



Styret i Monobank ASA
Starvhusgaten 4
5014 BERGEN

VÅR REFERANSE
18/7417

DERES REFERANSE

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

DATO
07.05.2019

Merknader - endelig rapport

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn i Monobank ASA 23. og 24. oktober 2018. Tilsynet hadde som formål å belyse bankens overordnede styrings- og kontrollsystemer, samt risiko-situasjonen på kredittområdet, herunder bankens etterlevelse av Finanstilsynets retningslinjer for forbrukslån¹. I tillegg vurderte Finanstilsynet operasjonell risiko og 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 27. februar 2019.

FORHOLD KNYTTET TIL RISIKONIVÅ

Økonomisk status

Monobank startet sin virksomhet høsten 2015. Bankens forretningsmodell er å tilby innskudd og usikret forbruksfinansiering (nedbetalingslån) til privatpersoner i Norge og Finland. I løpet av 2018 har banken ekspandert virksomheten til også å omfatte kredittkort i Norge. Bankens planlegger videre å utvide virksomheten til Sverige i løpet av første kvartal 2019.

Ved utgangen av 2018 utgjorde brutto utlån 3,8 milliarder kroner og sum kundeinnskudd 4,1 milliarder kroner. Ren kjernekapitaldekning utgjorde ved utgangen av 2018 16,1 prosent. Bankens har ikke utstedt obligasjoner. Til å være en ren forbrukslånsbank hadde banken i 2018 en moderat rentenetto (8,1 prosent) og lavt resultat etter tap (1,0 prosent) sett i forhold til gjennomsnittlig forvaltningskapital. Resultatførte tap på utlån utgjorde 4,1 prosent av gjennomsnittlig brutto utlånsvolum i 2018. Driften ga en egenkapitalavkastning etter skatt på 5,4 prosent i 2018.

Kredittrisiko

Vekst

Monobank hadde en samlet brutto utlånvekst på 181 prosent i 2017 og 60 prosent i 2018. Veksten i det norske markedet var på 30 prosent. Til sammenlikning utgjorde den totale markedsveksten for

¹ Retningslinjene er erstattet av forskrift om krav til finansforetakenes utlånspraksis for forbrukslån med virkning fra 12. februar 2019

forbrukslån² i Norge på 16,8 prosent i 2017 og 13,5 prosent i 2018. Finanstilsynet pekte under 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 med et inkassoforetak om løpende salg av misligholdte lån i den norske porteføljen. I løpet av 2018 overførte banken misligholdte lån pålydende 179 millioner kroner. 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 er 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 ved utgangen av 2018 var sum engasjementer som var misligholdt over 90 dager økt til 11,3 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 forbrukslån. Høy underliggende misligholdsannsynlighet 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.

Finanstilsynet bemerker i tillegg at ensidig forretningsmodell, kort utlånshistorikk, samt usikkerhet knyttet til fremtidig salg av porteføljer og om bankens nedskrivninger er tilstrekkelige, 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.

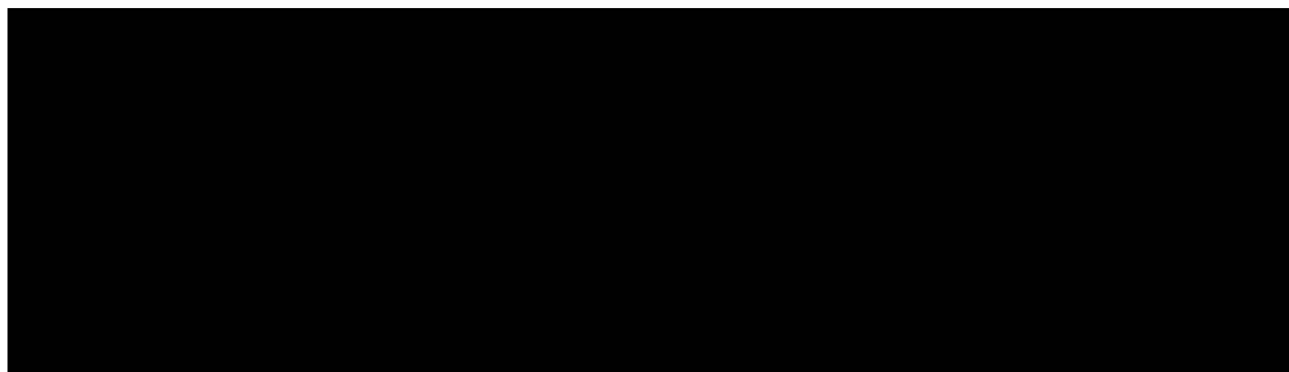
Nedskrivninger på utlån

Banken regnskapsfører utlån etter utlånsforskriften. Bankens samlede nedskrivninger ved utgangen av tredje kvartal 2018 utgjorde 91,9 millioner kroner, tilsvarende 2,6 prosent av utlånsporteføljen. Banken erkjente under tilsynet at uten salg av misligholdt portefølje ville samlede nedskrivninger vært høyere, uten at dette ble kvantifisert. I den foreløpige tilsynsrapporten pekte Finanstilsynet på at det er usikkerhet knyttet til om bankens nedskrivninger pr. 30. september 2018 var tilstrekkelige, og ba om styrets vurdering.

Finanstilsynet merker seg av styrets svarbrev at styret er enig i at det er usikkerhet knyttet til om bankens nedskrivninger er tilstrekkelige og at styret derfor har valgt å øke nedskrivningene både i

² 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.

norsk og finsk portefølje fra og med fjerde kvartal 2018. Finanstilsynet registrerer at bankens samlede nedskrivninger ved utgangen av 2018 utgjorde 138,5 millioner kroner, tilsvarende 3,6 prosent av utlånsporteføljen.



Finanstilsynet har merket seg at styret mener at forward flow-avtalen er risikoreduserende, og har merket seg at styret vanskelig kan se at usikkerhet knyttet til fremtidig salg av portefølje taler for at gjenværende tapsrisiko er høy. Styret viser til at dersom banken ikke forlenger avtalen, vil banken selv være kreditor for misligholdte krav og motta kontantstrøm fra porteføljen fordelt over en lengre tidshorisont. Styret mener den gjennomførte økningen i nedskrivninger innebærer at gjenværende tapsrisiko er vesentlig redusert sammenlignet med tidspunktet for tilsynet. Styret viser også til at innføringen av IFRS 9 (fra 1.1.2020) vil innebære at gjenværende tapsrisiko i porteføljen i økende grad vil hensyntas, særlig knyttet til nedskrivninger i trinn 1.

Finanstilsynet understreker styrets ansvar for at verdsettelsen av bankens utlånsporteføljer til enhver tid er forsvarlig.

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

Operasjonell risiko

Etter Finanstilsynets erfaring bidrar høy utlånsvekst kombinert med produktmessig og geografisk ekspansjon til nye land med ulikt regelverk til økt operasjonell risiko. 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 betydelig. Det henvises for øvrig til omtalen om styring og kontroll av operasjonell risiko nedenfor.

Omdømmerisiko

Finanstilsynet peker på at manglene Finanstilsynet har avdekket med hensyn til bankens utlånspraksis og bruk av agenter innebærer betydelig omdømmerisiko. Finanstilsynet har registrert at Monobank er en av aktørene som har mottatt brev fra Forbrukertilsynet i tilknytning til Forbrukertilsynets gjennomgang av markedsføringen til aktører som tilbyr forbrukslån og kredittkort.

Når det gjelder Finanstilsynets vurdering av risikonivå og kapitalbehov for øvrig, 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

Styring av risiko

Finanstilsynet legger vekt på at styret som ledd i sin styring og kontroll av bankens risikoutvikling, etablerer rammer for de ulike risikoeksponeringene. Rammene forutsettes å samsvare med styrets fastsatte risikotoleranse. De styrefastsatte retningslinjer for likviditetsstyring og finansforvaltning i Monobank inneholder enkelte rammer og måltall. Finanstilsynet merker seg av svarbrevet at styret tar Finanstilsynets kommentarer knyttet til rammestyring til etterretning. Finanstilsynet legger til grunn at nødvendige rammer og kontrolltiltak blir inntatt i bankens retningslinjer.

Overvåkning og rapportering

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på enkelte svakheter knyttet til bankens styrerapportering. Finanstilsynet merker seg at styret bekrefter at rapporteringen vil bli utbedret, herunder at styret vil påse at bankens rapportering av risiko for hvitvasking og terrorfinansiering er tilstrekkelig.

Styring og kontroll av kredittrisiko

Styringsrammer

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på svakheter knyttet til styrets rammer for styring og oppfølging av kredittrisiko, og på at bankens rammer for porteføljekvalitet i praksis tillater en høyere kredittrisiko enn det som følger av styrets fastsatte risikoappetitt. Finanstilsynet ba derfor styret vurdere ytterligere rammer for porteføljekvalitet. Finanstilsynet merker seg at styret i sitt svarbrev vurderer bankens ramme knyttet til misligholdsanssynlighet (PD) som tilstrekkelig ramme for porteføljekvalitet, og at banken mener det ikke er hensiktsmessig å etablere rammer knyttet til bonitetsnivå, restansenivå eller andel lån med langtidsovervåkning. Banken viser til at forbrukslån er et høyrisikoprodukt, og at styret har fastsatt risikoappetitten til moderat basert på at virksomheten er utlån uten sikkerhet. Finanstilsynet understreker styrets ansvar for å påse at bankens rammer for porteføljekvalitet i praksis ikke tillater en høyere kredittrisiko enn det som følger av styrets risikoappetitt.

Finanstilsynet merker seg at styret er enig i vurderingene i foreløpig rapport om rammer for porteføljesammensetning, og at styret vil be administrasjonen foreslå etablering av rammer knyttet til eksponering pr. land og vurdere rammer pr. produkt. Finanstilsynet merker seg videre at styret i stedet for å etablere rammer pr. salgskanal har valgt å innta kanalspesifikk risiko i PD-modellen i Norge og at det samme planlegges inntatt også i ny PD-modell for Finland.

Etterlevelse av forbrukslånsretningslinjene

Betjeningsevne

Levekostnader:

For søkere uten medlåntaker legger banken til grunn levekostnader for barn som utgjør mindre enn halvparten av satsene i SIFOs referansebudsjett. Satsene forutsettes dessuten å dekke utgifter til barnehage og SFO. Styret presiserer i sitt svar at tanken er at en enslig med ett barn enten mottar

barnebidrag eller bidrag fra NAV. Banken innhenter imidlertid ikke informasjon om andre har forsørgeransvar for barna og om den økonomiske situasjonen for vedkommende til tross for at underholdskostnaden (kostnaden til barnets forsørgelse) skal deles forholdsmessig mellom foreldrene ut i fra deres inntekt. Finanstilsynet gjør oppmerksom på at halvering av levekostnadene for barn av enslige søkere ikke er kjent fra andre forbrukslånsbanker. For enslig søker uten medlåntaker med to barn som deltar på skolefritidsordning, gir bankens beregningsmodell levekostnader som er vel 10 000 kroner lavere pr. måned enn SIFOs referansebudsjett. Når det er to personer med inntekt i husholdningen, reduseres underbudsjetteringen i forhold til referansebudsjettet til vel 5 000 kroner pr. måned. 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. Etter Finanstilsynets oppfatning bidrar bankens beregning av levekostnader til å overvurdere søkerens betjeningsevne.

Husleie:

Lånesøkere som leier bolig belastes med oppgitt husleie, nedad begrenset med et minstebeløp. Finanstilsynet ba i den foreløpige rapporten styret vurdere om minstebeløpet er forsvarlig fastsatt. Styret oppgir i sitt svar at geografisk differensiering av minimumssatsen har vært vurdert, men at dagens minimumsleie, som anvendes i 12 prosent av sakene der kunden har oppgitt null i husleie, anses som forsvarlig. Etter Finanstilsynets oppfatning bidrar bankens beregning av levekostnader til å overvurdere søkerens betjeningsevne.

Lånekostnader:

Beregningen av lånekostnadene knyttet til boliglån tar utgangspunkt i beløpet søkeren oppgir i søknadsfeltet "Boliggjeld (din andel)". Søknadsskjemaet gir ingen informasjon om hvordan beløpet som skal oppgis, avhenger av om søkeren er gift, er samboer, har medlåntaker for lånet eller selv er medlåntaker, og banken innhenter ikke informasjon om den økonomiske situasjonen for vedkommende som forutsettes å betjene resten av boliglånet. Styret omtaler i sitt svar ikke feilmulighetene bankens rutiner innebærer. 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 avklare om den aktuelle husholdningen er i stand til å betjene den samlede boliggjelden.

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. Styret begrunner i sitt svar bruken av 30 års nedbetalingstid for boliglån med at kunden som har kortere faktisk nedbetalingstid på sitt lån kan søke om forlenget nedbetalingstid. Når det gjelder forbrukslån anser styret 7 års nedbetalingstid som rimelig i lys av vilkårene som er blitt tilbudt i markedet de siste årene og opplyser at banken vil anvende gjeldsregister for å øke treffsikkerheten ved fastsettelse av kundenes lånekostnader. Etter Finanstilsynets oppfatning er det ikke i samsvar med god forretningsskikk å yte lån som forutsetter at kundene må forskyve nedbetalingen av gjeld i andre banker. Finanstilsynet understreker dessuten at forbrukslånsforskriftens krav om en nedbetalingstakt på fem år etter hvert vil føre til at en forutsetning om at gjennomsnittlig gjenværende løpetid for forbrukslån på syv år ikke vil være forsvarlig.

Samlet effekt for bankens betjeningsevneberegning:

Styret understreker for øvrig i sitt svar at bankens betjeningsevnemodell har fungert svært godt i sin nåværende form, men at styret basert på Finanstilsynets kommentarer likevel har bedt administrasjonen foreta en fullstendig gjennomgang av Finanstilsynets innspill som grunnlag for styrets vurdering av om det skal gjennomføres endringer.

Finanstilsynets simulering av lånemuligheten for en tenkt søker med to barn i SFO-alder, bil, egen bolig og en inntekt som så vidt er tilstrekkelig til å betjene eksisterende gjeld, viser at Monobanks beregningsforutsetninger på tilsynstidspunktet ga en lånemulighet på mer enn en halv million kroner. Etter Finanstilsynets oppfatning åpner bankens utlånspraksis således for å innvilge forbrukslån til kunder med svak betjeningsevne og i strid med god forretningsskikk. Finanstilsynet forventer derfor at bankens styre påser at bankens modell for beregning av betjeningsevne endres for på en realistisk måte å hensynta alle relevante kostnader.

Gjeldsgrad

Ifølge bankens kreditthåndbok kan kunder med samlet gjeldsgrad mellom 5 og 6 innvilges lån etter en individuell kredittvurdering. Styret opplyser i sitt svar at disse kundene har lavere volumvektet misligholdsfrekvens enn kundene med lavere gjeldsgrad, og at lånevolumet for denne gruppen kun utgjør av liten andel av samlede utlån. Finanstilsynet bemerker at gjeldsgradsbestemmelsen skal bidra til forebygge for høy gjeld i husholdningene og gjelder uavhengig av beregnet betjeningsevne. Finanstilsynet er kritisk til at banken både har lagt til grunn optimistiske forutsetninger i sin budsjettmodell og tøyd gjeldsgradsbestemmelsen.

Avdrag

Frem til utgangen av juni i 2018 innvilget banken forbrukslån med 15 års nedbetaling som annuitetslån, og frem til årsskiftet 2017/2018 åpnet banken også for å inkludere fem års avdragsfrihet i nedbetalingstiden. Først etter 30. juni 2018 har maksimal løpetid for bankens forbrukslån vært fem år for lån som søkes via bankens hjemmeside. Styret bemerker i sitt svar at det må antas at bankens kredittrisiko hadde økt hvis banken ensidig hadde endret til fem års løpetid, fordi lavrisikokunder, som mottar flest lånetilbud, antas å velge tilbud som samsvarer med kundens ønske.

Tilsynet viste at alle bankens agenter først medio oktober 2018 hadde tilpasset sine søknads-skjemaer til fem års nedbetaling. Styret erkjenner i sitt svar at et sentralt prinsipp i bankens oppfølging av agenter er etterlevelse av regelverket, og at banken har arbeidet for å få agentene til å omarbeide sine veivisere. Finanstilsynet understreker bankens ansvar for utkontraktert virksomhet, og påpeker at banken ikke bør inngå avtaler med agenter som begrenser muligheten til umiddelbart å gjennomføre endringer i produkttilbud og kriterier for å innvilge lån.

Refinansiering

Ifølge bankens kreditthåndbok skal løpetiden for lån som er en kombinasjon av refinansieringslån og tilleggs lån, fastsettes som et volumvektet gjennomsnitt av fem års løpetid for tilleggsdelen og faktisk løpetid for refinansieringsdelen. Finanstilsynet understreket i den foreløpige tilsynsrapporten at kravet i retningslinjene både er at refinansieringslånet ikke skal ha lengre løpetid enn det refinansierte lånet og minst like store avdrag, og at sammenslåingen av de to lånene medfører at avdragene for tilleggslånet blir lavere enn forutsatt i retningslinjene. Ifølge styrets svar vurderer banken å etablere tilleggslånet og refinansieringslånet som to lån eller som separate transjer med hver sin avdragsplan. Finanstilsynet minner om at forskriften³ forutsetter at kostnadene knyttet til refinansieringslån ikke overstiger kostnadene knyttet til lånene som refinansieres. Finanstilsynet

³ Forskrift om krav til finansforetakenes utlånspraksis for forbrukslån av 12. februar 2019

gjør oppmerksom på at de nye bestemmelsene om nedbetaling av refinansieringslån i 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.

Tilsynet viste at banken overlater til kundene å innfri lånene som er forutsatt refinansiert. Finanstilsynet bemerker at en slik praksis åpner for at kundenes usikrede gjeld ikke nedreguleres som forutsatt og forventer at banken endrer praksis for å sikre at lånet som utbetales går til å innfri lånet som er forutsatt refinansiert. Finanstilsynet understreker i tillegg at banken ved innfrielse av kredittkort og rammekreditter i andre banker må påse at kredittrammen blir slettet.

Fleksibilitet

Styret åpnet i juli 2018 opp for avvik fra forbrukslånsretningslinjene innenfor en definert ramme. Finanstilsynet har merket seg at styret etter at forskriften ble etablert har besluttet å tilpasse avviksrammen til fleksibilitetskvoten på fem prosent. Finanstilsynet vil peke på at opptellingen av avvikende lån ikke vil gi et riktig bilde så lenge banken overvurderer søkernes betjeningsevne. Finanstilsynet understreker at etterlevelse av forskriften forutsetter en nøktern betjeningsevnevurdering.

Utlånsvirksomheten – øvrige forhold

Geografisk ekspansjon

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at banken har hatt sterk utlånsvekst og har ambisjoner om ytterligere vekst, og stilte spørsmål om styret har tilstrekkelig oppmerksomhet knyttet til risikofaktorene i de ulike markedene. Styret viser i sitt svarbrev til at ekspansjon til nye markeder er et sentralt virkemiddel i diversifisering av risiko idet ulike land har ulik næringsstruktur og at økonomiene ikke nødvendigvis svinger i takt.

Finanstilsynet merker seg at styret samtidig erkjenner at lansering i nye markeder innebærer risiko, og at nye satsinger derfor skjer etter en grundig vurdering av risikoforhold og kapitalbehov knyttet til ekspansjon. Styret peker på at banken forventer å tiltrekke seg lånesøknader av lav kredittkvalitet ved lansering i et nytt marked og har derfor som policy å avslå en høy andel søknader og opparbeide seg erfaring med søknadsmassen før ordinær drift etableres. Finanstilsynet understreker styrets ansvar for til enhver tid å ha tilstrekkelig oppmerksomhet knyttet til risikofaktorer både i nye og etablerte markeder. Etter Finanstilsynets oppfatning bidrar virksomhet i flere land til operasjonell risiko og risiko for tap som følge av mangelfull kunnskap om markeder og kunder.

Utlånsstørrelse

Monobank gir maksimalt lån på 500 000 kroner ved automatisk kredittvurdering, men etter manuell vurdering kan kunden innvilges lån opp til 700 000 kroner. Finanstilsynet ba i foreløpig rapport styret på nytt vurdere forutsetningene for å innvilge store lån, samt sikre etterlevelse av lovens krav om å ivareta kundens interesser. Finanstilsynet merker seg at styret i svarbrevet viser til at det er strenge krav knyttet til å bevilge lån over henholdsvis 400 000 kroner og 500 000 kroner, og at styret mener kredittprosessen for store lån ivaretar bankens risiko og kundenes interesser. Styret viser i denne sammenheng til at kunder med de høyeste lånebeløpene har lavest misligholdsfrekvens. Finanstilsynet peker på risikoen med å yte store usikrede lån og understreker styrets ansvar for å sikre etterlevelse av lovens krav til å ivareta kundens interesser.

Usikret gjeld

Styret har ikke fastsatt en øvre grense for hvor stor forbruksgjeld kundene kan ha etter bankens bevilgning. I fire av de ti fremlagte enkeltsakene har banken bidratt til at samlet forbruksgjeld overstiger én million kroner og i én sak har banken bidratt til at total forbruksgjeld inklusive nytt lån fra Monobank utgjorde 1,7 millioner kroner. Finanstilsynet bemerket i den foreløpige rapporten at høy forbruksgjeld er et tegn på at kundens forbruk på lang sikt overstiger inntekten. Ved å øke forbruksgjelden har banken etter Finanstilsynets vurdering bidratt til å øke slike kunders økonomiske sårbarhet. Etter styrets vurdering tar bankens kredittprosess tilstrekkelig høyde for risikoen knyttet til høy forbruksgjeld ved at høy gjeld reduserer den beregnede betjeningsevnen og svekker scoringen.

Tilbud om større lån

Ifølge bankens kreditthåndbok skal kunden tilbys maksimalt lånebeløp som er forenlig med bankens automatiske betjeningsevnevurdering og scoringen. I forbindelse med tilsynet har banken forklart at alle lån mellom 500 000 kroner og 700 000 kroner er utløst av slike tilbud fordi det maksimalt kan søkes om 500 000 kroner på bankens hjemmeside. Styret opplyser i sitt svar at kunder som kvalifiserer for å få lån, får tilbud om å øke lånebeløpet i tråd med sin betjeningsevne. Økning av lånet krever imidlertid at kunden aktivt endrer lånebeløpet i søknaden, og søknaden behandles da på nytt. Etter styrets oppfatning er denne praksisen ikke uforenlig med god forretningsskikk. Etter Finanstilsynets oppfatning vil bankens tilbud om forhøyede lån underveis i søknadsprosessen øke 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 forretningsskikk.

Styring og kontroll av operasjonell risiko

Finanstilsynet minner om at banken skal registrere alle kundeklager i et eget register. Antall klager, samt utfallet av bankens behandling av klagen, skal rapporteres til Finanstilsynet, jf. rundskriv 12/2014. Finanstilsynet ber banken påse at rapporteringen til Finanstilsynet er korrekt. Etter Finanstilsynets vurdering er antall kundeklager lavt sammenliknet med tilsvarende banker, og Finanstilsynet ber styret vurdere om terskelen for å registrere og rapportere kundeklager er for høy.

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

Under tilsynet ble det opplyst at banken var i ferd med å etablere et nytt system for risiko-klassifisering av kunder, hvor risikoklassifiseringen blant annet tar utgangspunkt i informasjon om kundemidlenes opprinnelse, kundeforholdets art og omfang, samt kundens oppgitte og faktiske transaksjonsmønster. I den foreløpige rapporten ba Finanstilsynet styret redegjøre for status.

Styret opplyser i svarbrevet at banken har etablert en automatisk løsning for daglig risiko-klassifisering av kunder på tvers av produkter og land, som beskrevet under tilsynet. Videre opplyser styret at banken nå innhenter informasjon om arbeidsforhold for alle innskuddskunder, samt om forventede transaksjoner for høyrisikokunder. Finanstilsynet merker seg at banken vil integrere disse opplysningene i transaksjonsovervåkingssystemet i løpet av første kvartal 2019.

Under det stedlige tilsynet kom det frem at banken ikke har innhentet informasjon om midlenes opprinnelse fra utenlandske innskuddskunder til tross for at banken hadde vurdert den iboende risikoen for hvitvasking som høy. Banken hadde imidlertid startet arbeidet med å innhente nødvendig informasjon og hadde på tilsynstidspunktet innhentet opplysninger om midlers opprinnelse på 32 prosent av de aktuelle kundene. Finanstilsynet pekte i den foreløpige rapporten på at

informasjon om midlenes opprinnelse er et sentralt virkemiddel for å redusere risikoen for hvitvasking.

Styret opplyser at banken nå innhenter informasjon om midlenes opprinnelse for alle nye kunder og har innhentet tilsvarende informasjon for 93 prosent av porteføljen bestående av utenlandske innskuddskunder. Finanstilsynet merker seg at styret ser alvorlig på at det har vært mangler knyttet til dokumentasjon av midlers opprinnelse, og at banken vil vurdere å si opp relevante kundeavtaler dersom banken ikke får nødvendig informasjon. Finanstilsynet minner om at bestemmelsen i hvitvaskingslovens § 21 krever at banken avviser eller avvikler kundeforholdet dersom kundetiltak ikke kan gjennomføres, og videre at slike situasjoner kan utløse undersøkelses- og rapporteringsplikt jf. §§ 25 og 26.

I den foreløpige rapporten la Finanstilsynet til grunn at det avsettes tilstrekkelig med ressurser knyttet til bankens arbeid med antihvitvasking og terrorfinansiering. Finanstilsynet understreket også at det skal etableres internkontrolltiltak som sikrer jevnlig oppfølging og kontroll av bankens etterlevelse av hvitvaskingsregelverket, jf. hvitvaskingsloven § 35.

Styret opplyser at banken vil tilpasse tilgjengelige ressurser etter hvert som banken vokser og behovet tilsier det. Videre opplyser styret at banken løpende følger opp bankens etterlevelse av hvitvaskingsregelverket som en del av internkontrollarbeidet. Finanstilsynet merker seg at banken vil etablere en separat rutine for internkontrollarbeidet på hvitvaskingsområdet innen 31. mars 2019.

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.

Banken bes innen 1. oktober 2019 oversende en oversikt som viser status for gjennomføringen av tiltakene som et omtalt i styrets brev, i tillegg til resultatene av bankens gjennomgang av Finanstilsynets innspill til betjeningsevneberegningen.

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

Anne Marie Romsaas
spesialrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.