Finansklagenemnda avdekket også brudd på foretakets egne rutiner for klagebehandling. I en av klagene ble saken avvist fra behandling hos Finansklagenemnda som følge av at kunden feilaktig hadde krysset av for at saken hadde vært behandlet av forliksrådet/domstolen eller namsfogden. Kundens opprinnelige klage til foretaket var ikke blitt behandlet av foretaket, og ble heller ikke besvart eller fulgt opp ytterligere av foretaket i etterkant av avvisningen fra Finansklagenemnda.

Finanstilsynet merker seg at styret opplyser at rutinen for behandling av klager som behandles av Finansklagenemnda er oppdatert med virkning fra januar 2025, og legger til grunn at etterlevelsen av rutinene overvåkes nøye fremover.

Ivaretagelse av kundenes interesser

Slik Finanstilsynet forstår det, benytter foretaket 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 det er foretaket som endelig vurderer låntakers kredittverdighet og lånevilkår. Videre at provisjonen er i samsvar med markedspraksis, og det påpekes at vilkårene for kunden må være konkurransedyktige.

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 ber om å få oversendt en kopi av endelig rapport fra den tematiske kredittkontrollen i fjerde kvartal 2024.

Finanstilsynet vil i etterkant av tilsynet følge opp foretaket og den avdekkede feilen i beregningen av betjeningsevne ved renteøkning gjennom en egen, separat sak.

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.