FINANSTILSYNET
THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Styret i SVEA BANK AB NUF
Postboks 2220 Sentrum
7412 TRONDHEIM

Vår referanse
26/2405
Deres referanse

12.11.2026

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet har gjennomført stedlig tilsyn med Svea Bank AB NUF (heretter omtalt som banken), forretningsområde Personmarked (PM). Formålet med tilsynet var å vurdere bankens kredittprosess, kredittvurderinger og håndtering av forbrukervern innenfor forretningsområdet PM. Det ble rettet særskilt oppmerksomhet mot produktet forbrukslån, og bankens vurdering av kunders betjeningsevne. Det ble også sett på bankens bruk og oppfølging av låneformidlere, samt bankens behandling av kundeklager. Det stedlige tilsynet ble gjennomført 29. april 2026 i bankens lokaler i Oslo.

Denne tilsynsrapporten bygger på Finanstilsynets foreløpige rapport fra 27. august 2026 og bankens kommentar til denne fra 24. september 2026.

2 Finanstilsynets oppsummering

Finanstilsynet mener at banken må styrke sine rutiner, retningslinjer og dokumentasjon knyttet til kredittbevilgningsprosessen. Som en del av dette arbeidet må banken blant annet etablere nærmere rutiner og retningslinjer for vurdering av låntakers faste og variable inntekter, samt sikre at modellen for betjeningsevnevurdering hensyntar alle nødvendige og relevante utgifter. Dette omfatter blant annet et tillegg for utgifter som ikke ligger inne i referansebudsjettet, som utgifter til barnehage, skolefritidsordning og motorvogner, og samtlige boligrelaterte utgifter når låntaker eier bolig.

Finanstilsynet forventer videre at banken i større grad dokumenterer saksbehandlers vurderinger i lånesakene.

Finanstilsynet mener også at banken må endre sin praksis når det gjelder tidspunktet for kredittvurdering og tilbud om kreditt. Banken må også oppdatere hevingsklausulen i sine standardavtaler.

Finanstilsynet mener det er behov for enkelte forbedringer i bankens rutiner for behandling av kundeklager og etterlevelsen av disse, samt at banken må styrke oppfølgingen av finansagenter.

Banken har i sine kommentarer til den foreløpige rapporten i det vesentlige sluttet seg til Finanstilsynets vurderinger, og opplyst at arbeidet med å rette opp de påpekte forholdene er igangsatt. Etter bankens plan skal nødvendige forbedringstiltak være gjennomført innen utgangen av 2026.

Revierstredet 3
Postboks 1187 Sentrum
0107 Oslo

Telefon 22 93 98 00
post@finanstilsynet.no
finanstilsynet.no

Saksbehandler
Vilde Bertheussen Moe
Dir. tlf. 22 93 98 00

3 Finanstilsynets vurderinger

3.1 Overordnet

Banken har vært en filial av Svea Bank AB siden 2022. Kredittproduktene som tilbys av den norske filialen i privatmarkedet forvaltes av produktområdene Svea Direkte og Payments, hvor forbrukslån omfattes av produktområdet Svea Direkte.

3.2 Kredittbevilgningsprosessen

3.2.1 Rutiner, rammeverk og dokumentasjon

Et finansforetak skal organiseres og drives på en forsvarlig måte. Foretaket skal ha hensiktsmessige retningslinjer og rutiner for å identifisere, styre, overvåke og rapportere risiko foretaket er, eller kan bli, eksponert for, jf. finansforetaksloven § 13-5 første ledd. Den europeiske banktilsynsmyndigheten (EBA) har utarbeidet retningslinjer knyttet til innvilgelse og overvåkning av lån (EBA/GL/2020/06) og Finanstilsynet har videre spesifisert retningslinjene i sin modul for kredittrisiko.

Utlånsforskriften § 4 krever videre at finansforetak skal dokumentere at lån er innvilget på bakgrunn av en forsvarlig kredittvurdering, med utfyllende informasjon om kundens inntekt og samlede gjeld. I punkt 94 i EBAs retningslinjer om innvilgelse og overvåkning av lån (EBA/GL/2020/06) fremkommer det at banken skal dokumentere all informasjon og data som ligger til grunn for innvilgelsen av lånet. Dette inkluderer dokumentasjon av bankens handlinger og vurderinger i saken. Dokumentasjonen må lagres i et tilgjengelig format som gjør at tilsynsmyndigheten enkelt kan sette seg inn i saken.

Banken har ikke en kredittthåndbok eller annen samlet og systematisk dokumentasjon av rutiner og retningslinjer for produktområdet forbrukslån. Der banken har skriftlige rutiner eller retningslinjer for kredittbevilgningsprosessen, finnes disse i ulike dokumenter for kredittpolicy eller i en arbeidsmanual. For produktområdene boliglån og Payments er det derimot utarbeidet egne kredittthåndbøker.

Kredittpolicy-dokumentene fremstår etter Finanstilsynets vurdering som overordnede styringsdokumenter på konsernnivå, og ikke som operative rutiner og retningslinjer egnet for saksbehandling i kredittbevilgningsprosessen. Bankens arbeidsmanual inneholder enkelte retningslinjer og krav for hvem som kan få lån, men fremstår ellers mer som en operativ veiledning for hvordan saksbehandler skal navigere i bankens saksbehandlingssystem gjennom kredittbevilgningsprosessen. Manualen gir i begrenset grad føringer for de konkrete kredittfaglige vurderingene som skal foretas, herunder vurdering av inntekts- og utgiftsgrunnlag.

Finanstilsynets gjennomgang av kredittsaker viser etter Finanstilsynets mening at sakene bærer preg av at banken ikke har dekkende rutiner og retningslinjer for kredittbevilgningsprosessen, og at foreliggende rutiner og retningslinjer er for lite tilgjengelige og anvendelige for en saksbehandler. Dette materialiserer seg gjennom at viktige vurderinger av for eksempel inntekt og utgifter ikke gjennomføres i sakene. I tillegg viser gjennomgangen at de vurderingene saksbehandler faktisk gjør i for liten grad dokumenteres i sakene.

Finanstilsynet mener at banken må sikre hensiktsmessige rutiner og retningslinjer for kredittbevilgningsprosessen, som kan gi praktisk veiledning og føringer for saksbehandlerne. Saksbehandlers vurderinger må også i tilstrekkelig grad dokumenteres i den enkelte sak, slik at beslutningsgrunnlaget er etterprøvbart.

3.2.2 Betjeningsevne – inntekter

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 denne. Videre følger det av EBA sine retningslinjer for innvilgelse og overvåkning av lån (EBA/GL/2020/06) punkt 103, at når det er nødvendig, spesielt i tilfeller hvor låntaker er selvstendig næringsdrivende eller har sesongbasert eller annen uregelmessig inntekt, bør foretaket gjøre rimelige undersøkelser og ta rimelige grep for å verifisere informasjonen i forhold til tilbakebetalingsevne.

Banken innhenter i første omgang kun informasjon om låntakers inntekt fra låntaker og Experian, og senere lønnslipper og skattemelding fra samtykkebasert lånesøknad (SBL). På lønnslipper vil fastlønn fremkomme, samt variable tillegg og overtid. Banken har derimot ingen rutiner eller retningslinjer som gir klar veiledning om hvordan overtid, timebasert arbeid eller store variasjoner i inntekt skal håndteres i vurderingen av betjeningsevne. For midlertidige ytelser fra NAV, som for eksempel dagpenger, sykepenger og arbeidsavklaringspenger, er dette kun kort nevnt i arbeidsmanualen.

Finanstilsynets gjennomgang av kredittsaker viste flere tilfeller av mangelfulle inntektsvurderinger. I en rekke saker stammer en vesentlig del av inntektsgrunnlaget fra kundens egne selskaper. Her er det lagt til grunn et inntektsnivå som overstiger inntekten som fremgår av skattemeldinger for tidligere år. Bakgrunnen for avvikene er i begrenset grad kommentert i vurderingene. Videre inneholder sakene i liten grad vurderinger av hvorvidt inntekten er stabil over tid og av kundens evne til å opprettholde inntekten.

Mangelfull vurdering og dokumentasjon av inntektsgrunnlaget svekker beslutningsgrunnlaget for å fastslå kundens betjeningsevne. Dette gjelder særlig der inntekten i hovedsak stammer fra kundens egne selskaper, og hvor inntekten kan være avhengig av utviklingen i selskapene og dermed usikker.

Videre viser gjennomgangen av enkeltsaker at bonus og overtidsinntekter i enkelte tilfeller er inkludert i grunnlaget for beregning av betjeningsevne. Det fremgår ikke av dokumentasjonen i sakene at rådgiver har vurdert hvorvidt denne inntekten er stabil og varig over tid.

Fravær av retningslinjer for håndtering av variabel inntekt innebærer at vurderingen overlates til den enkelte rådgivers skjønn. Dette kan svekke konsistensen i kredittpraksisen. Bonus og overtidsbetaling kan variere betydelig over tid og vil normalt ha lavere forutsigbarhet enn fast lønn. Dersom slik inntekt uten videre legges til grunn, kan betjeningsevnen overvurderes. Finanstilsynet forventer at banken etablerer tydeligere rammer for vurdering av variable inntekter og styrker dokumentasjonen i denne delen av kredittprosessen.

For låntakere med leieinntekt viste Finanstilsynets gjennomgang av kredittsaker at det i betjeningsevnevurderingen var lagt til grunn leieinntekter for ti måneder, selv om banken opplyste at det normalt legges til grunn elleve måneders leieinntekter, og at tolv måneder også kan benyttes etter en nærmere vurdering. Banken har imidlertid ingen retningslinjer som gir klar veiledning om hvilke leieinntekter som skal hensyntas, hvordan disse skal vurderes, eller hvor mange måneder som tas med i beregningen.

Finanstilsynets gjennomgang av kredittsaker viste også at leieinntekt i stor grad ble lagt til grunn i inntektsvurderingen, uten at det fremgår nærmere vurderinger av sakene. I en sak har låntaker signert leiekontrakten som både utleier og leietaker, og leier ut egen, privat eiendom til sin egen næringsvirksomhet. I en annen sak er leiekontrakten en tidsbestemt leieavtale på totalt fem måneder, som utløper under to måneder etter at lånet er utbetalt. Også leieavtalen i en tredje sak er en tidsbestemt leieavtale. I en annen sak er det hensyntatt leieinntekter fra et familiemedlem der faktisk innbetalt leie er lavere enn både det kontrakten og inntektsgrunnlaget benyttet i betjeningsevnevurderingen tilsier. Det er ikke dokumentert at saksbehandleren har foretatt noen vurdering av om leieinntekten er stabil og reell i noen av sakene.

Finanstilsynet mener at banken må innarbeide vurderinger av samtlige inntekter i rutiner og retningslinjer for kredittvurderinger.

3.2.3 Betjeningsevne – 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. 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. Dette fremkommer av Finanstilsynets veiledning "Praksis for lån til forbrukere" av 20. desember 2024. 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.).

Banken opplyste at SIFOs referansebudsjett legges til grunn i betjeningsevnevurderingen ved usikret kreditt, men at banken ikke inkluderer noe tillegg for å hensynta utgifter som ikke ligger inne i referansebudsjettet. Banken har heller ingen rutiner for å sikre at egne satser er oppdatert i tråd med SIFOs satser. Finanstilsynet forventer at banken oppretter rutiner som sikrer at satsene følger SIFOs oppdateringer, og at banken tar i bruk et tillegg som anses tilstrekkelig og realistisk.

Banken vurderer heller ikke særlige utgifter for låntakere som eier bolig. Finanstilsynet mener banken må oppdatere sine rutiner og retningslinjer slik at banken hensyntar samtlige relevante boutgifter i betjeningsevnevurderingen, slik som kommunale utgifter, strøm, forsikring, vedlikehold, eiendomsskatt og eventuelt fellesutgifter.

Banken opplyste videre at låntaker oppgir antall barn i sin søknad, og at dette kontrolleres mot Infotorg (Folkeregisteret). Eventuelle utgifter til barnehage og skolefritidsordning må legges til manuelt av saksbehandler. Dette er imidlertid ikke nedfelt i bankens skriftlige rutiner og retningslinjer. I Finanstilsynets gjennomgang av mottatte kredittsaker forelå det heller ingen dokumentasjon på gjennomførte kontroller mot Infotorg. Videre inneholder ingen av sakene, hvor låntaker hadde ett eller flere barn, kostnader for barnehage og skolefritidsordning. Finanstilsynets vurdering er at banken må sikre tilstrekkelig dokumentasjon av gjennomførte kontroller og vurderinger, samt oppdatere rutiner og retningslinjer slik at disse inkluderer alle relevante utgifter tilknyttet låntakers barn.

Låntaker oppgir også antall biler i sin søknad, og banken opplyste at dette kontrolleres mot skattemeldingen, Brønnøysundregistrene og Infotorg (Statens vegvesen sitt nasjonale kjøretøyregister). I kredittsakene Finanstilsynet har gått gjennom foreligger det ingen dokumentasjon på gjennomført kontroll av antall biler mot kjøretøysregisteret, og i flere av sakene mangler det dokumentasjon på saksbehandlers vurderinger av informasjonen fra kildene. I flere av sakene er det lagt til grunn færre biler enn det som fremkom i bankens kilder, med mangelfull eller manglende begrunnelse. Etter Finanstilsynets vurdering understreker disse funnene behovet for tilstrekkelig dokumentasjon av bankens kontroller og vurderinger, samt tydeligere rutiner og retningslinjer for saksbehandlers vurderinger av kundens utgifter.

Banken innhenter heller ikke informasjon om rentesats, løpetid eller øvrige detaljer tilknyttet annen, sikret gjeld eller studielån. Banken opplyser at det i stedet benyttes sjablongsatser for både rente og løpetid. Dette til forskjell fra boliglån, hvor banken innhenter rentesats og løpetid tilknyttet annen, sikret gjeld eller studielån direkte fra kunden. Denne praksisen medfører en risiko for at banken undervurderer kundens utgifter. Der informasjonen allerede er tilgjengelig gjennom bankens egne systemer, eller det foreligger lovfestet løpetid, forventer Finanstilsynet at denne informasjonen legges til grunn. Etter Finanstilsynets vurdering bør banken, på samme måte som for boliglån, innhente konkret informasjon om rentesats og løpetid også for annen, sikret gjeld og studielån.

Oppsummert mener Finanstilsynet at banken må oppdatere sin modell på en rekke punkter slik at den hensyntar alle nødvendige og relevante utgifter for låntaker. Banken må videre foreta en gjennomgang av egne rutiner og retningslinjer, slik at disse gjenspeiler bankens modell, og videre sikre at disse benyttes som grunnlag for saksbehandleres behandling av lånesøknader.

3.2.4 Kundens krav og behov

Det følger av finansavtaleloven § 3-1 tredje ledd, første og tredje punktum at banken skal identifisere kundens krav og behov på grunnlag av opplysninger innhentet fra kunden før avtale inngås, og at tilbud og anbefalinger skal være i samsvar med dette. Videre følger det av fjerde punktum at banken etter behov skal veilede kunden i valget mellom de ulike produktene og tjenestene som tilbys.

I en av kredittsakene Finanstilsynet har gjennomgått, har en låntaker fått innvilget og utbetalt et forbrukslån på ca. 200 000 kroner med en effektiv rente på over 18 prosent etter å ha opplyst at lånet skulle benyttes privat som "buffer". I saken ligger et notat fra saksbehandler som har hatt en samtale med låntaker om privat forbruk. Her fremgår det at låntaker har søkt om lån uten annet formål enn å ha en buffer.

Finanstilsynet stiller spørsmål ved bankens behandling i saken, og hvorvidt banken har vurdert om et relativt stort forbrukslån med høy rente, er i låntakers interesse.

I samme sak er navnet som fremkommer i e-postene fra kunden ikke det samme som navnet på låntaker. Finanstilsynet kan likevel ikke se at banken har gjort noen nærmere vurdering eller iverksatt noen tiltak for å bekrefte låntakers identitet. Finanstilsynet minner om bankens ansvar for å blant annet verifisere kontaktopplysninger og identitet, for å forebygge og avdekke svindelforsøk.

Finanstilsynet mener at banken må ha rutiner og retningslinjer for å sikre at banken overholder sitt ansvar etter finansavtaleloven § 3-1 tredje ledd.

3.2.5 Tidspunkt for kredittvurdering og signering av låneavtale

3.2.5.1 Rettslig grunnlag

Finanstilsynet har vurdert bankens praksis med å gi kunder tilbud om kreditt før banken har foretatt en nærmere vurdering og kontroll av opplysninger.

Det følger av finansavtaleloven § 5-2 første ledd, første setning at kredittyteren skal foreta en grundig vurdering av kundens kredittevne før det inngås en kredittavtale. Videre følger det av andre ledd at kredittvurderingen skal foretas på grunnlag av tilstrekkelige og relevante opplysninger som er tilgjengelige om kundens inntekt, eiendeler, utgifter og andre økonomiske forpliktelser, og at banken om nødvendig skal innhente opplysningene fra gjeldsinformasjonsforetak, kunden selv, relevant databasesøk eller annen relevant kilde. Bestemmelsen utfylles av finansavtaleforskriften § 5-1 tredje ledd, som fastslår at banken på forsvarlig vis skal kontrollere opplysningene som ligger til grunn for kredittvurderingen, og at kredittavtale ikke skal inngås dersom banken ikke har tilstrekkelig dokumentasjon av opplysninger som ligger til grunn for kredittvurderingen.

Etter § 5-3 plikter kredittyter i forbindelse med innhenting av opplysninger fra kunden "å opplyse om at kundens fremlegging av opplysninger eller nødvendig dokumentasjon er en forutsetning for kredittvurderingen og tilbudet som eventuelt gis til kunden. Det skal også opplyses om at dersom det senere påvises at kunden bevisst har tilbakeholdt eller forfalsket opplysninger eller nødvendig dokumentasjon, har kredittyteren rett til å heve avtalen etter § 3-51 første ledd bokstav a." Det følger imidlertid av § 5-5 tredje ledd at kredittyteren ikke kan heve eller endre kredittavtalen til skade for kunden med den begrunnelse at kredittvurderingen ikke er gjennomført korrekt, med mindre feilen skyldes forhold på kundens side og gir kredittyteren rett til å heve avtalen etter § 3-51.

Pliktene etter § 5-2 må sees i sammenheng med de alminnelige pliktene som følger av § 3-1. Etter første ledd skal tjenesteyteren blant annet opptre ærlig, redelig, profesjonelt og faglig forsvarlig. Etter annet ledd skal kunden få de opplysningene som er nødvendige for å kunne forstå, overveie og sammenligne tilgjengelige tilbud. Opplysningene skal være klare og ikke villedende. Videre følger det av tredje ledd at tjenesteyteren før avtaleinngåelsen skal identifisere kundens krav og

behov på grunnlag av opplysninger innhentet fra kunden, herunder opplysninger om kundens økonomiske situasjon i den utstrekning dette er relevant. Tilbud og anbefalinger skal være i samsvar med kundens krav og behov.

3.2.5.2 Faktiske forhold

Banken opplyser at omtrent 90 prosent av bankens søknader om forbrukslån kommer fra bankens finansagenter. I et slikt tilfelle mottar banken en forespørsel fra en agent, hvoretter banken samme minutt iverksetter en helautomatisk prosess med kontroll av kredittopplysninger, gjeldsregisteret og den informasjonen agenten har oversendt. Basert på denne informasjonen sender banken et foreløpig tilbud til agenten. Dersom kunden velger tilbudet fra banken, blir det umiddelbart sendt en kredittavtale til kunden for signering, samt en lenke hvor kunden gir samtykke til at banken innhenter nærmere opplysninger fra blant annet skattemyndighetene om inntekt, formue og gjeld (SBL). Banken opplyser at kundens samtykke til SBL er nødvendig for å kunne gå videre med søknaden og eventuelt foreta utbetaling, men at signering av den oversendte kredittavtalen på dette tidspunktet ikke er obligatorisk.

Den oversendte kredittavtalen inneholder følgende formulering: “Det er en forutsetning for avtalen at du gir korrekt informasjon. Om det viser seg at du bevisst eller ubevisst har holdt igjen informasjon, eller forfalsket opplysninger av betydning for kredittvurderingen, har Svea rett til å heve avtalen.” Hvis kunden samtykker til SBL, foretar banken en ny vurdering og kontroll av tidligere opplysninger før utbetaling skjer. Basert på utfallet av den nye vurderingen, sendes enten lånet til utbetaling, eller så endrer eller hever banken det allerede presenterte lånetilbudet, eventuelt den signerte kredittavtalen.

3.2.5.3 Finanstilsynets vurdering

Det følger av lovens ordlyd at en grundig kredittvurdering må gjennomføres før kredittavtalen inngås. En kredittvurdering er grundig først når den bygger på tilstrekkelige og relevante opplysninger som er tilgjengelige om kundens inntekt, eiendeler, utgifter og andre økonomiske forpliktelser, og når disse opplysningene er forsvarlig kontrollert. Det foreligger ikke noe krav om at lånedokumentene er signert eller at kreditten er utbetalt for at kredittavtalen skal anses bindende for kredittgiver. Etter Finanstilsynets vurdering må derfor kredittvurderingen være gjennomført før kunden får et tilbud om kreditt til signering.

Formålet med kredittvurderingsplikten underbygger også en slik forståelse av lovens ordlyd. Dersom kun en begrenset del av opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre en grundig kredittvurdering kontrolleres i forkant av lånetilbudet, og øvrige tilgjengelige kilder først kontrolleres etter at kunden har akseptert lånetilbudet, og kanskje også innrettet seg etter dette for eksempel ved å inngå en bindende kjøpsavtale, vil dette langt på vei undergrave formålet med kredittvurderingen.

En slik praksis vil etter Finanstilsynets mening også svekke låntakers grunnlag for å sammenligne ulike tilbud og foreta et tilstrekkelig opplyst valg av tilbyder og vilkår. Dersom låntaker, som binder seg til avtalen, risikerer at kredittavtalen endres i etterkant av avtaleinngåelsen, har låntaker ikke et reelt og pålitelig sammenligningsgrunnlag for sitt valg. Låntaker risikerer dermed å velge en bank som i realiteten tilbyr dårligere vilkår enn konkurrerende banker.

Praksisen svekker også långivers mulighet til å oppfylle sine plikter etter finansavtalelovens § 3-1. Långivers lojalitets- og veiledningsplikter etter denne bestemmelsen er avhengig av at det innhentes tilstrekkelige opplysninger før tilbudet gis.

Finanstilsynets vurdering er at finansavtaleloven er til hinder for at kredittyter kan gi et tilbud om kreditt, i påvente av en fullstendig kredittvurdering av kunden.

Finanstilsynet bemerker også at hevingsklausulen i bankens kredittavtale, som gir banken adgang til å heve lånetilbudet dersom kunden ubevisst har tilbakeholdt opplysninger, ikke er i samsvar med hevingsadgangen etter finansavtaleloven § 5-5, se § 3-51. Som nevnt

kan avtalen bare heves eller endres til skade for kunden dersom kunden bevisst har tilbakeholdt eller forfalsket opplysninger eller nødvendig dokumentasjon. Klausulen er også i strid med opplysningsplikten etter § 5-3, se ovenfor. Finanstilsynet kan uansett ikke se at forbeholdet i klausulen vil omfatte ethvert tilfelle av feilopplysninger fra låntakers side. Ett praktisk eksempel er der låntaker på spørsmål om størrelsen på sin inntekt, i god tro oppgir en inntekt som inkluderer en rekke variable tillegg som overtid, bonus og/eller provisjoner, og hvor bankens rutiner tilsier en mer nøktern vurdering av enkelte av inntektskildene. Banken vil i et slikt tilfelle etter Finanstilsynets vurdering ikke ha tilstrekkelig grunnlag i den nevnte hevingsklausulen til å påberope seg heving eller endring.

Oppsummeringsvis mener Finanstilsynet at banken må endre avtaleinngåelsesprosessen slik at kunden ikke gis tilbud om kreditt før banken har ferdigstilt en grundig kredittvurdering og forsvarlig kontrollert alle opplysninger som ligger til grunn for denne i samsvar med finansavtaleloven § 5-2 og finansavtaleforskriften § 5-1 tredje ledd. Banken må også endre hevingsklausulen i kredittavtalen i samsvar med finansavtaleloven § 3-51.

3.3 Finansagenter

En finansagent er långivers medhjelper, og handler på vegne av finansforetaket det representerer. Det er finansforetakets ansvar å påse at deres agenter opptrer i samsvar med foretakets egne plikter. Finansforetaket er fullt ut ansvarlig for finansagentens virksomhet for foretaket, jf. finansforetaksloven § 13-4 tredje ledd. Finansforetaket er ansvarlig for hvordan agentene selger og gir råd om produktene og for å dokumentere hvordan den forberedende saksbehandlingen har foregått hos agentene.

På tidspunktet for det stedlige tilsynet hadde banken 18 agenter. Om lag 89 prosent av alle nye avtaler om forbrukslån i 2025 ble initiert via elleve av disse agentene. Banken har dermed i stor grad utkontraktert markedsføringen og innledende deler av kundebehandlingen til agentene. I etterkant av tilsynet er antall agenter redusert til 14, og banken opplyser at ytterligere reduksjon er under vurdering.

Finanstilsynet har fått oversendt bankens rutinebeskrivelse for oppfølging av finansagenter. Rutinen ble etablert i mars 2026. Banken har tidligere ikke hatt skriftlige rutiner for oppfølging av agentene. Ettersom rutinene er nyetablerte, har ikke Finanstilsynet hatt anledning til å vurdere hvordan disse fungerer eller er fulgt opp i praksis.

Finanstilsynets generelle inntrykk av rutinebeskrivelsen er at banken har satt av for lite ressurser til oppfølging av agentene. Finanstilsynet understreker at banken skal føre kontroll med, og er ansvarlig for, samtlige agenter. Rutinene er videre lite konkrete når det gjelder hvordan, når og hvor ofte ulike kontrollaktiviteter skal foregå. Dette gjelder særlig beskrivelsene av hvordan banken vil føre kontroll med agentenes markedsføring, kundebehandling og provisjonsordninger. Bankens store salgsvolum via agenter indikerer at disse står for en betydelig del av bankens kundedialog. Finanstilsynet mener rutinebeskrivelsene må oppdateres slik at det stilles krav til dokumentasjon av den forberedende behandlingen i agentleddet og ut mot kunden, herunder at det stilles krav om dokumentasjon av samtalene og at referater blir arkivert på enkeltsakene.

I bankens standardmal for agentavtaler fremgår det at *markedsføringstiltak skal godkjennes av Svea i forkant* og videre at *generell markedsføring av produktet må ikke godkjennes av Svea, men skal følge gjeldende regelverk og det er Agentens ansvar at dette blir fulgt.* Finanstilsynet bemerker at banken er fullt ut ansvarlig for agentenes markedsføring og at dette også gjelder markedsføring som ikke er særskilt knyttet opp mot til bankens egne produkter. Banken må derfor ha en løpende kontroll som sikrer at banken ikke har underleverandører som bryter markedsføringsloven. Finanstilsynet vil påpeke at manglende kontroll med agentene også kan innebære omdømmerisiko for banken.

Under tilsynet opplyste banken at den frem til februar 2026 hadde en egen ansatt med ansvar for oppfølging av agentene. Det ble videre opplyst at banken i løpet av 2025 fulgte opp agentene gjennom 80 “sesjoner”. Banken har imidlertid, overfor Finanstilsynet i svært begrenset grad dokumentert dette, eller annen oppfølging av agentene.

På bakgrunn av at bankens oppfølging av agentene i begrenset grad er dokumentert og banken nylig har etablert skriftlige rutiner, har ikke Finanstilsynet hatt grunnlag for å vurdere i hvilken grad banken har hatt en forsvarlig oppfølging av agentene.

Finanstilsynet mener at banken må korrigere påpekte mangler, herunder at banken setter av tilstrekkelig ressurser til oppfølging av finansagentene, oppdaterer rutinebeskrivelsen og avtalene, og sørger for at oppfølgingen dokumenteres.

3.4 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.

Finanstilsynet har blant annet fått oversendt bankens instruks for klagehåndtering. Instruksen er tilgjengelig for de ansatte på bankens intranett. En beskrivelse av bankens klagehåndtering er også tilgjengelig for kundene på bankens nettsider. Finanstilsynet bemerket under tilsynet at informasjon om klageprosessen bør være tilgjengelig som direktevalg fra hovedsiden.

Det fremgår av instruksen at det bare er klager som besvares skriftlig, som skal registreres, og da så snart den er besvart. Finanstilsynet bemerker at banken bør ha en rutine om å bistå også eventuelle ikke-digitale kunder med å iverksette en klageprosess.

Det fremgår videre av instruksen at juridisk avdeling alltid skal involveres "dersom klagen anses å være av alvorlig art." Finanstilsynets forståelse er at det ikke er noen kontroll fra andrelinjen av at juridisk avdeling rent faktisk blir involvert.

Vedrørende rapportering av klager til Finanstilsynet, fremgår det av instruksen at dette er «rapport som dekker alle klager behandlet i filialen i løpet av året.» Finanstilsynet viser til at alle mottatte klager skal registreres hos banken for senere rapportering til Finanstilsynet.

Finanstilsynet har for øvrig merket seg en betydelig økning i antallet klager fra 2024 til 2025, som i det vesentlige knytter seg til praksisen med automatisk konvertering fra rentefri delbetaling til rentebærende kontokreditt. Tiltak som blant annet bedre informasjon, SMS-purringer og ekstra mulighet for å betale før konvertering iverksettes, har imidlertid redusert klageantallet. Vi kan ikke se at disse endringene er innarbeidet i rutineverket.

Finanstilsynet ba også om å få oversendt kopi av all korrespondanse i de fem siste kundeklagene mottatt fra Finansklagenemnda. I tre av disse ble klagen avslått uten at Finanstilsynet kan se at kunden fikk informasjon om videre klagemuligheter. Dette er et brudd på finansavtalelovens regler om klagebehandling og for øvrig i strid med bankens egen rutine.

Gjennomgangen avdekket også eksempler på klager der det har vært lange perioder med manglende oppfølging fra bankens side. Dette gjaldt klager på tjenesten Payment, hvor klagen var forårsaket av mangler fra leverandørens side. I en klagesak om dobbelt betaling av faktura, gikk det nesten seks måneder uten at kunden hørte noe fra banken. I en annen sak om innsigelse knyttet til varen, gikk det nesten ti måneder uten at klageren hørte noe fra banken.

Finanstilsynets vurdering er at det er behov for presiseringer av rutinene. Gjennomgangen av klagesaker viser også behov for å styrke kontrollen med etterlevelsen. Finanstilsynet

forventer at bankens kundebehandling er organisert slik at banken har tilstrekkelig kontroll med klagebehandlingsprosessen, og slik at kunden får svar innen rimelig tid.

4 Videre oppfølging

Vi ber banken sende kopi av endelig tilsynsrapport til revisor.

For Finanstilsynet

Jo Gjedrem
seksjonsleder

Vilde Bertheussen Moe
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.