



Styret i Instabank ASA  
Drammensveien 177  
0277 OSLO

<b>VÅR REFERANSE</b> 18/6926	<b>DERES REFERANSE</b>	<b>UNNTATT OFFENTLIGHET</b> Offl. § 13 1. ledd, jf. fvI. § 13 1. ledd nr. 2 Merkede avsnitt er unntatt offentlighet	<b>DATO</b> 07.05.2019
---------------------------------	------------------------	---	---------------------------

## Merknader - endelig rapport

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn i Instabank ASA 25. og 26. september 2018. Tilsynet hadde som formål å belyse bankens overordnede styrings- og kontrollsystemer, samt risiko-situasjonen på kredittområdet, herunder bankens etterlevelse av Finanstilsynets retningslinjer for forbrukslån<sup>1</sup>. I tillegg vurderte Finanstilsynet bankens operasjonelle risiko og bankens etterlevelse av hvitvaskingsregelverket.

Til grunn for disse merknadene ligger Finanstilsynets foreløpige rapport datert 19. desember 2018 og styrets kommentarer til rapporten i brev av 8. mars 2019.

## FORHOLD KNYTTET TIL RISIKONIVÅ

### Økonomisk status

Banken startet sin virksomhet i september 2016. Banken yter usikrede lån til privatpersoner i Norge og Finland og har nylig lansert forbrukslån på det svenske markedet. Banken har også begynt å ta imot innskudd i Finland og Sverige. Ved utgangen av 2018 utgjorde brutto utlån 2,5 milliarder kroner og sum kundeinnskudd 2,8 milliarder kroner. Ren kjernekapitaldekning utgjorde ved utgangen av året 19,8 prosent. Banken har ikke utstedt obligasjoner. Til å være en ren forbrukslånsbank hadde banken i 2018 en moderat rentenetto (6,4 prosent) og lavt resultat etter tap (1,2 prosent) sett i forhold til gjennomsnittlig forvaltningskapital. Resultatførte tap på utlån utgjorde 2,4 prosent av gjennomsnittlig brutto utlånsvolum i 2018. Driften ga en egenkapitalavkastning etter skatt på 6,8 prosent i 2018.

### Kreditrisiko

#### *Vekst*

Bankens samlede utlån økte i 2018 med 89 prosent, mens bankens vekst i det norske markedet var på 43 prosent. Ved utgangen av 2018 utgjorde utlånsporteføljen i Norge 74 prosent og porteføljen i Finland 26 prosent av bankens utlån. 25 prosent av utlånsvolumet består av rammekreditter.

<sup>1</sup> Retningslinjene ble 12. februar 2019 erstattet av forskrift om krav til finansforetakenes utlånspraksis for forbrukslån.

### *Salg av misligholdte lån*

Instabank ASA har inngått en såkalt "forward flow"-avtale med et inkassoselskap som innebærer månedlige salg av misligholdte lånekontrakter i Norge, Sverige og Finland. Finanstilsynet understreker at markedet for salg av misligholdte forbrukslån kan endres raskt. Finanstilsynet har i likelydende brev av 19. februar 2019 til alle finansforetak understreket at foretakene må innhente særskilt samtykke fra kunden ved overdragelse av porteføljer til andre foretak enn finansforetak.

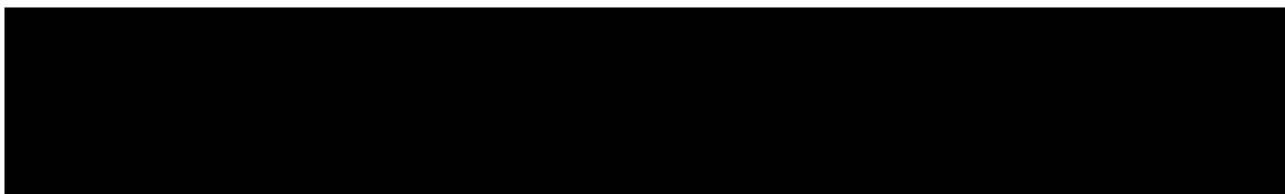
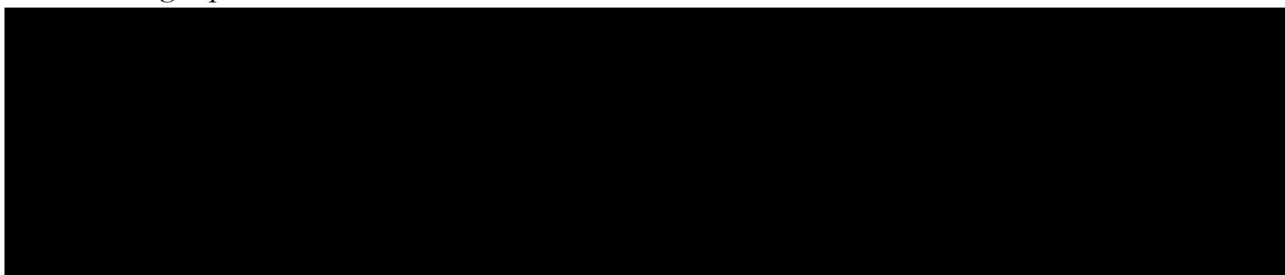
### *Andel misligholdte lån*

I den foreløpige rapporten pekte Finanstilsynet på at andelen restanser samt misligholdte lån over 90 dager var svært høy. Finanstilsynet påpekte videre at den underliggende misligholdsrisikoen er vesentlig høyere enn det som kommer til uttrykk i bankens rapportering ettersom banken løpende selger misligholdte lån.

Finanstilsynet registrerer at sum engasjementer som var misligholdt over 90 dager ifølge bankens risikorapport ved utgangen av 2018 var økt til 7,8 prosent av brutto utlån, og Finanstilsynet har merket seg fra bankens risikorapport at mislighold- og restanseandelene ved utgangen av året overskred styrets risikomål for utlån i Norge. Etter Finanstilsynets oppfatning bidrar praksisen med å selge misligholdte lån til at bankens rapporterte mislighold ikke reflekterer den underliggende misligholdsrisikoen knyttet til forbrukslån. Høy underliggende misligholdssannsynlighet innebærer at en betydelig del av bankenes kunder selv i gode tider får problemer med å betjene lånene bankene innvilger. Finanstilsynet forventer at styret foretar nærmere vurdering av misligholdsandelen på nye lån og vurderer fremtidig kredittpolicy i lys av dette.

Finanstilsynet bemerker i tillegg at ensidig forretningsmodell, kort utlånshistorikk og usikkerhet knyttet til fremtidig salg av porteføljer tilsier at tapsrisikoen knyttet til bankens utlånsvirksomhet er betydelig. Finanstilsynet understreker at banken i sin kapitalplanlegging må ta høyde for at konjunkturer og rammevilkår kan bli vesentlig endret. Det vises til Finanstilsynets SREP-vurdering.

### *Nedskrivninger på utlån*



Finanstilsynet merker seg styrets svar om at nedskrivningene vurderes å gi et realistisk bilde av den gjenværende tapsrisikoen i porteføljen. Finanstilsynet vurderer på bakgrunn av ovennevnte at det er usikkerhet knyttet til om nedskrivningene er tilstrekkelige.

IFRS 9 får effekt for unoterte banker fra og med 1. januar 2020. Finanstilsynet understreker at styret må påse at banken har en dekkende og pålitelig modell for nedskrivninger på plass i god tid før IFRS 9 trer i kraft.

### Operasjonell risiko

Finanstilsynet ga i den foreløpige rapporten uttrykk for at bankens operasjonelle risiko er økende. Banken er i stor grad avhengig av eksterne leverandører i den daglige driften, og er sårbar for risiko knyttet til IKT-hendelser. Hurtig utlånsvekst kombinert med produktmessig og geografisk ekspansjon bidrar etter Finanstilsynets erfaring også til økt operasjonell risiko, herunder risiko knyttet til etterlevelse av regelverk, samt svindel og hvitvasking.

Styret gir i sitt svar til den foreløpige tilsynsrapporten uttrykk for at bankens operasjonelle risiko er redusert etter bankens oppstart som følge av gjennomførte prosessforbedringer, mer erfarne medarbeidere og videreutvikling av bankens IT-systemer. Styret mener også at redusert utlånsvekst og lavere tempo når det gjelder geografisk ekspansjon, vil redusere bankens operasjonelle risiko. Finanstilsynet har merket seg at styret i årsberetningen for 2018 likevel skriver at kompleksiteten i virksomheten har økt noe i 2018, særlig gjennom etableringen av en betydelig virksomhet i Finland og lansering av utlån i Sverige mot slutten av 2018. Finanstilsynet bemerker at banken har bak seg en hektisk periode med høy utlånsvekst og etablering av innskudds- og utlånsvirksomhet i tre land. Finanstilsynet vil også vise til at banken i stor grad er avhengig av en rekke eksterne leverandører og er sårbar for uforutsette IKT-hendelser. Banken er dessuten avhengig av tett oppfølging av kundeporteføljen for ikke å bli utsatt for svindel og hvitvasking. Etter Finanstilsynets vurdering er bankens operasjonelle risiko høy.

### Omdømmerisiko

Finanstilsynet peker på at manglene Finanstilsynet har avdekket med hensyn til bankens utlånspraksis og bruk av agenter, innebærer en betydelig omdømmerisiko.

Når det gjelder Finanstilsynets samlede vurdering av risikonivå og kapitalbehov, henvises det til Finanstilsynets SREP-vurdering med vedtak om pilar 2-krav og forventning om bankens kapitalmål.

## **FORHOLD KNYTTET TIL STYRING OG KONTROLL**

### **Overordnet styring og kontroll**

#### Uavhengig risikokontroll

Innehaveren av stillingen som direktør for compliance og risikostyring har i tillegg til å ha ansvaret for compliance og uavhengig risikostyring, ansvaret for personalområdet og er samtidig bankens juridiske rådgiver, bankens personvernombud og bankens ansvarlige for tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering. I den foreløpige tilsynsrapporten ga Finanstilsynet uttrykk for at det var grunn til å stille spørsmål ved om én person vil være i stand til å dekke alle disse oppgavene på en tilfredsstillende måte. Styret opplyser i svarbrevet at compliance-funksjonen etter tilsynet er tilført ett nytt årsverk. Finanstilsynet understreker viktigheten av at det settes av nok ressurser til bankens arbeid med risikostyring og compliance.

### Styring av risiko

Finanstilsynet legger vekt på at styret i finansforetakene som ledd i sin styring og kontroll av bankens risikoutvikling, etablerer rammer for bankens ulike risikoeksponeringer. Rammene forutsettes å samsvare med styrets fastsatte risikotoleranse. De styrefastsatte retningslinjer for likviditetsstyring og finansforvaltning i Instabank ASA inneholder enkelte rammer og måltall, mens styrets retningslinjer for kredittrisiko inneholder hverken rammer for porteføljesammensetning eller porteføljekvalitet. Styret hadde på tilsynstidspunktet heller ikke fastsatt retningslinjer for styring av operasjonell risiko. Finanstilsynet har merket seg styrets opplysning om at det i desember 2018 ble fastsatt rammer og måltall for kredittrisiko, likviditetsrisiko, markedsrisiko, valutarisiko, operasjonell risiko og for anti-hvitvasking og terrorfinansiering. Finanstilsynet understreker at risikorammene må være gjenstand for jevnlig revurdering for å sikre at de samsvarer med styrets aktuelle risikotoleranse.

### Overvåkning og rapportering

Finanstilsynet anser det som en viktig oppgave for styret å sørge for at det er etablert et godt system for uavhengig risikorapportering. Kravet til uavhengighet forutsetter at ansvarlig for risikostyring ved behov kan foreta egne uttrekk og utarbeide selvstendige risikoanalyser uten bistand fra forretningsenhetene. Den periodiske risikorapporten bør på en tydelig måte vise faktisk risikonivå i forhold til alle styrefastsatte og myndighetsfastsatte risikorammer og -måltall. Dessuten forventes det at analysene i nødvendig grad ledsages av kommentarer og forslag til tiltak, særlig ved ugunstig risikoutvikling. På tilsynstidspunktet mottok styret en periodisk risikorapport som ikke er avgitt av bankens uavhengige risikostyringsansvarlig. Finanstilsynet har merket seg opplysningen i svarbrevet om at styret har besluttet at bankens direktør for compliance og risikostyring skal utarbeide en kvartalsvis rapport til styret som viser status i forhold til styrefastsatte rammer og måltall. Kopi av rapporten for fjerde kvartal 2018 er oversendt.

## **Styring og kontroll av kredittrisiko**

### Etterlevelse av forbrukslånsretningslinjene

#### *Betjeningsevne*

#### Levekostnader:

Beregningen baseres på inntekten til samboeren/ektefellen som oppgis i søknaden uten krav om å dokumentere inntekten og uten at banken har adgang til eksterne kilder for å kontrollere opplysningene. Finanstilsynet bemerket i den foreløpige rapporten at styret bør påse at det etableres kontrollordninger eller begrensingsregler som hindrer at lån innvilges på urealistiske forutsetninger. Styret opplyser i sitt svar at banken legger til grunn at ektefellens/samboerens levekostnader utgjør 50 prosent av husholdningens levekostnader når søker ikke oppgir eller oppgir null som ektefelles/samboers inntekt. Finanstilsynet anser det ikke som forsvarlig å forutsette at søkerens samboer/ektefelle har vilje og evne til å betale halvparten av husholdningens kostnader uten å ha dokumentasjon for en så avgjørende forutsetning. Finanstilsynet har merket seg at banken vil etablere en begrensingsregel som sier at levekostnadene for enkeltsøkere aldri skal settes lavere enn 40 prosent av husholdningens felles levekostnader.

For levekostnadene legger banken til grunn et fast beløp pr. husstand pr. måned pluss et tilsvarende beløp pr. husholdningsmedlem. For mindre husholdninger tilsvarende beregningsmåten i stor grad SIFOs standardbudsjett inkludert kostnader til barnehage eller SFO.

Finanstilsynet bemerker også at bankens anslag for kundenes levekostnader må inkludere et tillegg utover SIFO-budsjettet som er tilstrekkelig stort til å ta hensyn til relevante utgiftstyper som ikke ligger inne i SIFO-budsjettet, som helsetjenester, feriereiser, gaver, mv.

Finanstilsynet har merket seg at kostnader til å eie bil inngår i bankens beregningsmodell.

#### Husleie:

I den foreløpige rapporten reiste Finanstilsynet spørsmål om det ved vurderingen av betjeningsevne er rimelig å legge til grunn bankens minimumshusleie uansett bosted. Styret gir i sitt svar uttrykk for at de husleibeløpene søkerne oppgir, virker tilstrekkelig reelle og sannferdige. Styret har likevel besluttet å gradere minimumssatsene avhengig av bosted slik at banken ikke underestimerer leiekostnaden for kunder som oppgir lav leiekostnad sett i forhold til leietakers bosted.

#### Lånekostnader:

I den foreløpige rapporten bemerket Finanstilsynet at bankens beregning av lånekostnadene knyttet til boliglån tar utgangspunkt i beløpet søkeren oppgir som sin andel av husholdningens boliggjeld, uten å kreve informasjon om grunnlaget for opplysningen og hvordan den resterende boliggjelden betjenes. Styret har ikke omtalt denne problemstillingen i svarbrevet. Dersom det legges til grunn for betjeningsevnevurderingen at en samboer/ektefelle bare skal betjene deler av boliggjelden, forventer Finanstilsynet at banken etablerer kontrolltiltak for å sikre at husholdningen er i stand til å betjene den samlede boliggjelden.

Både forbrukslansretningslinjene og forskriften forutsetter at banken i sin vurdering av betjeningsevne inkluderer en renteøkning på søkerens samlede gjeld på minst 5 prosentpoeng. Tilsynet viste at banken på tilsynstidspunktet la til grunn at det tar fem år før renteøkningen får full effekt, og at banken i denne perioden forutsatte at inntektene øker raskere enn levekostnadene, slik at effekten av renteøkningen i mange tilfeller forsvinner. Det ble i den foreløpige rapporten gjort oppmerksom på at Finanstilsynet ser på rentepåslaget på 5 prosentpoeng som en nødvendig buffer i likviditetsberegningen for å hindre at kunder tar opp lån som kan skape økonomiske problemer. Finanstilsynet forventet derfor at banken, i overensstemmelse med vanlig praksis ved bolig- og forbruksfinansiering i norske banker, hensyntar likviditetseffekten av en umiddelbar økning av renten med 5 prosentpoeng. Styret gir i sitt svar uttrykk for at å legge til grunn at renten på all gjeld kunden har umiddelbart øker med 5 prosentpoeng, ikke kan begrunnes ut fra et behov for å hensynta en mulig fremtidig renteøkning. Finanstilsynet har merket seg at styret likevel har besluttet å legge til grunn en umiddelbar økning i renten på 5 prosentpoeng på all gjeld ved beregning av kundenes betjeningsevne.

I den foreløpige tilsynsrapporten påpekte Finanstilsynet at banken overvurderer kundens utgifter knyttet til betjening av eksisterende gjeld ved å legge til grunn lånekostnader som ikke gjenspeiler realistisk gjenværende nedbetalingstid for bolig- og forbrukslån og ba styret påse at bankens beregning av lånekostnader bygger på realistiske forutsetninger. Styret opplyser i sitt svar at banken i fremtiden fortrinnsvis vil legge til grunn oppgitt informasjon om gjenstående løpetid på eksisterende gjeld, men der denne opplysningen ikke er tilgjengelig, vil banken legge til grunn 25

års gjenværende løpetid for boliglån og syv års gjenværende løpetid for usikret gjeld. Finanstilsynet understreker at forbrukslånsforskriftens krav om nedbetalingstakt på fem år etter hvert vil føre til at en forutsetning om gjennomsnittlig gjenværende løpetid for forbrukslån på syv år ikke vil være forsvarlig.

Banken hensyntar lånekostnadene knyttet til det nye låneopptaket ved å beregne hvor stort lån kunden maksimalt kan betjene med den tilgjengelige overskuddslikviditeten før det nye låneopptaket. I følge ordlyden i bankens kredittpolicydokument på tilsynstidspunktet skulle beregningen av maksimal lånekapasitet legge til grunn nedbetaling av det nye lånet som annuitetslån over 15 år. I kombinasjon med at banken ikke tok hensyn til rentetillegget på 5 prosentpoeng, åpnet dette for å innvilge lån som var dobbelt så høye som ved å legge til grunn fem års nedbetalingstid og inkludere rentetillegget. I svarbrevet opplyser styret at nedbetalingstiden som inngår i beregningen av maksimalt lånebeløp, siden høsten 2017 har vært fem år for objektlån og åtte år for rammekreditter. Dessuten opplyses det at renten som benyttes i beregningen tilsvarer renten som banken har tilbudt for det nye låneopptaket. Finanstilsynet presiserer at oppfyllelse av kravet i forskriftens § 2 forutsetter at innvilgede lån begrenses til et lånebeløp søker kan nedbetale over maksimalt fem år, og at beregningen må baseres på tilbudt rente tillagt rentetillegget på 5 prosentpoeng.

Samlet effekt for bankens betjeningsevneberegning:

Finanstilsynet har sammenlignet effekten av bankens modell for beregning av kundenes betjeningsevne med en tilsvarende beregning basert på standard SIFO-satser. I beregningene har Finanstilsynet anvendt realistiske forutsetninger for gjenværende løpetid på eksisterende gjeld og lagt til grunn en renteøkning på fem prosentpoeng og utgifter til SFO, bolig og bil. Sammenligningen viser at en søker som på bakgrunn av Finanstilsynets forutsetninger ikke har likviditetsoverskudd og dermed ikke skulle fått lån, med Instabank ASAs beregningsforutsetninger på tilsynstidspunktet kunne betjene et lån på ca. 900 000 kroner. Endringene i bankens beregningsforutsetninger som er varslet i styrets svarbrev, medfører at lånemuligheten for søkeren i eksemplet reduseres til i størrelsesorden 200 000 kroner. Finanstilsynet understreker bankens ansvar for ikke å innvilge lån som påfører kunder økonomiske problemer.

### *Avdrag*

Rammekreditter:

Banken tilbyr rammekreditter opp til 500 000 kroner, som kunden kan disponere via bankens nettbank. Til tross for at Finanstilsynet i brev til finansforetakene i januar 2018 presiserte at det også for rammekreditter forutsettes avdragsbetaling hver termin, tilbød Instabank ASA på tilsynstidspunktet sitt rammekredittprodukt uten avdrag. Det opplyses i svarbrevet at styret i januar 2019 besluttet å innføre avdrag på bankens rammekreditter tilsvarende det som er vanlig for kredittkort, og at banken vil være klar til å beregne avdrag i tråd med kravet i den nye forskriften når forskriften trer i kraft. Finanstilsynet har merket seg at det pr. 26. april 2019 sto fremdeles står på bankens hjemmeside: "Betalt ned det du låner i det tempoet du har råd til" og "Du kan i perioder velge å kun betale renter og termingebyr". Finanstilsynet forventer at banken på sin hjemmeside opplyser at det skal betales avdrag på bankens rammekredittprodukt og hvordan avdraget beregnes.

### Objektfinansiering:

På tilsynstidspunktet tillot bankens rutiner at banken, i strid med Finanstilsynets retningslinjer, yter lån til kjøp av bil, båt og motorsykkel uten pant i disse objektene med en nedbetalingstid på opptil 15 år. Finanstilsynet bemerket i den foreløpige rapporten at kundenes formål med låneopptaket ikke åpner for forlenget nedbetalingstid så lenge lånet er usikret. Styret argumenter i sitt svar med at etablering av pant vil være et fordyrende element både for banken og kunden, og at kunden kan selge låneobjektet dersom lånet blir for tungt å bære. Styret opplyser også at det er lavere mislighold på objektlånene enn på øvrige forbrukslån, som medfører at banken kan tilby produktet til en lavere rente enn for øvrige lån. Finanstilsynet har merket seg at styret likevel har besluttet å endre maksimal løpetid på objektlån uten pantesikkerhet til fem år.

### *Refinansiering*

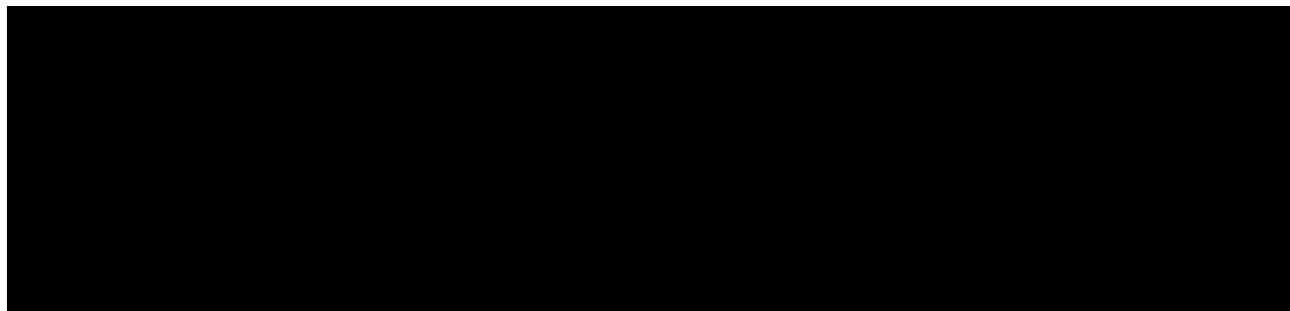
Banken legger til grunn 15 års nedbetalingstid for lån som brukes til å refinansiere kredittkortgjeld og for lån som brukes til å refinansiere nedbetalingslån hvis kundene ikke kjenner den faktiske restløpetiden. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at kredittkortgjeld i praksis nedbetales med en takt på ca. fem år og bemerket at 15 år som restløpetid for nedbetalingslån med ukjent løpetid, anses som uthuling av kravene til nedbetalingstid og avdragstakt ved refinansiering av nedbetalingslån. Styret opplyser i sitt svar at bankens erfaring er at mange kunder som refinansierer har betalt minimumsbeløpet på sine kredittkortfakturaer, men at styret likevel har besluttet å legge til grunn fem år som tilbakebetalingstid på kredittkort gjeld og fem år for restgjeld på nedbetalingslån med ukjent løpetid. Styret erkjenner i sitt svar at ordlyden i den nye forskriften ikke åpner å videreføre praksisen med å legge til grunn en gjennomsnittlig løpetid for refinansieringslån og tilleggslån. Styret har derfor besluttet å avslutte denne praksisen. Finanstilsynet gjør oppmerksom på at bestemmelsene om nedbetaling av refinansieringslån i den nye forskriften forutsetter at banken kjenner nedbetalingsprofilen for lån som skal refinansieres, slik at det kan dokumenteres at summen av kostnader for det nye lånet ikke overstiger kostnadene for lånene som skal refinansieres.

Instabank ASA utbetaler refinansieringslån direkte til de opprinnelige långiverne for å sikre at gjelden faktisk blir innfridd. Finanstilsynet understreker at banken ved innfrielse av kredittkort og rammekreditter i tillegg må påse at kredittrammen blir slettet.

### Utlånsvirksomheten – øvrige forhold

#### *Geografisk ekspansjon*

Banken yter usikrede lån til privatpersoner i Norge og Finland og har nylig lansert forbrukslån på det svenske markedet.





Ifølge styrets årsberetning for 2018 har banken fortsatt som ambisjon å bli en ledende aktør innen forbruksfinansiering i Nord-Europa, og det opplyses at det er sannsynlig at bankens utlånsbalanse utenfor Norge vil utgjøre med enn halvparten av bankens utlån innen ett års tid. Finanstilsynet understreker styrets ansvar for til enhver tid å være tilstrekkelig oppmerksom på risikofaktorene både i nye og etablerte markeder. Etter Finanstilsynets oppfatning bidrar virksomhet i flere land til operasjonell risiko og økt risiko for tap som følge av mangelfull kunnskap om markeder og kunder.

#### *Bruk av agenter*

Finanstilsynet ba i den foreløpige tilsynsrapporten styret redegjøre for hvordan banken kontrollerer at agentene etterlever forskrift om markedsføring av kreditt og FNOs bransjenorm for markedsføring av forbrukslån. Styret opplyser i sitt svar at banken ved flere anledninger har oppdaget uakseptabel markedsføring foretatt av agentene som banken har krevd avsluttet. Dessuten avholdes det jevnlig møter med agentene der etterlevelse av krav og planlagte markeds kampanjer blir diskutert. Styret opplyser imidlertid ikke om banken systematisk kontrollerer agentenes markedsføring. Finanstilsynet forventer at banken på en systematisk måte kontrollerer om agentenes markedsføring etterlever forskrift om markedsføring av kreditt og FNOs bransjenorm for markedsføring av forbrukslån.

#### *Bruk av scoring*

Banken bruker et eksternt scorekort som avgjør hvilke kunder som får systemmessig avslag.

Finanstilsynet ba i den foreløpige tilsynsrapporten styret vurdere om bankens grenseverdier for sannsynlighet for betalingsanmerkning er forenlig med en kredittvurdering som skal hindre at forbrukere tar opp lån som kan påføre dem økonomiske problemer.

#### *Grense for usikret gjeld*

Finanstilsynet ga i den foreløpige rapporten uttrykk for at høy usikret gjeld er tegn på anstrengt økonomi, og at det er viktig at bankens utlånspraksis ikke bidrar til at kunder opparbeider seg høy usikret gjeld som de senere ikke kan betjene. Styret gir i sitt svar uttrykk for at de vedtatte endringene i betjeningsevneberegningen gjør at det ikke er grunn til å frykte at banken innvilger lån som kan øke problemene for søkere som har et høyere forbruksnivå enn inntekten tillater. Styret understreker dessuten at oppstartingen av gjeldsregistrene i betydelig grad vil redusere risikoen for



at kundene innvilges høyere lån enn de klarer å betjene. Finanstilsynet minner om at banken har et selvstendig ansvar for at kunder ikke pådrar seg gjeld de kan få problemer med å betjene.

#### *Tilbud om større lån*

Hvis bankens beslutningsregler tilsier at søkerne kan innvilges et større lån enn det er søkt om, får kundene underveis i den elektroniske søknadsprosessen beskjed om at søknadsbeløpet kan økes. For tre av de ti lånesakene som ble fremlagt som ledd i tilsynet, var det etablerte lånet større enn kunden opprinnelig søkte om. Finanstilsynet viste i den foreløpige rapporten til at retningslinjene for forbrukslån forutsetter at kundenes kredittramme ikke kan økes uten etter forutgående søknad fra kunden. Finanstilsynet reiste videre spørsmål om bankens praksis er i tråd med god forretnings-skikk. Styret gir i sitt svar uttrykk for at ettersom det er kunden selv som velger å endre lånesøknaden basert på tilbudet fra banken, er bankens praksis ikke i strid med reglene om at kundenes kredittramme ikke kan økes uten etter forutgående søknad fra kunden. Banken har for øvrig ikke funnet at det er høyere mislighold blant kundene som har fått tilbud om større lån. Styret har likevel foretatt en ny vurdering av dagens praksis og besluttet å redusere størrelsen på beløpet kunden kan å øke lånebeløpet med og redusere det maksimale beløpet som lånet kan økes med. Bankens tilbud om et forhøyet lånebeløp underveis i søknadsprosessen, uten at kunden har anmodet om det, øker risikoen for at forbrukere påtar seg gjeldsforpliktelser som de ikke nøye har vurdert konsekvensene av. Etter Finanstilsynets oppfatning er bankens praksis derfor ikke forenlig med god forretnings-skikk. Finanstilsynet forventer at bankens praksis avsluttes.

#### **Styring og kontroll av operasjonell risiko**

Tilsynet viste at banken på tilsynstidspunktet ikke gjennomførte regelmessige analyser av operasjonell risiko. Finanstilsynet understreket derfor i den foreløpige rapporten viktigheten av å ha et system for å identifisere og måle operasjonell risiko i alle vesentlige produkter, aktiviteter og prosesser, ikke minst ved inntreden i nye markeder, og at vurdering av operasjonell risiko bør inngå i den løpende rapporteringen til styret. Det fremgår av styrets svar at styret i desember 2018 vedtok rammer og måltall for oppfølging av operasjonell risiko, og at styret som del av den kvartalsvise risikorapporten fra direktør for compliance og risikostyring skal motta informasjon om etterlevelse av rammene.

I forbindelse med tilsynet ble Finanstilsynet oppmerksom på at banken ikke hadde etablert en samlet taps- og hendelsesdatabase, og pekte i den foreløpige rapporten på at håndtering av hendelser bør inngå som et vesentlig element i styring og kontroll av operasjonell risiko. Styret gir i sitt svar uttrykk for at bankens avdelingsvise hendelsesregistre sammen med korresponderende rammer og måltall for operasjonell risiko, er tilstrekkelig for å oppfylle kravene i finansforetaksloven. Finanstilsynets syn er at en felles taps- og hendelsesdatabase, hvor både hendelser som har medført tap og hendelser som ikke har medført tap (nesten-hendelser og potensielt tap) registreres, gir best styring og kontroll med operasjonell risiko.

#### **Styring og kontroll av risiko knyttet til anti-hvitvasking og terrorfinansiering**

Det ble under tilsynet opplyst at banken ikke hadde et system for å risikoklassifisere kundene, men det ble opplyst at bankens leverandør ville ha en ferdigutviklet løsning på plass innen den nye hvitvaskingsloven trådte i kraft 15. oktober 2018. I den foreløpige rapporten understreket Finanstilsynet derfor at styret må påse at banken til enhver tid etterlever hvitvaskingslovens bestemmelser, og

Finanstilsynet la til grunn at banken snarest ville etablere system og rutiner som sikrer løpende risikoklassifisering av kundeporteføljen. Styret opplyser i sitt svar at banken fortsatt ikke risikoklassifiserer kundene fordi leverandøren ikke har klart å levere systemet. Finanstilsynet merker seg for øvrig at styret erkjenner at bankens AML-systemer ikke har vært tilstrekkelig gode, men at styret vil intensivere arbeidet med å etablere den manglende funksjonaliteten. Ifølge hvitvaskingsloven § 9 plikter banken å gjennomføre kundetiltak og løpende oppfølging av kunder på grunnlag av risikoen knyttet til hvitvasking og terrorfinansiering. Finanstilsynet påpeker at risikovurderingen som et minimum skal vurderes ut fra kundeforholdets formål, mengden kundemidler som skal inngå i kundeforholdet, transaksjonens størrelse, samt regelmessigheten og varigheten på kundeforholdet, og at banken plikter å holde kundeprofilen oppdatert. Finanstilsynet understreker dessuten at det er styrets ansvar å påse at banken til enhver tid etterlever hvitvaskingsloven og iverksetter erstatningstiltak hvis planene banken har lagt ikke lar seg gjennomføre. Finanstilsynet finner det kritikkverdig at styret, til tross for påpekningene i Finanstilsynets foreløpige tilsynsrapport, ikke har gjennomført nødvendige tiltak for å sikre at banken risikoklassifiserer kundene.

I den foreløpige tilsynsrapporten pekte Finanstilsynet på at banken på tilsynstidspunktet hverken ba om informasjon fra kunden om vedkommende eller kundens nærstående er politisk eksponerte personer (PEP) eller vasket kundeporteføljen mot relevante PEP-lister, til tross for at også den gamle hvitvaskingsloven inneholdt krav om å avdekke om utenlandske kunder er politisk eksponerte. I den foreløpige rapporten ba Finanstilsynet derfor styret påse at det ble etablert rutiner som sikrer at kundeporteføljen vaskes mot slike lister, både ved etablering av kundeforholdet og i den løpende oppfølgingen av kunden. Styret opplyser i svarbrevet at banken begynte å vaske kundeporteføljen mot PEP-lister i begynnelsen av oktober 2018, før den nye hvitvaskingsloven trådte i kraft. Finanstilsynet bemerker at kravet til å innhente opplysninger om utlendingers PEP-status også fulgte av den gamle hvitvaskingsloven. Finanstilsynet finner det kritikkverdig at banken ikke har oppfylt lovkravet på et tidligere tidspunkt, og Finanstilsynet legger til grunn at banken i vasker kundeporteføljen mot relevante lister, både ved etablering av nye kundeforhold, og som ledd i den løpende risikovurderingen.

I den foreløpige tilsynsrapporten reiste Finanstilsynet spørsmål om kriteriene for treff i bankens transaksjonsovervåkingssystem i tilstrekkelig grad fanger opp mistenkelige transaksjoner siden kriteriene bare genererte 34 treff i løpet av periode på fem måneder i 2018. Styret opplyser i svarbrevet at handlingsreglene genererte 152 treff i fjerde kvartal 2018, og at alle treffene er vurdert. Styret opplyser at transaksjonsovervåkingen vil bli forsterket når det nye risikoklassifiseringssystemet er etablert, og at banken vil fastsette strengere kriterier for høyrisikokundene. Finanstilsynet påpeker at bankens transaksjonsovervåkingssystem til enhver tid må være tilpasset bankens virksomhet. Bankene kan derfor ikke vente på et nytt system før nødvendige tilpasninger gjennomføres.

Styret opplyser i sitt svar at banken ved etablering av kundeforholdene kontrollerer om kundene står på relevante sanksjonslister, og at banken vasker kundeporteføljen mot sanksjonslistene ukentlig. I tillegg opplyser styret at banken vil fryse kundens midler ved treff i sanksjonsregisteret. Finanstilsynet forventer at bankens systemer har sanntid frysfunksjonalitet slik at banken umiddelbart etter treff på sanksjonslistene fryser midler og sperrer kredittilgangen.

Finanstilsynet reiste i den foreløpige tilsynsrapporten spørsmål om banken har avsatt tilstrekkelige ressurser til arbeidet med anti-hvitvasking og terrorfinansiering. Styret opplyser i sitt svar at

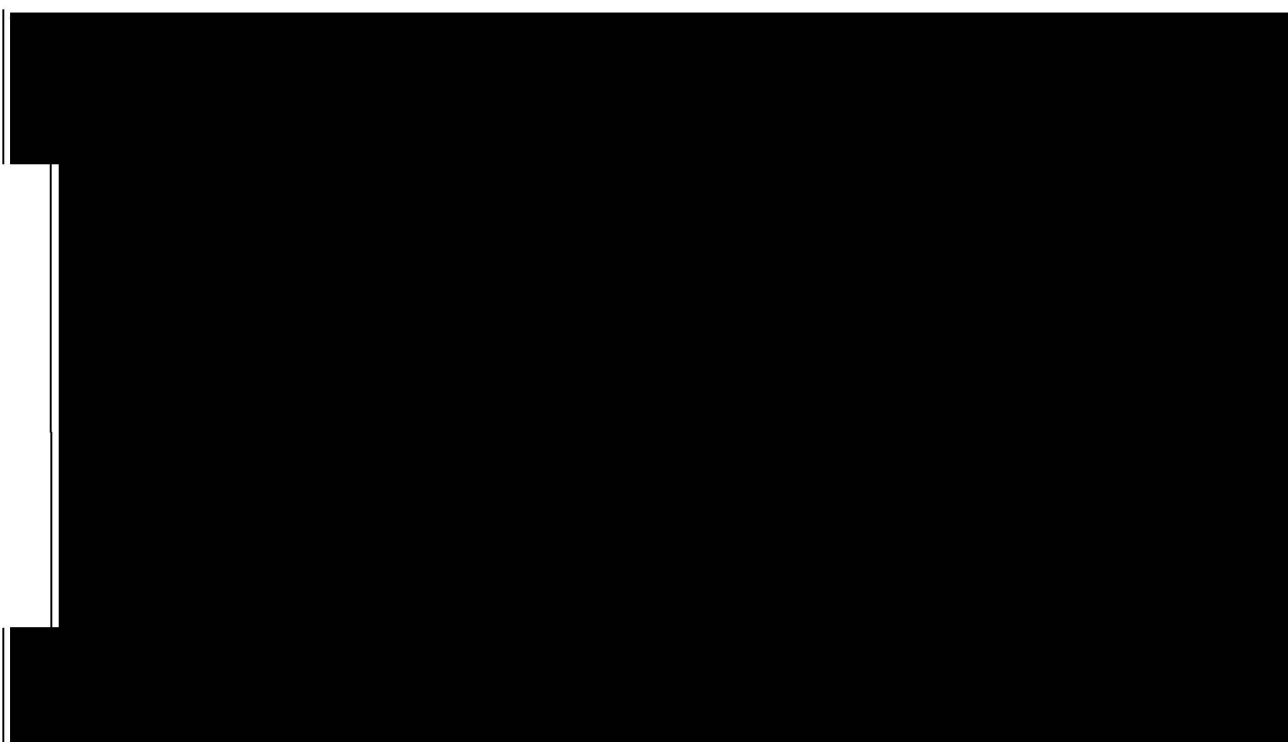
styrkingen av compliance-funksjonen med ett årsverk skal frigjøre tid til å forbedre bankens AML-systemer og rutiner. Styret gir dessuten uttrykk for at arbeidet med tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering vil bli vesentlig forbedret når banken får på plass den bestilte funksjonaliteten for periodisk vask av kundeopplysninger.

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige tilsynsrapporten at den siste styrerapporten som omfattet hvitvasking og terrorfinansiering på tilsynstidspunktet, var godt over ett år gammel og understreket at Finanstilsynet forventer at status for bankens oppfølging av hvitvaskingsrisiko og etterlevelse av hvitvaskingsregelverket rapporteres til styret minimum kvartalsvis. Finanstilsynet har merket seg at styret i desember 2018 vedtok at styret hvert kvartal skal motta rapport om bankens arbeid med anti-hvitvasking og terrorfinansiering. Finanstilsynet legger til grunn at rapporteringen inkluderer bankens etterlevelse av hvitvaskingsregelverket.

### **Avslutning**

Tilsynet avdekket flere forhold som etter Finanstilsynets vurdering er kritikkverdige. Finanstilsynet minner om styrets plikter etter finansforetaksloven, herunder plikten til å sørge for at virksomheten drives forsvarlig og i tråd med god forretningsskikk.

Bankens bes innen 1. oktober 2019 oversende en oversikt som viser status for gjennomføringen av alle tiltak som er omtalt i styrets svarbrev, samt beskrivelse av tiltak som er gjennomført på bakgrunn av Finanstilsynets endelige merknader.



Finanstilsynet ber om kopi av protokollen fra styremøtet hvor Finanstilsynets merknader blir behandlet.

Kopi av dette brevet bes sendt til ekstern revisor.

For Finanstilsynet

Linda Støle Hårstad  
seksjonssjef

Bernt Chr. Grønvold  
seniorrådgiver

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.*