



Styret i Komplet Bank ASA  
Postboks 448  
1327 LYSAKER

**VÅR REFERANSE**

18/6145

**DERES REFERANSE**

**UNNTATT OFFENTLIGHET**

Offl. § 13 1. ledd, jf. fvI. § 13  
1. ledd nr. 2 . Gjelder kun  
merkede avsnitt.

**DATO**

08.05.2019

## Merknader - endelig rapport

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn i Komplet Bank 7. og 8. november 2018. Tilsynet hadde som formål å belyse bankens styrings- og kontrollsystemer, samt risikosituasjonen på kredittområdet, herunder bankens etterlevelse av Finanstilsynets retningslinjer for forbrukslån<sup>1</sup>. I tillegg vurderte Finanstilsynet operasjonell risiko, samt bankens etterlevelse av hvitvaskingsregelverket.

Til grunn for disse merknadene ligger Finanstilsynets foreløpige rapport datert 21. desember 2018 og styrets kommentarer til rapporten i brev av 15. februar 2019.

## FORHOLD KNYTTET TIL RISIKONIVÅ

### Økonomisk status

Komplet Bank fikk tillatelse til å starte virksomhet i desember 2013. Banken tilbyr tre typer usikrede låneprodukter (rammelån, kredittkort og kjøpsfinansiering) og har lansert utlånsvirksomhet i Sverige og Finland, i tillegg til den norske virksomheten.

Ved utgangen av 2018 utgjorde brutto utlån 8,3 milliarder kroner hvorav 1,8 milliarder kroner i Finland og om lag 600 millioner kroner i Sverige. I tillegg til direkte distribusjon gjennom egne nettsider, tilbyr banken lån gjennom ulike agenter.

Banken er i hovedsak finansiert gjennom innskudd fra privatpersoner, som ved utgangen av 2018 utgjorde til sammen 7,4 milliarder kroner. For øvrig er banken finansiert gjennom et obligasjonslån pålydende 400 millioner kroner, ansvarlig lån på 65 millioner kroner, annen ikke rentebærende gjeld på 211 millioner kroner og egenkapital. Ren kjernekapitaldekning utgjorde 20,0 prosent ved utgangen av 2018. Banken hadde i 2018 et driftsresultat før skatt på 443 millioner kroner og en rentenetto på 12,1 prosent<sup>[1]</sup>. Driftskostnader utgjorde 22,5 prosent av netto renteinntekter og provisjoner. Resultatførte tap på utlån utgjorde 3,6 prosent av gjennomsnittlig brutto utlånsvolum i 2018. Driften ga en egenkapitalavkastning etter skatt på 22,6 prosent<sup>2</sup> i 2018.

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

<sup>[1]</sup> Netto renteinntekter i prosent av gjennomsnittlig forvaltningskapital

<sup>2</sup> Årsresultat i prosent av gjennomsnittlig kvartalsvis egenkapital

**FINANSTILSYNET**

Revierstedet 3  
Postboks 1187 Sentrum  
0107 Oslo

Telefon 22 93 98 00  
Telefaks 22 63 02 26

post@finansstilsynet.no  
www.finanstilsynet.no

**Saksbehandler**

May Camilla Bruun-  
Kallum

## Kredittrisiko

### *Vekst*

Komplett Bank hadde en samlet brutto utlånsvekst på 63 prosent i 2017 og 49 prosent i 2018. Bankens vekst i det norske markedet var 34 prosent i 2017 og 29 prosent i 2018<sup>3</sup>. Til sammenlikning utgjorde den totale markedsveksten for forbrukslån<sup>4</sup> i det norske markedet henholdsvis 13 prosent i 2017 og 10 prosent i 2018. Finanstilsynet pekte under det stedlige tilsynet på at vedvarende høy utlånsvekst i et marked preget av sterk konkurranse kan medføre at banken tiltrekker seg svakere kunder enn tiltenkt.

### *Salg av misligholdte lån*

Banken inngikk i juni 2018 en avtale om løpende salg av misligholdte lån i den norske porteføljen til Axactor, som derved har overtatt tapsrisikoen knyttet til lånene. I løpet av andre halvår 2018 overførte banken misligholdte lån pålydende 453 millioner kroner til Axactor.

Markedet for kjøp av misligholdte lån har så langt redusert bankens tapsrisiko knyttet til tilveksten av misligholdte lån og frigitt kapital for ytterligere vekst. Etter Finanstilsynets oppfatning kan økt misligholdsvolum og endrede rammebetingelser føre til at markedet for overdragelse av misligholdte lån raskt kan endres. Finanstilsynet understreker at banken i sin kapitalplanlegging må ta høyde for at økonomisk tilbakeslag og at vilkårene og mulighetene for salg av porteføljer 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 og misligholdte lån er svært høy og ser ut til å være økende. Ved utgangen av 2018 var om lag en tredjedel av bankens utlån i restanse eller mislighold. Lån misligholdt utover 90 dager utgjorde 840 millioner kroner, tilsvarende 10,1 prosent av brutto utlån. Etter Finanstilsynets oppfatning bidrar praksisen med å selge misligholdte lån til at bankens rapporterte mislighold ikke reflekterer den underliggende misligholdsrisikoen knyttet til

<sup>3</sup> Basert på innrapporterte tall til Finanstilsynet per 31.12.2017 og 31.12.2018.

<sup>4</sup> Basert på innrapporterte data fra 29 banker og finansieringsforetak som driver med forbruksfinansiering. Både norske foretak og utenlandske filialer i Norge inngår, og utvalget dekker hoveddelen av det norske markedet samt norske foretaks virksomhet i andre land.

forbrukslån. Høy underliggende misligholdsrisiko 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 innvilgede lån og vurderer fremtidig kredittpolicy i lys av dette.

#### *Nedskrivninger på utlån og konstaterte tap*

Bankens samlede nedskrivninger på utlån ved utgangen av tredje kvartal 2018 utgjorde 432,5 millioner kroner, tilsvarende 5,5 prosent av brutto utlån. Ved utgangen av 2018 utgjorde samlede nedskrivninger 5,7 prosent av brutto utlån. Komplet Bank regnskapsfører utlån etter IFRS 9 og en "expected credit loss-model". I den foreløpige tilsynsrapporten stilte Finanstilsynet spørsmål rundt bankens modell for nedskrivninger, herunder beregning av sannsynlighet for mislighold (PD) og tap gitt mislighold (LGD) i de ulike trinnene. Finanstilsynet vurderte den gjenværende tapsrisikoen som høy, og ba styret vurdere om nedskrivningene pr. 30. september 2018 var tilstrekkelige.

Bankens nedskrivningsberegning er basert på avsetningsandel (LGD) og avtalt salgspris. Styret mener derfor bankens nedskrivninger er tilstrekkelige i IFRS 9-modellens trinn 3. Etter Finanstilsynets vurdering bør banken ved vurdering av nedskrivninger i trinn 1 og trinn 2 i større grad ta høyde for at avtalen med Axactor utløper i november 2019, og at tapsnivået (LGD) vil påvirkes av endringer i salgspris og overføringsgrad. Finanstilsynet minner om styrets ansvar for å påse at bankens nedskrivninger er tilstrekkelige.

Finanstilsynet påpeker at kort utlånshistorikk, samt usikkerhet knyttet til fremtidig salg av porteføljer og om bankens nedskrivninger er tilstrekkelig, tilsier at tapsrisikoen knyttet til bankens utlånsvirksomhet er betydelig.

Finanstilsynet vil, i forbindelse med tematisyn om gjennomføring og anvendelse av IFRS 9, foreta en nærmere vurdering av bankens tapsmodell, herunder beregning av PD, LGD og eksponering på tidspunktet for mislighold (EAD), samt kriterier for signifikant økning i kredittrisiko. Finanstilsynets vil i løpet av andre halvår 2019 komme tilbake med vurderinger knyttet til bankenes gjennomføring og anvendelse av tapsreglene i IFRS 9 i egen rapport.

#### Operasjonell risiko

I den foreløpige rapporten la Finanstilsynet vekt på at banken i stor grad er avhengig av eksterne leverandører. Finanstilsynet påpekte at banken må ha tilstrekkelige ressurser for oppfølging og kontroll av eksterne leverandører. Styret opplyser i svarbrevet at banken har rutiner og prosedyrer som sikrer god oppfølging av leverandører og leverandøravtaler, og at banken kontinuerlig jobber med å forbedre prosesser knyttet til styring og kontroll med utkontraktert virksomhet. Styret er uenig i at graden av utkontraktering øker bankens operasjonelle risiko, og peker på at bruk av eksterne leverandører gjør banken mindre avhengig av nøkkelressurser og gir bedre tilgang på relevant kompetanse. Finanstilsynet ber styret påse at det er avsatt tilstrekkelige ressurser for oppfølging og kontroll av eksterne leverandører og agenter.

Etter Finanstilsynets erfaring bidrar høy utlånsvekst kombinert med rask produktmessig og geografisk ekspansjon til betydelig operasjonell risiko. Det bidrar blant annet til økt belastning på bankens ressurser, og øker risikoen for operasjonelle feil. Banken er også avhengig av tett oppfølging av kundeporteføljen for ikke å bli utsatt for svindel og hvitvasking. Finanstilsynet merker seg at styret deler

vurderingen om at høy vekst og ekspansjon til utlandet øker kompleksiteten i virksomheten og at det derfor er nødvendig å gjennomføre risikoreduserende tiltak. Styret opplyser at banken i forkant av lansering av nye produkter og inntreden i nye markeder identifiserer relevante utfordringer og risiko, og at slike beslutninger alltid forelegges styret. Det er Finanstilsynets vurdering at bankens virksomhet er utsatt for betydelig operasjonell risiko.

#### Omdømmerisiko

I den foreløpige tilsynsrapporten pekte Finanstilsynet på at bankens kredittpraksis bidrar til økt omdømmerisiko. Bankens aktive markedsføring av forbrukslån og utstrakte bruk av låneagenter bidrar også, etter Finanstilsynets vurdering, til å øke omdømmerisikoen. Finanstilsynet har registrert at Komplet Bank i mars mottok brev fra Forbrukertilsynet i tilknytning til Forbrukertilsynets gjennomgang av ulovlig markedsføring av forbrukslån og kredittkort.

Finanstilsynet merker seg for øvrig styrets kommentar om at banken har endret sin kommunikasjonsstrategi som følge av økt omdømmerisiko.

Når det gjelder Finanstilsynets samlede vurdering av risikonivå og kapitalbehov, vises 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**

#### Uavhengige kontrollfunksjoner

I den foreløpige tilsynsrapporten reiste Finanstilsynet spørsmål om bankens risikokontroll- og compliancefunksjon er tilstrekkelig uavhengig, og bemerket at arten og omfanget av oppgavene som var tillagt rollen øker risikoen for at det oppstår interessekonflikter. Finanstilsynet pekte på at vedkommende, i tillegg til å ha det overordnede ansvaret for risikokontroll og compliance, blant annet var relasjonsansvarlig for Kompletgruppen, og hadde ansvar for bankens anskaffelsesprosesser og leverandøravtaler. Vedkommende hadde også stemmerett i bankens kredittkomite. Etter Finanstilsynets vurdering var ikke oppgavene og ansvarsområdene tillagt risikokontroll- og compliancefunksjon i tråd med prinsippene om uavhengighet og klar ansvarsfordeling mellom utøvende og kontrollerende enheter. Styret opplyser i svarbrevet at relasjonsansvaret for Kompletgruppen er overført til en annen rolle, og at compliancefunksjonen nå har møterett, men ikke lenger stemmerett, i bankens kredittkomite. Videre presiserer styret at risikokontroll- og compliancefunksjonen ikke er ansvarlig for bankens anskaffelsesprosesser og leverandøravtaler, slik Finanstilsynet la til grunn i den foreløpige rapporten, men at vedkommende har ansvar for bankens rammeverk for anskaffelser og system for oppfølging og administrasjon av leverandøravtaler. Styret opplyser dessuten at banken vil vurdere ressursituasjonen knyttet til uavhengige kontrollfunksjoner. Finanstilsynet legger til grunn at styret følger opp Finanstilsynets påpekninger for å sikre kontrollfunksjonenes uavhengighet. Finanstilsynet vil også understreke viktigheten av at det settes av nok ressurser til bankens arbeid med risikokontroll og compliance.

#### Risikostyring og internkontroll

I den foreløpige tilsynsrapporten påpekte Finanstilsynet svakheter knyttet til bankens internkontrollsystem. Finanstilsynet reiste spørsmål om bankens kontrollarbeid i større grad bør systemiseres og dokumenteres. Videre påpekte Finanstilsynet at avvik fra styrefastsatte rammer og retningslinjer bør rapporteres til styret. I forbindelse med gjennomgang av bankens stikkprøvekontroller av kredittsaker bemerket Finanstilsynet at det ikke var mulig å se hva som var kontrollert, eller om det

var avdekket avvik i de aktuelle kontrollene. Det var heller ikke mulig å etterprøve kontrollene uten tilgang til kundebehandlingssystemet. Under det stedlige tilsynet opplyste banken at det ikke var avdekket noen avvik på kredittområdet. Finanstilsynet fikk i etterkant av tilsynet tilgang på en uavhengig vurdering av kredittområdet foretatt av en ekstern part.

Den uavhengige vurderingen viste en betydelig andel avvik i de kontrollerte kredittsakene. Styret opplyser i svarbrevet at det er gjennomført flere tiltak for å styrke bankens internkontroll. Finanstilsynet registrerer at det er opprettet et risiko- og revisjonsutvalg og at styret har besluttet å etablere internrevisjon. Videre opplyses det at styret har instruert administrasjonen om å påse at resultatet av gjennomførte kontroller dokumenteres, at dokumentasjonen skal inneholde opplysninger om hvilke avvik som er avdekket, og at kontrollene skal kunne etterprøves. Finanstilsynet har også merket seg at styret har bedt administrasjonen legge frem forslag til rammer som begrenser avvik i manuelle kredittvurderinger, og at avvik heretter vil bli rapportert til styret.

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 risikokontroll ved behov kan foreta egne uttrekk og utarbeide selvstendige risikoanalyser uten bistand fra forretningsenhetene. I den foreløpige tilsynsrapporten vurderte Finanstilsynet bankens uavhengige kontroll på kredittområdet som svak, og reiste spørsmål om risikokontroll- og compliancefunksjonen hadde nødvendige tilganger for å foreta selvstendige uttrekk og gjennomføre relevante kontrollaktiviteter. Finanstilsynet merker seg at banken har iverksatt tiltak for å styrke gjennomføringen av bankens uavhengige kontroll, og at styret har bedt administrasjonen legge frem forslag til endringer i bankens rutiner for å sikre tilstrekkelig uavhengighet.

## **Styring og kontroll av kredittrisiko**

### Styringsrammer

I den foreløpige tilsynsrapporten påpekte Finanstilsynet svakheter knyttet til styrets rammer for styring og oppfølging av kredittrisiko. Etter Finanstilsynets vurdering åpner rammene for langt svakere porteføljekvalitet enn det styrets risikoappetitt tilsier. Finanstilsynet bemerket også at styret ikke har fastsatt rammer for porteføljesammensetning. Finanstilsynet merker seg at styret er enig i vurderingene i den foreløpige rapporten, og at banken vil foreta en gjennomgang av styringsrammene på kredittområdet. Finanstilsynet merker seg også at styret vil vurdere å etablere rammer for porteføljesammensetning. Styret fremholder at de nye risikorammene på en bedre måte vil reflektere bankens ønskede risikonivå, og opplyser at rammene vil bli brutt ned på ulike risikosegment, produkter og land, slik at banken fanger opp eventuelle endringer i porteføljekvaliteten på et tidligere tidspunkt. Finanstilsynet merker seg at risikorammene vil inngå som en del av bankens regelmessige rapportering til styret, risiko- og revisjonsutvalget, samt kredittkomiteen. Finanstilsynet har notert seg at nye risikorammer og tilhørende prosesser vil bli ferdigstilt i løpet av første halvår 2019.

### Etterlevelse av forbrukslånsretningslinjer

Finanstilsynet vurderer det som kritikkverdig at banken, til tross for at Finanstilsynets retningslinjer for forbrukslån ble publisert i juni 2017, ikke gjennomførte nødvendige endringer før i 2018. Styret opplyser i svarbrevet at banken har forholdt seg til retningslinjenes ordlyd og lagt til grunn at banken ikke måtte følge retningslinjer angitt med "bør". Bankens har derfor bare fulgt retningslinjer angitt med

"skal". Formålet med Finanstilsynets retningslinjer, er som det fremgår av rundskriv 5/2017, å bidra til forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån, samt fremme finansiell stabilitet og tillit til finansnæringen. Retningslinjene er et uttrykk for den praksis Finanstilsynet mener er i samsvar med redelig virksomhet og god forretningsskikk. Finanstilsynet mener bankens kredittpraksis har bidratt til å undergrave retningslinjenes formål, og at praksisen ikke har vært forenlig med kravet til god forretningsskikk.

### *Betjeningsevne*

Finanstilsynet mener banken i betydelig grad har overvurdert kundenes betjeningsevne. Ved beregning av betjeningsevne (lån Norge) legger banken til grunn minstesatsene i forskrift om livsoppholdssatser ved utleggstrekk og gjeldsordning. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten enkelte forskjeller mellom disse minimumssatsene og SIFOs referansebudsjett, og at bankens modell, avhengig av forsørgeransvar og familiesammensetning, gir både høyere og lavere levekostnader enn SIFO-budsjettet. Finanstilsynet bemerket dessuten at bankens likviditetsberegning ikke inkluderer kostnader knyttet til bilbruk. Finanstilsynet har sammenlignet effekten av bankens modell for beregning av 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. Sammenligningen viser at en søker som på bakgrunn av Finanstilsynets forutsetninger ikke hadde likviditetsoverskudd, og dermed ikke skulle fått lån, ville oppnå tilnærmet maksimalt lånebeløp i Komplet Bank. Styret opplyser i svarbrevet at banken, ved vurdering av hvilke satser og modeller for levekostnader som skal anvendes, tilstreber å legge til grunn forsvarlige levekostnader. Styret opplyser at Finanstilsynets synspunkter tas til etterretning, og at banken fremover vil ta utgangspunkt i SIFO-modellen ved beregning av kundenes levekostnader.

SIFO informerer på sin hjemmeside om at utgifter til bolig, strøm og andre boutgifter (som f.eks vedlikehold) ikke er inkludert i referansebudsjettet.

Finanstilsynets legger til grunn at banken ved bruk av SIFO-modellen hensyntar utgifter til bilhold, skolefritidsordning og barnehage. Finanstilsynet bemerket 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.

I den foreløpige rapporten bemerket Finanstilsynet at banken, ved beregning av utgifter knyttet til boliglån, tar utgangspunkt i kundens opplysninger om egen andel av husholdningens boliggjeld, uten å kreve informasjon om hvordan den resterende boliggjelden betjenes. Dersom det legges til grunn at kunden bare skal betjene oppgitt andel av gjeld knyttet til bolig, forventer Finanstilsynet at banken etablerer kontrolltiltak for å avklare om den aktuelle husholdningen er i stand til å betjene den samlede boliggjelden.

Ved vurdering av betjeningsevne benytter banken en standard rentesats for eksisterende lån som videreføres, og tar ikke hensyn til en renteøkning på 5 prosent, slik det står i retningslinjene. Kombinert med at banken ventet ett år med å innføre kravet om maksimalt fem års nedbetalingstid, har denne praksisen medført at banken har innvilget betydelig høyere lånebeløp enn om retningslinjene hadde vært lagt til grunn. I styrets svarbrev begrunnes bankens praksis med at renten på forbrukslån, etter bankens oppfatning, ikke styres av NIBOR, og at renten dermed ikke vil kunne økes tilsvarende 5 prosent i løpet av lånets løpetid. Det fremheves også at banken hensyntar en renteøkning på 5 prosentpoeng for enkelte andre lån, herunder kredittkortlån. Finanstilsynet merker seg imidlertid at styret tar Finanstilsynets synspunkter til etterretning og at bankens modeller, i tråd med forskrift om krav til finansforetakenes utlånspraksis for forbrukslån som trådte i kraft 12. februar 2019, vil hensynta et rentepåslag på fem prosentpoeng.

I den foreløpige tilsynsrapporten påpekte Finanstilsynet at det er en fare for at kundens utgifter knyttet til betjening av eksisterende gjeld undervurderes betydelig, ettersom banken legger til grunn en kostnadsbelastning som ikke gjenspeiler gjennomsnittlig gjenværende nedbetalingstid for bolig- og forbrukslån. Finanstilsynet merker seg at banken fremover vil ta utgangspunkt i nedbetalingstidene som anbefalt av Finanstilsynet i de tilfeller hvor det ikke foreligger tilstrekkelige opplysninger fra kunden om gjenværende løpetid på eksisterende gjeld.

### *Gjeldsgrad*

Under det stedlige tilsynet fremkom det at banken konsekvent overstyrer retningslinjenes bestemmelse om at kundens totale lånebelastning ikke bør overstige fem ganger brutto årsinntekt. Finanstilsynet fant det kritikkverdig at banken både har neglisjert retningslinjenes føringer om maksimal gjeldsgrad, og samtidig lagt til grunn for optimistiske forutsetninger i vurdering av kundens betjeningsevne. Styret opplyser i sitt svar at lån til kunder med samlet gjeld som oversteg fem ganger brutto årsinntekt utgjorde en liten andel av totalt antall innvilgede lån. Styret tar likevel Finanstilsynets syn til etterretning og vil avslå søknader der samlet gjeld overstiger fem ganger brutto årsinntekt inntil styret har fastsatt rammer og retningslinjer for bruk av fleksibilitetskvoten som følger av forskrift om krav til finansforetakenes utlånspraksis for forbrukslån.

Styret har ikke fastsatt en øvre grense for hvor stor forbruksgjeld kunden kan ha etter at den aktuelle kreditten er innvilget. Finanstilsynets stikkprøver viste at banken innvilger lån til kunder som allerede har pådratt seg betydelig forbruksgjeld hos andre kreditorer. Finanstilsynet bemerket i den foreløpige rapporten at høy forbruksgjeld er et tegn på at kundens forbruk på lang sikt overstiger inntekten, noe som øker sannsynligheten for at kunden får økonomiske problemer. Ved å øke forbruksgjelden ytterligere bidrar banken, etter Finanstilsynets vurdering, til å øke kundenes økonomiske sårbarhet. Styret er enig i at forbruksgjeld som kunden ikke har økonomisk evne til å håndtere, over tid øker sannsynligheten for økonomiske problemer. Finanstilsynet merker seg at styret vil innføre ytterligere tiltak for å forhindre at personer med høy forbruksgjeld får innvilget lån i banken, herunder hensynta Finanstilsynets tilbakemelding vedrørende beregning av kundens betjeningsevne. Finanstilsynet merker seg at banken vil overvåke og rapportere andelen utestående forbruksgjeld hos nye kunder, og at behovet for ytterligere tiltak vil bli vurdert når gjeldsregisteret er på plass. Finanstilsynet minner om at banken har et selvstendig ansvar for at kunder ikke pådrar seg gjeld de ikke er i stand til å betjene.

### *Avdrag*

Det fremgår av lånevilkårene og bankens hjemmeside at kunden skal betale et månedlig minimumsbeløp som beregnes ut fra totalt utestående kreditt på faktureringsstidspunktet og at det månedlige minimumsbeløpet "som hovedregel vil tilsvare et beløp som medfører at tilbakebetaling av utestående kreditt ikke gis en løpetid som er lengre enn 5 år". I den foreløpige tilsynsrapporten ga Finanstilsynet uttrykk for at bankens avtaletekst ikke tilfredsstillt kravene i finansavtaleloven § 46 a ledd 1 bokstav f, om å opplyse størrelsen på de betalinger forbrukeren skal foreta. Finanstilsynet merker seg at banken konkluderer med at omtalen av fakturering i avtaledokumentene for kredittkort på enkelte punkter bør endres, og at banken også vil vurdere endring av avtaledokumentene for bankens rammekreditter.

Finanstilsynet bemerket i den foreløpige rapporten at minsteavdraget for bankens rammekreditter, med en normal rentesats, medfører at bare 68 prosent av det trukne lånet vil være nedbetalt etter 5 år. Styret opplyser i sitt svarbrev at avdragsberegningene for bankens rammekreditt vil bli endret slik at produktet tilfredsstillt kravet til nedbetaling av rammekreditter slik det er oppstilt i forskrift om krav til finansforetakenes utlånspraksis for forbrukslån.

### *Refinansiering*

Finanstilsynet fikk under tilsynet bekreftet at banken, for å sikre at lånene faktisk blir innfridd, utbetaler direkte til kreditor ved refinansiering av eksisterende lån. Finanstilsynet ber banken påse at kreditor også sletter kreditttrammen ved innfrielse av kredittkort og rammekreditter.

### Etterlevelse av forskrift om fakturering av kredittkortgjeld

I den foreløpig tilsynsrapporten pekte Finanstilsynet på at bankens kredittkortfaktura er utformet på en slik måte at det, etter Finanstilsynets vurdering, ikke fremgår tydelig at kunden oppfordres til å betale totalt utestående beløp. Styret tar Finanstilsynets påpekninger til etterretning og opplyser at banken gjennomgående har hatt som intensjon å oppfylle kravet i forskriften. Finanstilsynet forventer at styret påser at bankens fakturaer utformes slik at det ikke er noen tvil om at kunden oppfordres til å betale totalt skyldig beløp.

### Utlånsvirksomheten – øvrige forhold

#### *Bruk av agenter*

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at det er store forskjeller i kvaliteten på kundeporteføljene som kommer via ulike agenter, og ba styret vurdere om det er nødvendig med tettere oppfølging av bankens agenter, og eventuelt vurdere om det nødvendig å stramme inn bankens kredittregler. Styret erkjenner at det er store forskjeller i porteføljekvalitet mellom de ulike finansagentene, og opplyser at samarbeidet med to av agentene Finanstilsynet viste til i den foreløpige rapporten, var avsluttet på inspeksjonstidspunktet. Videre opplyser styret at banken løpende overvåker og kontrollerer porteføljekvaliteten hos de ulike finansagentene. Finanstilsynet forventer at banken på en systematisk måte kontrollerer om agentene etterlever bankens kredittretningslinjer og påser at agentenes markedsføring etterlever forskrift om markedsføring av kreditt, samt FNOs bransjenorm for markedsføring av forbrukslån.

#### *Bruk av scoring*

Banken bruker et eksternt scorekort som bl.a. avgjør hvilke kunder som automatisk får avslag på lånesøknaden. Grenseverdien ("cut off"-nivået) banken benytter for automatisk avslag på rammelån tilsvarer en svært høy sannsynlighet for betalingsanmerkning innen tolv måneder. Finanstilsynet ba i den foreløpige inspeksjonsrapporten styret vurdere om innvilgelse av lån med høy sannsynlighet for mislighold i tilstrekkelig grad ivaretar kundens interesser, og om praksisen er forenlig med god forretningsskikk. Styret opplyser i sitt svar at banken har et pågående prosjekt for å utvikle egne scorekort for norske og finske kunder basert på egen portefølje, og at banken er i ferd med å ta i bruk et eksternt utviklet scorekort for svenske kunder som er bedre egnet for forbrukslånskunder enn dagens scorekort. Videre vises det til at eksternt score ikke utgjør det eneste kriteriet ved innvilgelse av forbrukslån, og at banken også tar i betraktning eventuelle tidligere erfaringer med kunden.

#### *Tilbud om høyere lånebeløp enn omsøkt*

Som et ledd i søknadsprosessen beregner banken, basert på et sett av innvilgningskriterier, hvor stort lån kunden maksimalt kan få. Dersom kunden søker om et mindre beløp enn bankens innvilgningskriterier tilsier, blir kunden opplyst om at lånebeløpet kan økes. Finanstilsynet ga i den foreløpige rapporten uttrykk for at det å tilby høyere forbrukslån enn kunden faktisk har søkt om, øker risikoen for at forbrukere påtar seg en gjeldsforpliktelse og rentebelastning, de ikke nøye har vurdert konsekvensene av. Styret opplyser i sitt svarbrev at banken allerede før det stedlige tilsynet hadde strammet inn i praksisen med å tilby kunden høyere lånebeløp enn omsøkt. Det fremgår av svarbrevet at styret ikke er enig i at bankens praksis innebærer en kundebehandling i strid med god forretningsskikk. Styret viser til at de fremsatte lånetilbudene er basert på en individuell vurdering av kundens betjeningsevne, og at kundene selv kan velge å avstå fra å akseptere tilbudet. Finanstilsynet anser det som uheldig at banken



tilbyr kunden et høyere, forhåndsinnvilget, forbrukslån enn kunden har søkt om, og fastholder vurderingen av at bankens praksis ikke er forenlig med god forretningsskikk.

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

Finanstilsynet bemerket under det stedlige tilsynet at forbrukervern og omdømmerisiko ikke var omtalt i bankens årlige samlede risikovurdering (internkontrollrapporten). Styret opplyser at banken har som målsetning å legge prinsippet om forbrukervern til grunn i alle kunderettede prosesser, herunder ved vurdering av betjeningsevne og tilbud om lån, og at banken markedsfører sine produkter i tråd med relevante lover og forskrifter. Styret fremhever at banken løpende vurderer risikobildet og analyserer hvilke tiltak som anses hensiktsmessige. Finanstilsynet legger til grunn at banken, både i den løpende risikovurderingen, og i den årlige samlede vurderingen av internkontroll, vurderer risiko knyttet til omdømme og forbrukervern.

Det vises for øvrig til Finanstilsynets brev av 11. mars 2019, hvor Finanstilsynet ba om en redegjørelse for feil i bankens kapitaldekningsoppgave per 31.12.2018. Finanstilsynet finner det kritikkverdig at banken, etter å ha oppdaget alvorlige feil i kapitaldekningsberegningen, unnlot å melde fra om feilen til Finanstilsynet. Finanstilsynet mottok ny kapitaldekningsoppgave en uke etter at banken publiserte børsmeldingen. Det fremgår av bankens redegjørelse, mottatt 21. mars 2019, at hendelsen skyldes svakheter ved relevante kontrollprosesser kombinert med en utfordrende ressursituasjon.

Finanstilsynet har merket seg at banken har gjennomført tiltak for å øke kvaliteten på bankens rapportering, herunder at banken har etablert kontroller og rutinebeskrivelser for beregning av kapitaldekning. Finanstilsynet har også merket seg at banken vil øke bemanningen på økonomiområdet. Finanstilsynet legger til grunn at styret påser at bankens rapportering til Finanstilsynet holder tilstrekkelig kvalitet, og at banken ved fremtidige feil informerer Finanstilsynet uten unødig opphold.

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

Basert på de forhold som ble avdekket under det stedlige tilsynet, reiste Finanstilsynet i den foreløpige rapporten spørsmål om styret har tatt ansvaret for å avdekke risiko knyttet til hvitvasking og terrorfinansiering tilstrekkelig alvorlig. Finanstilsynet ser alvorlig på bankens manglende etterlevelse av både tidligere og ny hvitvaskingslov, og vil følge opp dette i egen sak. I svarbrevet erkjenner styret at innsatsen for å sikre etterlevelse av hvitvaskingsregelverket ikke har vært tilstrekkelig. Styret opplyser at nødvendige tiltak vil bli gjennomført slik at banken etterkommer alle lovkrav innen andre kvartal 2019. Videre opplyser styret at organiseringen av anti-hvitvaskingsområdet vil bli vurdert særskilt og at banken etter det stedlige tilsynet har ansatt en ny anti-hvitvaskingsansvarlig. Styret opplyser i svarbrevet at etterlevelse av hvitvaskingsregelverket og status for bankens arbeid med anti-hvitvasking og terrorfinansiering heretter vil inngå i administrasjonens kvartalsvise rapportering til styret.

#### Virksomhetsinnrettet risikovurdering

I den foreløpige tilsynsrapporten påpekte Finanstilsynet at banken ikke har foretatt en fyllestgjørende vurdering av virksomhetsspesifikk risiko knyttet til hvitvasking og terrorfinansiering. Finanstilsynet understreket at banken i henhold til hvitvaskingsloven plikter å vurdere risikoen for hvitvasking og terrorfinansiering knyttet til ulike produkter, kunder og kundegrupper, samt geografiske forhold. I februar 2018 påpekte en ekstern uavhengig part, i forbindelse med en vurdering av bankens arbeid med anti-hvitvasking, at den virksomhetsspesifikke risikovurderingen ikke var tilstrekkelig godtgjort. Finanstilsynet finner det kritikkverdig at banken likevel ikke endret vurderingskriteriene. Styret opplyser i svarbrevet at Finanstilsynets vurdering tas til etterretning, og at banken har igangsatt arbeidet med å utforme en ny og utvidet risikovurdering i tråd med kravene i hvitvaskingsloven. Risikovurderingen forventes ferdigstilt innen utgangen av april 2019. Finanstilsynet ber styret påse at bankens virksomhetsinnrettede risikovurdering oppfyller lovens krav, og legger til grunn at banken raskt

får dette på plass. Finanstilsynet minner om at risikovurderingen skal dokumenteres og holdes oppdatert.

### Kundetiltak og løpende oppfølging av kundeforhold

#### *Risikovurdering av kunder*

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at banken, for å kunne gjennomføre risikobaserte kundetiltak, også må vurdere risikoen knyttet til den enkelte kunde. Bankens risikovurdering på tidspunktet ble gjennomført, delt kundegruppen inn i to risikokategorier, hvorav den ene kategorien besto av kunder som er registrert som politisk eksponert person (PEP) eller nærstående av PEP, eller på relevante sanksjonslister. Den andre kategorien besto av øvrige kunder, og omfattet hele kundeporteføljen. Finanstilsynet understreket at risikovurderingen som et minimum må ta utgangspunkt i kundeformålens formål, mengden kundemidler som skal inngå i kundeforholdet, transaksjonens størrelse, samt regelmessigheten og varigheten på kundeforholdet, jf. hvitvaskingsloven § 9 første ledd. Finanstilsynet påpekte også bankens ansvar for å holde risikovurderingen oppdatert. Styret opplyser i svarbrevet at banken, i forlengelse av prosessen for oppdatering av bankens risikovurdering, også vil forbedre prosesser og rutiner for risikovurdering av enkeltkunder. Risikovurderingen vil, etter det opplyste, være basert på kundens forventede bruk av bankens produkter, informasjon om kundeforholdets formål og mengden kundemidler som skal inngå i kundeforholdet sett opp mot bankens vurdering av hva som anses som normal bruk av produktet. Styret opplyser videre at banken vil følge opp relevante risikodrivere gjennom transaksjonsovervåkningssystemet. Finanstilsynet ser alvorlig på at banken ikke har foretatt en fyllestgjørende risikovurdering av kundene og således ikke oppfylt kravet til risikobaserte kundetiltak. Finanstilsynet vil understreke styrets ansvar for å påse at banken til enhver tid etterlever hvitvaskingsloven.

#### *Kundeforholdets tilsiktede art og omfang*

På tidspunktet da det stedlige tilsynet ble gjennomført, innhentet ikke banken informasjon om kundeforholdets tilsiktede art og omfang, men la til grunn at formålet følger av de ulike produktenes egenskaper. Finanstilsynet pekte på at slik informasjon er en sentral del av prinsippet om å kjenne sin kunde, og avgjørende for den løpende risikovurderingen og oppfølgingen av bankens kunder. I svarbrevet viser styret til lovens forarbeider og peker på at det vil komme an på kundeforholdet når det vil være nødvendig å innhente slike opplysninger ettersom det i en del kundeforhold vil være selvforklarende. Styret tar likevel Finanstilsynets påpekninger til etterretning og opplyser i svarbrevet at banken vil oppdatere rutiner og prosesser i overensstemmelse med kravene i hvitvaskingsloven. Finanstilsynet vurderer at formålet med opptak av usikrede lån, herunder rammekreditter og kredittkort, i stor grad varierer fra kunde til kunde. Finanstilsynet forventer at banken innhenter informasjon om kundeforholdets tilsiktede art og omfang slik loven krever.

#### *Innhenting av opplysninger om politisk eksponerte personer (PEPs) og deres nærstående*

Under det stedlige tilsynet ble det avdekket at banken, ved etablering av nye kundeforhold, ikke innhenter informasjon om vedkommende, eller kundens nærstående, er politisk eksponerte personer (PEP). Bankens vasker heller ikke kundeporteføljen mot relevante PEP-lister, med unntak av svenske kunder. Finanstilsynet pekte i den foreløpige rapporten på at banken i henhold til hvitvaskingsloven § 12 fjerde ledd plikter å innhente informasjon om kunden er PEP, eller nærstående av PEP, for samtlige kunder, og at disse skal underlegges forsterkede tiltak, jf. § 18. Finanstilsynet bemerket også at banken, som følge av manglende informasjon, ikke vil være i stand til å gjennomføre forsterkede kundetiltak overfor politisk eksponerte personer og deres nærstående, slik loven krever. Finanstilsynet registrerer at banken har igangsatt arbeid for å tilpasse søknadsskjema og kundeerklæringer slik at informasjon om kunders PEP-status innhentes ved etablering av nye kundeforhold. Styret opplyser i svarbrevet at

banken vil vaske hele kundeporteføljen mot relevante PEP-lister innen utgangen av mars 2019, og påse at kunder som er PEP, eller nærstående av PEP, underlegges forsterket kontroll. Finanstilsynet minner om at banken løpende skal vurdere risikoen og legger til grunn at kundeporteføljen jevnlig vaskes mot relevante PEP-lister.

#### *Innhenting av opplysninger om midlenes opprinnelse*

Finanstilsynet bemerket under det stedlige tilsynet at banken ikke har etablert rutiner for innhenting av opplysninger om midlenes opprinnelse, verken for innskudd eller ekstraordinære innbetalinger på lån. Banken opplyste at slik informasjon vil bli innhentet så snart nytt system for etablering av kundeforhold er på plass. Finanstilsynet minner om at loven krever at banken som et minimum innhenter opplysninger om midlenes opprinnelse for kunder klassifisert som høy risiko og ber styret påse at banken innhenter informasjon i tråd med gjeldende lovkrav uavhengig av når ny systemløsning er på plass.

#### *Løpende oppfølging, herunder transaksjonsovervåkning*

Under tilsynet reiste Finanstilsynet spørsmål om handlingsreglene som ligger til grunn for bankens transaksjonsovervåking er for vide. Finanstilsynet merket seg dessuten at transaksjoner kun vaskes mot handlingsreglene en gang per måned, og at banken ikke gjennomgår alle treff, men plukker ut noen få treff for kontroll. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at dokumentasjonen Finanstilsynet fikk oversendt viste at banken hadde kontrollert treffene i transaksjonsovervåkingssystemet først fem måneder etter at treffene var generert. Dokumentasjon viste ikke hvilke undersøkelser som var gjort på de aktuelle kundene, hva som var konklusjonen for den enkelte kunden, eller om det ble iverksatt kunderettede tiltak. Finanstilsynet understreket at bankens kontrollaktiviteter ikke anses tilstrekkelig for å overholde rapporterings- og frysforpliktelsene. Styret opplyser at banken vil vurdere transaksjonsovervåkningsreglene for kredittkort, lån og innskudd, herunder om det vil være hensiktsmessig å stramme inn på handlingsreglene. Styret opplyser videre at banken vil vurdere organiseringen av anti-hvitvaskingsarbeidet og gjennomgå eksisterende prosesser og rutiner for å sikre etterlevelse av kravene til løpende oppfølging av kundeforhold. Styret skriver i svarbrevet at banken vil sørge for at samtlige treff i transaksjonsovervåkingssystemet blir vurdert kort tid etter at treff er generert, og at banken vil ettergå rutinen som sikrer overholdelse av frysforpliktelsene. Finanstilsynet forventer at styret påser at bankens systemer har sanntid frysfunksjonalitet slik at banken umiddelbart etter listeføring fryser midler og sperrer kredittilgang for personer oppført på relevante sanksjonslister.

Finanstilsynet ser alvorlig på at banken ikke har overholdt hvitvaskingslovens bestemmelser om løpende kundeoppfølging og kontroll av treff i transaksjonsovervåkingssystemet. Rapporteringspliktige skal kunne påvise at omfanget av utførte tiltak er tilpasset den aktuelle risikoen, følge opp kundeforholdet løpende, undersøke mistenkelige forhold, og rapportere mistenkelige forhold til Økokrim, som hovedregel før transaksjonen gjennomføres.

Det er avdekket alvorlig svikt i bankens løpende kundeoppfølging, transaksjonsovervåking, undersøkelses- og rapporteringsplikt og risikobaserte kundetiltak. Det konstateres at banken ikke etterlever hvitvaskingslovens §§ 9 (3), 12 (4), 24, 25, 26 og 27.

#### **Avslutning**

Tilsynet avdekket flere kritikkverdige forhold. Finanstilsynet minner om styrets plikter etter finansforetaksloven, herunder plikten til å sørge for at virksomheten drives forsvarlig og i tråd med god forretningsskikk. Finanstilsynet minner også om styrets ansvar for bankens etterlevelse av hvitvaskingsregelverket. Tilsynet avdekket at bankens etterlevelse av hvitvaskingsregelverket var svært mangelfull. Finanstilsynet vil komme tilbake til dette i egen sak.

Banken bes innen 01.10.2019 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 å motta 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

May Camilla Bruun-Kallum  
spesialrådgiver

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