



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Tematilsynsrapport

Banker og kredittforetaks behandling av boliglånskunder med betalingsvansker og misligholdte boliglån

31. januar 2024



Innholdsfortegnelse

1. Innledning	3
1.1. Bakgrunn og formål.....	3
1.2. Oppsummering	3
1.3. Gjennomføring	4
2. Finanstilsynets vurdering av foretakenes etterlevelse av EBAs retningslinjer	4
2.1. Retningslinje nr. 1 – Etablering av retningslinjer og prosedyrer	4
2.1.1. <i>Rutiner for avdekking av kundens betalingsvansker</i>	4
2.1.2. <i>Organisering av kundebehandlingen</i>	6
2.1.3. <i>Opplæring av ansatte</i>	6
2.2. Retningslinje nr. 2 – Dialog og kontakt med forbrukeren	7
2.2.1. <i>Bakgrunnen for kundens betalingsvansker</i>	7
2.2.2. <i>Tilfredsstillende dialog</i>	7
2.3. Retningslinje nr. 3 – Informasjon og bistand til forbrukeren	8
2.3.1. <i>Informasjonsplikter</i>	8
2.3.2. <i>Henvvisning til offentlige støtteordninger</i>	8
2.4. Retningslinje nr. 4 – Kundetiltak.....	9
2.5. Retningslinje nr. 5 – Dokumentasjon av vurderinger og dialog med forbrukeren ..	10
2.6. Utkontraktering.....	10

1. Innledning

1.1. Bakgrunn og formål

Det er viktig at banker og kredittforetak ivaretar kunder med betalingsvansker og misligholdte boliglån på en god måte og i tråd med gjeldende regelverk.

Høy inflasjon og økte renter medfører økt risiko for betalingsvansker og betalingsmislighold hos boliglånskunder. Selv om omfanget av misligholdte lån så langt har holdt seg på et lavt nivå, viste Finanstilsynets rapport om inkassovirksomhet i første halvår i 2023 en urovekkende økning i boliggjeld til inkasso. Økningen har vært størst for boliglån som er misligholdt i løpet av de første 12 måneder etter gjeldsoptak.

I lys av denne utviklingen har Finanstilsynet undersøkt foretakenes retningslinjer og rutiner for å ivareta boliglånskunder som opplever betalingsvansker og mislighold, samt hvordan foretakene følger opp og behandler disse kundene. Hovedformålet med tilsynet har vært å vurdere hvorvidt foretakene har innrettet sin virksomhet i samsvar med Den europeiske banktilsynsmyndigheten (EBA) sine retningslinjer for håndtering av kunder med betalingsproblemer og for tvangsinndrivelse av krav (Guidelines on arrears and foreclosure).¹

I boliglånsdirektivet fra 2014 er det i artikkel 28 nr. 1 krav om at *"Medlemsstatene skal treffe tiltak for å oppmuntre kredittgivere til å gi rimelig henstand før tvangsinndrivelse innledes."* Direktivet er gjennomført i norsk rett gjennom blant annet finansavtaleloven og låneformidlingsloven. EBA utarbeidet i 2015 retningslinjer for håndtering av kunder med betalingsproblemer og for tvangsinndrivelse av krav som supplerer boliglånsdirektivet og fremmer lik behandling av forbrukere. Finanstilsynet sluttet seg til retningslinjene i 2017, og publiserte samtidig nærmere informasjon om disse på Finanstilsynets nettsted.²

1.2. Oppsummering

Finanstilsynets generelle inntrykk etter tilsynet er at samtlige foretak har mangler i forhold til gjeldende krav. Dette gjelder særlig etablering og oppfølging av rutiner som dekker alle kravene i retningslinjene.

Det er flere tilfeller av rutiner som er lite tilpasset den faktiske bruken i foretaket, og rutiner som er for lite konkrete på den faktiske gjennomføringen. Finanstilsynet forventer at disse er tilpasset foretaket, og egnet for faktisk anvendelse i praksis.

Finanstilsynet vil også understreke at foretakene må sikre god tilgjengelighet av rutinene og at de integreres på en samlet, effektiv og intuitiv måte.

Finanstilsynet vil videre trekke frem viktigheten av at foretakene kvalitetssikrer informasjonen som gis til kunden og at denne er i overensstemmelse med gjeldende lovgivning, sikrer klare rutiner for å informere om og henvise boliglånskunder med betalingsvansker til offentlige støtteordninger som for eksempel økonomisk rådgivning hos NAV, samt unngår usaklig forskjellsbehandling av foretakets kunder.

¹ <https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/1092172/a16dfe3a-932c-4ff3-b4ff-8cf9f54799ca/EBA-GL-2015-12%20Guidelines%20on%20arrears%20and%20foreclosure.pdf?retry=1>

² <https://www.finanstilsynet.no/regelverk/eba-retningslinjer/eba-retningslinjer/eba-guidelines-on-arrears-and-foreclosure/>

Samtlige foretak må derfor utforme nye rutiner, samt korrigere eksisterende rutiner, for å sikre at de oppfyller EBAs retningslinjer for håndtering av kunder med betalingsproblemer og for tvangsinndrivelse av krav.

I dette tematilsynet ble det ikke gjennomført stikkprøver, og Finanstilsynet har derfor ikke grunnlag for å vurdere hvorvidt eller i hvilken grad foretakene overholder egne rutiner og retningslinjer i praksis. Slike stikkprøver vil imidlertid kunne være aktuelt ved fremtidige tilsyn. Alle foretak bør derfor være forberedt på at det vil kunne bli gjennomført tilsyn hvor blant annet foretakenes gjennomføring av EBAs retningslinjer for håndtering av kunder med betalingsproblemer og for tvangsinndrivelse av krav undersøkes nærmere.

1.3. Gjennomføring

Finanstilsynet gjennomførte et dokumentbasert tilsyn med totalt seks foretak høsten 2023. Foretakene som ble valgt ut til å delta i tilsynet var DNB Bank ASA, Instabank ASA, Kraft Bank ASA, Nordea Eiendomskreditt AS, SpareBank 1 Nord-Norge og Sparebanken Vest. De utvalgte foretakene dekker samlet 46,9 % av boliglånsmarkedet, og representerer både tradisjonelle boliglånsbanker, kredittforetak, sparebanker og såkalte refinansieringsbanker.

Foretakene ble bedt om å gi opplysninger om foretakets etterlevelse og gjennomføring av retningslinjene, samt enkelte rutiner. Foretakene ble også bedt om å gi en oversikt over de lettelsene foretaket tilbyr boliglånskunder med betalingsvansker, samt nærmere informasjon om eventuell utkontraktering av hele eller deler av sin oppfølging av boliglånskunder med betalingsvansker og misligholdte boliglån.

Foretakenes svar utgjør grunnlaget for denne tematilsynsrapporten.

2. Finanstilsynets vurdering av foretakenes etterlevelse av EBAs retningslinjer

EBAs retningslinjer for håndtering av kunder med betalingsproblemer og for tvangsinndrivelse av krav består av til sammen fem overordnede retningslinjer med underpunkter, som omhandler krav og forventninger til kreditors behandling av boliglånskunder med betalingsvansker. I det følgende vil Finanstilsynet redegjøre for sine funn og vurderinger gjennom en gjennomgang av hver enkelt retningslinje.

2.1. Retningslinje nr. 1 – Etablering av retningslinjer og prosedyrer³

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

2.1.1. Rutiner for avdekking av kundens betalingsvansker

Finanstilsynet observerer at det er stor variasjon mellom i hvilken grad og på hvilken måte foretakene har rutiner for å oppfylle retningslinjen.

I redegjørelsene henviser samtlige foretak til sine generelle og standardiserte rutiner for purring og misligholdsoppfølging. Det vises herunder til automatiserte prosesser og en rekke standardiserte brev, som iverksettes ved forfall på et terminbeløp. Fire foretak oppgir

³ "Establishment of policies and procedures"

at første henvendelse finner sted mellom dag 4-5 etter forfalt terminbeløp, ett foretak oppgir at deres første henvendelse finner sted 14 dager etter forfalt terminbeløp, mens et siste foretak ikke oppgir nøyaktig tidspunkt for første henvendelse til kunden.

Med unntak av ett foretak, har samtlige foretak en praksis hvor det også gjøres forsøk på å nå kunden personlig, typisk per telefon. Det er stor variasjon på hvor tidlig og i hvilket tidsrom foretakene gjennomfører forsøk på personlig kontakt. 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.

Etter Finanstilsynets vurdering kan det å oppnå personlige kontakt med en kunde med betalingsvansker, utover standardiserte brev og e-poster, være et svært viktig ledd i prosessen for å avdekke kunders betalingsvansker 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 observerer videre at det kun er ett foretak som har rutine og mal for den personlige oppfølgingen. Finanstilsynet anbefaler derfor at foretakene utformer nærmere retningslinjer for hvordan dette skal gjennomføres i praksis, samt hva som skal være formålet med den personlige oppfølgingen.

Foretakenes videre oppfølging av kontakten med kundene med mislighold er også viktig. Det er kun ett foretak som har redegjort for klare rutiner for oppfølging av denne kundekontakten, gjennom en ukentlig sekundering. Finanstilsynet merker seg at dette foretaket også opplyser at den prosentmessige gjennomføringsgraden av disse forsøkene på kundekontakt økte kraftig da sekundering ble innført. Gjennomføringsgraden steg fra et snitt på 23 % i desember 2022 til hele 94,5 % i oktober 2023. Dette indikerer etter Finanstilsynets vurdering at den faktiske gjennomføringen av forsøk på kundekontakt i stor grad er avhengig av gode rutiner for styring og kontroll hos foretakene.

Finanstilsynet observerer også at refinansieringsbankene, som i større grad enn ordinære boliglånsbanker henvender seg til økonomisk sårbare kunder, fokuserer mer på mulige betalingsvansker allerede ved oppstart av kundeforholdet. Et av disse foretakene hadde klare rutiner og retningslinjer for obligatoriske rådgivingssamtaler ved etablering av kundeforhold for å dokumentere og kartlegge bakgrunnen for kundens tidligere økonomiske utfordringer og betalingsvansker.

De samme foretakene hadde også i større grad hensyntatt risikoen for betalingsvansker på andre måter. Dels gjennom tidlig oppfølging ved forfalte terminbeløp og dels gjennom en obligatorisk, personlig oppfølging i etterkant av etablert kundeforhold og kreditt. Det siste uavhengig av hvorvidt kunden har overholdt betalingsplanen.

En refinansieringsbank opplyser videre at de på bakgrunn av dagens økonomiske forhold har opprettet en midlertidig arbeidsgruppe i samarbeid mellom foretaket og deres inkassoforetak for å være i forkant med tilpassede tiltak i en periode med potensielt vanskelige situasjoner for boliglånskundene. Arbeidsgruppen treffes hver sjette uke, og overvåker utviklingen i boliglånsporteføljen og vurderer tidlige tiltak. Etter Finanstilsynets vurdering er dette et godt tiltak, tilpasset den tiden markedet befinner seg i.

To foretak fant på bakgrunn av Finanstilsynets henvendelse grunn til å utforme og oppdatere egne rutiner for å sikre gjennomføring av kravene i retningslinjen. Finanstilsynet vil på generelt grunnlag anbefale at alle foretak jevnlig kontrollerer sine rutiner for behandling av kunder med betalingsvansker, og jevnlig vurderer hvorvidt disse er tilpasset foretakets virksomhet og gjeldende regler.

2.1.2. Organisering av kundebehandlingen

Hvordan foretakene har organisert sin kundebehandling av boliglånskunder med betalingsvansker, varierer i stor grad med foretakenes størrelse. De fleste har lagt oppfølgingen av kunder med betalingsvansker til flere avdelinger, avhengig av hvor alvorlige betalingsvanskene er, eller hvor langt i en misligholdsprosess kunden har kommet. Flertallet av foretakene har en egen avdeling som håndterer de mer omfattende eller kompliserte sakene og kundene. Andre oppgir at de har en egen avdeling som håndterer alle betalingsvansker og betalingsmislighold, uavhengig av alvorlighetsgrad eller hvor i en misligholdsprosess saken står.

Det avgjørende er etter Finanstilsynets vurdering hvorvidt organiseringen fungerer tilfredsstillende i praksis og at kundene på en effektiv og tilpasset måte mottar den bistanden de har krav på.

Et foretak oppgir at én spesifikk kundegruppe kun skal forholde seg til en konkret avdeling ved betalingsvansker. De aktuelle kundene får derfor ikke tilgang på den bistand og kompetanse foretakets øvrige avdelinger tilbyr. Finanstilsynet er kritisk til et slikt skille mellom kunder med betalingsvansker internt i samme foretak. Foretaket må sikre en effektiv, tilpasset og tilfredsstillende kundebehandling av samtlige kunder. Et slikt skille må heller ikke medføre en usaklig forskjellsbehandling av kundene.

Tilsynet har utover dette ikke avdekket noen organiseringsvalg som etter Finanstilsynets vurdering medfører risiko for at kunder med betalingsvansker ikke behandles tilfredsstillende.

2.1.3. Opplæring av ansatte

Foretakene har også redegjort for hvilken opplæring og kompetanseutvikling de tilbyr sine ansatte som håndterer kunder med betalingsvansker. De fleste foretakene har et eget, internt opplæringsløp med dette som tema. Flertallet av foretakene oppgir også at ansatte autoriseres som rådgivere gjennom Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut).

Et fåtall av foretakene har verken et fast, internt opplæringsopplegg, eller gjennomfører autorisering av ansatte. Finanstilsynet er kritisk til om disse foretakene kan sikre et tilstrekkelig og tilfredsstillende opplæringsnivå hos sine ansatte. Finanstilsynet anbefaler derfor foretakene å ha rutiner som sikrer tilstrekkelig opplæring og et tilfredsstillende kompetansenivå hos alle sine ansatte som skal håndtere kunder med betalingsvansker.

I tilknytning til videre kompetanseutvikling, oppgir flertallet av foretakene at de med jevne mellomrom arrangerer kurs og foredrag om tidsaktuelle temaer, som for eksempel økt arbeidsledighet i tilknytning til korona-pandemien, ny finansavtalelov, eller økt rentenivå.

Finanstilsynet registrerer også andre gode tiltak som er iverksatt for å ivareta opplæring og kompetanseutvikling. Et foretak har et eget, dedikert årsverk som har ansvar for å arrangere og gjennomføre opplæring for rådgivere og avdelingsledere, mens to andre foretak tilbyr aktuelle ansatte muligheten til å gjennomføre deltidsstudiet "Gjeldsrådgivning for privatpersoner" ved Universitetet i Agder.

Finanstilsynet vil understreke viktigheten av at foretakene har gode rutiner for både tilfredsstillende opplæring av og kompetanseutvikling hos ansatte som håndterer kunder med betalingsvansker. Foretakenes rutiner for dette vil etter Finanstilsynets vurdering få direkte betydning for hvorvidt samtlige kunder med betalingsvansker mottar egnet og tilstrekkelig bistand fra foretaket slik EBAs retningslinjer krever.

2.2. Retningslinje nr. 2 – Dialog og kontakt med forbrukeren⁴

Det fremgår av EBAs retningslinje nr. 2 at foretaket, 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.

2.2.1. Bakgrunnen for kundens betalingsvansker

Flertallet av foretakene oppgir at de avdekker bakgrunnen for kundens betalingsvansker "gjennom dialog med kunden" på ulike tidspunkt i sin misligholdsoppfølging. Finanstilsynet observerer likevel at svært få foretak har formalisert en slik praksis i egne rutiner eller retningslinjer. Finanstilsynet forventer at foretakene legger vekt på å avdekke de bakenforliggende årsakene til kundenes betalingsvansker, og at dette klart fremkommer i foretakets rutiner. Dette gjelder ikke kun tilfeller hvor kunden søker om en konkret lettelse, men i alle tilfeller og på ethvert tidspunkt i en misligholdsprosess hvor foretaket er i kontakt med en kunde med pågående betalingsvansker.

Refinansieringsbankene har i størst grad en formalisert praksis for å kartlegge kundenes betalingsvansker. Dette gjelder hovedsakelig før oppstart av kundeforholdet, og har sammenheng med at kundene til disse foretakene ofte er personer med tidligere betalingsproblemer eller økonomiske utfordringer. Finanstilsynet vil likevel understreke viktigheten av at en slik praksis formaliseres gjennom tydelige rutiner hos alle foretak, og at foretakene legger tilstrekkelig vekt på å avdekke bakgrunnen for betalingsvansker som oppstår også etter oppstart av kundeforholdet.

2.2.2. Tilfredsstillende dialog

Samtlige foretak har redegjort for sin kontakt og dialog med boliglånskunder med betalingsvansker og vist til generelle rutiner for purring og misligholdsoppfølging. Finanstilsynet har ikke avdekket rutiner eller praksis som medfører overdreven kommunikasjon eller kontakt med kunder med betalingsvansker.

Et fåtall av foretakene har utarbeidet egne samtalemaler til bruk overfor slike kunder. Finanstilsynet anbefaler at foretakene utarbeider egnede og tilpassede maler spesifikt til bruk ved oppfølging av mislighold og kunder med betalingsvansker. Finanstilsynet anbefaler samtidig at slike maler tilgjengeliggjøres for de ansatte på en hensiktsmessig og lett tilgjengelig måte for å sikre faktisk anvendelse av malene.

Ingen foretak har redegjort for eller fremlagt egne rutiner for samtaleteknikk med kunder med betalingsvansker. Flere av foretakene oppgir at samtaleteknikk med kunder er en del av foretakets generelle opplæring. Finanstilsynet anbefaler at foretakene utformer egne rutiner for samtaleteknikk for kunder med misligholdte boliglån da disse vil være i en annen og ofte mer presset situasjon enn ved ordinær kundekontakt.

⁴ "Engagement with the consumer"

2.3. Retningslinje nr. 3 – Informasjon og bistand til forbrukeren⁵

Retningslinje nr. 3 fra EBA fastsetter krav til at foretaket skal kommunisere med boliglånskunden på en klar og forståelig måte. Foretaket skal i tillegg gi en viss minimumsinformasjon og opplyse om offentlige støtteordninger, som f.eks. økonomisk rådgivning hos NAV.

2.3.1. Informasjonsplikter

Samtlige foretak har rutiner for misligholdsoppfølging og purring. Først og fremst benyttes standardiserte brev og henvendelser fra foretaket som skal oppfylle retningslinjenes krav til informasjon.

Selv om foretakene med dette oppfyller retningslinjenes krav til hvilken type informasjon som skal gis til kunden, inneholder likevel flere av foretakenes standardiserte brev uriktig informasjon. Flere benytter feil satser for sine gebyrer. Fra og med 1. oktober 2020 ble purregebyret halvert fra en tidedel av inkassosatsen til en tjuendedel av inkassosatsen, og det er p.t. anledning til å kreve 35 kroner i purregebyr.⁶ Det vil være i strid med god inkassoskikk å kreve høyere purregebyr enn dette. Finanstilsynet understreker at foretakene må oppdatere sine standardiserte brev, og de satser som benyttes for purregebyr.

2.3.2. Henvisning til offentlige støtteordninger

Det er stor variasjon mellom foretakene når det gjelder rutiner for å informere om og henvise kunder med betalingsvansker til offentlige støtteordninger, som for eksempel økonomisk rådgivning hos NAV.

I SIFO Rapport 3 – 2023, "*Dyrtid III – Husholdenes økonomiske trygghet i mars 2023*"⁷, fremkommer det at 10 % av husholdene som omfattes av undersøkelsen har tatt kontakt med minst én kreditor de siste seks månedene for å finne løsninger på sine betalingsvansker. Av dem som henvendte seg til sin boliglånsbank, oppga bare 18 % at de hadde blitt anbefalt å ta kontakt med økonomisk rådgivning.

Praktisk bistand og hjelp til å få oversikt både over tilgjengelige hjelpeordninger og egen økonomi kan være avgjørende for hvorvidt kunden overvinnes sine betalingsvansker. Økonomisk rådgivning hos NAV utgjør et kostnadsfritt alternativ som ikke påfører kunden ytterligere økonomisk belastning. Det er derfor viktig at foretakene sørger for å ha gode rutiner for å oppfylle retningslinjenes informasjonskrav.

To foretak har rutiner med henvisning til økonomisk rådgivning hos NAV for kunder hvor dette anses hensiktsmessig, mens to foretak oppga at de ville utforme og oppdatere egne rutiner for å ivareta disse kravene. Hos ett foretak fremkommer slik informasjon kun på foretakets nettsider, mens et siste foretak ikke har noen rutine for å gi slik informasjon.

Foretak som mangler klare rutiner for å informere om og henvise boliglånskunder med betalingsvansker til offentlige støtteordninger, som for eksempel økonomisk rådgivning hos NAV, må etablere slike for å oppfylle retningslinjene. Dersom informasjonen kun går frem av foretakets nettsider, bør foretakene inkludere slik informasjon i den direkte kundekontakten.

⁵ "Provision of information and assistance to the consumer"

⁶ Jf. inkassoforskriften § 1-2, jf. § 1-3.

⁷ <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/11250/3072155>

Finanstilsynet gjentar sin anbefaling om at slike rutiner også må tilgjengeliggjøres for de ansatte på en hensiktsmessig og praktisk måte som sikrer faktisk anvendelse.

Tilsynet har utover dette ikke avdekket svakheter som medfører at kunder med betalingsmislighold eller vedvarende betalingsmislighold ikke får den informasjonen de som et minimum har krav på etter retningslinjene.

2.4. Retningslinje nr. 4 – Kundetiltak⁸

Retningslinje nr. 4 fra EBA inneholder også en ikke-uttømmende liste med tiltak som kan iverksettes ved betalingsvansker og betalingsmislighold. Tiltakene må ses i sammenheng med øvrig regelverk, blant annet kravene i utlånsforskriften, og hensynet til boliglånskundens interesser og økonomiske situasjon. Retningslinjene stiller ikke krav om hvilke typer lettelser listen skal inneholde, men foretakene må ha et rimelig og adekvat utvalg lettelser som er egnet til å avhjelpe slike kunders situasjon.

Samtlige foretak ble bedt om å gi en oversikt over de lettelser som foretaket, etter en konkret vurdering, kan tilby boliglånskunder med betalingsvansker, samt de interne retningslinjene for dette.

Oversiktene viser at lettelsene flest foretak tilbyr, er forlenget løpetid og avdragsfrihet. Samtlige foretak tilbyr dette. Et foretak gir imidlertid avdragsfrihet kun til én del av kundemassen. Boliglånskunder i ett av foretakets kundeprogram vil ikke kunne få tilbud om avdragsfrihet. Flertallet av foretakene har også hel eller delvis refinansiering av eksisterende gjeld på listen over lettelser, men kun halvparten av foretakene tilbyr normalt endret rentesats eller betalingsfri/betalingshenstand. Enkelte foretak opererer også med ytterligere lettelser enn de som fremkommer av retningslinjene, slik som for eksempel utsatt rentebetaling ("rentefrihet"), nedsatt terminbeløp, rentekapitalisering og sletting av restanse.

Oversiktene viser videre at antall lettelser som er tilgjengelig for kundene varierer i stor grad mellom foretakene. Enkelte foretak tilbyr 6-7 forskjellige lettelser, mens andre foretak kun tilbyr 2-3.

Finanstilsynet observerer at ett foretak i utgangspunktet kan vurdere fem forskjellige lettelser til sine kunder. Dette gjelder imidlertid ikke for kunder av et spesifikt kundeprogram i foretaket. For disse kundene er kun to typer lettelser aktuelle. Finanstilsynet stiller seg tvilende til at det foreligger saklig grunnlag for en slik forskjellsbehandling. Utgangspunktet må være at alle kunder av foretaket med betalingsvansker kan vurderes for de samme lettelsene ut fra en konkret vurdering av kundens økonomiske situasjon og interesse.

Foretakene ble også bedt om å inngi sine interne retningslinjer for bruk av lettelser. Det viser seg imidlertid at kun et fåtall av foretakene har interne dokumenter som klart redegjør for når en lettelse skal eller kan innvilges. Foretakene har oversendt rutiner som tar for seg forhold som fullmakter og merking og rapportering av lettelser, men som ikke omhandler hvilke vilkår som må foreligge, og hvilke vurderinger som må gjøres, for at lettelsene kan være aktuelle. Finanstilsynet anbefaler at foretakene utformer tydeligere rutiner og retningslinjer for den konkrete anvendelsen av sine lettelser.

I tilknytning til hvilke lettelser foretakene tilbyr sine kunder med betalingsvansker, vil Finanstilsynet også minne om at en kunde kan ha krav på lemping av sine forpliktelser etter avtalen, så langt det er rimelig, dersom foretaket har innvilget et lån som skulle ha vært avslått.⁹ I slike tilfeller må derfor foretakene gjøre en egen og konkret vurdering om hel eller

⁸ "Resolution process"

⁹ Jf. finansavtaleloven § 5-5.

delvis lemping av avtalen i tråd med finansavtaleloven, uavhengig av hvilke lettelser foretaket vanligvis ellers tilbyr kunder med betalingsvansker.

2.5. Retningslinje nr. 5 – Dokumentasjon av vurderinger og dialog med forbrukeren¹⁰

Det følger av EBAs retningslinje nr. 5 at dialogen med boliglånskunden skal dokumenteres og lagres, og at det skal fremgå av dokumentasjonen hvorfor de ulike avhjelpende tiltakene som ble tilbudt ble ansett passende for kunden.

Samtlige foretak har redegjort for hvordan rutiner med klare instruksjoner for hvordan den ansatte skal dokumentere bakgrunnen for lettelser som er tilbudt kunden, samt hvordan dialog med kunden, lagres i foretakets systemer. For flere av foretakene er deler av denne dokumentasjonen og lagringen automatisert, for eksempel der hvor kunden kan søke om avdragsfrihet på foretakets nettsider ved hjelp av en robot. Et foretak fant på bakgrunn av tilsynet likevel grunn til å oppdatere og presisere egne rutiner i forbindelse med dokumentasjonskravet.

Finanstilsynet har forøvrig ikke avdekket forhold som indikerer manglende eller mangelfulle rutiner for dokumentasjon og lagring.

2.6. Utkontraktering

I tilfeller der foretaket har utkontraktert hele eller deler av sin oppfølging av boliglånskunder med betalingsvansker og misligholdte boliglån, ba Finanstilsynet om å få opplyst hvilke(t) foretak virksomheten er utkontraktert til, samt på hvilket tidspunkt i prosessen oppdraget overføres.

Alle foretakene oppgir at de på et gitt tidspunkt i prosessen setter ut oppfølgingen av boliglånskunder med betalingsvansker og misligholdte boliglån til et inkassoforetak. Det er imidlertid stor variasjon mellom foretakene når det gjelder på hvilket tidspunkt dette skjer. Foretaket som utkontrakterer tidligst, gjør dette på dag 50 etter første forfalte terminbeløp, mens foretaket som utkontrakter senest, gjør dette på dag 90.

Finanstilsynet observerer også at to av foretakene sender varsel om heving av kredittavtalen 32 dager etter første forfalte terminbeløp, mens øvrige foretak avventer til dag 60-65. Finanstilsynet vil i den sammenheng minne om at foretak kun kan heve kredittavtalen dersom det foreligger vesentlig mislighold fra kundens side.¹¹ 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. Finanstilsynet kan ikke se at foretakene redegjør for rutiner som henviser til en slik helhetsvurdering. Foretakene bør vurdere om deres rutiner for heving av kredittavtaler er i overensstemmelse med gjeldende rett, og senere tids nemnds- og rettspraksis.

Foretakene ble også bedt om å gi en nærmere redegjørelse for hvordan foretaket følger opp og forsikrer seg om at oppdragstaker oppfylder foretakets plikter og ansvar overfor disse kundene.

Kravet om at foretakene må overholde sine plikter og sitt ansvar overfor kundene, gjelder også ved utkontraktering. Det endelige ansvaret og risikoen for oppfyllelse ligger hos

¹⁰ "Documentation of dealings with the consumer and retention of records"

¹¹ Jf. finansavtaleloven § 3-51.

foretaket.¹² Dette medfører at foretakene er ansvarlig for at deres oppdragstakere overholder EBAs retningslinjer for håndtering av kunder med betalingsproblemer og for tvangsinndrivelse av krav.

Ingen av foretakene har redegjort for hvorvidt eller hvordan de har fulgt opp at deres oppdragstakere også oppfyller og gjennomfører EBAs retningslinjer. Finanstilsynet forventer at dette følges opp av foretakene.

Når det gjelder foretakenes øvrige oppfølging av sine oppdragstakere, merker Finanstilsynet seg at foretakene i stor grad viser til generelt, felles samarbeid gjennom for eksempel samtaler, faste møter, rapporteringer, gjennomgang av saker og løsningsgrad, og i noen tilfeller stikkprøvekontroller.

Finanstilsynet observerer at flere foretak i liten grad redegjør nærmere for hvordan de faktisk kontrollerer at oppdragstaker overholder og gjennomfører foretakets ansvar og plikter etter gjeldende regler, og om rutiner for å jevnlig kontrollere oppdragstakers oppfølging. Kun et fåtall av foretakene opplyser at det gjennomføres stikkprøvekontroller, og foretakene synes i stor grad å prioritere andre forhold i sin dialog og oppfølging av oppdragstaker, slik som for eksempel løsningsgrad, spesielle saker eller porteføljeutvikling.

Foretakenes tilbakemeldinger tyder på at eventuelle avvik fra gjeldende regelverk først følges opp når konkrete tilfeller avdekkes. Finanstilsynet kan i liten grad se at foretakene redegjør for gode rutiner for en mer generell og grundig oppfølging, kontroll og gjennomgang av den utkontrakterte virksomheten, uavhengig av hvorvidt det er avdekket avvik eller ei.

Finanstilsynet understreker viktigheten av at foretakene har gode rutiner for styring og kontroll av sin utkontrakterte virksomhet.

¹² Jf. finansforetaksloven § 13-4 (3).

Finanstilsynet
Revierstredet 3
P.O. Box 1187 Sentrum
NO-0107 Oslo

Tel. +47 22 93 98 00
post@finansilsynet.no
finansilsynet.no

