



Styret i Instabank ASA
Drammensveien 175
0277 OSLO

VÅR REFERANSE 21/13500	DERES REFERANSE	UNNTATT OFFENTLIGHET Offl. § 13 1. ledd, jf. fvl. § 13 1. ledd nr. 1-2 Gjelder merkede avsnitt	DATO 15.07.2022
----------------------------------	------------------------	--	---------------------------

Tilsynsrapport

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn i Instabank ASA 16. og 17. februar 2022. Formålet med tilsynet var å vurdere bankens overordnede styrings- og kontrollsystemer, bankens eksponering og risikostyring på kredittområdet, herunder bankens kredittgivning knyttet til lån med sikkerhet i bolig og bankens etterlevelse av utlånsforskriften.

Til grunn for denne rapporten ligger Finanstilsynets foreløpige rapport datert 25. april 2022 og styrets kommentarer til rapporten i brev av 23. mai 2022.

Finanstilsynet har følgende merknader etter tilsynet:

OVERORDNEDE FORHOLD

Overordnet styring og kontroll

Strategiske valg

I den foreløpige tilsynsrapporten pekte Finanstilsynet på at en høyere vekst enn den generelle markedsveksten, kan øke kredittrisikoen i bankens utlånsportefølje. Finanstilsynet merker seg av svarbrevet at styret har budsjettert med en høy vekst på boliglån målt i prosent, men fordi banken har en mindre utlånsportefølje enn de sammenlignbare bankene vil en høyere andel av nysalg medføre høyere utlånsvekst enn hos andre banker med tilsvarende nysalg og en større utlånsbalanse. Finanstilsynet merker seg at styrets oppfatning er at banken tar lavere risiko enn sammenlignbare nisjebanker som tilbyr refinansiering av usikret gjeld med pant i bolig, og at budsjettert utlånsvekst ikke skal oppnås på bekostning av risiko eller lønnsomhet. Finanstilsynet gjentar vurderingen fra foreløpig tilsynsrapport om at høy utlånsvekst øker risikoen for en tiltagende kredittrisiko i bankens utlånsportefølje. Finanstilsynet legger til grunn at styret følger opp utlånsveksten og kredittkvaliteten nøye.

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at banken i sine budsjetter legger til grunn lave kostnader og høy inntjening. Finanstilsynet ga uttrykk for at bankens kunder har høyere misligholdsrisiko enn ordinære boliglånskunder og er samtidig mer sårbare. Finanstilsynet ga uttrykk for at styret må styrke ressursene når det gjelder kredittvurderinger, rådgivning og oppfølging av kundene for å kunne drive forsvarlig virksomhet i tråd med lovgivningen og stille

spørsmål ved om banken i tilstrekkelig grad har hensyntatt dette i sine budsjetter. Finanstilsynet merker seg av svarbrevet at banken har styrket bemanningen i 2021 og 2022 på boliglånsavdelingen og planlegger ytterligere bemanningsøkning. Finanstilsynet understreker styrets plikt til å påse at banken drives forsvarlig, jf. finansforetaksloven § 13-5.

Kapitalmål

Styringsdokumenter

Ifølge finansforetaksloven § 13-5 (1) skal banken ha hensiktsmessige retningslinjer og rutiner for å identifisere, styre, overvåke og rapportere risiko foretaket er, eller kan bli, eksponert for.

Internkontroll – operasjonell risiko

Ifølge CRR/CRD IV-forskriften § 36 åttende ledd samt EBAs retningslinjer for produktgodkjenning (EBA/GL/2015/18) skal retningslinjene for risikostyring omfatte en rutine for å identifisere og evaluere risikoer bl.a. forbundet med nye og vesentlige endringer i produkter ("NPAP"). Kontrollfunksjonene for risikostyring og etterlevelse skal involveres i risikovurderingene.

Finanstilsynet var i foreløpig tilsynsrapport kritisk til at styret godkjente igangsetting av nytt produkt uten at det på forhånd var foretatt grundige og omfattende analyser. Banken mener den foretok en vurdering av produktet som er i tråd med de krav som inngår i nåværende NPAP-rutine, herunder en risikovurdering for banken og om produktet er i kundens interesse. Banken har opplyst at produktet ble godkjent av styret basert på en kommersiell vurdering, en vurdering av kundenes interesser og en vurdering av de ulike risikoene. Finanstilsynet merker seg at banken i november 2021 foretok en etterfølgende NPAP som dokumenterer de vurderingene som styret har gjort om pantelånsproduktet og at styret har inntatt krav om utarbeidelse av NPAP i styrets retningslinje for operasjonell risiko.

KREDITTRISIKO

Vurdering av bankens risikonivå på kredittområdet

Det vises til senere omtale av styring og kontroll og mangelfull merking av mislighold som må tas i betraktning når bankens tall for mislighold, jf. omtale nedenfor, vurderes.

Porteføljekvalitet

Finanstilsynet påpekte i foreløpig tilsynsrapport at lån i restanse eller mislighold utgjorde 22,3 prosent av total låneportefølje ved årsslutt 2021. Finanstilsynet noterer at andelen var redusert til 19,8 prosent per 1. kvartal 2022⁴. Finanstilsynet noterer at samlet mislighold for låneporteføljene økte fra 7,7 prosent ved årsslutt 2021 til 8,1 prosent ved utgangen av 1. kvartal 2022. Mislighold i forbrukslånsporteføljen økte fra 10,4 prosent ved årsslutt 2021 til 11,0 prosent ved utgangen av 1. kvartal 2022.

Finanstilsynet ga i foreløpig tilsynsrapport uttrykk for at høy vekst tilsier at den underliggende misligholdsandelen i bankens portefølje av sikrede lån, kan være vesentlig høyere enn misligholdet som hittil har kommet til syne i bankens rapportering. Finanstilsynet pekte på at gjennomsnittlig misligholdssannsynlighet (PD) for pantesikrede lån har økt og utgjorde 3,18 prosent ved utgangen av 4. kvartal 2021. Ifølge banken var økt tidlig mislighold, siste 3 og 6 måneder, viktigste driveren bak økningen. Finanstilsynet registrerer at PD-nivået per 1. kvartal 2022 for sikrede lån er redusert til 3,02 prosent. Finanstilsynet merker seg at styret er enig i at misligholdsprosent isolert sett ikke reflekterer all underliggende misligholdsrisiko. Finanstilsynet noterer at det foretas nøye overvåkning og bactesting av mislighold, PD- og LGD-nivåer, bl.a. ved bruk av generasjonsbasert "inkassovintage" per måned. Styret viser til at misligholdet er redusert over tid og anses å være på et akseptabelt nivå, faktisk PD er lavere enn modellen estimerer og oppnådde løsningsgrader for den sikrede inkassoporteføljen tilsier at LGD overestimeres.

I foreløpig tilsynsrapport pekte Finanstilsynet på at faktiske tall for bankens usikrede lån i Norge viser en negativ utvikling i andre halvår 2021 for alle måltall knyttet til restanse, mislighold og tap. Finanstilsynet merker seg av svarbrevet at utviklingen i stor grad er preget av forventede sesongeffekter, at utviklingen i stor grad er reversert og flatet ut frem til mars 2022.

⁴ årsrapport 2021 og 1. kvartalsrapport 2022

Salg av misligholdte forbrukslån

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til bankens inngåtte avtale om salg av en vesentlig del av bankens portefølje av misligholdte lån (NPL) i Norge, med bokført verdi på om lag MNOK 93 og med en gevinst på om lag MNOK 2,5. Banken har opplyst at salget vil redusere misligholdsandelen fra 7,7 prosent til 5,5 prosent basert på situasjonen ved utløpet av 2021 og at gjenværende NPL-portefølje vil være yngre enn to år gammel. Det fremgår av 1. kvartalsrapporten for 2022 at transaksjonen er forventet gjennomført i 2. kvartal 2022.

Avsetningsnivå

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at høy vekst, etter Finanstilsynets vurdering, bidrar til å øke den underliggende kredittrisikoen i bankens utlånsporteføljer. Finanstilsynet viste til at høy inflasjon, stigende renter, lavere boligpriser og økt arbeidsløshet vil kunne ramme bankens porteføljer av sikrede lån og bankens porteføljer av forbrukslån. Sammenholdt med at bankens samlede låneportefølje har høy andel restanser og høyt misligholdsvolum, samt svakheter i merkingen av betalingslettelser og mislighold, stilte Finanstilsynet spørsmål ved om bankens tapsnedskrivninger er tilstrekkelige og gjenspeiler forventet tap i tråd med IFRS 9.

Finanstilsynet merker seg at styret ikke er enig i at banken har høy restanse og høyt mislighold. Styret viser til at sammenlignet med tilsvarende nisjebanker er restanser og mislighold lavere siden Instabank tar lavere risiko enn konkurrentene. Finanstilsynet noterer videre at etter styrets oppfatning har de påpekte svakheter i merkingen og innrapporteringen av betalingslettelser og mislighold vært av en slik karakter at det har hatt svært liten betydning for bankens tapsavsetninger. Styret viser videre til at risikoen for negativ makroutvikling blir hensyntatt i bankens makromodell og mener bankens tapsavsetninger gjenspeiler forventet tap i tråd med IFRS 9.

Finanstilsynet kan ikke se at styrets vurdering av at banken tar lavere risiko enn konkurrentene, er dokumentert. Etter Finanstilsynets vurdering er det usikkerhet om bankens tapsavsetninger gjenspeiler forventet tap i tråd med IFRS 9. Finanstilsynet understreker styrets ansvar for at det foretas tilstrekkelige tapsavsetninger.

Det vises for øvrig til nedenstående punkt Tapsvurderinger – IFRS 9 om krav til retningslinjer for merking av mislighold og betalingslettelser, samt forventet tap.

Styring og kontroll av kredittrisiko

Mangelfull merking av mislighold

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til CRR/CRD IV-forskriften og stilte spørsmål ved bankens praksis for merking av mislighold, herunder om det i stor grad kun er betalingsmislighold som registreres. Det følger av forskriften at i tillegg til betalingsmislighold skal et engasjement også anses som misligholdt dersom banken vurderer det som lite sannsynlig at det kan innfris uten iverksettelse av tiltak. Verdien av eventuelle pantesikkerheter skal ikke påvirke vurderingen av mislighold. Finanstilsynet merker seg av svarbrevet at det kun er betalingsmislighold som defineres som mislighold, men at banken har utarbeidet ny retningslinje som blant annet inneholder ny definisjon av mislighold, at definisjonen er tillagt ulike vilkår relatert til “unlikeliness to pay” (UTP), friskmelding og smitte, samt at det er gjort rede for konsistens i forhold til tapsavsetninger. Finanstilsynet finner det kritikkverdige at banken ikke har rutiner for og foretatt merking av mislighold i tråd med regelverket. Det legges til grunn at foretaket per 30. juni 2022 rapporterer i tråd med regelverket og spesifiserer omfanget av betalingsmislighold og annet mislighold.

Andre mangler i myndighetsrapporteringen

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på feil i innrapportering av mislighold og betalingslettelser og at dette skaper usikkerhet om bankens virksomhetsstyring. Finanstilsynet understreket betydningen av korrekt myndighetsrapportering. Finanstilsynet merker seg at styret har forsterket rutine for og kontroll av rapporteringen, og legger til grunn at styret påser at det settes i gang kontrollhandlinger for å sikre korrekt myndighetsrapportering.

Kredittstrategi/-policy

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at strategi-/policydokumenter bør angi bankens risikotoleranse slik at toleransebeskrivelsen kan danne grunnlag for fastsettelse av rammer og policyregler. Videre bør det være overensstemmelse mellom kravene i de ulike policydokumentene. Finanstilsynet noterer at styret tar dette til etterretning og at det vil se på mulighetene for å tydeliggjøre styrets risikotoleranse i de ulike strategi- og policydokumentene. Finanstilsynet opprettholder vurderingen i foreløpig rapport om at styret i strategi-/policydokumenter bør angi risikotoleranse som grunnlag for fastsettelse av rammer og policyer.

Rammer for porteføljekvalitet og porteføljesammensetning

Porteføljekvalitet

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at banken har styrefastsatte måltall for risikotaking, samt for restanse, mislighold og tap.

Finanstilsynet påpekte at annualisert tapsandel for usikrede lån i Norge for 4. kvartal 2021 utgjorde 3,3 prosent, og

Finanstilsynet noterer videre at annualisert tapsandel i Sverige er på 6,3 prosent, som er langt over rammen på 3 prosent.


Porteføljesammensetning

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at ifølge styrets retningslinjer for overordnet styring og kontroll skal forbrukslånsporteføljen anses tilstrekkelig diversifisert dersom andelen boligeiere ligger mellom 40-75 prosent og at innføringen av lån med pant i bolig tilsier at retningslinjen bør oppdateres. Finanstilsynet viste også til at rammen i styrets retningslinjer for overordnet styring og kontroll for maksimalt engasjement ikke er i overensstemmelse med gjennomført praksis og øvrige styringsdokumenter, ettersom det fremgår av bankens hjemmeside og styrets retningslinje for kredittgivning, at banken kan gi lån med pant i bolig opp til MNOK 5. I tillegg påpekte Finanstilsynet at styret ikke har fastsatt rammer for porteføljesammensetning, til tross for at det fremgår av retningslinjer for overordnet styring og kontroll at banken skal redusere sin produktkonsentrasjonsrisiko ved å tilby flere ulike type usikrede kreditter samt ved å ha en betydelig andel lån med pant i bolig. Finanstilsynet påpekte også at til tross for at banken iht. overnevnte retningslinje skal tilstrebe at ingen "kanaler" formidler et volum som overstiger 25 prosent av det totale utlånsvolumet, følges ikke dette opp i compliance- og risikorapportene. Med "kanal" i denne sammenheng henviser retningslinjen til agent, "affiliate", egne annonser, forhandler, instabank.no og CRM.

Finanstilsynet merker seg at styret tar Finanstilsynets kommentarer til etterretning og vil sørge for at retningslinjer for overordnet styring og kontroll blir oppdatert, samt at styret vil fastsette rammer for porteføljesammensetning og innføre kvartalsvis rapportering av andelen utlånsvolum fra bankens tre største distribusjonskanaler.

Rentesats og etableringsgebyr

Finanstilsynet påpekte i foreløpig tilsynsrapport at kundene som banken kommer i kontakt med, ofte er i en vanskelig økonomisk situasjon og derfor vil kunne komme i et avhengighetsforhold til banken. Slike forhold pålegger banken som profesjonell part, et særlig ansvar for ikke å utnytte kundenes utsatte situasjon til å overprise sitt produkt, jf. kravet til god forretningsskikk i finansforetaksloven § 13-5. Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at banken ved fastsettelse av pris for sikrede lån tar hensyn til belåningsgrad, om saken inneholder refinansiering og om lånet gjelder førsteprioritetspant. Videre skal etableringsgebyret gjenspeile kostnaden og risikoen ved etableringen av det aktuelle engasjementet, samt at etableringsgebyrets størrelse skal sikre kostnadsdekning og opprettholdelse av bankens avkastningskrav selv om lånet blir raskt innfridd.



Finanstilsynet gjentar bankens særlige ansvar for ikke å utnytte kundenes utsatte situasjon til å overprise sitt produkt, jf. kravet til god forretningsskikk i finansforetaksloven § 13-5.

Kundebehandling

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at Instabanks låneprodukter, herunder refinansiering av forbrukslån i boliglån med 2. prioritets sikkerhet, anses å være rettet spesielt mot forbrukere med økonomiske utfordringer. Finanstilsynet pekte på at behandling av søknader fra en sårbar gruppe stiller særlige krav til kredittvurdering og rådgivning, tilpasning til målgruppen og at

det sikres at søkerne settes i stand til å ta veloverveide, rasjonelle valg og i størst mulig grad hjelpes ut av problemene.

Identifisering av økonomisk sårbare kunder, rådgivning og kredittvurdering

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at banken i kreditthåndboken for lån med sikkerhet, deler kundene inn i fire kategorier. Finanstilsynet fant ikke slike vurderinger dokumentert i gjennomgåtte enkeltsaker og antok at inndelingen i kundesegment nylig er innført. Finanstilsynet ga uttrykk for at inndelingen i kundesegment ikke er tilstrekkelig egnet til å identifisere økonomisk sårbare søkere og viste eksempler på flere relevante sårbarhetsindikatorer som burde vært omfattet.

Finanstilsynet merker seg av svarbrevet at inndelingen i kundesegmenter ble innført i begynnelsen av november 2021. Styret opplyser at bakgrunnen for segmentinndelingen er at kundene skal bli møtt med en saksbehandling, rådgivning og oppfølging tilpasset deres individuelle situasjon og behov, men vedgår at denne inndelingen alene ikke er nok for å identifisere sårbare kunder med behov for tilpasset rådgivning og oppfølging, og viser til ytterligere innførte tiltak. Finanstilsynet noterer at styret tar Finanstilsynets kommentarer til etterretning, og at det vil revurdere kriteriene som benyttes i kategoriseringen.

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at Instabank generelt synes å undervurdere sårbarheten hos søkerne og påpekte at banken må ta utgangspunkt i at alle som søker refinansiering med pantesikkerhet i bolig til en høyere rente enn det ordinære boliglån banker gir, er forbrukere med økonomiske utfordringer. Finanstilsynet merker seg at styret ikke er enig i dette. Styret er imidlertid enig med Finanstilsynet at det er viktig at banken har gode systemer og rutiner for å identifisere de av kundene som har økonomiske utfordringer, og gi de en tilpasset rådgivning og oppfølging. Finanstilsynet noterer at styret vil jobbe med ytterligere å forbedre systemer og rutiner for å identifisere de av kundene som har økonomiske utfordringer.

Finanstilsynet pekte på at behandling av søknader fra en slik sårbar gruppe stiller særlige krav til kredittvurderingen og at rådgivningen må tilpasses etter hva som avdekkes i den nærmere kundedialogen. Finanstilsynet påpekte at kredittvurdering av lån til kunder med betalingsproblemer forutsetter mer omfattende og skjønnsmessig tilpasset informasjonsinnhenting og -behandling enn ordinære lånesaker. Bankens kundebehandling må bl.a. kartlegge forholdene som har ført kunden inn i økonomiske vanskeligheter og vurdere om kunden fremover kan klare å endre sin økonomiske adferd. Banken må også forsikre seg om at kunden forstår konsekvensene og virkningene av låneopptaket, herunder pantsettelse av bolig, og hvilke forutsetninger som må oppfylles for at avtalen skal ha ønsket effekt på kundens økonomiske situasjon. Iht. bankens kreditthåndbok for lån med sikkerhet skal kunden gjennomgå en samtale for å avdekke hvorvidt refinansieringen faktisk forbedrer kundens situasjon og reduserer fremtidige betalingsproblemer. Kunder med anstrengt økonomi skal gjennomgå en oppfølgingssamtale etter 6 måneder. Finanstilsynet presiserte at rutinene i liten grad vil bidra til å faktisk avdekke om kunden er tjent med å ta opp lånet, hvis samtalen kun gjennomføres med kunder som har forbrukslån som allerede overstiger egen årslønn eller 1 million kroner, eller har negativ stresset NDI⁵ før refinansiering. Finanstilsynet viste videre til bankens plikter etter finansavtaleloven §§ 46c og 47. Finanstilsynet påpekte også at kundedialoger ikke var dokumentert i de gjennomgåtte enkeltsakene.

⁵ Netto disponibel inntekt

Finanstilsynet merker seg av svarbrevet at bankens nye rutine for klassifisering av kunder ble innført i begynnelsen av november 2021. Banken hadde før dette innvilget mer enn 800 millioner kroner i lån med pant i bolig. Finanstilsynet finner det kritikkverdig at banken lanserte produktet uten å foreta en grundig vurdering av om bankens rammeverk var tilstrekkelig. Det vises til tidligere omtale av produktgodkjenning.

Rutinen som ble innført i november 2021, stiller krav om at banken selv gjennomfører kundesamtale iht. mal for de kundene som faller inn under kundegruppen noe presset økonomi (kategori 2). Disse kundesamtalene kommer i tillegg til agentenes kundesamtaler. Ifølge svarbrevet er majoriteten av kategori 2kundene i denne kategorien fordi de ikke tåler en renteoppgang på 5 prosentpoeng med eksisterende gjeldsbelastning. Etter refinansieringen vil over 90 prosent av kundene i denne gruppen ifølge styret tåle en renteoppgang på 5 prosentpoeng og samtlige skal kunne tåle en økning på 3 prosentpoeng. Finanstilsynet noterer at styret mener alle bankens kunder får en forklaring enten fra agent, bankens nettsider og saksbehandlere eller fra både agent og bankens egne saksbehandlere, slik at han eller hun er i stand til å vurdere om den foreslåtte kredittavtalen passer til hans eller hennes behov og finansielle situasjon iht. kravene i finansavtaleloven § 46c før en kredittavtale inngås. Finanstilsynet merker seg at styret mener banken etterlever den lovpålagte frarådningssplikten i finansavtaleloven § 47.

Finanstilsynet noterer at styret likevel tar Finanstilsynets kommentarer til etterretning og vil se på måter å forbedre kategoriseringen og identifiseringen av sårbare kunder som har behov for særlig tilpasset rådgivning og oppfølging. Finanstilsynet legger til grunn at styret påser at det settes av tilstrekkelig tid og ressurser til å følge opp etterlevelsen av regelverket.

Agentenes rolle i kundebehandlingen

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at agentenes forberedende saksbehandling er en viktig del av rådgivnings- og kredittvurderingsprosessen, men at Instabank synes å ha liten kontroll eller innvirkning på agentenes dialog med og rådgivning til kundene. Finanstilsynet viste videre til at Instabank har opplyst at saksbehandler i agentleddet og saksbehandler hos banken har samtaler om søknaden før den behandles, uten at dette er dokumentert i noen av enkeltsakene Finanstilsynet har fått oversendt. Finanstilsynet har ikke funnet noen form for dokumentasjon av den forberedende behandlingen i agentleddet. Dette er heller ikke beskrevet i noen av bankens rutiner. Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at dette gjenspeiler alvorlige mangler i Instabanks rutiner.

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at det er finansforetakets ansvar å påse at deres agenter opptrer i samsvar med foretakets egne plikter og at finansforetaket vil være fullt ut ansvarlig for finansagentens virksomhet for foretaket. Finanstilsynet pekte på at Instabank er ansvarlig for hvordan agentene selger og gir råd om deres produkter samt for å dokumentere den forberedende saksbehandlingen hos agentene.

Finanstilsynet pekte også på at Instabanks agentavtaler tilsier at agentene står for store deler av kundedialogen, og det er også agentene som ofte velger hvilken bank som først får mulighet til å tilby kundene finansiering. Finanstilsynet påpekte at det etter Finanstilsynets vurdering er nærliggende å tro at agentene foretrekker å formidle lån til den banken som gir høyest inntjening for agenten og der agentene ut fra erfaring mener sannsynligheten for å få innvilget den aktuelle lånesøknaden er størst. Videre påpekte Finanstilsynet at agentene, etter Finanstilsynets vurdering, har et motiv for å fremstille sakene positivt og nedtone risikoen knyttet til søknadene.

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til en presentasjon for partnere om pantelån, hvor det legges vekt på hvor enkel og rask behandlingen i banken er i forhold til konkurrentene. Det gis ingen føringer for kundedialogen med tanke på å avdekke sårbarhet og gi tilpasset rådgivning. Finanstilsynet pekte i rapporten på at det ikke synes som Instabank gir noen form for rammer eller fører noen kontroll med agentenes innledende saksbehandling ovenfor søkere med økonomiske utfordringer.

Finanstilsynet merker seg av svarbrevet at det alltid er dialog mellom bankens saksbehandler og agenten vedrørende lånesøknaden, og at styret er enig i at det er en svakhet at innholdet i disse dialogene ikke er dokumentert, men at styret ikke er enig med Finanstilsynet i at dette er en alvorlig mangel. Finanstilsynet merker seg at styret vil innføre en rutine for føring av referat fra samtaler mellom agenten og saksbehandler i den enkelte sak og at det allerede føres referat fra samtaler med alle kunder med noe presset økonomi (kategori 2-kunder). Finanstilsynet legger til grunn at rutinebeskrivelsene oppdateres slik at det stilles krav til dokumentasjon av den forberedende behandlingen i agentleddet og ut mot kunden, herunder at det stilles krav om dokumentasjon av samtaler og at referater blir arkivert på enkeltsakene. Finanstilsynet forventer videre at Instabank nøye vurderer konsekvensene av agentenes insentiver ved utforming av sine rutiner. Finanstilsynet presiserer at banken er ansvarlig for all aktivitet overfor kundene.

Formålet med refinansieringen

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at banken har et mål om at kundene som foretar refinansiering med pant i bolig etter en tid får en mer normalisert økonomi og får overført lånet sitt til en ordinær boliglånsbank med lavere rente. Blant annet på grunn av at produktet er relativt nytt, hadde man ikke sikre tall på hvor mange kunder som normalt går tilbake til ordinære boliglånsbanker. Det ble også opplyst at banken vurderer å innføre et lojalitetsprogram som innebærer at kundene etter en tid får tilbudt en lavere rente hos Instabank.

Finanstilsynet pekte på at dersom Instabank oppriktig ønsker at kundene på sikt går over til andre banker med lavere rente, eller ønsker å kunne tilby lavere rente selv, bør dette tydelig fremgå av bankens strategi og rutiner. Banken øker kundenes gjeldsbyrde ved å ta høye gebyrer og renter. Finanstilsynet ga uttrykk for at det ikke er i tråd med god forretningsskikk at bankens refinansieringskunder over lang tid betaler en betydelig høyere rente enn konkurrerende tilbud og at hvis låneforholdet i praksis er ment å ha en mer begrenset varighet enn løpetiden tilsier, må rådgivning og kundeoppfølging innrettes etter dette.

Finanstilsynet påpekte også at banken bør føre oversikt over hvor mange kunder som lykkes med å forbedre sin finansielle stilling slik at de kan erstatte lånet i Instabank med et lån til en lavere rente.

Finanstilsynet merker seg at styret vil sørge for at rådgivningen og kundeoppfølgingen innrettes slik at alle kundenes interesser blir ivaretatt på de ulike stadiene av kundeforholdet.

Finanstilsynet legger til grunn at banken klargjør bankens mål og oppdaterer strategi, policy og rutiner. Etter Finanstilsynet vurdering bør banken legge mer arbeid i å analysere i hvilken grad og i hvilke tilfeller banken lykkes med å oppnå målet med sine finansieringsløsninger.

Etterfølgende oppfølging

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at den viktigste indikatoren for om Instabank foretar gode kredittvurderinger og tilstrekkelig kunderådgivning er bankens misligholdstall på innvilgede lån. Selv om tallene etter salg av misligholdte fordringer er relevant i vurderingen av bankens økonomiske situasjon, er det mislighold uavhengig av solgte fordringer som er relevante i vurderingen av kvaliteten på bankens kredittvurderinger og rådgivning.

Tapsvurderinger - IFRS 9

Retningslinjer

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at styret ikke har fastsatt retningslinjer og rutiner for betalingslettelse (forbearance) og mislighold og at oversendte retningslinje for tapsavsetninger sist endret 18. september 2020 er generell og hovedsakelig en gjengivelse av ordlyden i IFRS 9. Retningslinjen er ikke oppdatert etter innføring av boliglån eller nye regler om mislighold gjeldende fra 1. januar 2021 med bl.a. karantenetid for tilfriskning og UTP-kriterier. Finanstilsynet fikk i etterkant av tilsynet oversendt revidert retningslinje for tapsavsetninger, godkjent av styret 9. februar 2022. Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at oppdatert retningslinje ikke er dekkende og utfyllende nok. Finanstilsynet viste videre til rundskriv 4/2020 hvor det fremgår at bankene skal ha interne retningslinjer som definerer mislighold, jf. CRR/CRD IV-forskriften § 2, jf. CRR artikkel 178, og som spesifiserer i hvilke tilfeller det er lite sannsynlig at motparten vil være i stand til å innfri forpliktelsene sine. Finanstilsynet ba i foreløpig tilsynsrapport styret snarest fastsette utfyllende retningslinjer, prosedyrer og dokumentasjon for estimering og vurdering av forventet kreditttap samt betalingslettelse og mislighold, jf. finansforetaksloven §§ 13-5 første ledd og CRR/CRD IV forskriften § 36. Finanstilsynet noterer at ny retningslinje for mislighold ble styrebehandlet 25. mai 2022. Finanstilsynet forventer at styret fastsetter dekkende og mer utfyllende retningslinjer for forventet kreditttap, samt retningslinjer for betalingslettelse, og ber banken oversende disse samt retningslinjer for mislighold innen 30. september 2022.

Finanstilsynet bemerket dessuten at det må være overensstemmelse mellom retningslinjer og informasjon gitt i noter, og at for eksempel makrovariabler, i tillegg til å fremgå av noter, også må fremgå av retningslinjene. Finanstilsynet merker seg at styret tar dette til etterretning og legger til grunn at styret påser at dette gjennomføres.

Nærmere om vesentlig økning i kredittrisiko, betalingslettelse ("forbearance") og UTP

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at banken må fastsette retningslinjer som klargjør kriteriene for hva som anses som vesentlig økning i kredittrisiko og dermed medfører overgang til trinn 2. Finanstilsynet viser i den forbindelse til at innvilgelse av betalingsuttsettelse, ny kreditt til betaling av termin og avtalte endringer i rentesatsen eller andre avtalevilkår som følge av finansielle problemer hos debitor, anses å innebære betalingslettelse som etter IFRS 9 skal håndteres som vesentlig økning i kredittrisiko.

Finanstilsynet pekte videre på at korrekt merking og behandling av betalingslettelse er viktig for å avdekke svekkelser i porteføljekvalitet og bidra til korrekt avsetningsnivå. Finanstilsynet ba styret påse at det i retningslinjene inntas definerte kriterier for merking og innrapportering av

betalingslettelser, samt kriterier for overføring mellom trinnene. Finanstilsynet understreket at klassifisering av lån med betalingslettelser som trinn 2 eller trinn 3 avhenger av den konkrete situasjonen. Finanstilsynet pekte på at hvis lettelser innvilges på grunn av at låntaker har finansielle vanskeligheter og banken ellers ikke ville ha gitt disse lettelsene, oppfylder utlånet definisjonen på kredittforringet utlån som skal overføres til trinn 3. I tilfeller der betalingslettelsen er innvilget på grunn av at låntaker har finansielle vanskeligheter og de endrede vilkårene innebærer at banken gir avkall på renter eller hovedstol, slik at lettelsen har en negativ innvirkning på de estimerte, fremtidige kontantstrømmene, anses lånet som kredittforringet (trinn 3). Betalingslettelser som innebærer vesentlig økning i kredittrisiko (trinn 2), kan være kortvarige betalingsutsettelse uten negativ innvirkning på estimerte, fremtidige kontantstrømmer.

Finanstilsynet merker seg at styret tar Finanstilsynets kommentarer til etterretning og at styret vil sørge for at den nye retningslinjen for mislighold inkluderer lettelser som innvilges grunnet finansielle vanskeligheter.

Trinn 1, 2 og 3

Banken benytter en forenklet kontantstrømberegning i trinn 3 (tapsavsetningsgrad/løsningsgrad).

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at det i årsrapporten for 2021 er liten forskjell på makrosenarioene og stilte spørsmål ved om nedgangsscenarioet i tilstrekkelig grad fanger opp effektene av en alvorlig nedgangskonjunktur. Finanstilsynet merket seg at base scenario vektet 40 prosent, optimistisk scenario vektet 30 prosent og pessimistisk scenario vektet 30 prosent, og viste til at det er viktig at det er samsvar mellom vektingen av og alvorlighetsgraden i scenarioene, jf. Samlerapporten for Tematilsyn IFRS 9 i 2019-2020. Finanstilsynet merker seg at styret er klar over

Finanstilsynets vurderinger fra tematisynet, og at styret mener det er samsvar mellom vektingen og alvorlighetsgraden i scenariene. Styret viser til at per årsslutt 2021 ga pessimistisk scenario 7,3 prosent høyere avsetninger enn basis scenariet og optimistisk scenario ga 5,3 prosent lavere avsetninger enn basis scenariet. Styret viser til at banken har brukt betydelige midler på makroøkonomiske prognoser og scenarier innkjøpt fra tredjepart. Finanstilsynet merker seg at styret likevel tar Finanstilsynets kommentar til etterretning og vil be administrasjonen vurdere om det er behov for ytterligere scenarier og/eller endring i vekting av dagens scenarier, gitt deres alvorlighetsgrad og effekt på avsetninger.

Styrets involvering

Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at bankens styre ifølge bankens fullmaktmatrise har delegert alle fullmakter til administrasjonen, og styret beslutter dermed ingen enkeltsaker. Under tilsynet ble det dessuten opplyst at styret aldri har hatt enkeltsaker til gjennomgang. Finanstilsynet påpekte bl.a. at mangelfull etterlevelse knyttet til kredittvurdering av lån med pant i bolig, jf. punkt om enkeltsaker og etterlevelse av utlånsforskriften, etter Finanstilsynets vurdering tilsier at styret for å oppfylle sitt kontrollansvar, bør sikre seg bedre innsikt i utøvelsen av bankens kredittvirksomhet.

Finanstilsynet registrerer at styret ikke er enig med Finanstilsynet i at bankens tap på forbrukslån er spesielt høye eller at bankens kredittvurdering knyttet til boliglån kan karakteriseres som mangelfull. Banken viser til at Instabanks tapsandel er noe høyere enn snittet av de 32 bankene som tilbyr forbrukslån i det norske markedet⁶, men betydelig lavere enn bankene som omtales som forbrukslånsbanker. Styret viser videre til at Finanstilsynet har påpekt enkelte mangler i bankens kredittvurderinger som kan ha fått betydning for et mindre antall saker der kunden har hatt en svak NDI på innvilgelsestidspunktet, men mener det ikke er grunnlag for en generell omtale av bankens etterlevelse knyttet til kredittvurdering av boliglån som mangelfull. Finanstilsynet merker seg at styret likevel er enige med Finanstilsynet i at det vil være nyttig for styret å få en bedre innsikt i saksbehandlingen av boliglån, og at styret vil kreve å få enkeltsaker til gjennomgang.

Enkeltsaker

I foreløpig tilsynsrapport hadde Finanstilsynet følgende kommentarer etter gjennomgang av kredittsakene:

- Banken har ingen mal for kredittsaker og det er ingen systematikk i hvilken informasjon som er notert eller hvilke momenter som er vurdert i saksnotatene. Enkeltsakene viser dessuten at banken legger stor vekt på nøkkeltall.
- Tilnærmet ingen av de gjennomgatte kredittsakene inneholder vurdering av bakgrunn for opptak av tidligere forbrukslån eller fremtidige utsikter til tilbakebetaling (eksempelvis sak [REDACTED])
Det er heller ikke gjort vurderinger av kundens betalingsvilje dersom kunden tidligere har vært kunde i en omstartslånsbank (eksempelvis sak [REDACTED])
Etter Finanstilsynets vurdering er dette sentrale elementer i kredittvurderingen.
- I saker der kunden nylig har økt sin inntekt vesentlig, for eksempel som følge av jobb-bytte, foreligger det ikke en vurdering av hvorvidt den økte inntekten kan antas å være stabil [REDACTED]

⁶ I Finanstilsynets resultatrapport for finansforetak i 2021 - opplysninger om tapsandelen til et utvalg på 32 banker som tilbyr forbrukslån

Behovet for å vurdere inntektens stabilitet gjelder særlig når den økte inntekten er avgjørende for at betjeningsevnen er positiv.

- Det fremkommer av bankens kreditthåndbok for sikrede lån at banken skal ta utgangspunkt i skattemelding og lønns slipper. Overtid og provisjon skal tillegges 50 prosent vekt grunnet usikkerhet ved disse inntektskildene. Dessuten fremgår det at bonus ikke skal medregnes inntekten, men kan telle positivt ved kredittvurderingen. I sak

██████████ fremgår det imidlertid at bonus er lagt til grunn i sin helhet.

- Leieinntekter skal ifølge kreditthåndboken reduseres med 10 prosent for å reflektere kostnader ved utleie og perioder uten utleie. Av de oversendte kredittsakene fremkommer det imidlertid at leieinntekter benyttes fullt ut (eksempelvis sak

██████████ Under tilsynet opplyste banken at kreditthåndboken ikke reflekterer bankens praksis på området og at banken benytter leieinntekter fullt ut i betjeningsevneberegningen.

- Det fremkommer av kreditthåndboken for sikrede lån at hensikten med betjeningsevneberegningen er å sannsynliggjøre at kunden kan betjene lånet, samt at beregningen forutsetter at søkere har et nøkternt forbruk i henhold til SIFO-budsjettet. Finanstilsynet mener at banken har undervurdert levekostnader sammenlignet med SIFO budsjettet i mange av de oversendte enkeltsakene (eksempelvis sak

- Omtale av panteobjektet er stort sett begrenset til å referere til Eiendomsverdi (EV) eller e-takst. I sakene der e-takst konkluderer med langt høyere verdi enn EV, har rådgiver lagt til grunn e-taksten uten avkortning og uten begrunnelse (eksempelvis sak

██████████ Dessuten fremgår det ikke av sakene om meglervurderingene er innhentet av kunden, agenten eller banken.

- I sak

██████████ fremgikk det at banken ved refinansiering av forbruksgjeld ga kunden ansvaret for å tilbakebetale kreditor. Da kunden ikke betalte tilbake lånet til kreditor og heller brukte pengene på oppussing, valgte banken å gi kunden ytterligere lån for å kunne tilbakebetale lånet. Det fremgår imidlertid av kreditthåndboken at det er banken som skal betale alle kreditorer ved refinansiering. Bankens opplyste under tilsynet at det var egne retningslinjer for lån som ble innfridd hos kreditor fordi det etter bankens vurdering var komplisert å tilbakebetale direkte til denne aktøren. Finanstilsynet noterer at banken med bakgrunn i denne saken har endret sine retningslinjer slik at banken skal innfri alle lån direkte til kreditor ved refinansiering.

- Det fremkommer ikke av enkeltsakene som avviker fra utlånsforskriften hvilket avvikskriterium som er benyttet for å innvilge saken (eksempelvis sak

██████████

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at de fremlagte enkeltsakene viser mangelfulle kredittvurderinger og gjenspeiler at banken mangler et rammeverk som sikrer tilfredsstillende kvalitet på kredittvurderingene. Finanstilsynet ga uttrykk for at banken har behov for en detaljert saksmal som sikrer en helhetlig oversikt over risikoforholdene i saken og hvor det fremgår hvilken informasjon som skal danne grunnlag for vurderingene. Lånesøknader om lån med pant i bolig for kunder med ulike økonomiske utfordringer inkluderer dessuten mer kompliserte problemstillinger

enn ordinære boliglånssøknader og slike søknader bør derfor ikke avgjøres kun på grunnlag av nøkkeltall. Finanstilsynet vurderte at bakgrunnen for låneopptak og fremtidig betjeningsevne og -vilje er sentrale momenter i kredittvurderingen, dessuten burde kundesamtale og -oppfølging dokumenteres i kredittsaken. Finanstilsynet påpekte videre at ansatte må ha tilstrekkelig kompetanse og ressurser til å foreta grundige kredittvurderinger, herunder verdivurdering av pantesikkerheter.

Finanstilsynet merker seg av svarbrevet at styret mener banken har gjort et betydelig arbeid siste 6 måneder for å heve kvaliteten på saksbehandlingsprosessen, og at samtlige av de enkeltsakene som Finanstilsynet har gjennomgått og omtalt i tilsynsrapporten er fra tiden før de nye rutineene ble implementert i november 2021. Styret viser til at banken allerede har innført rutiner knyttet til innholdet og referatføringen av kundesamtaler, og at det er utarbeidet en digital saksmal for alle saker som går til kredittkomitéen, som sørger for at alle relevante opplysninger om saken er innhentet og vurdert, samt at referat fra kundedialogen er lastet opp. Det fremgår av svarbrevet at tilsvarende saksmal skal implementeres for saker som godkjennes på lavere fullmaktsnivå.

Finanstilsynet noterer at de nye rutineene som ble innført i november 2021, har medført økt bemanningsbehov i avdelingen for boliglån og at bemanningen er økt med fire personer (ett årsverk) fra februar til d.d. samt at pågående prosess vil øke bemanningen med ytterligere 3 årsverk. Det vises til at ingen søknader om boliglån blir innvilget uten at en av bankens senior saksbehandlere har deltatt i saksbehandlingen. Enkelte ukompliserte saker med lav hovedstol kan innvilges av en senior saksbehandler alene, mens de mer kompliserte sakene enten må behandles av 2 saksbehandlere hvorav minst én må være senior, eller av kredittkomitéen bestående av hele bankens ledergruppe. Alle lån over MNOK 2 må godkjennes av minst 4 medlemmer av ledergruppen.

Finanstilsynet legger til grunn at styret påser at det etableres kontrollhandlinger for å styrke kvaliteten i kredittsakene.

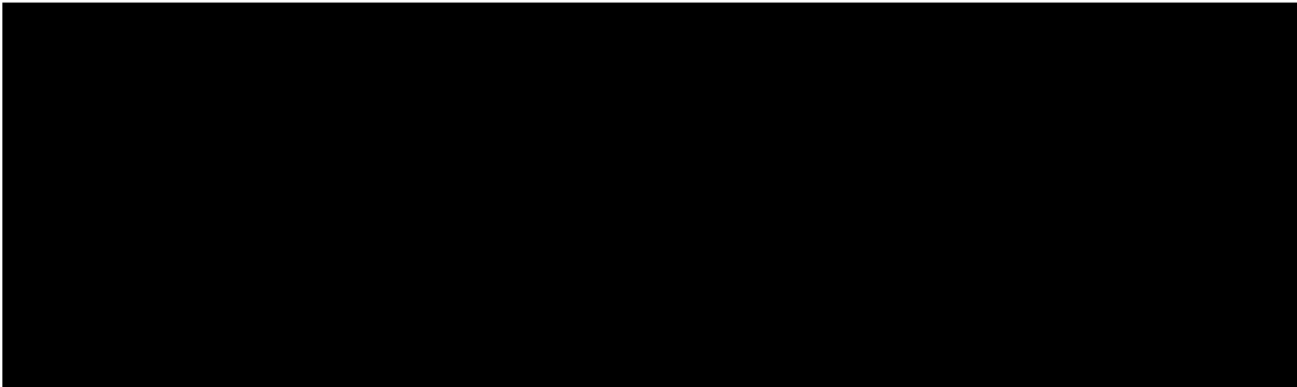
Bevilgningsreglement

I foreløpig tilsynsrapport påpekte Finanstilsynet at det fremgår av bankens fullmaktmatrise at saksbehandler på fullmaktsnivå A kan innvilge lån som avviker fra utlånsforskriften. Ifølge kreditthåndboken er det imidlertid leder for pantelån som har fullmakt til å innvilge slike lån. Finanstilsynet minnet også om at forlengelser og opplåning innebærer at lånene forskriftsmessig skal behandles som et nytt engasjement og inngå i avviksrapporteringen for det aktuelle kvartalet. Finanstilsynet ba styret påse at det i fullmaktreglementet og kreditthåndbok klargjøres hvem som skal ha fullmakt til å foreta beslutninger som innebærer avvik fra utlånsforskriften. Finanstilsynet merker seg at styret tar Finanstilsynets kommentar til etterretning og vil sørge for at kreditthåndboken blir oppdatert.

Etterlevelse av utlånsforskriften


Rammer og retningslinjer for bruk av fleksibilitetskvoten

Ifølge utlånsforskriften § 12 og rundskriv 1/2021 skal finansforetakene fastsette rammer og retningslinjer for bruk av fleksibilitetskvoten. Finanstilsynet pekte i foreløpig tilsynsrapport på at ifølge bankens kreditthåndbok for sikrede lån, som kun er godkjent av kredittkomiteen, kan banken fravike alle krav i utlånsforskriften bortsett fra § 9 om avdrag. Banken skal benytte avvikskvoten på kunder som får en ytterligere forbedret økonomisk situasjon ved å avvike fra forskriften.



Finanstilsynet pekte på at bankens retningslinjer for bruk av fleksibilitetskvoten effektivt bør begrense bankens bruk av kvoten.

Det fremgår av svarbrevet at styret har fastsatt retningslinjer for bruk av fleksibilitetskvoten, og at Direktør Compliance- og Risikostyring hvert kvartal rapporterer til styret på utnyttelsen av kvoten. Finanstilsynet merker seg at banken de siste fire kvartaler i snitt utnyttet



og at tallene Finanstilsynet viser til gjelder for 4. kvartal 2021, som er det kvartalet siden innføringen av utlånsforskriften som banken har ligget nærmest grensen for avvik. Finanstilsynet registrerer at avviket både for forbrukslån og boliglån var godt under avvikskvotene i 1. kvartal 2022⁷. Finanstilsynet merker seg at styret likevel tar Finanstilsynets kommentar til etterretning og har besluttet å fastsette en øvre ramme på avvik for boliglån på inntil MNOK 8 i Oslo, og inntil 8 prosent for resten av landet.

Betjeningsevne

Finanstilsynet påpekte i foreløpig tilsynsrapport at bankens valg av satser og beregningsmetoder samlet sett innebærer at banken i de fleste lånesøknadene undervurderer nivået på normale levekostnader og dermed kan ha overvurdert kunders betjeningsevne. Dessuten kjennetegnes et flertall av bankens kunder i de oversendte kredittsakene av å ha hatt et overforbruk i lengre tid. Finanstilsynet påpekte videre at banken heller ikke har innarbeidet buffere i betjeningsevnevurderingen.

Finanstilsynet registrerer at styret ikke er enig i at bankens betjeningsevneberegning baserer seg på forutsetninger som samlet sett, innebærer at banken i de fleste lånesøknader undervurderer nivået på normale levekostnader. Styret viser bl.a. til at bankens overvåkning av utviklingen i gjennomsnittlig NDI for bankens kunder på søknadstidspunktet, viser at majoriteten av bankens lånekunder har en god margin ned til de alminnelige forbruksutgiftene i SIFO sitt referansebudsjett, og således vil tåle både en betydelig renteøkning og en betydelig økning av sine utgifter til livsopphold. Finanstilsynet merker seg at styret viser til at banken baserer sin betjeningsevneberegning på SIFO og at det følger av utlånsforskriften § 5 at bankenes betjeningsevneberegning skal basere seg på "normale utgifter til livsopphold" og at utgangspunktet må være at den likviditeten kunden har utover det som må gå til å dekke normale utgifter til livsopphold, kan kunden selv velge om skal gå til høyere forbruk eller å betjene et lån. Finanstilsynet merker seg at styret likevel tar Finanstilsynets kommentarer til etterretning og vil

⁷ I 1. kvartal 2022 var avviket for forbrukslån på 0,1 prosent mot en avvikskvotepå 5,0 prosent og for boliglån var avviket på MNOK 5,4 i Oslo mot kvoten på MNOK 10 og på 6,62 prosent i resten av landet mot en kvote på 10 prosent.

gjennomføre tiltak som sikrer at mer presise forutsetninger blir benyttet i beregningen av normale utgifter til livsopphold for alle bankens kunder. Styret vil også påse at det inkluderes en buffer for utgifter som ikke er dekket av referansebudsjettet der lånet som kunden har søkt om vil øke kundens gjeldsbelastning.

Finanstilsynet merker seg at styret vil sørge for å øke enkelte satser i betjeningsevneberegningen, bl.a. knyttet til SFO- og barnehagekostnader, samt bokostnad for kunder som eier bolig.

I foreløpig tilsynsrapport pekte Finanstilsynet på at bankens retningslinjer ikke angir hvordan husholdningens totalkostnader skal fordeles når én person som inngår i en husholdning med to inntekter skal stå som låntaker alene. Det fremkommer heller ikke av retningslinjene hvordan banken beregner betjeningsevne i saker med medlåntaker utenfor husstanden, eksempelvis foreldre som ønsker å bidra til at barn uten tilstrekkelig betjeningsevne skal få boliglån. Finanstilsynet ba styret etablere klargjørende retningslinjer. Finanstilsynet merker seg at styret vil sørge for at kreditthåndbøker og retningslinje for kredittgivning blir oppdatert med mer detaljer om hvordan betjeningsevne- og gjeldsgrad skal beregnes for ulike kombinasjoner av låntakere og husstandsmedlemmer.

Sikkerheter

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at banken ved vurdering av verdi på panteobjektet primært benytter data fra Eiendomsverdi (EV). Dersom det er usikkerhet ved verdien på panteobjektet, eller kunden mener verdien på boligen er høyere enn verdiestimatet, innhentes også eTakst. Finanstilsynet påpekte at det ikke fremkommer av kreditthåndboken om det er agenten, banken eller kunden som innhenter eTakst. Finanstilsynet understreket at banken ved å yte omstartslån i særlig grad er avhengig av at boligverdier ikke overvurderes, og at det kan være større usikkerhet knyttet til boligens verdi når kunden selv innhenter verdivurdering fra eiendomsmegler.

Finanstilsynet merker seg styrets vurdering om at banken har strenge regler knyttet til maksimale belåningsgrader, og at banken, på bakgrunn av at Instabank sine boliglånskunder har en noe forhøyet risiko for mislighold sammenlignet med en gjennomsnittlig norsk boliglånskunde, ikke avviker på kravet til 85 prosent maksimal belåningsgrad. Finanstilsynet registrerer at gjennomsnittlig belåningsgrad til kundene i bankens boliglånsportefølje ved utgangen av 1. kvartal 2022 var på 61,2 prosent, mens den for nysalget i 1. kvartal var på 62,7 prosent.

Finanstilsynet registrerer at banken har foretatt en gjennomgang for å påse at den etterlever rammeverket for verdivurderinger slik det fremkommer av rundskriv 5/2021 og merker seg styrets opplysning om at banken vurderer at den etterlever dette rammeverket.

Opplåning

Finanstilsynet påpekte i foreløpig tilsynsrapport at banken i kreditthåndboken åpner for å tilby lån som innebærer en økning i kundens eksisterende gjeld (opplåning) for kunder i kategori 3 og 4. Det fremkommer at opplåning for kunder i kategori 3 kun skal tilbys dersom det er til "nytte" for kunden og at løsningen ivaretar kundens interesser. Gjennomgang av enkeltsaker viser at banken gir slik opplåning. Finanstilsynet ga i foreløpig rapport uttrykk for at det er stor risiko for at det å øke kundenes gjeld kan påføre sårbare kunder ytterligere økonomiske problemer. Finanstilsynet understreket at banken nøye må vurdere om det er forsvarlig å øke kundens gjeld og understreket viktigheten av at kunden gis tilstrekkelig rådgivning. Dersom kunden ikke kan betjene lånet skal det gis fraråding, jf. finansavtaleloven § 46c og § 47. Finanstilsynet merker seg av svarbrevet at styret

tar Finanstilsynets kommentar til etterretning og vil sørge for at bankens rutiner sikrer en kundetilpasset rådgivning.

Forbrukslån

Betjeningsevne

Finanstilsynet påpekte i foreløpig tilsynsrapport at banken benytter de samme satsene og beregningsmetodene ved betjeningsevnevurderingen for forbruksfinansiering som for boliglån. Finanstilsynet noterer at banken vil gjøre tilpasninger i beregningsmetode for betjeningsevnevurdering for å sikre at de typetilfellene som Finanstilsynet viser til blir fanget opp og underlagt en hensiktsmessig beregning og behandling.

Finanstilsynet påpekte i foreløpig tilsynsrapport at for søknader av Instapay-kredittkort åpner bankens kreditthåndbok for å legge til grunn den inntekten kunden har oppgitt, så lenge inntekten er under 20 prosent høyere enn ligningsinntekten. Etter Finanstilsynets vurdering må banken for å oppfylle kravene til vurdering av betjeningsevne i utlånsforskriften sørge for at inntekter som legges til grunn for betjeningsevnevurderingen, er tilstrekkelig dokumentert. Finanstilsynet merker seg at styret tar Finanstilsynets kommentar til etterretning og vil innføre SBL, med innhenting av skattemelding og lønnsopplysninger for siste 6 måneder, for alle søknader om Instapay-kredittkort. Finanstilsynet legger til grunn at styret fastsetter retningslinjer og påser at bankens praksis er i tråd med bestemmelsene i utlånsforskriften.

Finanstilsynet ber om at kopi av dette brevet sendes til bankens valgte revisor.

Det bes om at Finanstilsynet får oversendt protokollen fra styremøtet hvor tilsynsrapporten blir behandlet.

For Finanstilsynet

May Camilla Bruun-Kallum
seksjonssjef

Anne Marie Romsaas
tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.