



Styret i Santander Consumer Bank AS  
Postboks 177  
1325 LYSAKER

**VÅR REFERANSE**  
18/6827

**DERES REFERANSE**  
Silje Due Bugge

**UNNTATT OFFENTLIGHET**  
Offl. § 13 1. ledd, jf. fvl. § 13  
1. ledd nr. 2  
Merkede avsnitt er unntatt  
offentlighet.

**DATO**  
07.05.2019

## **Merknader - endelig rapport**

Til grunn for disse merknadene ligger Finanstilsynets foreløpige rapport av 30. november 2018 etter stedlig tilsyn i Santander Consumer Bank AS 25. og 26. september 2018 og styrets kommentarer til rapporten i brev av 11. januar 2019<sup>1</sup>.

Formålet med tilsynet var å vurdere bankens interne styrings- og kontrollsystemer og risiko-situasjon på kredittområdet, med særlig fokus på usikrede forbrukslån og –kreditter, spesielt bankens etterlevelse av Finanstilsynets retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån, samt bankens etterlevelse av hvitvaskingsloven med tilhørende forskrifter. Vurdering av bankens elektroniske transaksjonsovervåkingssystem inngikk ikke som del av tilsynet.

### *Forhold knyttet til risikonivå - eksponering*

#### Økonomisk status

Santander Consumer Bank AS tilbyr usikret forbruksfinansiering, bil- og annen objekt-finansiering samt spareprodukter. I tillegg til virksomheten i Norge har banken filialer i Sverige og Danmark og et datterselskap i Finland.

Per 30. juni 2018 hadde banken balanseført NOK 33,5 mrd. i brutto usikret forbruksfinansiering. Det utgjorde 22 prosent av bankens brutto utlån på NOK 151,5 mrd. I Norge utgjorde utlånsporteføljen i dette segmentet NOK 11,3 mrd., fordelt mellom nedbetalingslån og kredittkort inkl. varekjøpsfinansiering med hhv. 55 prosent og 45 prosent. Bankens hadde ved utgangen av 2018 en ren kjernekapitaldekning på 15,7 prosent.

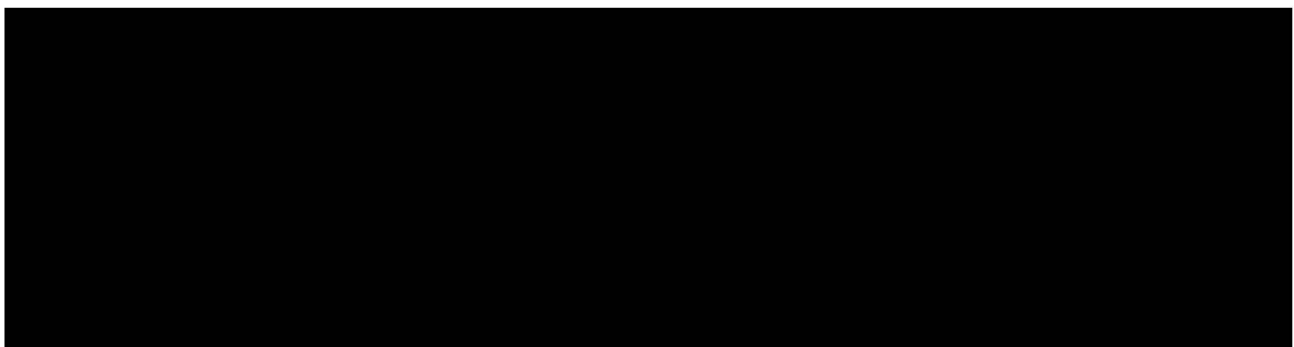
Misligholdte utlån utgjorde på samme tidspunkt NOK 3,2 mrd., dvs. 2,1 prosent av brutto utlån.

<sup>1</sup> Norsk versjon mottatt 21. januar 2019.

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at nivået på brutto mislighold påvirkes av salg av porteføljer, og tallene gir således ikke et fullgodt bilde av utviklingen i kvaliteten i bankens portefølje. Finanstilsynet har merket seg fra styrets tilsvarende at banken måler, rapporterer og følger porteføljen av misligholdte engasjementer både på daglig, månedlig og årlig basis (inkl. 12 måneders rullerende) og vurderer utviklingen mot generelle og spesifikke nøkkelindikatorer.

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at markedet for salg av misligholdte lån for en stor grad gjenspeiler den makroøkonomiske situasjonen og at en endring denne kan føre til lavere priser, vanskeligere omsettelighet og til større tap for banken. Finanstilsynet har notert seg at banken er enig med Finanstilsynet i dette og at dette er aspekter som banken hensyntar i sin budsjettering og planlegging.

### Hvitvasking og terrorfinansiering



### *Forhold knyttet til styring og kontroll*

#### Organisering

Banken er organisert ved en matriseorganisering med mange enheter og en utstrakt bruk av komiteer på alle organisatoriske nivå, både som møteplass for diskusjoner og i utøvelsen av fullmakter. Banken har rapporteringslinjer både mellom enheter og funksjoner i de fire nordiske landene og mot morselskapet. I foreløpig rapport kommenterte Finanstilsynet at organiseringen vurderes som kompleks, med tilhørende utfordringer for virksomhetsstyringen. Finanstilsynet noterer seg styrets opplysninger om at banken har iverksatt tiltak, blant annet gjennomført en omorganisering av konsernledelsen, sentralisering av støttefunksjoner, reduksjon av antall komiteer samt tydeliggjøring av mandater og ansvar.

Finanstilsynet kommenterte i foreløpig rapport at foretakets strategi- og policydokumenter i større grad bør tilpasses lokale forhold, herunder anvende henvisninger til relevant norsk regelverk. Finanstilsynet noterer seg at styret har besluttet å kreve at bankens styringsdokumenter heretter inneholder henvisninger til relevant lovgivning.

#### Uavhengig risikostyring

I foreløpig rapport pekte Finanstilsynet på at kredittkomiteer kun bør ha en rådgivende funksjon overfor den som besitter utøvende kredittfullmakter. Finanstilsynet noterer seg styrets opplysning om at kredittpolicy og mandatene til ledelseskomiteer på alle nivå i foretaket vil bli endret, slik at kredittkomiteene utelukkende vil få en rådgivende rolle. Finanstilsynet har videre merket seg at en ledelseskomitee hos foretakets eier imidlertid vil få beholde sine utøvende kredittfullmakter som i dag. Finanstilsynet forutsetter at styret vil følge opp og kontrollere at denne komiteens beslutninger er i tråd med kreditttrammene gitt av styret.

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at en uavhengig risikokontrollfunksjon ikke er forenelig med utøvende kredittfullmakter, og stilte på denne bakgrunn spørsmål om uavhengigheten til foretakets risikostyringsfunksjon. Finanstilsynet merker seg styrets svar om å endre foretakets styringsdokumentasjon for å sikre en uavhengig risikostyringsfunksjon, og at ingen medlemmer av foretakets risikokontrollfunksjoner fremover vil ha utøvende kredittfullmakter.

### Internkontroll

Bankens internkontroll dekker ikke hele virksomheten da finansiering av forbrukslån og etterlevelse av regelverket for hvitvasking og terrorfinansiering ikke er omfattet av løsningen. Videre kunne ikke banken dokumentere at ledere på alle vesentlige virksomhetsområder gjennomfører internkontroller. Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at bankens løsning for internkontroll dermed ikke fullt ut er i samsvar med CRR/CRD IV-forskriftens bestemmelser på dette området. Av styrets tilsvarende har Finanstilsynet merket seg at banken arbeider med å styrke sin internkontroll og gjennomfører flere tiltak for å kunne videreutvikle internkontroll og redusere identifiserte mangler. Videre har Finanstilsynet notert seg at ledere for vesentlige forretningsområder utfører internkontroller og at dette i fremtiden tydeligere vil fremgå av Nordic CEOs årlige internkontrollrapport til styret.

### Etterlevelse av Finanstilsynets retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån

#### *Avdrag*

I foreløpig rapport kommenterte Finanstilsynet at foretaket i sin policy for forbrukslån kan gi et visst antall betalingsfrie perioder i løpet av kredittens løpetid. Finanstilsynet pekte i den forbindelse på at betalingsfrie perioder må benyttes med forsiktighet for å unngå at anvendelsen blir en omgåelse av kravet til avdragsbetaling og lengste løpetid. Finanstilsynet merker seg styrets vurdering av hvorfor produktets adgang til korte betalingsfrie perioder ikke er en omgåelse av kravet til avdragsbetaling og lengste løpetid, og at kunden med dette også gis en fleksibilitet som etter deres erfaring tilsier en redusert risiko for mislighold. Styret viser også til statistikk som viser at det er svært få kunder som bruker betalingsfrie perioder. Finanstilsynet noterer seg styrets redegjørelse, men understreker generelt viktigheten av at nedbetaling av et forbrukslån forutsettes å starte umiddelbart etter utbetaling<sup>2</sup>.

#### *Betjeningsevne*

I foreløpig rapport viste Finanstilsynet til at retningslinjen for forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån forutsetter at en forenklet kredittvurdering ved kredittkort bare kan gjøres dersom lånsøker ikke allerede har et kredittkort hos noen finansforetak, og at SCB på dette området etter Finanstilsynets oppfatning ikke har en praksis som etterlever retningslinjen. Finanstilsynet noterer seg styrets svar om at dette forholdet vil bli rettet på, og at foretaket vil implementere full SIFO-vurdering også for alle kreditter under beløpsgrensen på 25.000 kroner. Finanstilsynet har videre merket seg at foretaket vil innføre samme rutine for vurdering av salgsfinansieringskreditter under 25.000 kroner.

Bankens beregning av forbruksutgifter baserer seg på SIFO-budsjettet med innlagte tillegg ved vurdering av lånsøkers betjeningsevne. Finanstilsynet minnet i foreløpig rapport om at SIFO-budsjettet ikke omfatter alle utgifter, og pekte videre på at kostnader til bolig ikke er inkludert i

---

<sup>2</sup> § 4 i forskrift om krav til finansforetakenes utlånspraksis for forbrukslån, som trådte i kraft 12. februar 2019, gir mulighet for avdragsutsettelse på grunn av omstendigheter som inntreffer i lånets løpetid og som midlertidig forverrer kundens betalingsevne.

foretakets beregning der hvor lånesøker eier egen bolig. Finanstilsynet stilte på denne bakgrunn spørsmål om foretakets beregning overvurderer låntakers betjeningsevne når bokostnader og andre relevante kostnadstyper som ikke inngår i SIFO-budsjettet, ikke inkluderes. Finanstilsynet merker seg at styret i sitt svar er enig i at det å ikke inkludere bokostnader i beregningen kan føre til en overvurdering av betjeningsevnen.

Når det gjelder øvrige kostnader enn bokostnader som ikke er inkludert i referansebudsjettet til SIFO, er styret ikke udelt enig i at disse bør inkluderes i vurderingsmodellen som benyttes ved vurdering av betjeningsevne, og viser i den sammenheng til at namsmannens estimering av levekostnader ved vurdering av gjeldsordning er strengere enn SIFO-budsjettet.

Finanstilsynet understreker viktigheten av at bankenes beregning av levekostnader gir grunnlag for en forsvarlig kredittvurdering, også av hensyn til den enkelte kunde. Finanstilsynet understreker at SIFOs referansebudsjett skal vise hva det koster å leve på et rimelig forbruksnivå og ikke er representativt for det faktiske forbruksnivået i Norge. Det må etter Finanstilsynets vurdering derfor settes strengere krav til levekostnader enn det som namsmannen vurderer som et minstenivå for livsopphold. SIFO-budsjettet omfatter ikke alle relevante levekostnader, og Finanstilsynet er av den oppfatning at vurderingen av betjeningsevne må justere for det. Finanstilsynet forventer at vurderingen av levekostnadene er forsvarlige og relevante, og peker på at ny forskrift om krav til finansforetakenes utlånspraksis for forbrukslån presiserer i § 2 at betjeningsevnen skal være basert på alle relevante utgifter, herunder normale utgifter til livsopphold. Finanstilsynet fastholder derfor at et tillegg utover SIFO-budsjettet bør være tilstrekkelig stort til å ta hensyn til relevante utgiftstyper som ikke ligger inne i SIFO-budsjettet, som utgifter til bolig, helsetjenester, feriereiser mv.

I foreløpig rapport kommenterte Finanstilsynet foretakets forutsetninger ved beregning av låntakers gjeldskostnader for annen gjeld, og stilte på denne bakgrunn spørsmål om banken underestimerer lånesøkers kostnader ved betjening av annen gjeld i sin vurdering av betjeningsevne. Styret bekreftet i sitt svar at renten på kundens øvrig gjeld blir justert i henhold til utviklingen i markedsrenter. Styret var også enig med Finanstilsynet i at benyttede løpetider for boliglån og usikrede lån på henholdsvis 30 år og 12 år kan være for lang, slik at foretaket kommer til å justere ned disse løpetidene i sine beregninger. Finanstilsynet peker på at det er gjennomsnittlige gjenværende løpetider for de ulike låneproduktene som må legges til grunn, som er noe annet enn opprinnelige løpetid for opptatte lån.

#### *Øvrige forhold*

Banken har overdratt porteføljer av forbrukslån til andre foretak. 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.

Finanstilsynet har registrert at Santander Consumer Bank AS er en av aktørene som har mottatt brev fra Forbrukertilsynet i tilknytning til Forbrukertilsynets gjennomgang av markedsføringen til aktører som tilbyr forbrukslån og kredittkort.

#### Hvitvasking og terrorfinansiering

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at banken ikke etterlever flere av hvitvaskingslovens bestemmelser. Bankens risikovurdering og rutine er ikke godkjent på øverste nivå, hvitvaskingsansvaret er delegert til en hvitvaskingskomite, og bankens løpende oppfølging av kundeforhold er mangelfull, jf. omtale under.

[REDACTED]

Bankens risikovurderinger og rutiner er basert på morselskapets rammeverk. Finanstilsynet har merket seg fra styrets svar at bankens risikovurderinger, som blant annet danner grunnlag for det norske AML prosjektet som ble etablert for å styrke bankens hvitvaskingsarbeid, fremover vil godkjennes av styret, første gang i første kvartal 2019.

I foreløpig rapport pekte Finanstilsynet på at bankens norske rutine er godkjent av bankens Anti Money Laundering Committee (AMLC) og ikke på øverste nivå i foretaket, jf. hvitvaskingsloven § 8. Av styrets tilsvaret fremgår det at styret 8. januar 2019 godkjente både antihvitvaskingspolicyen og AML manualen for Norge.

IT & OPS Director Nordic er overordnet hvitvaskingsansvarlig i banken. Finanstilsynet stilte i foreløpig rapport spørsmål om AMLCs oppgaver og ansvar er i samsvar med hvitvaskingslovens krav om at en person i ledelsen skal ha et særskilt ansvar for å følge opp rutinene. Finanstilsynet har merket seg av styrets tilsvaret at komiteens mandat har blitt endret for å sikre at hvitvaskingsansvarliges ansvar ikke pulveriseres, og at komiteen fremover vil være en rådgivende funksjon i tilknytning til monitorering og oppfølging av bankens antihvitvaskingsprogram, risikoeksponering og etterlevelse av interne og eksterne krav.

Tilsynet etterlot et inntrykk av at banken ikke gjennomfører løpende oppfølging av kunder med normal risiko, jf. hvitvaskingsloven § 24, ut over overvåking av mistenkelige transaksjoner. Eksempelvis har banken i dag ingen oppfølging eller oppdatering av reelle rettighetshavere etter at kundeforholdet er etablert. Styret skriver i sitt tilsvaret blant annet at nivået for kundetiltak avhenger av AML/CFT-risikoen. Videre presiserer styret at kundenes risikoklassifisering holdes oppdatert og revurderes ved eventuelle endringer i løpet av kundeforholdet, samt at banken evaluerer og videreutvikler nåværende prosess for innhenting av informasjon om reelle rettighetshavere.

Finanstilsynet har merket seg at banken har iverksatt en rekke tiltak for å sikre etterlevelse av hvitvaskingsregelverket, blant annet vil banken ta i bruk et nytt system for overvåking av mistenkelige transaksjoner. Finanstilsynet forutsetter at styret prioriterer hvitvaskingsarbeidet og at det følger opp de iverksatte tiltak for å sikre at de får den forventede og ønskede effekt. Finanstilsynet noterer fra styrets tilsvaret at utestående gap blir adressert i AML-prosjektet med frist tredje kvartal 2019. Finanstilsynet ber innen 20. oktober 2019 om en bekreftelse på at tiltak er gjennomført som planlagt, herunder bankens vurdering av status for etterlevelse av lovens krav.

### *Avslutning*

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

Kopi av dette brevet bes sendt til intern og ekstern revisor.

For Finanstilsynet

Linda Støle Hårstad  
seksjonssjef

Irene Støback Johansen  
tilsynsrådgiver

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