

**FINANSTILSYNET**THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAYStyret i SPAREBANKEN ØST
Postboks 67
3301 HOKKSUNDVår referanse
25/1632
Deres referanse

06.10.2025

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn 25. til 26. mars 2025 med Sparebanken Øst (heretter omtalt banken). Formålet med tilsynet var primært å belyse og vurdere bankens interne virksomhetsstyring, kredittrisiko i personmarkedet (PM) og etterlevelse av utlånsforskriften. Finanstilsynet vurderte videre bankens behandling av boliglånskunder med betalingsvansker og misligholdte boliglån i henhold til Den europeiske banktilsynsmyndigheten (EBA) sine retningslinjer 2024/10, samt bankens behandling av kundeklager.

Denne tilsynsrapporten bygger på Finanstilsynets foreløpige rapport fra 28. mai 2025 og styrets tilsvarende fra 8. juli 2025.

2 Finanstilsynets oppsummering

Finanstilsynet vurderer at banken må øke presisjonsnivået i kredittsakene på PM-området, slik at korrekt inntekt registreres på korrekt låntaker. Videre er det risiko for at banken undervurderer kundens utgifter, noe som kan føre til feilaktig vurdering av kredittrisiko. Banken må forbedre sin oppfølging av egne rutiner for håndtering av kunder med betalingsproblemer og for tvangsinndrivelse av krav. Banken må også i større grad dokumentere begrunnelsene for å innvilge lån og kreditter med avvik innenfor fleksibilitetskvoten.

Finanstilsynet vurderer at bankens modell for misligholdssannsynlighet (PD) kan underestimere misligholdsrisikoen for lån til bedriftskunder.

3 Finanstilsynets vurderinger

3.1 Virksomhetsstyring

3.1.1 Risikostrategi og utlånskapasitet etter innføring av CRR3

De siste årene har banken opplevd en stabil, men gradvis avtagende utlånsvekst, fra litt over 8 prosent i 2020 til 7 prosent i 2024. En vedvarende stabil rentenetto og kostnadsgrad har sikret banken en jevn avkastning på egenkapitalen.

Finanstilsynet noterer at banken i 2012 reduserte risikoen i utlånsporteføljen ved å redusere utlån til bedriftsmarkedet (BM) til fordel for personmarkedet (PM). I perioden 2021-2022 reduserte banken nye lån til næringseiendom.

Utlånsporteføljen har nå en høy andel av lån til personmarkedet. Dette gir betydelige kapitaltettelser under det nye kapitaldekningsregelverket (CRR3). Ifølge banken medfører

implementeringen av CRR3 en økt utlånskapasitet på rundt [REDACTED]. Denne kapasiteten vil banken benytte til videre vekst i tråd med gjeldende utlånsstrategi.

3.1.2 Risikorapportering

Styret skal sikre seg tilgang til risikoinformasjon, jf. CRR/CRD IV-forskriften § 35 (1), blant annet gjennom jevnlig og tilstrekkelig omfattende rapportering fra foretakets uavhengige kontrollfunksjoner. Rapporteringen fra kontrollfunksjonene i andre linje skal være med å sikre at styret og ledelsen holder seg orientert om virksomheten, jf. finansforetaksloven § 8-6, herunder at styret får oversikt over alle vesentlige risikoer, både finansielle og ikke-finansielle, i alle deler av virksomheten.

Styret mener framoverskuende vurderinger og diskusjoner er ivare tatt gjennom andrelinjens årsplaner, som omhandler risikoområder i banken, og gjennom andrelinjens statusrapportering i gjennomføring av planene. Styret får også gjennom etterlevelsesrapporteringen med tilhørende rapportering av operasjonelle risikoer, samt gjennom lederbekreftelser i internkontrollarbeidet, mulighet til å diskutere enkeltrisikoer, utvikling og tiltak.

3.1.3 Styreprotokoller

Det framgår av § 35 i CRR/CRD-forskriften at foretakets styre skal godkjenne og regelmessig vurdere retningslinjer for å påta foretaket risikoer og for å identifisere, styre, overvåke og kontrollere risikoer som foretaket er eller kan bli eksponert for. Styret skal sikre seg tilgang til risikoinformasjon og fastsette omfang, format og frekvens på rapporteringen.

Oversendte protokoller inneholder lite informasjon om hvilke vurderinger det samlede styret har gjort ved behandling av rapportene, utover behandlingen i risiko- og revisjonsutvalget. Dette gjelder blant annet risiko- og etterlevelsesrapporter og engasjementsgjennomganger. Finanstilsynet ble under tilsynet gjort kjent med at banken er i gang med å endre hvordan behandling av saker dokumenteres i styreprotokollene.

3.1.4 Konsernets bruk og oppfølging av finansagenter

Banken er fullt ut ansvarlig for finansagentforetaks virksomhet for foretaket, jf. finansforetaksloven § 13-4 tredje ledd. Dette betyr blant annet at banken er ansvarlig for at all markedsføring fra agenten, som direkte eller indirekte markedsfører bankens tjenester, er i tråd med markedsføringsregelverket, og at all rådgivning og kundedialog knyttet til bankens tjenester, for eksempel formidlernes samtalemaler, er i tråd med gjeldende regler og i samsvar med oppdraget gitt av banken. Finanstilsynet forventer at alle banker som har inngått avtaler med finansagenter følger opp sine agenter grundig, uavhengig av formidlet volum. Finanstilsynet forventer herunder at banken har utarbeidet rutiner og retningslinjer for samarbeidet, og bankens oppfølging av dette.

På tidspunktet for det stedlige tilsynet hadde banken kun en finansagent, mens bankens konsern, representert ved AS Financiering, hadde to øvrige finansagenter og en rekke aksessoriske låneformidlere. AS Financiering redegjorde under tilsynet for at de nylig hadde utarbeidet en rutine for oppfølging av de aksessoriske låneformidlerne, men ingen av foretakene hadde noen dokumentert rutine for oppfølging av finansagentene. I etterkant av det stedlige tilsynet har banken valgt å avslutte samarbeidet med sin finansagent. Det er nå utarbeidet rutiner også for oppfølgingen av finansagenter i AS Financiering. Begge rutiner skal revideres årlig. Styret i AS Financiering vil påse at etablerte rutiner blir etterlevd og at det blir gitt nødvendig opplæring.

3.1.5 Finanstilsynets vurdering av virksomhetsstyringen

Risikorapportenes innhold kan med fordel utvikles videre til å være noe mer framoverskuende og også orientere om aktuelle tiltak. Det omfatter blant annet status på gjennomføring av tiltak på bakgrunn av etablerte "task-force"-grupper etablert i banken for oppfølging av utlånsporteføljen på personmarked og stigende usikkerhet rundt næringseiendom og bygg- og entreprenørbransjen.

Finanstilsynet understreker betydningen av at andrelinjen, på bakgrunn av risikorapporteringen, har mulighet til å rette søkelys på utviklingen og førstelinjens oppfølging og tiltak når det gjelder de største risikoene. Finanstilsynet viser også til styrets behandling av rapporter i tilsynsrapportens pkt. 3.1.3 Styreprotokoller.

Omtalen i styreprotokollene kan med fordel utvides slik at styrets drøftinger, vurderinger og beslutninger dokumenteres, og kan etterprøves i ettertid. Finanstilsynet registrerer at banken er i prosess med å endre hvordan saker dokumenteres i styreprotokollene.

Finanstilsynet merker seg at banken på nåværende tidspunkt ikke har noen aktive samarbeid med finansagenter. For resten av konsernet og ved eventuelle nye, fremtidige samarbeid forventer Finanstilsynet at banken gjennomfører tilstrekkelig kontroll og oppfølging av sine agenter og deres virksomhet, som hensyntar bankens ansvar for agentene. Finanstilsynet forventer også at banken er i stand til å dokumentere gjennomførte kontroller og oppfølging av egne agenter.

3.2 Kredittrisikonivå

3.2.1 Porteføljeutvikling og sammensetning

Konsernet har i løpet av 2024 hatt en reduksjon i brutto utlån på 2,3 prosent til 37,1 milliarder kroner. Reduksjonen var størst på BM med en nedgang på 8,3 prosent til 3,5 milliarder kroner. Brutto utlån på PM medregnet boligkredittselskapet (SPØB) viste en nedgang på 1,7 prosent til 30,7 milliarder kroner. Utlånsporteføljen i AS Finansiering utviklet seg flatt med 2,8 milliarder kroner. Siden 2021 har konsernet hatt fallende trend i utlånsvolumet, hvor brutto utlån utgjorde 39,5 milliarder kroner.

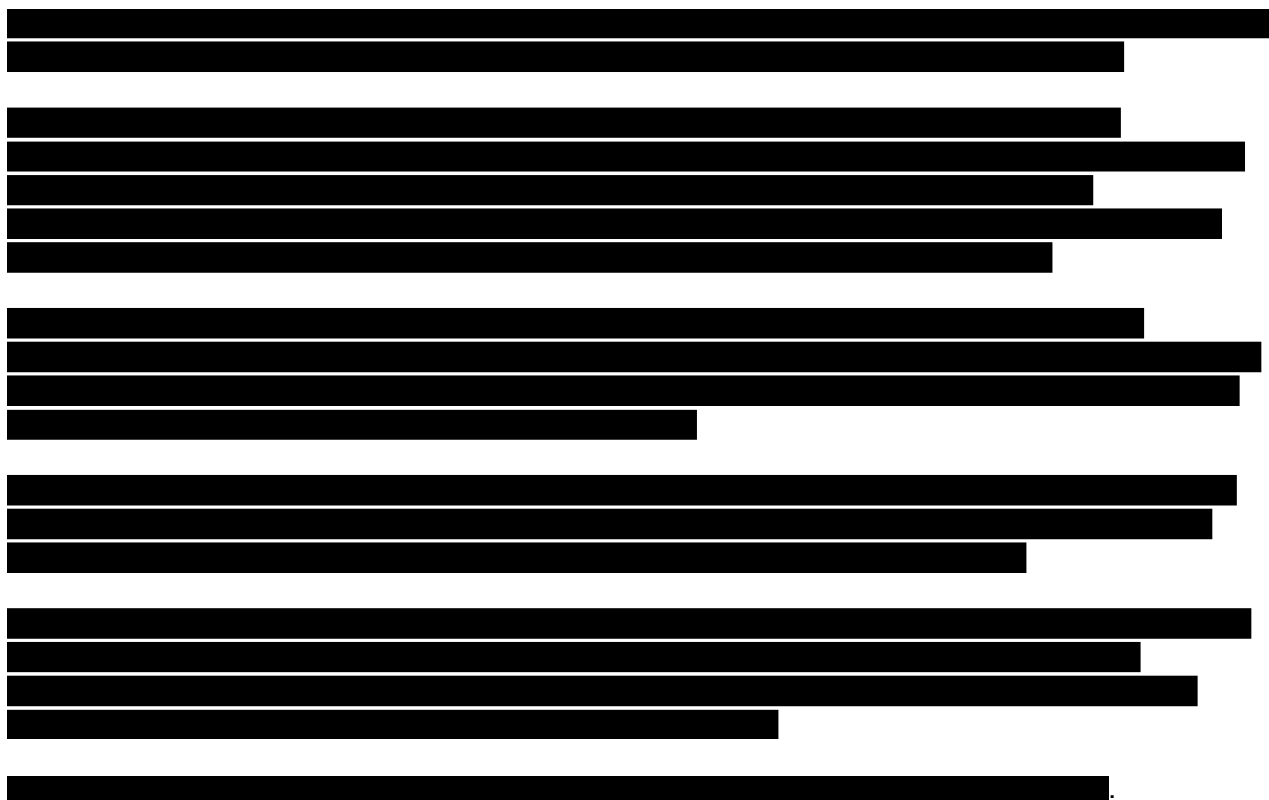
På PM-området var utlånsveksten til personkunder i kontorkanalen 6,6 prosent i 2024, mens utlånsveksten til personkunder i digitale konsepter var minus 21,4 prosent. Personkunder i konseptkanalen er vesentlig mer utsatt for konkurranse enn lån i kontorkanalen. I bankens årsmelding går det frem at utlånsvolumet varierer etter ønsket konkurransekraft. Utlån og kreditter til personkunder er i hovedsak sikret med pant i bolig. Belåningsgraden i boliglånporteføljen var i gjennomsnitt 54,3 prosent beregnet på sikkerhetenes verdi på bevilgningstidspunktet. 97,7 prosent av boliglånene hadde belåningsgrad lavere enn 85 prosent. Utlånene fordeler seg geografisk på det sentrale østlandsområdet.

Konsernet har hatt en [REDACTED] for lån til BM. BM-andelen per fjerde kvartal 2024 var 10,3 prosent inklusive SPØB.¹ Eksponeringen mot næringseiendom utgjorde en stor andel av BM-porteføljen på 3,5 milliarder kroner, med utlån på 2 milliarder kroner. I tillegg utgjorde utlån til bygg og anlegg 0,7 milliarder kroner. BM-porteføljen er suksessivt redusert fra og med 2021, hvor utlånene utgjorde 5 milliarder kroner. Bankens ingen eksponering mot oljerelatert virksomhet eller fiske- og oppdrettsvirksomhet. Eksponeringen mot bygge- og utviklingsprosjekter, industri og handel og overnatting og servering er liten. [REDACTED]

3.2.2 Porteføljekvalitet

[REDACTED]

¹ Medregnet AS Finansiering var BM-andelen 9,6 prosent



3.2.3 Tapsutsatte og misligholdte engasjementer

Misligholdte lån økte fra 0,7 prosent av brutto utlån fra utgangen av 2023 til 0,9 prosent ved utgangen av 2024. Andelen i sammenlignbare banker var 1,4 prosent ved utgangen av 2024. Økningen gjelder primært BM, der misligholdet økte fra 0,8 prosent til 2,0 prosent av BM-porteføljen, fra 30 til 72 millioner kroner. Nivået er likevel lavere enn hos sammenlignbare banker, der gjennomsnittet på samme tidspunkt var på 3,2 prosent. Økningen skyldes et næringsengasjement [redacted], med forventet betalingsmislighold.

På personmarked, medregnet SPØB, var misligholdsandelen stabil med 0,3 prosent av brutto PM-porteføljen.

Av totalt misligholdte lån på 319 millioner kroner ved utgangen av 2024, var 168 millioner kroner misligholdte lån i AS Financiering. Dette utgjorde 5,9 prosent av brutto utlån i foretaket ved utgangen av 2024, som var på linje med nivået i 2023. Andelen er noe redusert sammenholdt med foregående år.

3.2.4 Tapsavsetninger

Ved utgangen av 2024 var samlede tapsavsetninger 112,2 millioner kroner, mot 109,9 millioner kroner ved utgangen av 2023. Av tapsavsetningene var 86,2 millioner kroner i trinn 3 og 13,9 millioner kroner i trinn 2. Tapsavsetningene er i all hovedsak knyttet til AS Financiering, hvor tapsavsetningene utgjorde 88 millioner kroner ved utgangen av 2024.

Ved utgangen av 2024 var samlede tapsavsetninger 17,8 millioner kroner på PM-lån, hvorav 5,5 millioner kroner på lån i trinn 3 og 5,8 millioner kroner i trinn 2. Tapsavsetningsgraden i trinn 3 var 6,9 prosent og 0,5 prosent i trinn 2. Uten SPØB var bankens tapsavsetningsgrad 15,8 prosent i trinn 3 og 0,8 prosent i trinn 2. Til sammenligningen var tapsavsetningsgraden i sammenlignbare banker 10,3 prosent i trinn 3 og 0,8 prosent i trinn 2.

3.2.5 Finanstilsynets vurdering av kredittrisikonivå og styring og kontroll av kredittrisiko

Utlånsporteføljen i konsernet fremstår i all hovedsak med lav risiko. Utlån til BM er over tid vesentlig redusert, men konsentrasjonen om næringseiendom og eiendomsutviklingsprosjekter, bygg og anlegg kan utgjøre risiko for økte tap. Høyrisiko- og misligholdsandelen er relativt høy i AS Financiering.

Banken bruker måltall for å styre kredittrisikoen for enkelte risikoindikatorer. Bruk av begrepet "måltall" i stedet for "ramme" kan, etter Finanstilsynets vurdering, føre til uklarhet. Et måltall kan forstås slik at en overskridelse ikke krever rapportering til styret eller tiltak for å redusere eksponeringen til nivået under målet, siden det tillates at eksponeringen varierer rundt målet. Videre kan det være uklart hvor lenge en indikator kan være på eller over målet før banken må ta det inn i risikorapporteringen og iverksette tiltak.

3.3 Misligholdssannsynlighet og tapsavsetninger

3.3.1 Misligholdssannsynlighet for bedriftsmarkedet (BM)

Finanstilsynet har vurdert misligholdsnivået for bankens lån til næringskunder (ENGA-rapportering). Ved å sammenligne lån til samme kunde gitt av andre banker, fremkommer det at banken har lave estimat for mislighold. [REDACTED]

Finanstilsynet observerte også til dels store nivåforskjeller for misligholdsestimatene. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]. Dette forholdet ble også adressert under tilsynet.

Bankens vurdering av tapsavsetninger er gjennom formelen for estimering av forventet tap koblet til misligholdssannsynligheten. En systematisk undervurdering av misligholdssannsynlighet for enkeltengasjementer vil gi lavere modellberegnete tap i trinn 2 og 3 og en risiko for underestimering av tap.

En scoremodell som underestimerer misligholdssannsynligheten, påvirker også antall engasjementer som overføres fra trinn 1 og trinn 2 som følge av økt misligholdssannsynlighet, i henhold til bankens egne rutiner for dette beskrevet i instruks 4.7.1.²

Bankens validering av modellberegnet tap etter IFRS 9, datert 18. desember 2024, viser at datagrunnlaget for validering av scorekort for foretakskunder er for lite. Samme rapport sier også at antallet observerte tap er for lite til å validere LGD for foretaksengasjementer.

3.3.2 Tapsavsetninger for øvrig mislighold

Finanstilsynet har vurdert bankens tapsavsetninger for engasjement overført til trinn 3, som er basert på en UTP-vurdering, såkalt øvrig mislighold. Bankens tapsavsetninger for øvrig mislighold er lavt.

² Instruks 4.7.1 Retningslinjer for modellberegnet forventet tap – tapsavsetninger IFRS 9.

Banken har nylig endret rutinen for vurdering av tap for engasjement i risikoklasse J. Risikoklassen benyttes for pantesikrede engasjementer med betryggende sikkerhetsmessig dekning og hvor estimert tap som skal nedskrives er null kroner. Banken beregner nå et forventet tap, større enn null, med utgangspunkt i engasjementsstørrelse, en intern parameter for utlanssegment og forventet løpetid.

3.3.3 Finanstilsynets vurdering av tapsavsetninger

Finanstilsynet vurderer at bankens PD-modell kan underestimere misligholdsrisikoen for lån til bedriftskunder.

Finanstilsynet understreker styrets plikt til å påse at det etableres tilstrekkelige og relevante kriterier for definering av vesentlig økning i kredittrisiko. Finanstilsynet legger til grunn at styret påser at PD og LGD estimeres med tilstrekkelig data slik at PD og LGD gir forventningsrette modellberegnete tapsavsetninger.

3.4 Kundebehandling og etterlevelse av utlånsforskriften

3.4.1 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. Banken må ha retningslinjer som sikrer en konsekvent og forsvarlig vurdering av kundens inntekt.

Det følger av bankens kreditthåndbok at inntektsgrunnlaget skal ta utgangspunkt i kundens personinntekt slik denne fremkommer av skattemeldingen eller fra utskrift fra likning.

Leieinntekter legges til grunn i betjeningsevnevurderingen med 90 prosent dersom disse kan dokumenteres. Leieinntektene må som hovedregel kunne dokumenteres med kopi av leiekontrakter. Leies det ut hybel/leilighet til familiemedlemmer, kan leieinntekten tas med dersom det blir sannsynliggjort at også andre utenom familien kunne leid hybelen/leiligheten.

Finanstilsynets gjennomgang av et lite utvalg PM-saker viste at banken i flere saker med to låntakere registrerer leieinntekten på feil låntaker, ved at leieinntekten blir lagt på den låntakeren som ikke har signert på leiekontrakten, eller står som part i kontrakten.

Finanstilsynets gjennomgang avdekket også en sak hvor leieinntekter for utleie til låntakers familiemedlem ble lagt til grunn i saken uten nærmere dokumentasjon, og uten noen vurderinger av hvorvidt også andre utenom familien kunne leid hybelen/leiligheten.

Gjennomgangen avdekket videre flere saker der banken la til grunn en brutto inntekt for låntaker som er høyere enn både det annualiserte gjennomsnittet av de siste 6 måneder, og inntekten i skattegrunnlaget. Ved flere av disse sakene ville riktig bruk av lønnsinntekt krevd at sakene ble rapportert som avvikssaker etter utlånsforskriften.

Finanstilsynet forventer at banken forbedrer presisjonsnivået i kredittsaker fremover, slik at korrekt inntekt blir benyttet i lånesakene, og slik at korrekt inntekt registreres på korrekt låntaker. Finanstilsynet forventer videre at banken følger sine egne interne retningslinjer i kreditthåndboken fremover.

3.4.2 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, herunder 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, som helsetjenester, feriereiser og gaver.

Banken opplyste under tilsynet at tillegget utover «SIFO-budsjettet» som skal hensynta relevante utgiftstyper som ikke ligger inne i referansebudsjettet er økt fra 2 prosent til 4 prosent fra og med februar 2025, og at tillegget gjelder hvert husholdningsmedlem. Det er Finanstilsynets vurdering at bankens tillegg i forkant av økningen fra og med februar 2025 ikke har vært tilstrekkelig til å dekke de aktuelle utgiftene.

Finanstilsynet påpeker også at SIFO-budsjettet har både alder og kjønn som parametere for fastsettelse av utgifter. Bankens hensyntar ikke alder på låntaker, men beregner kun et gjennomsnitt basert på kjønn. Banken tar heller ikke hensyn til alder på barna i husholdningen, kun antall barn under 18 år. Avhengig av familiesammensetning, kan beregningen både gi høyere og lavere levekostnader sammenlignet med SIFOs referansebudsjett som skiller på kjønn og alder for både voksne og barn.

Banken innhenter heller ikke informasjon om rentesats, løpetid eller øvrige detaljer tilknyttet annen, sikret gjeld. Banken opplyste at det i stedet benyttes sjablongsatser for både rente og løpetid. Denne praksisen medfører også en risiko for at banken undervurderer kundens utgifter.

Styret opplyser at banken har anskaffet en ny likviditetsberegningsmodul, som vil skille på alder for barn og kjønn, samt muliggjøre en mer individuelt tilpasset likviditetsberegning.

Finanstilsynet forventer at banken løpende foretar vurderinger av hvorvidt SIFO-tillegget anses som tilstrekkelig og realistisk, sett i lys av gjeldende kostnadsnivå.

3.4.3 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. 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 på bankens handlinger og vurderinger i saken. Dokumentasjonen må lagres i et tilgjengelig format som gjør at tilsynsmyndigheten enkelt kan sette seg inn i saken.

Finanstilsynet påpeker at det fremstår som om bankens dokumentasjon ikke er lagret i et tilstrekkelig tilgjengelig format, og Finanstilsynets vurdering er at banken ikke oppfyller kravet i punkt 94 i EBAs retningslinjer. Finanstilsynet registrerer at ny modul for likviditetsberegning kan gjøre det lettere for banken å hente ut likviditetsberegninger.

Finanstilsynets gjennomgang av enkeltsaker avdekket flere tilfeller der det var manglende dokumentasjon rundt bankens egne handlinger og vurderinger, og viser til to saker hvor det var gitt avvik på belåningsgrad uten at bankens vurderinger var dokumentert.

Finanstilsynet mener at banken må etterleve gjeldende dokumentasjonskrav, og øke sin grad av dokumentasjon på bankens handlinger og vurderinger.

3.4.4 Gjeldsgrad

Finansforetaket skal ikke yte lån dersom kundens samlede gjeld overstiger fem ganger årsinntekt, jf. utlånsforskriften § 6.

Ved beregning av gjeldsgrad og årsinntekt inkluderer banken kundens eventuelle leieinntekter i sin helhet, i motsetning til i betjeningsevnevurderingen, hvor denne inntekten kun hensyntas med 90 prosent.

Med årsinntekt menes, i utlånsforskriften, 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.

Finanstilsynets gjennomgang av enkeltsaker avdekket én sak hvor banken benyttet leieinntekter i sin helhet ved beregning av gjeldsgrad. Hvis 90 prosent av denne leieinntekten hadde blitt benyttet, ville saken ha vært en avvikssak etter utlånsforskriften.

Etter Finanstilsynets vurdering reflekterer ikke bankens praksis for beregning av leieinntekter og gjeldsgrad at utleieobjektet i perioder kan stå uten leietaker. Etter Finanstilsynets vurdering gjør de samme vurderingene seg gjeldende i beregningen av inntekt og gjeldsgrad, som ved inntekt og betjeningsevne, gjennom at leieinntekt ikke kan anses tilstrekkelig stabil til å hensyntas i sin helhet med 100 prosent. Finanstilsynet mener at bankens praksis medfører en risiko for at banken overvurderer kundens inntekt, og at bankens beregning av kundens totale gjeldsbelastning også blir feil.

3.4.5 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 forventes at retningslinjene er så klargjørende at de kan legges til grunn ved kredittvurderingene, og at de gjør det mulig å kontrollere at retningslinjene etterleves, jf. Finanstilsynets veiledning "Praksis for lån til forbrukere" av 20. desember 2024.

I kredithåndboken har banken fastsatt rammer og retningslinjer for innvilgelse av lån på fleksibilitetskvoten. Det oppstilles en prioriteringsliste over kunder og saker som det kan gis avvik på, samt enkelte retningslinjer for avvikenes rammer.

Finanstilsynets gjennomgang viste at en rekke saker innvilget på fleksibilitetskvoten manglet en nærmere begrunnelse for hvorfor det ble gitt avvik i saken. Herunder manglet det en nærmere henvisning til interne retningslinjer ved bruk av fleksibilitetskvoten, og hvilket av unntakene i prioriteringslisten som var benyttet ved innvilgelse. Retningslinjene for avvikenes rammer, som at det som hovedregel ikke gis avvik på saker hvor likviditet er negativ, eller at der det gis avvik på bakgrunn av gjeldsgrad så bør ikke gjeldsgraden overstige et visst nivå, eller likviditetsindikator understige et gitt nivå, er i svært liten eller ingen grad vurdert i den fremlagte dokumentasjonen.

Eksempelvis ble lån i to saker innvilget med likviditetsunderskudd, uten at det ble nærmere begrunnet hvorfor det ble gitt avvik på dette i saken. I to andre saker ble det innvilget lån med avvik på gjeldsgrad der likviditetsindikator var under minimumsnivået. Også her manglet det begrunnelse for avviket fra bestemmelsene i kredithåndboken.

Finanstilsynet mener at banken i større grad må dokumentere sine begrunnelser for å innvilge avvik innenfor fleksibilitetskvoten. Begrunnelsene bør i større grad henvise til bankens egne retningslinjer, og på hvilket grunnlag avviket innvilges. Dersom saken bryter med retningslinjene for avvikenes rammer, bør dette også adresseres i begrunnelsen.

3.4.6 Oppfølging av kunder i mislighold

EBA har fastsatt 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 tvangsinndrivelse av krav. Retningslinjene (EBA/GL/2024/10) gjelder kreditors plikter overfor boliglånskunder med betalingsvansker og betalingsmislighold.

Disse retningslinjene består av til sammen fem overordnede retningslinjer med underpunkter.

Retningslinje nr. 1 fastsetter krav til bankens fremgangsmåte for tidlig å kunne avdekke og håndtere betalingsproblemer, samt krav til opplæring av de ansatte.

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.

Banken har opplyst at varsel om heving sendes først når det er tre utestående terminer. Finanstilsynet understreker at det uansett må foretas en helhetlig vurdering av misligholdet før avtalen heves.

Det fremgår 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 snarest mulig, når det har gått ti dager fra første forfalte terminbeløp, for å avdekke bakgrunnen for betalingsvanskene. Finanstilsynets stikkprøvekontroll av et lite utvalg saker, viste derimot at det i praksis gikk mye lenger tid enn ti dager før banken forsøkte å oppnå personlig kontakt. I de ti sakene Finanstilsynet kontrollerte, var gjennomsnittet [REDACTED]. I saken med lengst tid, gikk det [REDACTED], mens det i saken hvor det gikk kortest tid, gikk [REDACTED]. Flere av sakene manglet også dokumentasjon på at banken hadde forsøkt å avdekke bakgrunnen for betalingsproblemene.

Dette indikerer etter Finanstilsynets mening at bankens styring og kontroll over gjennomføringen av forsøk på personlig kontakt ikke er god nok.

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 NAV.

Finanstilsynets stikkprøvekontroll har avdekket mangler i bankens praksis for å henvise boliglånskunder med betalingsvansker til offentlige støtteordninger. Banken var i svært liten grad i stand til å dokumentere noen slike henvisninger.

Dette tyder etter Finanstilsynets mening på at bankens styring og kontroll over gjennomføringen av slike henvisninger ikke er god nok.

Det fremgår 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 inndrivning av utestående fordringer er utkontraktert til ett inkassoforetak, og at saker overføres til inkassoforetaket tidligst på dag 93 etter første forfalte terminbeløp. Banken hadde derimot ingen skriftlige rutiner eller retningslinjer for sin oppfølging av inkassoforetaket, men styret opplyser at dette nå er utformet. Finanstilsynet minner om at det endelige ansvaret og risikoen for oppfyllelse ligger hos banken, og understreker viktigheten av at foretakene har gode rutiner for styring og kontroll av sin utkontrakterte virksomhet.

Finanstilsynet mener derfor at banken må forbedre sin etterlevelse og oppfølging av egne rutiner for personlig kontakt og avdekking av bakgrunnen for betalingsproblemene for kunder i mislighold.

Banken må også forbedre sin etterlevelse og oppfølging av egne rutiner for henvisning av boliglånskunder med betalingsvansker til offentlige støtteordninger.

3.4.7 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.

Bankens rutiner inneholdt ingen definisjon av hva som skal anses som en klage. Dette kan medføre en risiko for at registrering og behandling av klager ikke skjer i henhold til bankens rutiner og gjeldende krav, da dette kan avhenge av hvem som mottar klagen, og deres subjektive vurdering av henvendelsen. "Guidelines for complaints-handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors", 04/10/2018 – JC 2018 35, inneholder en definisjon som legger en lav terskel for hva som må anses som en klage. Klager skal løpende analyseres for å avdekke systematiske eller grunnleggende problemer hos foretaket. Denne oppfølgingen er viktig i bankens arbeid med å utvikle og forbedre kundebehandlingen, samt avdekke eventuelle feil og mangler i egne rutiner og retningslinjer. Av bankens rutine framkom det at "Informasjonen som er mottatt i klagene skal løpende analyseres for å avdekke om klagene skyldes systematiske eller grunnleggende problemer i banken." Finanstilsynet kunne ikke se at banken hadde ytterligere rutiner eller retningslinjer for en slik systematisk oppfølging, og banken opplyste under det stedlige tilsynet at det ikke var noen faste møter eller annen organisert oppfølging utover saksavhengige møter i bankens klageutvalg ved behov. For å oppfylle retningslinjenes krav anså Finanstilsynet det som nødvendig at banken ytterligere formaliserte sin oppfølging og løpende analyse av klager for å avdekke systematiske eller grunnleggende problemer hos foretaket.

Banken skal også sikre at eventuelle interessekonflikter blir identifisert og håndtert. Av bankens rutine fremkommer det at "Eventuelle interesse-konflikter skal identifiseres", men ingenting om hvordan en rådgiver går frem for å identifisere interessekonflikter, eller hva som medfører interessekonflikter. Under det stedlige tilsynet opplyste banken at de har en egen instruks for håndtering av interessekonflikter. Finanstilsynet anbefalte derfor at banken i det minste inkluderte en henvisning til denne i sin klagebehandlingsrutine, og styret opplyser at en slik henvisning nå er innarbeidet i rutinen.

Klagebehandlingsrutinene til banken skal for øvrig publiseres på bankens hjemmesider. Dette var ikke gjort på tidspunktet for tilsynet, men oppdaterte klagebehandlingsrutiner er nå publisert på bankens hjemmesider.

Finanstilsynets stikkprøvekontroll av kundeklager behandlet i Finansklagenemnda avdekket også at ingen av de fem klagesakene i stikkprøvekontrollen var registrert som klager, eller rapportert som en klage til Finanstilsynet.

Alle mottatte klager skal registreres hos foretaket, for senere rapportering til Finanstilsynet. Herunder må banken ha rutiner og systemer for å sikre at klager til banken som senere fører til en klage til Finansklagenemnda registreres i bankens klageregister. Styret har opplyst at det er iverksatt tiltak for å sikre korrekt registrering og rapportering, og at alle klager hos Finansklagenemnda vil bli registrert i bankens klageregister og rapportert til Finanstilsynet.

4 Videre oppfølging

Finanstilsynet ber om å motta kopi av protokollen fra styremøtet hvor Finanstilsynets tilsynsrapport blir behandlet.

Vi ber banken sende kopi av dette brevet til foretakets eksterntrevisor og internrevisor.

For Finanstilsynet

Håkon Rysst Heilmann
konstituert seksjonsleder

Ove Holstangen
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.