

**FINANSTILSYNET**THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAYSTYRET I OBOS-BANKEN AS
Postboks 393 Alnabru
0614 OSLOVår referanse
25/6820
Deres referanse

27.02.2026

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn 9. – 10. september 2025 med OBOS-banken AS (banken) (org. nr. 911 986 884). Formålet med tilsynet var primært å belyse og vurdere bankens interne virksomhetsstyring, kredittrisiko på personmarkedsområdet og etterlevelse av utlånsforskriften. Finanstilsynet har også vurdert bankens behandling av boliglånskunder med betalingsvansker og misligholdte boliglån i henhold til EBA Guidelines 2024/10, samt bankens behandling av kundeklager.

Denne tilsynsrapporten bygger på Finanstilsynets foreløpige tilsynsrapport datert 19. november 2025 og styrets kommentarer til denne i brev av 5. februar 2025.

2 Finanstilsynets oppsummering

Det overordnede styringsmiljøet i banken fremstår som tilfredsstillende. Finanstilsynet har likevel pekt på noen forbedringsområder i styrets evaluering av virksomhetsstyringen og i deler av styrets oppfølging av merknader fra revisor. Ressurssituasjonen i andrelinjefunksjonen krever oppmerksomhet, særlig innen compliance og antihvitvasking. Rammesetting og risikorapporteringen skiller ikke tydelig mellom konsern og morbank, og risikostyringen mangler rammer for utlånsvekst. Det er svakheter i dokumentasjon og validering av risikomodeller, og banken har avdekket feil i tapsavsetninger og klassifisering av misligholdte lån. Banken har ikke etterlevd kravene i låneformidlingsloven ved bruk av agenter. Kundebehandlingen er mangelfull, særlig ved rådgivning om seniorlån og deleie-lån, og dokumentasjonen av kredittvurderinger og bruk av fleksibilitetskvoten er utilstrekkelig. Klageadgangen og bankens rutiner for klagebehandling er lite tilgjengelig for kundene.

Finanstilsynet forventer at styret følger opp forbedringsområder i vurdering av virksomhetsstyringen, og at revisors anbefalinger følges opp mer helhetlig, med handlingsplan og rapportering til styret. Finanstilsynet legger til grunn at styret påser at det er tilstrekkelige ressurser og at uavhengighet opprettholdes i andrelinjefunksjonene. Risikorapporteringen bør forbedres med tydelig skille mellom konsern og morbank, og styret bør fastsette rammer for utlånsvekst og for banken alene vurdere rammer for kredittkvalitet. Risikomodeller må dokumenteres og valideres grundigere, og tapsavsetninger beregnes i tråd med IFRS 9. Banken må etterleve kravene til agentregistrering. Banken må forbedre rådgivningen og dokumentasjonen i kredittprosesser, og sikre at kundene får sammenlignbar informasjon om lånealternativer. Klageadgangen og rutinene må gjøres lettere tilgjengelig for kundene.

3 Finanstilsynets vurderinger

3.1 Styrets arbeid

3.1.1 Overordnet selskapsledelse - styrets ansvar og vurderinger

Styret har det overordnede ansvaret for forvaltningen av foretaket, og skal sikre at virksomheten organiseres og drives forsvarlig i tråd med kravene i finansforetaksloven og tilhørende forskrifter, jf. Finansforetaksloven § 8-6. Styret skal fastsette og jevnlig vurdere foretakets forretnings- og risikostrategier, risikoappetitt og rammer, samt overvåke at styrings- og kontrollordninger er tilpasset virksomhetens risikonivå og omfang, jf. CRR/CRD-forskriften § 35.

Styret har vedtatt et rammeverk for overordnet styring og kontroll, med formål om å sikre god og effektiv virksomhetsstyring i OBOS-banken. Prinsipp 6 i rammeverket fastslår at styret minst én gang årlig skal gjennomgå og vurdere effektiviteten i virksomhetsstyringen. Vurderingen skal ta hensyn til endringer i interne og eksterne forhold som påvirker virksomheten.

3.1.2 Styrets dialog med revisor

I brev fra revisor til styret datert 28. mars 2025 informerer revisor om forhold som anses vesentlige og relevante for styrets og ledelsens ansvar for styring og kontroll, særlig med hensyn til etterlevelse av lover og regler og pålitelig regnskapsrapportering. Revisor peker på at banken har hatt betydelig vekst de siste årene, noe som medfører økt risiko for tap og skjerpede krav til internkontroll i kredittgivningsprosessen og oppfølgingen av denne. Brevet inneholder flere vesentlige observasjoner og anbefalinger, både for privatmarkedet (PM) og bedriftsmarkedet (BM).

Finanstilsynet registrerer, basert på mottatt dokumentasjon, at styret i løpet av 2025 har behandlet flere av revisors funn og anbefalinger. Styret har hatt fokus på å sikre kvalitet, etterlevelse og forbedring av risikomodeller og IFRS 9, samt oppfølging av regulatoriske krav og forventninger. Enkelte råd er fulgt opp, mens andre tiltak – som styrket modellvalidering, forbedrede systemer og ekstern bistand – fortsatt gjenstår. Banken informerte under tilsynet om en handlingsplan og ettersendte status ved utgangen av andre kvartal 2025.

3.1.3 Finanstilsynets vurdering av styrets arbeid

Det overordnede styringsmiljøet i banken fremstår som tilfredsstillende. Styreprotokollene gir god innsikt i styrets vurderinger, den strategiske dialogen og virksomhetsstyringen i banken.

Finanstilsynet vurderer at styrets evalueringer av virksomhetsstyringen (prinsipp 6) fremkommer gjennom ulike styresaker og i styrets egenevaluering, men at disse fremstår som ufullstendige. Finanstilsynet mener at styret, i tråd med prinsipp 6, bør konkludere og dokumentere en særskilt vurdering av effektiviteten i virksomhetsstyringen, med en eksplisitt vurdering av eierstyring og interessekonflikter. Finanstilsynet har tidligere pekt på forhold knyttet til samarbeidet mellom banken og OBOS BBL, regler om utkontraktering, god virksomhetsstyring og intensjonen bak konsesjonen. I den forbindelse ber Finanstilsynet styret vurdere å ha mulige habilitetskonflikter som fast punkt på dagsorden. Styret tar i svarbrevet Finanstilsynets vurderinger til etterretning og gjør samtidig rede for styrets arbeid og rutiner fremover når det gjelder eierstyring, potensielle eierkonflikter og mulige habilitetskonflikter.

Finanstilsynet kan ikke se at styret, frem til tidspunktet for det stedlige tilsynet, har foretatt en helhetlig behandling av revisors brev i forbindelse med årsrevisjonen 2024, besvart brevet, eller behandlet handlingsplanen og status i styret. Finanstilsynet mener at styret bør gjennomføre en samlet behandling og oppfølging av revisors observasjoner og anbefalinger, med jevnlig statusgjennomganger av handlingsplanen og risikovurderinger knyttet til gjenstående tiltak.

Finanstilsynet understreker viktigheten av at styret har en kommunikasjon med revisor som sikrer at formelle lovkrav blir overholdt, og at revisors merknader blir fremlagt for styret tidsriktig og i en form som gjør at styret kan treffe nødvendige vedtak for å utbedre forholdene revisor har tatt opp. Styret opplyser i svarbrevet om at styret har foretatt en helhetlig behandling av revisors brev, vedtatt egen handlingsplan og etablert rutiner for rapportering og oppfølging av åpne tiltak og risikohåndtering.

3.2 Virksomhetsstyring

3.2.1 Risikostrategi og kapitalsituasjon etter innføring av CRR3

OBOS-banken konsern¹ (banken) har siden 2021 hatt en relativt høy utlånsvekst, med en moderasjon til en årlig vekst på 7 prosent ved utgangen av første halvår 2025. Bankens økte resultater de siste årene skyldes hovedsakelig høyere utlånsvolum og lave tap, men det er også tegn til marginpress og økte driftskostnader, spesielt knyttet til IT og digitalisering. Egenkapitalavkastningen etter skatt var 11 prosent ved utgangen av første halvår 2025.

Bankens utvikling er drevet av tilknytningen til OBOS-konsernet, satsing på digitalisering og bærekraft, samt lave tap. Innføringen av CRR3 har økt bankens kapitaldekning betydelig. Ren kjernekapitaldekning på konsolidert nivå var 25,1 prosent ved utgangen av andre kvartal 2025.

3.2.2 Andrelinjens organisering og rapportering

Styret skal sikre seg tilgang til risikoinformasjon, jf. CRR/CRD-forskriften § 35 (1), blant annet gjennom jevnlig og tilstrekkelig omfattende rapportering fra foretakets uavhengige kontrollfunksjoner. Rapporteringen fra kontrollfunksjonene i andre linje skal bidra til 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 virksomheten.

Risikostyringsfunksjonen ledes av risikoleder (CRO) som rapporterer til administrerende direktør og styret. Funksjonen dekker vesentlige risikoområder, med kvartalsvise rapporter til styret. Finanstilsynet noterer at den blant annet har identifisert svakheter i modellverktøy for kredittrisiko, kreditthåndtering på BM-området, AHV-området og manglende loggføring av klager og avvik.

Bankens compliancefunksjon består av én complianceansvarlig og én medarbeider. Bemanningssituasjonen har vært krevende det siste året, ettersom Senior Compliance Officer har vært i permisjon. Med kun ett aktivt årsverk har det ikke vært mulig å gjennomføre alle nødvendige kontroller. Funksjonen utarbeider kvartalsvise rapporter til styret og følger opp endringer i regelverk. På grunn av begrensede ressurser har funksjonen måttet prioritere strengt mellom oppgaver, og enkelte kontroller er utsatt. Banken har opplyst at ressursmangel har redusert omfanget av kontroller i andre linje, særlig innen antihvitvasking. Internrevisjonen har også påpekt behovet for å øke omfanget av slike kontroller og sikre tilstrekkelig kapasitet i funksjonen. Nye regulatoriske krav, som DORA-forordningen om IKT-risiko, samt økt kompleksitet i regelverket (AML, personvern m.m.), vil kreve ytterligere kompetanse og kapasitet fremover. Banken har nylig rekruttert ny kompetanse til compliancefunksjonen og forbedret rutiner for internkontroll.

3.2.3 Utkontraktert virksomhet

Finansforetaksloven § 13-4 fjerde ledd slår fast at bruk av oppdragstakere ikke endrer finansforetakets plikter og ansvar overfor kundene, jf. § 13-4 tredje ledd. En finansagent handler

¹ Konsernet omfatter morselskapet OBOS-banken AS med datterselskapene OBOS Boligkreditt AS og OBOS Eiendomsmeglere AS. Den foreløpige tilsynsrapporten omhandler bankkonsernet om ikke annet er nevnt.

på vegne av lånetilbyderen og det foretakets ansvar å sikre at agentene opptrer i samsvar med foretakets plikter.

Låneformidlingsloven krever at foretak som driver låneformidlingsvirksomhet, enten må ha tillatelse som låneformidlingsforetak eller være registrert som finansagentforetak, avhengig av driften. For agenter for kun ett finansforetak, skal finansforetaket melde inn agenten for registrering etter låneformidlingslovens § 2-3.

Finanstilsynet fikk i forkant av tilsynet opplyst at foretaket benyttet to låneformidlingsforetak som agenter. I forbindelse med tilsynet gjennomgikk Finanstilsynet salgsoppgave for bolig solgt gjennom datterselskapet OBOS Eiendomsmegler, og fant under punktet finansiering følgende informasjon under overskriften "Finansiering":

OBOS-banken tilbyr lån til alle slags boliger. På obosbanken.no kan du sjekke hvor mye du kan få i lån, beregne lånekostnader og søke om finansiering. Skal du kjøpe nytt før du har solgt din nåværende bolig, får du mellomfinansiering til samme rente som boliglånet. Det gjøres oppmerksom på at Obos Eiendomsmeglere AS kan motta et mindre honorar for salg av finansielle tjenester. Les mer på obosbanken.no.

Ut fra informasjonen over, synes Obos Eiendomsmeglere AS å være agent for banken. Banken har imidlertid ikke sendt melding til Finanstilsynet om registrering av finansagenten, noe som er et krav etter låneformidlingslovens § 2-3.

3.2.4 Finanstilsynets vurdering av virksomhetsstyringen

Andrelinjefunksjonene i OBOS-banken fremstår som kompetente og ansvarsbevisste, men er under press grunnet begrensede ressurser. Styret og ledelsen må sikre at både risikofunksjonen og compliancefunksjonen har tilstrekkelig kapasitet og nødvendig grad av uavhengighet for å ivareta kontrolloppgaver fullt ut, og for å følge opp alle vesentlige risiko- og regelverksområder.

Organisatorisk er compliancefunksjonen nylig lagt under risikostyringsansvarlig (CRO). Det er viktig at denne rapporteringslinjen ikke svekker compliancefunksjonens uavhengighet og autoritet. Finanstilsynet merker seg at styret i august 2025 understreket betydningen av at compliancefunksjonen, også etter omorganiseringen, får tydelig støtte fra daglig leder, at forventningene til etterlevelse i organisasjonen er klart kommunisert, og at funksjonen fortsatt har tilgang til relevante beslutningsarenaer og effektiv tilgang til nødvendig informasjon. Styret var kjent med at kapasiteten ville være presset en periode som følge av personalendringer, og styret ba administrasjonen om å svare ut dette og komme tilbake med konkrete tiltak. Finanstilsynet legger til grunn at styret som et minimum vurderer andrelinjens ressurser og gjennomslagskraft i forbindelse med andrelinjens årsrapportering eller i forbindelse med styrets årlige møte med andrelinjefunksjonen uten administrasjonen.

I tillegg til kvartalsvise rapporter til styret, legger andrelinjefunksjonen frem årsrapporter og årsplaner. Finanstilsynet mener at styret gjennom året bør få oppdatert status på fremdriften i forhold til årsplanene, også på områder der gjennomføring forutsetter bidrag eller forbedringsarbeid fra førstelinjen.

Finanstilsynet ser alvorlig på at banken ikke har fulgt opp kravene i låneformidlingsloven og foretatt nødvendige vurderinger av hvilke konsekvenser denne loven har for bankens virksomhet. Finanstilsynet legger til grunn at banken gjennomgår sin bruk av oppdragstakere og iverksetter nødvendige tiltak for å sikre etterlevelse av lovkrav.

Styret opplyser i sitt svarbrev at styret tar Finanstilsynets vurdering til etterretning og vil gjennomgå bruk av oppdragstakere og iverksette nødvendige tiltak for å sikre etterlevelse av lovkrav. Styret opplyser videre at dette blant annet vil innebære å registrere OBOS Eiendomsmeglere AS som finansagent.

3.3 Digital lånebehandling

3.3.1 Rammeverk for digital lånebehandling for personmarked

Finansforetaksloven § 13-5 stiller krav om at banken skal ha hensiktsmessige rutiner for å identifisere, styre, overvåke og rapportere risiko foretaket er, eller kan bli, eksponert for. Det følger videre av retningslinjer og rutiner skal være tilpasset risikoen ved og omfanget av virksomheten i banken.

Det følger av bankens kredittpolicy pkt. 3.5 at det skal foreligge oppdaterte kredittåndbøker for BM og PM som dekker hele kredittprosessen. Av bankens Kredittåndbok PM følger det at kredittåndboken setter rammer og retningslinjer for hvordan PM-avdelingen skal etterleve regulatoriske rammevilkår, godt kredittåndverk og FinAuts bransjenormer for kreditt og "god skikk" i sine kredittprosesser. Videre har banken utarbeidet rutinen "Best Practice", der det gis praktiske eksempler på hvordan behandlingen skjer, med skjermbilder av bankens systemløsning. Bankens behandling av lånesøknader skjer både gjennom den automatiserte løsningen OBLIX og ved manuell saksbehandling. Finanstilsynet fikk opplyst at ■■■ prosent av innkommende søknader er heldigitalisert. Ved mottak av søknader så skilles det mellom grønn, gul og rød behandling. Der grønn behandling er automatisk tilsagn, gul behandling er manuell behandling mens rød behandling er automatisk avslag. Det følger av presentasjon holdt under tilsynet at digital løsning er fullintegrert i bankens lånebehandlingssystem. Her opplyses det at digitale beslutninger har lavere risikovillighet enn manuelle. Det er også gitt eksempler på automatiske avslag, "bryter med utlånsforskriften" og "interne eller eksternt mislighold".

3.3.2 Finanstilsynets vurdering av rammeverket for digital lånebehandling

Bankens retningslinjer og rutiner på kredittområdet omhandler ikke behandling av lånesøknad i OBLIX. Videre er det ingen informasjon om hva risikovilligheten er, verken for manuelle eller automatiske beslutninger. Det fremgår heller ikke hvilke parametere som benyttes i bankens systemer, verken der det er heldigitalisert eller der det er manuell behandling med grenseverdier. Det går frem at det finnes policykontroller i lånesystemet saksbehandler benytter, men det er ingen henvisning til hvor en kan finne disse policyene.

Finanstilsynet finner bankens retningslinjer og rutiner på kredittområdet mangelfulle, da de ikke gjenspeiler bankens bruk av den automatiserte løsningen OBLIX. Det fremgår heller ikke hvordan bankens policyer er gjennomført i de tekniske løsningene, eller hvordan en fastsetter parameterne som ligger til grunn for disse.

Finanstilsynet registrerer av styrets svarbrev at banken har oppdatert kredittåndboken med retningslinjer og risikovillighet for digitale lånesøknader, og med relevant parametersetting.

3.4 Kredittrisikonivå

3.4.1 Porteføljeutvikling og sammensetning

Ved utgangen av første halvår 2025 hadde OBOS-banken (konsern) en årsvekst på 7 prosent i brutto utlån, til totalt 64,9 milliarder kroner². Dette er vesentlig høyere enn publikumsveksten i innenlandsk lånegjeld, som var 4,1 prosent. Den siste tiden har veksten vært særlig sterk i privatmarkedet, men bedriftsmarkedet – som omfatter borettslag og sameier – utgjør fortsatt 74 prosent av bankens samlede utlån. Lånene har i all hovedsak god sikkerhet i bolig eller eiendom.

² Brutto utlån til kredittforetaket utgjorde totalt 37 milliarder kroner og omfatter både PM og BM lån.

3.4.2 Porteføljekvalitet

Ved utgangen av andre kvartal 2025 var 85 prosent av PM-porteføljen i lavrisikogruppen, mens 2,5 prosent var høyrisiko eller mislighold. Dette er en negativ migrasjon fra året før, da 95 prosent var lav risiko og 2,1 prosent høyrisiko/mislighold. I BM var den ikke-misligholdte porteføljen i laveste risikoklasse.

Betalingslettelser (forbearance) utgjorde 119 millioner kroner ved utgangen av andre kvartal 2025, mot 138 millioner ved utgangen av 2024. For banken alene var nivået 109 millioner kroner på PM eller 1,29 prosent av porteføljen, med 0,28 prosent friske og 1,01 prosent misligholdte lån. Sammenlignbare banker hadde totalt 0,7 prosent. Det økte nivået skyldes økning i misligholdte lån med betalingslettelser, som steg med 49 millioner kroner til 85 millioner i første halvår 2025.

3.4.3 Tapsutsatte og misligholdte engasjementer

Ved utgangen av andre kvartal 2025 var misligholdte lån 150 millioner kroner, ned fra 243 millioner året før. Dette tilsvarer 0,23 prosent av brutto utlån, en forbedring fra 0,40 prosent i 2024. Av dette var 126 millioner kroner øvrig mislighold (UTP) i PM, knyttet til banken alene. Dette tilsvarte 1,5 prosent av bankens utlån ekskludert kredittforetaket, mot 0,7 prosent i sammenlignbare banker.

3.4.4 Finanstilsynets vurdering av kredittrisikonivå

OBOS-banken har vokst til å bli en mellomstor aktør og blant Norges tjue største banker. Utlånsporteføljen består hovedsakelig av godt sikrede boliglån og borettslagslån, noe som har bidratt til lave tap og lavt mislighold.

Ved utgangen av andre kvartal 2024 var porteføljekvaliteten på PM noe svak i bankens egen utlånsvokst, med høyere nivåer av betalingslettelser og mislighold enn i sammenlignbare banker. Finanstilsynet peker på bankens høye geografiske konsentrasjon i Oslo-området – et område med god betalingsevne og stabile boligpriser, men som også gjør banken sårbar ved regional boligprisnedgang eller økonomiske sjokk.

3.5 Styring og måling av kredittrisiko

Styret skal sikre at det er etablert rutiner og informasjonssystemer for vurdering av kredittrisiko og kvalitet i utlånsporteføljen, jf. EBA/GL/2017/06 kap. 4.2.3. Metodene og modellene som anvendes for å klassifisere utlånseksponeringene må dokumenteres godt og valideres jevnlig av enhet som er uavhengig av enheten som bevilger kreditten jf. EBA/GL/2017/06 kap. 4.2.5.

Risikoklassifiseringsmodellene bør være en integrert del av bankens styring med kredittrisiko, herunder inngå som grunnlag ved innvilgelse, overvåking og rapportering på kredittområdet.

Styret skal sikre seg tilgang til relevant risikoinformasjon. Styrets risikoappetitt på kredittområdet uttrykkes gjennom risikorammer. Risikorammene bør være tydelig definert og fastsatt enkeltvis slik at den samlede risikoeksponeringen ikke overskrider styrets risikoappetitt selv om rammene er fullt utnyttet. Grad av utnyttelse bør måles og rapporteres jevnlig til styret, og rapporteringen bør være konsistent i bankens interne dokumenter og rapporter. Styret bør også ha informasjon om avvik fra interne retningslinjer og vurdere hvordan omfanget av avvik fra interne retningslinjer kan påvirke kredittrisikoen i banken.

3.5.1 Risikorammer og styringsmål - risiko og etterlevelsrapportering

OBOS-bankens kredittpolicy fastsetter lav risikoprofil for kredittrisiko, med porteføljerammer for å holde eksponering og konsentrasjonsrisiko innenfor vedtatt risikotoleranse. Policyen angir imidlertid ikke rammer for utlånsvest. Banken har hatt høy vekst, samtidig som enkelte indikatorer – som tapsutsatte lån – har vært i gul sone. Styret har støttet veksten, men behandlet den særskilt i andre halvår 2024 med hensyn til risiko, kostnader og kapital.

Porteføljerammene gjelder konsernet, men ikke bankens egen utlånsbok. Risikorapporten skiller heller ikke mellom konsern og morbank, noe som kan gi inntrykk av lavere risikoeksponering enn reelt. Dette gjelder blant annet andel forbearance, mislighold og høyrisiko i PM. Finanstilsynet påpeker at morbankens risikobærende evne ikke er identisk med konsernets, da OBOS Boligkreditt er en separat juridisk enhet med lavere risiko.

Bankens tjue største ordinære utlån og tilsagn inngår i risikorapporteringen, hvor engasjementene rapporteres med panteverdi og andel av kjernekapital. Det var Finanstilsynets forståelse under tilsynet at engasjementene kan utgjøre både konsentrasjonsrisiko og likviditetsrisiko for banken.

3.5.2 Risikomodeller, risikoklassifisering og validering

Banken har oversendt en rekke dokumenter³ som beskriver retningslinjer for beregning av forventet tap etter IFRS 9 og validering av PD-modellen, som benyttes for lån til boligformål i personkundemarkedet (PM bolig). De styrende dokumentene inneholder ikke konkrete krav til kvantitative og kvalitative mål for gjennomføring av valideringen eller frekvens for gjennomføringen.

Bankens validering av PD-modellen for PM bolig ble første gang gjennomført i perioden mai - juni 2025. Valideringsrapporten inneholder en sammenstilling av modellens diskrimineringssevne på et overordnet nivå. I rapporten blir det testet om modellen tildeler høyere misligholdssannsynlighet til kunder som senere misligholder, og lavere sannsynlighet til de som ikke gjør det. Resultatene fra testen viser en AUC⁴ på [REDACTED] som banken vurderer som akseptabelt. I rapporten er banken tydelig på at PD-modellen ikke er nivåkalibrert.

Under tilsynet ble det opplyst at banken fremover vil validere PD-modellen hvert tredje år.

Banken gjennomfører en risikovurdering av kunden ved innvilgelse. Metodikken banken benytter, avhenger av hvilken prosess lånet følger i banken. Ved manuell innvilgelse vurderes kunden/engasjementet med en likviditetsindikator, mens det i OBLIX foretas en kredittsjekk. Begrepet risikoklasse benyttes ved innvilgelse, men har ingen direkte kobling til risikoklassifiseringen som benyttes under senere risikomåling og til regnskapsformål.

Slik Finanstilsynet har forstått bankens praksis for måling av kredittrisiko, blir misligholdssannsynlighet (PD) først beregnet ved påfølgende månedlig estimering i bankens IFRS 9-modeller. IFRS 9-modellene estimerer PD, LGD og EAD som benyttes videre i risikostyringsprosessen og regnskapsprosessene i banken.

Av bankens risikorapporter og rammeverk fremgår det at PD brukes til å styre kredittrisiko. Bankens styrer kredittrisiko med en kombinasjon av indikatorer og PD. Kredittregelindikatorene er ofte volum- eller andelsregler, slik som andel lån med belåningsgrad over en viss grense eller volum av lån med restanse over 60 dager. PD og risikoklasse benyttes til å måle andel lån i ulike risikoklasser samt mislighold på totalnivå.

Finanstilsynet har også notert seg fra risikorapporten for fjerde kvartal 2024, at PM-porteføljen migrerer [REDACTED]

³ Retningslinjer for beregning av forventede kredittap etter IFRS 9, Validering av PD-modellen PM bolig og Kalibrering av IFRS 9-modeller: Metode for nivåjustering.

⁴ AUC - Area Under the Curve. Statistisk mål på diskrimineringssevne, hvor modellen skiller gode fra dårlige kunder.

3.5.3 Finanstilsynets vurdering av styring og måling av kredittrisiko

Finanstilsynet anbefaler at styret kvantifiserer risikoappetitt og setter rammer for utlånsvekst. Finanstilsynet mener at styret bør presisere risikotoleransen på kredittområdet også gjennom å fastsette rammer for kredittrisiko for bankens utlån på egen bok.

Risikorapporten inkluderer både PM-lån med avdragsfrihet og lån med forbearance. Selv om det finnes rammer for forbearance, mangler policykrav for avdragsfrie nedbetalingslån og rammelån. Finanstilsynet mener banken bør tydeliggjøre hvilken risiko som følges opp gjennom rapportering av slike lån, og definere risikotoleranse for dem enkeltvis og på porteføljenivå.

Finanstilsynet ber styret vurdere supplerende mål for betjeningsevne og likviditetsrisiko i rapporteringen av de tjue største engasjementene. Styrets risikotoleranse bør videre komme til uttrykk gjennom rapportering av engasjementene mot fastsatte rammer.

I risikorapporteringen var andel tapsutsatte lån i gul sone gjennom fire kvartaler til og med tredje kvartal 2024. Finanstilsynet mener styret bør formalisere hvor lenge en indikator kan være gul før status eskaleres med særskilte tiltak. Finanstilsynet vurderer at andrelinjens rapportering av gul status eller dårligere bør følges opp med konkrete tiltak, ansvar og frister, og at status jevnlig rapporteres til styret. Styret har ved forskjellige anledninger behandlet dette forholdet [REDACTED]. Finanstilsynet mener at banken må prioritere å få på plass en strukturert og helhetlig oppfølging med tiltak og tidsfrister både i compliance-rapportene og i risikorapportene.

Kredittrisiko kan også oppstå indirekte gjennom omdømmerisiko og misligheter. Finanstilsynet understreker viktigheten av at styret fortsetter å følge opp compliance og operasjonell risiko via risiko- og etterlevelsesrapporteringen, også i kredittprosesser. Et eksempel er styrets behandling der rapporten for andre kvartal 2024 avdekket svikt i Økrim-avdelingens internkontroller og brudd på avsløringsforbudet i kommunikasjon med lånekunder. Overvåking og oppfølging også av "mykere sider" på kredittområdet, gjennom andrelinjens rapportering, bidrar til at kredittrisikoen ikke bare styres på porteføljenivå, men også forebygges i hver enkelt sak, gjennom gode interne rutiner. Selv om hovedfokus ofte er på mislighold og tapsavsetninger, forventer Finanstilsynet at styret – i lys av bankens vekst og størrelse – sikrer at kredittarbeidet etterleveres gjennom gode rutiner, solid dokumentasjon og forebygging av gjentakelse av avvik.

Etablert rammeverk for bruk av, og kontroll med, bankens risikomodeller, er etter Finanstilsynets vurdering for overordnet. Finanstilsynet ber styret sikre at det etableres et tilstrekkelig detaljert rammeverk for bruk av risikomodeller, samt sikrer at risikomodellene blir tilstrekkelig dokumentert for bruk i bankens første- og andrelinje-funksjoner.

Finanstilsynet vurderer at valideringen av PD-modellen for PM er for overordnet. Den bør dekke modellens input, metodikk og resultater, og vurdere modellens treffsikkerhet opp mot faktiske utfall i risikoklassifiseringsmatrisen. Finanstilsynet ber styret etablere kvantitative og kvalitative retningslinjer for gjennomføring av valideringen.

Banken har validert diskrimineringsevnen på overordnet nivå og av variablene i scorekortet. Finanstilsynet mener det vil være mer hensiktsmessig med en mer finmasket validering der banken validerer modellens diskrimineringsevne og nivå for de ulike risikoklassene. Finanstilsynet har notert seg at andrelinjen har adressert disse forholdene og lagt en plan for at disse forholdene forbedres. Finanstilsynet vurderer at bankens validering ikke sikrer at predikert mislighold samsvarer med faktiske mislighold, siden nivåkalibreringen ikke er gjennomført. Dette gjelder uavhengig av risikoklasse.

Etter Finanstilsynets vurdering vil implementering av modellendringer, uten en tilhørende validering, medføre at banken mister informasjon om den faktiske risikoutviklingen i utlånsporteføljen. I tilfeller med implementering av endringer med betydelig effekt på risikoklassifiseringen, burde risikorapporten i en overgangsperiode også vise andel lån i de ulike

risikoklassene uten modellendringer. Finanstilsynet stiller spørsmål til om bankens praksis med å benytte ulike metoder for å måle risiko ved innvilgelse og løpende overvåking og rapportering av kredittrisiko gir god nok kontroll på risikoen som kommer inn i banken og i den løpende oppfølgingen av risikoen på bankens balanse.

En helhetlig styring av kredittrisikoen krever at det er en rød tråd i bruk av risikobegreper fra innvilgelse og ut lånets løpetid. Dette gjør banken i stand til å treffe tiltak ved negativ migrasjon i utlånsporteføljen, siden det er etablert en sammenheng mellom løpende risiko og risiko ved innvilgelse. Finanstilsynet kan ikke se at risikoklassifiseringsmodellene er integrert i bankens styring av kredittrisiko, som gjør banken i stand til å styre den risikoen som tas inn i porteføljen uavhengig av hvilken del av eller prosess i banken lånet innvilges.

Styret har i svarbrevet tatt Finanstilsynets vurderinger til etterretning, og styret opplyser at risikostyringen og risikorapporteringen vil bli forbedret. Finanstilsynet noterer at banken har etablert et mer detaljert rammeverk for validering av bankens risikomodeller.

3.6 Tapsavsetninger

Bankens tapsavsetninger skal være forsvarlige på kort og lang sikt og ut fra den samlede risikoen for tap som må antas å knytte seg til bankens engasjementer⁵. Banken skal ha retningslinjer for vurdering og beregning av forventede kredittap, og metodikk og prosedyrer bør dokumenteres og revurderes jevnlig.

Banken skal ha retningslinjer for å forstå modellenes egenskaper og påse at modellen er tilstrekkelig representativ for bankens eksponeringer, og gjøre nødvendige tilpasninger. Modellene skal hensynta framoverskuende informasjon.

Banken bør i størst mulig grad samordne interne prosesser, systemer, verktøy og data som benyttes for innvilgelse av kreditt i overvåkingen av kredittrisiko og i beregninger for både regnskaps- og kapitalformål, jf. EBA/GL/2017/06 kap. 4.2.7.

3.6.1 Tapsavsetninger

Av bankens styreprotokoller, risikorapporter og "management letter" fra ekstern revisor fremgår at flere feil har påvirket bankens tapsavsetninger i trinn 3.

Ved estimering av forventet tap i trinn 3, har banken benyttet 12 måneders PD. IFRS-regelverket fastslår at tapsavsetninger i trinn 3 skal beregnes med en levetids-PD, sannsynlighet for mislighold i løpet av lånets løpetid multiplisert med tapsgrad og eksponering ved mislighold. Feilen, som har vært i modellen siden 2018, ble oppdaget og korrigert i andre kvartal 2025. Korreksjon av regnskapet økte tapsavsetningen i trinn 3 med [REDACTED] kroner. Feilen hadde ifølge banken ikke regnskapsmessig effekt på tidligere regnskapsperioder.

3.6.2 Feil IFRS-trinn for lån merket med betalingslettelse

Finanstilsynet noterer at risikorapporten for første kvartal 2025 referer til en feilklassifisering av lån merket som forbearance, lån med betalingslettelse. Risikorapporten og senere rapporter fra intern revisor kommer inn på årsaken til feilen. Årsaken tilskrives at systemet har tolket engasjement merket "Vesentlig betalingslettelse", som mislighold og dermed kategorisert lånet som trinn 3 i stedet for trinn 2.

⁵ Se finansforetaksloven § 13-14 annet ledd

3.6.3 Negativ migrasjon PM

Banken gjennomførte modelltekniske endringer i IFRS-modellen for personmarkedet (PM) i fjerde kvartal 2024. Dette medførte en negativ migrasjon i porteføljen, hvor andelen lån i [REDACTED]

3.6.4 Finanstilsynets vurderinger av tapsavsetninger

Finanstilsynet vurderer at feil i estimering av trinn 3-avsetningene over så lang tid, er tegn på at IFRS-rammeverket ikke er tilstrekkelig forstått. Videre vurderer Finanstilsynet at varigheten på feilen er tegn på svak styring og kontroll, siden tilstrekkelige kontrollhandlinger for å avdekke feilen ikke er gjennomført i noen av forsvarslinjene. Finanstilsynet noterer av styrets svar at feilen ble oppdaget av bankens førstelinje, rapportert til styret og rettet.

Bankens risikorapporter og internrevisjonsrapporter inneholder ikke kommentarer knyttet til valg av PD for estimering av tapsavsetninger i trinn 2. Finanstilsynet vil for fullstendighetens skyld nevne at tapsavsetninger i trinn 2 også skal benytte levetids-PD ved estimering av forventet tap.

Finanstilsynet er ikke kjent med den tekniske rotårsaken til feilkategorisering av engasjement med betalingslettelser. Bankens forklaring om at systemet tolket markeringen "Vesentlig betalingslettelse" som mislighold er noe uklar og det er uklart hva banken legger i begrepet "systemet". Styret skriver i sitt svar at feilen skyldtes mangelfull rutinebeskrivelse og at rutinen er rettet.

Finanstilsynet vurderer at feilkategorisering også kan tilskrives svakheter i etablerte rutiner for identifisering av engasjement med økt kredittrisiko i førstelinjen, og manglende kontrollhandlinger av regnskapsprosessen i andrelinjen.

3.7 Kundebehandling og etterlevelse av utlånsforskriften

3.7.1 Låneproduktene "seniorlån" og "boliglån deleie" – krav til veiledning

Det følger av finansavtaleloven § 3-1 tredje ledd at tjenesteyteren skal identifisere kundens krav og behov og at tjenesteyteren skal veilede kunden i valget mellom de ulike produktene og tjenestene som tilbys. Videre skal tjenesteyteren forsikre seg om at kunden forstår de viktigste opplysningene og eventuelt advare om risiko forbundet med avtalen. Videre følger det av finansavtaleloven § 5-1 andre ledd at kredittyster i rimelig omfang skal forsikre seg om at forklaringer som gis om kredittavtalen, er tilstrekkelig til at kunden kan vurdere om kredittavtalen passer for sitt behov og sin økonomi.

Banken tilbyr låneproduktet "seniorlån", som er en kapitalfrigjøringskreditt der lån med pant i bolig ytes mot et beløp fra fremtidig salg av boligen, og hvor lånebeløpet ikke forfaller til betaling før en eller flere avtalte og livsrelaterte hendelser inntreffer. Målgruppen for seniorlån er kunder som bor i velfungerende boligmarked, og hvor yngste låntaker er over 60 år. Det følger av bankens kreditthåndbok at der avdragsfritt lån er aktuelt gitt kundens økonomi, skal kunden bli forelagt både avdragsfritt lån og seniorlån, med sine respektive fordeler og ulemper. Av rutine for saksbehandling av lånesøknader, fremgår det at det skal legges inn en kommentar i økonomibildet (lånesystemet) dersom kunden kunne fått vanlig nedbetalingslån og er anbefalt produktet.

Veiledningen kundene mottok ved opptak av seniorlån virket å variere, da en kunde som alternativ til seniorlån ble forelagt et ordinært nedbetalingslån, mens en annen kunde fikk presentert nedbetalingslån med avdragsfrihet som et alternativ. Det er ikke dokumentert hvordan alternativene ble fremsatt for kundene, men det er angitt i lånesakene at det er gjort.

Banken er en av få banker som tilbyr lån til deleie av boliger. Ved deleie, kjøper kunden en andel av boligen, for OBOS-boliger minst 50 prosent, og betaler markedsleie for den resterende andelen. Kunden har en opsjon på å kjøpe seg ytterligere opp til 100 prosent i eierandel, innenfor en tidsavgrenset periode, typisk 10 år. Prisen på eierandelen kunden ikke eier, vil bli løpende justert etter prisindeksen til Eiendom Norge. Produktet retter seg mot førstegangskjøpere som ønsker å komme seg inn på boligmarkedet, men som ikke har tilstrekkelig egenkapital til å kjøpe bolig.

Bankens kreditthåndbok har, i slike saker, ingen krav til vurderinger som skal gjøres av låntakers forutsetninger for å kunne klare å kjøpe hele boligen, eller hvilken informasjon som skal gis til kunden om risikoen og kostnadene ved lån til denne eieformen. Av bankens prisliste på tilsynstidspunktet, fremgikk det at renten på lån til deleie var på 5,66 prosent mens boliglån til ny bolig hadde rente på 5,12 prosent.

3.7.2 Betjeningsevne og vurdering 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 banken som hovedregel skal legge til grunn kundens inntekt i maksimalt 100 prosent stilling, men kan vurdere inntil 50 prosent overtid der dette virker forsvarlig og bærekraftig. Videre skal overtid sjekkes mot snitt inntekt siste to år og vurdering skal kommenteres i saken.

Finanstilsynet gjennomgikk et mindre antall saker i forbindelse med tilsynet. I en sak hadde banken lagt til grunn 130 prosent stilling for en kunde. I tillegg til sin fulle stilling i sin ordinære jobb, hadde kunden på tidspunkt for låneinngivelsen nylig inngått avtale om ekstrajobber som innebar til sammen 57 prosent stilling. På søknadstidspunktet hadde kunden jobbet i 37 prosent ekstrajobb i under en måned, og denne var økt med ytterligere 20 prosent på tidspunkt for innvilgelse.

Banken vurderte at lånet kunne gå under avvikskvoten på gjeldsgrad etter utlånsforskriften, men det er ikke dokumentert vurderinger av om kunden faktisk klarer å stå i 130 prosent stilling over tid.

3.7.3 Betjeningsevne og foretakets vurdering av kundens utgifter

Utlånsforskriften § 5 andre ledd krever at kundens betjeningsevne skal vurderes ut fra alle relevante utgifter, herunder renter, avdrag på lån og normale utgifter til livsopphold. Ifølge Finanstilsynets veiledning, "Praksis for lån til forbrukere", av 20. desember 2024 skal finansforetakene også ta hensyn til utgifter som barnehage og skolefritidsordning, boustgifter og bilhold. Brukes SIFO-satser for livsopphold, må disse holdes oppdatert og suppleres med tillegg for utgifter som ikke dekkes av SIFO-budsjettet, som helsetjenester, feriereiser og gaver.

Bankens kreditthåndbok fastsetter at livsopphold beregnes automatisk ut fra SIFO-satser pluss buffer for helsetjenester, feriereiser, gaver og annet. I lånesystemet forenkles SIFO-budsjettet til gjennomsnittstall for barn over/under 10 år og voksne. Videre beregnes bilkostnad per kjøretøy, i motsetning til SIFO-budsjettet der det er flere satser avhengig av type kjøretøy.

Hvilke satser som benyttes kommer frem av administrasjonsklienten i lånesystemet, men det er vanskelig å se hvordan forenklingene er gjort og hvordan kostnader for barn under ett år er håndtert. Etter Finanstilsynets forståelse er det ikke fastsatt noen retningslinjer for hvordan banken fastsetter størrelsen på SIFO-tillegget, eller rutiner for endringer av dette beløpet.

3.7.4 Dokumentasjon av grunnlaget for låneinngivelse

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.

Finanstilsynets gjennomgang av enkeltsaker avdekket flere tilfeller der det var manglende dokumentasjon rundt bankens egne handlinger og vurderinger. Eksempelvis er det i saker med avvik fra bankens policykrav og kravene i utlånsforskriften til gjeldsgrad, betjeningsevne og belåningsgrad, mangelfulle forsvarlighetsvurderinger.

3.7.5 Bruk av fleksibilitetskvoten

Det følger av utlånsforskriften § 12 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 kreditthåndboken har banken omtalt fleksibilitetskvoten og forsvarlighetsvurderinger. Bruk av fleksibilitetskvoten er angitt ved at det prioriteres etter kriteriene angitt under 1, 2 og 3. Finanstilsynets gjennomgang viste varierende kvalitet på forsvarlighetsvurderingene. Vurderingene var omfattende, men manglet en direkte kobling opp mot bankens rammer for bruk av fleksibilitetskvoten med henvisning til hvilket kriterium som lå til grunn for innvilgelsen.

3.7.6 Finanstilsynets vurderinger av etterlevelse av krav ved ytelse av boliglån

For at kunden skal kunne vurdere alternative lånetyper opp mot hverandre, som for eksempel "seniorlån", mot nedbetalingslån med avdragsfrihet, må disse etter Finanstilsynets vurdering forelegges kunden på en slik måte at kunden kan sammenligne tilbudene. Dette innebærer full informasjon om begge alternativene, i form av en sammenlignbar oversikt over betalingsstrømmer og totale kostnader.

Målgruppen for deleie antas for en stor del å være førstegangskjøpere med begrenset erfaring fra bolig- og boliglånsmarkedet. Både målgruppen og produktet stiller krav til at kundene får god og relevant rådgivning. Eksempelvis vil utviklingen i boligpriser og kostnadene ved produktet, kunne være av stor betydning for kundens muligheter for å kjøpe hele boligen. Etter Finanstilsynets vurdering må bankens rådgivning ivareta dette og være tilpasset målgruppe og produkt. Finanstilsynet kan ikke se at banken har gitt tilstrekkelig rådgivning til disse kundene.

Finanstilsynet forventer at banker som gir lån til deleie, vurderer hvilke forutsetninger som må tilfredsstilles for at kunden skal kunne nå sitt mål om å kjøpe hele boligen. Dette innebærer at banken må vurdere kundens mulighet til å klare å utnytte opsjonen, uavhengig av boligprisutviklingen. Disse forutsetningene må presenteres for kunden sammen med tilstrekkelig informasjon om risikoene og kostnadene knyttet til et slikt låneopptak. Det vil blant annet si risikoen knyttet til utviklingen i boligpriser og effekten av disse for kunden, det forhold at en slik type lån ikke tilbys bredt i markedet og dermed innebærer en binding til OBOS-banken som långiver, og betydningen av at renten på slike lån er høyere enn for ordinære boliglån.

Finanstilsynet forventer at banken gjør vurderinger i tråd med bankens rammeverk for kreditt og at vurderingene dokumenteres i saker der en legger til grunn at lånesøker har over 100 prosent stilling.

Finanstilsynet forventer at banken har retningslinjer for hvordan en beregner levekostnader, både når det gjelder hvilke tilpasninger som er gjort i forhold til SIFO-budsjettet og beregning av SIFO-tillegget. Finanstilsynet legger videre til grunn at foretaket foretar oppdatering i sine satser

umiddelbart ved endringer i SIFO. I tillegg forventer Finanstilsynet at foretaket også vurderer behov for oppdateringer i de tilfeller der SIFO ikke er oppdatert, men der en for eksempel har hatt en stor prisøkning, som innebærer at husholdningenes kostander har økt.

Finanstilsynet mener at kvaliteten i forsvarlighetsvurderingene har forbedringspotensiale. Banken må i større grad dokumentere sine begrunnelser for å innvilge avvik opp mot kriteriene for bruk av fleksibilitetskvoten som er satt i kreditthåndboken.

Finanstilsynet registrerer av svarbrevet til styret at de har tatt Finanstilsynets vurderinger til etterretning, og at banken har oppdatert rammeverket for kreditt, herunder kreditthåndboken og rutiner som omfatter seniorlån, deleie, forsvarlighetsvurderinger og rutine for oppdatering av levekostnader. Det er gjennomført opplæring i organisasjonen som sikrer korrekt etterlevelse i førstelinje.

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

Heving av kredittavtalen og full tilbakebetaling kan for øvrig 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, sett opp mot total gjeld, er av betydning.

Banken har utkontraktert oppfølging av inndrivning av utestående fordringer til inkassoforetak. Det følger av bankens retningslinjer at saker med restanse over 1000 kroner oversendes automatisk til inkasso etter 65 dager, med mindre saken tilbakeholdes.

Hvorvidt det foreligger vesentlig mislighold beror på en helhetlig vurdering og Finanstilsynet viser til at Finansklagenemnda legger til grunn at to ubetalte terminer ikke er nok, også der det tidligere har vært mislighold. Finanstilsynet forventer at banken reviderer sine retningslinjer og rutiner for vurdering av vesentlig mislighold i tråd med lovkrav og praksisen til Finansklagenemnda.

Banken har ingen skriftlige rutiner eller retningslinjer for sin oppfølging av inkassoforetaket, men opplyser at de har løpende kontakt og at det avholdes kvartalsvise møter mellom banken og inkassoforetaket, i forbindelse med overføring av saker. 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.

Styret har i svarbrevet tatt Finanstilsynets vurderinger til etterretning, og opplyser at banken har gjennomgått og justert sine retningslinjer for oppfølging av vesentlig mislighold, herunder heving av lån, inkassovarsel og oversendelse til inkasso, slik at disse nå er i tråd med gjeldende regelverk.

3.9 Klagebehandling

Krav til rutiner for behandling av klager følger av finansavtaleloven § 3-53. Bestemmelsen oppstiller også 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 (rutinene), som er tilgjengelig for de ansatte på bankens intranett.

Banken skal ha passende og effektive rutiner for behandling av klager og krav fra kundene. En forutsetning for dette er at bankens kontaktpunkt for klagehenvendelser er lett tilgjengelig for kundene. Finanstilsynet mener at det er for vanskelig å finne kontaktskjema for klagebehandling på bankens hjemmesider. Skjemaet er plassert langt nede under "nyttige lenker" på "spørsmål og svar"-siden, og er ikke synlig under relevante "kategorier" øverst på siden. Dette gjør det lite intuitivt for kunden å finne frem til skjemaet. Finanstilsynet fant heller ikke skjemaet via søk i søkemotor.

Bankens rutiner for klagebehandling skal være offentlige og lett tilgjengelige. I forkant av tilsynet fant ikke Finanstilsynet rutinene på bankens nettsider eller via søk i søkemotor. Under tilsynet opplyste banken at rutinene var tilgjengelige via en lenke i bankens kontaktskjema for klager, som etter Finanstilsynets vurdering er vanskelig tilgjengelig i seg selv. Finanstilsynets vurdering er at rutinene ikke er tilstrekkelig tilgjengelige og ber om at dette korrigeres.

Klager skal analyseres fortløpende for å avdekke systematiske eller grunnleggende problemer hos foretaket, noe som er viktig for å forbedre kundebehandlingen, samt avdekke eventuelle feil og mangler i rutiner og retningslinjer. Ifølge retningslinjene har "Teamleder eller Leder Forretningsområde innenfor sitt område" ansvar for "å avdekke om klagen gjelder systematiske eller grunnleggende problem i banken". Etter Finanstilsynets vurdering er det uklart hvordan oppfølgingen skjer i praksis og hvem som har ansvar. Finanstilsynet etterlyser mer detaljerte beskrivelser av prosessen, hyppighet og hvordan svakheter følges opp.

Alle klager og krav fra kunder skal behandles og besvares skriftlig, også de som fremsettes muntlig. Av bankens retningslinjer fremgår det at *hvis klagen fremsettes muntlig, henvis til nettsider og be om å få den skriftlig*. For å oppfylle lovkravene til kundebehandling mener Finanstilsynet at banken må endre retningslinjene, slik at det ikke fremstår som at banken kan avvise muntlige klagehenvendelser. Det presiseres imidlertid at banken kan *anbefale* kunden å heller klage skriftlig.

Styret har i svarbrevet tatt Finanstilsynets tilbakemeldinger til etterretning og opplyser om at banken har endret sine rutiner. Styret viser blant annet til at banken har gjort kontaktskjema for klage lettere tilgjengelig på bankens nettside og at interne rutiner er oppdatert.

4 Videre oppfølging

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

Vi ber foretaket sende kopi av tilsynsrapporten til eksterntrevisor og internrevisor.

For Finanstilsynet

Håkon Rysst Heilmann
seksjonsleder

Finn Ove Arnestad
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.