

**FINANSTILSYNET**THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Styret i DNB Bank ASA
Konsernsekretariatet
Postboks 1600 Sentrum
0021 Oslo

Vår referanse
25/11460
Deres referanse

16.09.2026

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn med DNB Bank ASA (heretter omtalt "banken"), forretningsområde Personmarked (PM). Formålet med det stedlige tilsynet var å vurdere bankens kredittrisiko, styring og kontroll og håndtering av forbrukervern primært innenfor området PM boliglån. Det ble rettet særskilt oppmerksomhet mot bankens vurdering av betjeningsevne, gjeldsgrad, bruk av IRB-parametere ved innvilgelse, verdsettelse av objekt som stilles som sikkerhet og prosessen for delvis automatisk innvilgelse av kreditt. Det var også rettet oppmerksomhet på misligholdsmerking og oppfølging av kunder i mislighold. Bakgrunnen for det stedlige tilsynet er rullerende oppfølging av kredittvirksomheten. Det stedlige tilsynet ble gjennomført 2. desember 2025 i bankens lokaler i Oslo og 4. desember i region Vest og Sør i Bergen.

I tillegg til området PM Boliglån har Finanstilsynet innhentet dokumentasjon som dekker bankens boliglån i forretningsområdet Wealth Management (WM).

Denne tilsynsrapporten bygger på Finanstilsynets foreløpige rapport fra 16. april 2026 og styrets kommentar til denne fra 12. juni 2026.

2 Finanstilsynets oppsummering

Finanstilsynets gjennomgang av kredittsaker viste mangler i etterlevelse av bankens egne retningslinjer og rutiner. Det var gjennomført en andrelinjekontroll ved Kredittstyring konsern på etterlevelse for region Vest og Sør i forkant av tilsynet, samt utarbeidet en tiltaksplan. Finanstilsynet mener banken bør vurdere om det er andre regioner tiltaksplanen kan være relevant for.

Finanstilsynet forventer at der informasjonen om kreditters løpetid er tilgjengelig eller lovfestet, må denne legges til grunn i test av betjeningsevne. Finanstilsynet mener at praksisen med å stressteste en standardsats på rente for alle boliglån ikke oppfyller utlånsforskriften § 5 og finansavtaleloven § 5-4 og at banken må benytte rentesatsen som er tilbudt kunden i beregningen av rentestresstesten. Finanstilsynet vil følge opp forholdet i en separat sak.

I beregning av gjeldsgrad inkluderer banken leieinntekter uten å hensynta at utleieobjekter i perioder kan stå uten leietaker. Finanstilsynet mener på den bakgrunn at bankens praksis for beregning av gjeldsgrad medfører en risiko for at banken overvurderer kundens inntekt.

Finanstilsynet mener at det i kredittsakene bør fremkomme tydeligere hvordan IRB-parametere hensyntas. Finanstilsynet mener videre at PD/risikoklasse inngår i beslutningsnotatene på et relativt aggregert nivå sammenlignet med graden av granularitet for beregning av kapitalkrav.

Finanstilsynet mener at økende grad av digitale og automatiske prosesser ved kredittinnvilgelse vil stille krav til overvåkning og videreutvikling av kontrollregimet. Finanstilsynet forventer at banken vurderer behovet for å styrke kontrollfunksjonene i forbindelse med den digitale strategien.

Finanstilsynet mener at banken bør gjennomføre de anbefalte tiltakene fra den uavhengige risikokontrollfunksjonen for forbedret styring og kontroll med operasjonelle risikoer. Finanstilsynet mener videre at forretningsområdet bør videreutvikle sin risikorapportering med klarere og kvantitative kvalitetstoleranser for de viktigste prosessene, og med tettere oppfølging av nøkkelkontrollene.

Finanstilsynet mener det er behov for enkelte forbedringer i bankens rutiner for behandling av kundeklager og etterlevelsen av disse. Banken må også forbedre sine rutiner for håndtering av kunder med betalingsproblemer og for tvangsinndrivelse av krav, samt etterlevelsen av disse.

3 Finanstilsynets vurderinger

3.1 Overordnet

DNB er Norges største långiver til personmarkedet og er en viktig premissgiver for god kredittpraksis og et godt forbrukervern. PM er bankens største forretningsområde, målt ved en eksponering (EAD) på 1 073 milliarder kroner, hvorav 1 007 milliarder kroner er boliglånsporteføljen. Forretningsområdet har nylig blitt omorganisert ved at syv geografiske regioner har blitt til fem. Samtidig er satsningen på digital betjening styrket. [REDACTED]

Banken har satt et mål for kostnadsgrad på PM på [REDACTED]. Finanstilsynets vurdering er at dette er lavt gitt dagens situasjon og behov for å opprettholde god kvalitet og styring i porteføljen.

3.2 Kredittbevilgningsprosessen

3.2.1 Saksgjennomgang

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 overvåking av lån (EBA/GL/2020/06) og Finanstilsynet har videre spesifisert anbefalinger i tilsynsmodul for kredittrisiko.

Finanstilsynets gjennomgang av kredittsaker viste manglende etterlevelse av bankens interne retningslinjer og rutiner i flere av sakene. Manglene var i stor grad knyttet til utelatte kostnader, og overestimering av inntekt ved vurdering av betjeningsevne, samt enkelte mangelfulle vurderinger av rådgiver som behandlet saken. Det var gjennomført andrelinjekontroll ved Kredittstyring konsern på etterlevelse for regionen som Finanstilsynet besøkte, i forkant av tilsynet. Mange av funnene i denne kontrollen samsvarer med det som ble avdekket gjennom tilsynet. Banken har allerede iverksatt en tiltaksplan for å følge opp funnene i denne kontrollen. Tilsvarende kontroll skal etter planen til banken gjennomføres på alle de ulike regionene til banken hver [REDACTED]. Finanstilsynet mener banken bør vurdere om det er andre regioner tiltaksplanen kan være relevant for.

3.2.2 Betjeningsevne

Det følger av utlånsforskriften § 5 at det ikke skal ytes lån dersom kunden ikke vil ha tilstrekkelige midler til å dekke normale utgifter til livsopphold ved en renteøkning på tre prosentpoeng på kundens samlede gjeld, men slik at finansforetaket uansett skal legge til grunn en rente på minst sju prosent. Vurderingen av kundens betjeningsevne skal være basert på kundens inntekt og alle relevante utgifter, herunder renter, avdrag på lån og normale utgifter til livsopphold. For rammekreditter skal full utnyttelse av samlede rammer ligge til grunn for vurderingen. Det følger også av finansavtaleloven § 5-4 første ledd at kredittyter kan inngå en kredittavtale med en kunde som er forbruker, bare dersom det på grunnlag av kredittvurderingen er sannsynlig at kunden har tilstrekkelig evne til å oppfylle forpliktelsene på den måten som kreves etter de tilbudte vilkårene.

Banken benytter Samtykkebasert Lånesøknad (SBL) i sin modell for beregning av betjeningsevne. Gjennom SBL innhentes informasjon fra Altinn, kundeinput, interne systemer i banken og Norsk Gjeldsinformasjon. Dersom kundeinput legges til grunn, valideres denne mot de andre oppgitte kildene. I beregningen av kundens kostnader bruker banken satser fra Forbruksforskningsinstituttet SIFO for sin beregning av livsoppholdskostnader. I tillegg legges det til buffere som ikke framkommer av SIFO-budsjettet. Finanstilsynet har merket seg noen begrensninger i modellen når det kommer til beregning av gjeld og rentestresstest.

Kundens sikrede og usikrede gjeld innhentes gjennom SBL. Det framkommer av dokumentasjonen at all gjeld regnes om til ■■■ års løpetid og annuitet. Dette betyr at dersom boliglånet som innvilges har ■■■ års løpetid, benyttes et lavere terminbeløp i beregningen for betjeningsevne enn den faktiske kostnaden. Omgjøringen gjøres på alle lån som inngår i beregningen, også der banken selv har andre eksisterende engasjementer og dermed har informasjon om korrekt, gjenstående løpetid. Det samme gjelder for studiegjeld, som i utgangspunktet ikke skal ha lengre tilbakebetalingstid enn 20 år (jf. utdanningsstøtteleven § 8 andre ledd). Totalt 18 av kredittsakene som Finanstilsynet gjennomgikk hadde innvilget løpetid lavere enn ■■■ år. Finanstilsynet mener at praksisen med å benytte en løpetid på ■■■ år for alle lån, organisert som annuitetslån, kan medføre en overvurdering av kundens betjeningsevne.

Sikret gjeld framkommer ikke av Norsk Gjeldsregister, og løpetiden på slik gjeld baseres på informasjon fra kunden. Der informasjonen er tilgjengelig gjennom bankens egne systemer, eller det foreligger lovfestet løpetid, forventer Finanstilsynet at denne informasjonen legges til grunn slik at kostnadene til kundene ikke underestimeres.

Banken stresstester all gjeld med renteøkning på tre prosentpoeng over en fast rentesats. Denne rentesatsen følger utviklingen i markedrenten. Kundens individuelle rentevilkår benyttes ikke. For kunder med høyere innvilget rente enn den faste rentesatsen blir dermed stresstesten mangelfull. For kunder med lav positiv likviditet eller nær marginal likviditet kan en slik endring gjøre at kunden enten må behandles under fleksibilitetskvoten eller manuelt i henhold til bankens rutine for kunder med marginal likviditet.

Finanstilsynet mener at praksisen med å benytte en fast rentesats på rente for boliglån ikke oppfyller kravene til rentestresstest i utlånsforskriften § 5, gitt at de tilbudte vilkårene ikke er benyttet i bankens kredittvurdering etter finansavtaleloven § 5-4. Banken må etter Finanstilsynets vurdering benytte rentesatsen som er tilbudt kunden i beregningen av rentestresstesten.

I bankens tilsvarende til Finanstilsynets foreløpige rapport opplyser banken at kundens faktiske rente vil bli lagt til grunn i rentestresstesten. Videre opplyser banken at disse endringene krever omfattende systemtilpasninger som vil ha overlappende leveransetid med planlagt implementering av moderniserte kredittprosesser. Videre utvikling og implementering av endringer i rentestresstesten vil derfor ifølge banken skje i moderniserte kredittprosesser, og ikke i eksisterende løsning.

Finanstilsynet vil følge opp bankens tiltak på dette området i egen sak.

Det fremgår av mottatt dokumentasjon at det er satt opp en forenklet beregning av skatt basert på Skatteetatens beregning. Det er inkludert [REDACTED]

[REDACTED] er ikke en del av bankens beregning av skatt. Finanstilsynet viser til at det i 2024 var [REDACTED] personer som betalte [REDACTED] ifølge Statistisk sentralbyrå.

Det er viktig at banken inkluderer alle relevante kostnader i sin beregning av betjeningsevne. Finanstilsynet ber banken om å gjøre en vurdering av hvorvidt [REDACTED] bør være en del av skatteberegningen.

3.2.3 Gjeldsgrad

Det følger av utlånsforskriften § 6 at finansforetak ikke skal yte lån dersom kundens samlede gjeld overstiger fem ganger årsinntekt. Utlånsforskriften spesifiserer videre at med årsinntekt menes personinntekten slik den er definert i skatteloven, eventuelt alminnelig inntekt før minstefradrag og personfradrag. Skattefri inntekt kan likevel medregnes dersom inntekten er dokumenterbar og stabil over tid. Av § 4 følger det at banken skal dokumentere at innvilgelse av lån er basert på en forsvarlig kredittvurdering på grunnlag av utfyllende informasjon om lånekundens inntekt, samlede gjeld og verdi på bolig dersom bolig stilles som sikkerhet. Finanstilsynet mener det er viktig å hensynta stabiliteten i kundens inntekt, og banken må ha retningslinjer som sikrer en konsekvent og forsvarlig vurdering av både skattepliktig og skattefri inntekt.

Banken benytter brutto leieinntekt for beregning av gjeldsgrad for både skattefrie og skattbare leieinntekter. Det følger av bankens rutiner at systemet automatisk korrigerer for skattbare leieinntekter i betjeningsevnevurderingen. Skattefrie leieinntekter må derimot korrigeres manuelt ved å føre opp en ekstraordinær utgift som buffer for frafall og vedlikehold.

Finanstilsynet finner at bankens praksis for leieinntekter i beregning av gjeldsgrad ikke hensyntar at utleieobjektet i perioder kan stå uten leietaker. Dette medfører en risiko for at banken overvurderer kundens inntekt. Finanstilsynet mener at banken må gjøre endringer i gjeldsgradsberegning som tar hensyn til dette.

3.3 Risikoappetitt og risikostyring

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. Forventningene knyttet til strategi, overordnede retningslinjer og risikorammer for kredittvirksomheten er videre spesifisert i EBA/GL/2020/06 og Finanstilsynets modul for kredittrisiko.

For boliglånsporteføljen har banken fastsatt [REDACTED] kredittstrategiske grenseverdier. [REDACTED]

[REDACTED] Vektet belåningsgrad for boliglånsporteføljen rapporteres ikke fast i bankens kvartalsvise risikorapport. Finanstilsynet viser til viktigheten av tett oppfølging av fastsatte krav til porteføljen med tilhørende rapportering til styret og ledelsen. Banken viser i risikorapporten for fjerde kvartal 2025 til at vektet belåningsgrad for nye nedbetalingslån har økt etter at maksimal belåningsgrad ble økt fra 85 til 90 prosent. Dette underbygger viktigheten av å følge opp det kvantitative kravet for hele boliglånsporteføljen framover. Finanstilsynet har merket seg at boliglånsporteføljen er innenfor bankens risikoappetitt.

Banken tilbyr lån helt inntil utlånsforskriftens rammer for alle kunder som er funnet kredittverdige. Finanstilsynet har merket seg at kunder med høy risiko [REDACTED] er gjenstand for særskilt behandling.

Anvendelse av IRB-systemet

Banken har siden 2007 hatt tillatelse til å bruke internmodeller for beregning av kapitalkrav for kredittrisiko (IRB-metoden). IRB-metoden innebærer at risikovekt og kapitalkrav beregnes på engasjementsnivå basert på bankens egne modeller for misligholdssannsynlighet (PD), tapsgrad (LGD) og konverteringsfaktor (KF). IRB-tillatelsen forutsetter at risikoestimatene som brukes ved beregning av ansvarlig kapital utgjør et vesentlig element i risikostyrings-, kredittgodkjennings- og beslutningsprosessen, jf. kapitalkravsforordningen artikkel 144(1)(b) og kommisjonsforordningen 2022/439 artikkel 18. I henhold til kapitalkravsforordningen artikkel 189 (3) skal IRB-informasjon også utgjøre en sentral del av rapporteringen til styret.

For PM anvendes flere modeller for ulike delsegmenter. Banken fikk i brev 19. desember 2024 og 13. februar 2025 tillatelse til å benytte ny PD-modell, samt rapportere Sbanken-porteføljen etter IRB-metoden. [REDACTED]

Basert på gjennomgangen av kredittsaker registrerer Finanstilsynet at LGD og EAD fremgår av dokumentasjonen. PD fremgår ikke eksplisitt, men derimot implisitt gjennom plassering i risikoklasse. Som også nevnt i tilsynsrapport 14. februar 2025 om bankens bruk av IRB-metoden, bemerker Finanstilsynet at det for boliglån, der det opplyses om risikoklasse for både låntaker og medlåntaker, ikke klart framgikk hvilken risikoklasse som inngikk i beslutningsgrunnlaget. [REDACTED]

Finanstilsynet vurderer at IRB-risikoparametrene bør fremkomme mer transparent og enhetlig på tvers av produktkategorier, og videre at det i risikovurderinger bør fremkomme tydeligere hvordan parametrene legges til grunn i kredittinnvilgelse. Finanstilsynet mener videre at PD/risikoklasse inngår i beslutningsnotatene på et relativt aggregert nivå sammenlignet med graden av granularitet for beregning av kapitalkrav.

Boliglån i Wealth Management

Boliglån til formuende kunder håndteres av forretningsområdet WM. Porteføljen består av boliglån på om lag [REDACTED] som tilsvarer nær [REDACTED] av bankens samlede boliglånsportefølje. Finanstilsynet har merket seg at en høy andel av lånene har avdragsfrihet [REDACTED]. Videre indikerer stikkprøvekontrollen at de største engasjementene er basert på andre inntekter enn ordinær lønnsinntekt, som utbytte fra foretak som lånekunden eier hele eller deler av. Dette innebærer at kundens gjeldsbetjeningsevne baseres på utbyttekapasitet og fremtidsutsikter for foretak der lånekunden har eierinteresser. Finanstilsynet har merket seg at det er betydelige sikkerheter i flere av de største engasjementene, men at det er usikkerhet knyttet til betjeningsevne som følge av utbyttekapasitet i aktuelt foretak.

Bankens bevilgningsreglement og kredittstrategi åpner for store engasjementer mot privatkunder. Finanstilsynet forventer at banken i større grad setter rammer og risikoappetitt for de store PM/WM-engasjementene. Finanstilsynet mener også at banken bør vurdere graden av belåning basert på usikkerhet i inntekt, for eksempel når kundens inntekt i hovedsak er basert på utbyttekapasitet i foretak hvor kunden har eierinteresser. Finanstilsynets mener at innvilgelse og låneutmåling skal baseres på betjeningsevne og ikke sikkerheter.

3.4 Digital boliglånsprosess

Kravene til kredittvurdering følger av finansforetaksloven og finansavtaleloven. Kravene til kredittvurdering gjelder uavhengig av om kredittvurderingen er automatisert eller manuell. Finanstilsynet forventer at foretak i sine retningslinjer og prosedyrer for kredittrisiko spesifiserer bruken av automatiserte modeller, jf. Finanstilsynets modul for styring og kontroll av kredittrisiko og EBAs retningslinje EBA/GL/2020/06. Retningslinjen del 4.3.4 gir krav knyttet til bruk av automatiserte modeller i kredittvurdering og kredittbeslutning.

Banken har satt opp ulike kriterier for hvilke saker som kan besluttet automatisk

Banken har fastsatt ambisjonsmål for andelen av saker som skal gjennom digital beslutningsflyt. Finanstilsynet noterer at banken ikke har planer om å endre de overnevnte kriteriene for å nå disse målene.

Både bankens første og andre forsvarslinje mener det ligger stort potensial i digitalisering, og viser til at prosessene blir mer datadrevne og at dette vil frigjøre tid til rådgivning. Den nye strategien er i stor grad drevet av kundeopplevelse, lønnsomhet og effektivitet.

Det er uklart for Finanstilsynet hvordan banken vil innrette kontrollfunksjonene framover for å møte den digitale satsningen. Finanstilsynet peker på at en økt grad av automatisk innvilgelse av kreditt ikke må gå utover kredittkvalitet, god kredittpraksis og et godt forbrukervern. Banken må sikre at etterlevelse av krav dokumenteres på en hensiktsmessig måte som gjør det mulig for kontrollfunksjoner og tilsynsmyndigheter å gjennomgå vurderingene. Finanstilsynet mener at nye datadrevne prosesser vil kreve at kontrollfunksjonene i alle forsvarslinjer har tilstrekkelig kompetanse og kapasitet til å gjennomføre kontroller på porteføljene som innvilges automatisk. Dette for å sikre at terskelverdiene er på hensiktsmessige nivåer og at kredittprosessen er forsvarlig. Finanstilsynet mener at økende grad av digitale og automatiske prosesser ved kredittinnvilgelse vil stille krav til overvåkning og videreutvikling av kontrollregimet. Finanstilsynet forventer at banken vurderer behovet for å styrke kontrollfunksjonene som en følge av den digitale strategien.

3.5 Verdsettelse

For lån sikret med pant i realregistrerte formuesgoder, skal det fastsettes et forsvarlig verdigrunnlag for formuesgodet. Verdigrunnlaget kan ikke være høyere enn markedsverdi fastsatt ut fra en forsiktig vurdering og skal fastsettes individuelt. Verdivurderingen skal utføres etter anerkjente prinsipper og av en kompetent og uavhengig person. Vurderingen skal dokumenteres, og det skal fremgå hvem som har foretatt den, når den er foretatt og forutsetninger som er lagt til grunn. Verdivurdering av boligeiendom kan bygge på statistiske modeller etter nærmere regler fastsatt av departementet i forskrift, jf. finansforetaksloven § 11-9 første og andre ledd.

Det var Finanstilsynets oppfatning etter det stedlige tilsynet at den interne verdsetterfunksjonen i divisjon Strategi og Risiko var en rådgivende funksjon og at den ikke fastsatte boligverdier. I styrets svarbrev ble det konkretisert at funksjonen i tillegg til å veilede rådgiverne, fastsetter verdi for

objekter som faller utenfor bankens interne kriterier og ved utilstrekkelig informasjon i Eiendomsverdi. Banken har [REDACTED] Funksjonen behandlet [REDACTED]

Finanstilsynet minner om viktigheten av et forsvarlig verdigrunnlag for objekter som krever en særskilt vurdering, og noterer en høy saksmengde fordelt på få ansatte. Finanstilsynet forventer at banken løpende vurderer om den interne verdsetterfunksjonen har tilstrekkelig ressurser.

3.6 Operasjonell risiko

Det følger av finansforetaksloven § 13-5 første ledd at et finansforetak skal ha hensiktsmessige retningslinjer og rutiner for å identifisere, styre, overvåke og rapportere risiko foretaket er, eller kan bli, eksponert for. CRR/CRD-forskriften § 36 stiller blant annet krav om at mulige risikoer knyttet til vesentlige endringer skal identifiseres og evalueres. Nye produkter og tjenester skal også vurderes ut fra risikoen for hvitvasking og terrorfinansiering før de tas i bruk, jf. hvitvaskingsloven § 7. Det samme gjelder der det tas i bruk ny teknologi. Også forbrukernes interesser forventes å inngå i risikovurderingene.

Etter CRR/CRD-forskriften § 37 skal gjennomføringen av internkontrollen vurderes løpende av ledere for alle vesentlige virksomhetsområder. Finanstilsynet peker på at ledernes evaluering av nøkkelkontrollene er avgjørende for å oppfylle forskriftskravet. Vurderingene av internkontrollen skal minst årlig være gjenstand for en oppsummerende vurdering av daglig leder. Oppsummeringen skal behandles av styret. Daglig leder har det overordnede ansvaret for at det etableres et godt kontrollmiljø på alle nivåer i foretaket.

Rammeverk og organisering

Bankens rammeverk for styring og kontroll med operasjonell risiko og etterlevelse eies av konsernfunksjonene Risikostyring konsern og Group Compliance (andre forsvarslinje). PM er ansvarlig for kontroll med sine risikoer, og i tillegg ansvarlig for seks konsernprosesser/kapabiliteter.

Regiondivisjonene i PM er rene salgs- og driftsorganisasjoner og har ikke en egen lokal risk manager eller annen risikokontrollfunksjon. PMs kompetanse og kapasitet til støtte, kontrollarbeid og rapportering er organisert i divisjon Strategi og Risiko, der hver region har en dedikert risikopartner, som følger opp regionen og utarbeider risikodokumentasjon i samarbeid med linjelederne. Dokumentasjon utarbeides sentralt, men attesteres av den enkelte leder.

Risikostyring konsern og Group Compliance har medarbeidere som er dedikert til å følge opp PM, og som regelmessig utarbeider rapporter om sitt arbeid og sine vurderinger av status. Rapportene framlegges for ledelsen i forretningsområdet og inngår i grunnlaget for konsernrapportering fra risikostyring og compliance. Internrevisjonen gjennomfører jevnlig ulike kontrollprosjekter i PM som også oppsummeres for bankens styre.

Vurdering av styring og kontroll med operasjonell risiko i PM

Antall kontroller fra PMs kontrollmiljø har gått vesentlig ned det siste året. I region Vest og Sør ble det opplyst at den nå [REDACTED] Finanstilsynet mener dette er et for lavt nivå.

Det ble opplyst i region Vest og Sør at lokale banksjefer også gjennomfører noe kontroll av kredittsaker og rådgivere. Etter en kritisk andrelinjekontroll har regionen iverksatt en tiltaksplan for å oppnå tilfredsstillende kvalitet. Finanstilsynet har merket seg at forretningsområdet utvikler en robot som skal bidra til å kontrollere boliglånsprosessen mer effektivt. Finanstilsynet viser til det kontrollansvar linjelederne har og legger til grunn at forretningsområdet sørger for at det er

tilstrekkelig kontroller som sikrer god kvalitet i kredittprosessen. Finanstilsynet har merket seg fra bankens tilsvar at det ikke er besluttet om robotløsningen skal iverksettes.

PM har utarbeidet dokumentasjon av ledervurderingen av internkontrollen som del av bankens prosess som skal oppfylle kravet i CRR/CRD-forskriften § 37. Finanstilsynet legger til grunn at ledernes evaluering av nøkkelkontrollene er avgjørende for å oppfylle forskriftskravet. Finanstilsynet har merket seg at PM har identifisert at det er mangelfull dokumentasjon av nøkkelkontroller og systematisert evaluering av disse basert på testing av kontrollene. PM har også indentifisert at kritiske prosesser som PM har ansvaret for må dokumenteres mer fullstendig.

Risikostyring konsern har evaluert PMs ledervurdering og internkontroll. Det gis en positiv vurdering av internkontroll og risikokultur. Samtidig påpeker den uavhengige enheten viktige forbedringsbehov for videre arbeid. Finanstilsynet mener at dokumentasjon av sentrale prosesser, systematisering av nøkkelkontroller og testing av disse, samt fastsettelse, måling og rapportering av risikotoleranser og risikoindikatorer har et forbedringsbehov. PM er eksponert mot operasjonelle risikoer, etterlevelsesrisikoer og omdømmerisiko. Finanstilsynet mener at PM bør gjennomføre de anbefalte tiltakene innen kort tid for å kunne ha en tilfredsstillende styring og kontroll med operasjonelle risikoer.

Det framgår av interne rapporter at PM har et stort etterslep i det løpende arbeidet med å følge opp kunder i forhøyet og høy hvitvaskingsrisiko (AML-risiko). Det ble opplyst under tilsynet at restansene var blitt vesentlig redusert og at det var satt på ekstra ressurser for å få ytterligere forbedring til et akseptabelt nivå.

I målekortet for konserndirektør PM [REDACTED] indikatorer for risiko. [REDACTED]

[REDACTED] Finanstilsynet mener at den indikatoren banken har i målekortet medfører en misvisende rapportering i forhold til risikosituasjonen. Banken bør fastsette relevante indikatorer for operasjonell risiko i sin lederoppfølging.

Divisjon Strategi og Risiko utarbeider kvartalsvise rapporter om ikke-finansiell risiko i PM. Rapporten behandles i PMs ledergruppe. Status inngår videre i forretningsområdets kvartalsvise møte med konsernsjefen. I rapporten inngår en framstilling av områdets risikoprofil, med score og tekst for de forhold som følges opp. Finanstilsynet mener at PM bør videreutvikle sin risikorapportering med klarere og kvantitative kvalitetstoleranser for de viktigste prosessene, og med tettere oppfølging av nøkkelkontrollene. En hyppigere rapportering hadde vært nyttig for å understøtte forbedringsarbeidet. Finanstilsynet har merket seg fra bankens tilsvar at PM arbeider med fastsettelse, måling og rapportering av risikotoleranse og risikoindikatorer spesifikt for PM.

3.7 Forbrukervern

3.7.1 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 fått oversendt bankens rutiner for klagebehandling, som er tilgjengelig for de ansatte på bankens intranett og i [REDACTED]

Banken skal ha rutiner som sikrer at interessekonflikter blir identifisert og håndtert på en tryggende måte, og at kommunikasjon med klageren foregår i et klart og tydelig språk. Finanstilsynet kan ikke se at bankens rutiner for klagebehandling ivaretar disse kravene.

Finanstilsynet mener at bankens rutiner må oppdateres for å fullt ut oppfylle gjeldende krav til rutiner og retningslinjer for klagebehandling.

Finanstilsynet ba også om å få oversendt kopi av de fem siste kundeklagene mottatt fra Finansklagenemnda, som gjaldt boliglån. Gjennomgangen avdekket avvik fra bankens klagebehandlingsrutiner. I en sak er det ikke dokumentert noen bekreftelse på mottatt klage. I samme sak har det også gått 51 dager fra inngitt klage, til klagen ble besvart. I en annen sak gikk det 17 dager. Finanstilsynets stikkprøvekontroll av et begrenset antall saker har følgelig identifisert brudd på bankens egne rutiner for klagebehandling.

I bankens tilsvarende til Finanstilsynets foreløpige rapport opplyser banken at kunder som registrerer og sender inn en klage via nettbanken, automatisk mottar en kvittering på skjermen som bekreftelse på at saken er mottatt, samt en SMS. Videre opplyser banken at kunden automatisk mottar en mottaksbekreftelse og en kopi av klagen i postkassen i nettbanken. Banken anfører på denne bakgrunn at kunden også mottok en mottaksbekreftelse i den konkrete saken Finanstilsynet har vist til. Banken har imidlertid fortsatt ikke fremlagt dokumentasjon som underbygger at en slik mottaksbekreftelse faktisk ble sendt eller mottatt i den aktuelle saken.

Det er viktig at bankens kundebehandling er organisert slik at banken har tilstrekkelig kontroll med at klagebehandlingsprosessen er i tråd med gjeldende rutine. Finanstilsynet forventer også at banken følger opp egne klagebehandlingsrutiner og den faktiske etterlevelsen av disse, for å redusere forekomsten av avvik.

3.7.2 Oppfølging av kunder i mislighold

EBA har fastsatt nye retningslinjer (Guidelines amending Guidelines EBA/GL/2015/12 on arrears and foreclosure), som oppdaterer og erstatter tidligere retningslinjer for håndtering av kunder med betalingsproblemer og for tvangsinn drivelse av krav. Retningslinjene (EBA/GL/2024/10) gjelder kreditors plikter overfor boliglånskunder med betalingsvansker og betalingsmislighold, og består av til sammen fem overordnede retningslinjer med underpunkter.

Finanstilsynet gjennomførte høsten 2023 et dokumentbasert tematisyn i seks finansforetak som hadde som hovedformål å vurdere hvorvidt foretakene hadde innrettet sin virksomhet i samsvar med EBAs retningslinjer. Banken var ett av de involverte foretakene, og konklusjonen i rapporten som ble publisert 8. februar 2024 var at samtlige foretak hadde mangler i forhold til gjeldende krav. Dette gjaldt særlig etablering og oppfølging av rutiner som dekker alle kravene i retningslinjene. Finanstilsynet forventer at alle de involverte finansforetakene har gjennomgått og behandlet tilsynsrapporten. Finanstilsynet forventer også at foretakene har gjennomgått egne rutiner og retningslinjer i lys av rapportens funn og kommentarer, og gjort nødvendige tilpasninger og endringer for å sikre etterlevelse av retningslinjene.

Banken har foretatt enkelte forbedringer i egne rutiner og retningslinjer basert på Finanstilsynets tematisynsrapport, og redegjorde under det stedlige tilsynet nærmere for arbeidet som er gjort internt i etterkant av rapporten.

I den nevnte rapporten framhevet Finanstilsynet i tilknytning til retningslinje nr. 1 fra EBA at foretaket som tidligst gjennomfører forsøk på personlig kontakt, gjør dette mellom dag 0 og 20, mens de to foretakene som senest gjennomfører forsøk på personlig kontakt, gjør dette etter henholdsvis dag 40 og dag 45. Banken iverksetter forsøk på personlig kontakt tidligst på dag 40.

Etter Finanstilsynets vurdering kan personlig kontakt med en kunde med betalingsvansker, utover standardiserte brev og e-poster, være et svært viktig ledd i prosessen for å avdekke problemene tidlig og finne gode løsninger for kunden. Det er også viktig at både første skriftlige henvendelse og forsøk på personlig kontakt ikke finner sted for sent i en misligholdsprosess. Finanstilsynet ber derfor banken vurdere hvorvidt gjeldende rutiner sikrer at banken får kontakt med kunden på et tidlig nok tidspunkt.

Det framgår videre av EBAs retningslinje nr. 2 at banken, i samarbeid med boliglånskunden, skal avdekke bakgrunnen for betalingsvanskene og iverksette passende tiltak. Dette skal gjøres på en måte som overholder boliglånskundens personvern, og kontakten skal være respektfull, forholdsmessig og ikke overdreven.

Banken har rutiner for å oppnå personlig kontakt med kunden 40/41 dager etter første forfalte terminbeløp, og for å avdekke bakgrunnen for betalingsvanskene. Finanstilsynets stikkprøvekontroll av et lite utvalg saker har avdekket manglende dokumentasjon på forsøk på personlig kontakt i en tredjedel av sakene.

Dette indikerer etter Finanstilsynets mening at bankens styring og kontroll på dette området ikke er god nok.

I bankens tilsvarende til Finanstilsynets foreløpige rapport opplyser banken at det i januar 2025 ble innført en organisatorisk endring av den personlige oppfølgingen på dag 40 samt nye rutiner. Banken mener at disse endringene sikrer etterlevelse av kravene til personlig oppfølging og dokumentasjon av forsøk på personlig kontakt. Stikkprøvekontrollen til Finanstilsynet ble gjennomført høsten 2025, og er basert på misligholdte saker hvor misligholdet i hovedsak har oppstått etter januar 2025. Banken har heller ikke fremlagt noen ytterligere dokumentasjon på personlig kontakt i sitt tilsvarende til foreløpig rapport utover sine kommentarer om rutineendringer i januar 2025. Finanstilsynet deler derfor ikke bankens oppfatning om at endringene i januar 2025 har vært tilstrekkelige for å sikre bankens styring og kontroll med den personlige oppfølgingen av kunder i mislighold.

Retningslinje nr. 3 fra EBA fastsetter krav til at banken skal kommunisere med boliglånskunden på en klar og forståelig måte. Banken skal i tillegg gi kunden en viss minimumsinformasjon og opplyse om offentlige støtteordninger, som for eksempel økonomisk rådgivning hos Arbeids- og velferdsetaten (NAV).

Finanstilsynets stikkprøvekontroll identifiserte avvik i bankens etterlevelse av egne rutiner for å informere om og henvise boliglånskunder med betalingsvansker til offentlige støtteordninger. Banken var ikke i stand til å dokumentere noen slike henvisninger.

Dette tyder på at bankens styring og kontroll på området ikke er god nok.

Det framgår av EBAs retningslinje nr. 6 at når en bank helt eller delvis har utkontraktert virksomhet til tredjeparter skal banken sørge for at de overholder og oppfyller kravene i EBA/GL/2019/02, inkludert bankens endelige ansvar og risiko for oppfyllelse ved utkontraktering.

Banken har oppgitt at inndriving av utestående fordringer er utkontraktert til ett inkassoforetak fra 1. oktober 2025. Saker overføres til inkassoforetaket for termininkasso på dag [redacted] etter første forfalte terminbeløp. Banken har ikke skriftlige rutiner eller retningslinjer for sin oppfølging av inkassoforetaket, men opplyser at det avholdes regelmessige møter mellom banken og inkassoforetaket. Det gjøres ingen stikkprøver av inkassoforetakets saker for banken.

Finanstilsynet minner om at det endelige ansvaret og risikoen for oppfyllelse ligger hos banken, og understreker viktigheten av at banken har gode rutiner for styring og kontroll av sin utkontrakterte virksomhet. Dette var også framhevet i Finanstilsynets rapport i etterkant av tematilsynet.

4 Videre oppfølging

Finanstilsynet ber banken om en statusrapport for de påpekte forholdene per 31. mars 2027. Vi ber om at rapporten sendes elektronisk på skjema KRT-1060 i Altinn. Oppgi referansenummeret 25/11460 i felt 2.2. For rentestresstesten gjelder i tillegg at Finanstilsynet vil følge opp etterlevelse av denne og kundebehandling i en separat sak.

Vi ber foretaket sende kopi av dette brevet til revisor.

For Finanstilsynet

Linda Støle Hårstad
seksjonsleder

Jon S. Hellevik
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.