



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

COLLECTIO AS
Styret
Ryensvingen 2
0680 OSLO

Vår referanse
24/8535
Deres referanse
c4a104e2a5f5

15.01.2025

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn 12. og 13. september med Collectio AS (heretter omtalt "foretaket"). Formålet med tilsynet var å kontrollere foretakets risikovurderinger, internkontroll, rutiner for inndrivelsesprosessen og avstemming av klientmidler, saksbehandlingen på stikkprøvebasis, og etterlevelsen av kravene i IKT-forskriften.

2 Finanstilsynets oppsummering

Foretaket hadde vesentlige mangler ved utarbeidelse av månedlige klientmiddelavstemminger sammenlignet med fastsatte retningslinjer. Finanstilsynet finner manglene kritikkverdige.

Finanstilsynet påpeker at foretaket mangler en kriseplan for IKT-driften, noe som er et direkte brudd på IKT-forskriften. Vi forventer at foretaket etablerer en kriseplan og sikrer at det årlig gjennomføres opplæring, øvelse og testing av denne.

Finanstilsynet avdekket at krav ikke hadde blitt slått sammen i samsvar med retningslinjene i rundskriv 1/2018. Foretaket har bekreftet at inkassosalæret er frafalt i alle saker som skulle ha vært slått sammen, og at inkassoprosessen startes på nytt dersom salær skal beregnes for disse sakene.

Når det gjelder inndrivelse på vegne av oppdragsgiver som er konkurs, fant Finanstilsynet tilfeller hvor foretaket hadde innfordret krav på vegne av konkursbo før den formelle avtalen med bobestyrer ble inngått, i strid med bestemmelsen om god inkassoskikk.

3 Finanstilsynets merknader

Sammenslåing av saker

Når en inkassator mottar to eller flere krav fra samme fordringshaver mot samme skyldner, og kravene er på samme stadium i innfordringsprosessen, skal kravene som utgangspunkt slås sammen før betalingsoppfordring sendes. Dette følger av rundskriv 1/2018 punkt 3. Det er ikke nødvendig å slå sammen to krav hvis betalingsoppfordringen allerede er sendt for det ene kravet når det andre mottas til inkasso.

I dokumentasjonen som ble oversendt i forkant av tilsynet og ved Finanstilsynets kontroll under tilsynet, fant vi enkelte saker som tilsynelatende ikke var slått sammen i samsvar med retningslinjene i rundskriv 1/2018. Foretaket ble bedt om å undersøke hvor mange saker som

feilaktig var unnlatt sammenslått for perioden 30. juni 2022 til 30. juni 2024. Totalt ble det fanget opp 267 saker i tidsperioden. Foretaket har tidligere identifisert 22 av disse.

Foretaket bekrefter at alle saker som er identifisert med feil på sammenslåing, nå er justert og korrigeret ved nedskrivning eller tilbakeføring av salær, eller ved å starte saken på nytt.

Inndrivelse på vegne av oppdragsgiver som er konkurs

Konkurs innebærer at alle virksomhetens eiendeler blir beslaglagt til fordel for kreditorene, og alle som opptrer på vegne av virksomheten mister umiddelbart råderetten over eiendelene, jf. konkursloven § 100 og avtaleloven § 23. Virksomhetens utestående fordringer anses å være en slik eiendel. Råderetten over eiendelene overføres til konkursboet ved bostyreren.

Hvis et inkassoforetak skal fortsette inndrivningen av et utestående krav som eies av en konkurskreditor og som inngår i boet, må det inngås avtale om dette med bostyrer.

Foretaket har blant annet innfordret krav på vegne av et konkursbo. Konkurs ble åpnet 28. april 2023, mens avtale med bostyrer ble inngått 14. juni 2023. Dokumentasjonen foretaket har oversendt, viser at foretaket fortsatte pågangen overfor skyldnere på vegne av kreditoren etter konkursåpning, men før den formelle avtalen med bostyrer ble inngått.

Foretaket har dermed inndrevet krav på vegne av fordringshaver etter at rettssubjektet er slettet i Enhetsregisteret. Dette er i strid med god inkassoskikk.

Finanstilsynet har fått oversendt oppdatert rutine som foretaket nå følger dersom oppdragsgiver er konkurs. Av rutinen fremgår det at alle aktive saker settes i bero med automatisk avslutning etter 30 dager hvis foretaket ikke har oppnådd kontakt med bostyrer.

Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse til etterretning.

Foreldede krav

Den alminnelige foreldelsesfristen er på tre år fra kravets forfallsdato, jf. foreldelsesloven § 2. Hvis kreditor eller inkassator ikke i løpet av tre år fra kravets forfallsdato tar rettslige skritt for å sikre kravet, er skyldner ikke lenger rettslig forpliktet til å betale gjelden.

Ved vår saksbehandlingskontroll ble det identifisert krav som tilsynelatende var foreldet da foretaket sendte kravbrev. Foretaket opplyser at en saksbehandler skrev inn kravets forfallsdato i feltet for foreldelsesdato ved en feil. Feilen er nå rettet.

Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse til etterretning.

Formkrav til betalingsoppfordring

Betalingsoppfordringen skal angi hvilken sats for forsinkelsesrente som er brukt og dato det er beregnet rente fra. Dette følger av inkassoloven § 10 andre ledd bokstav d. Dersom rentesatsen er endret i beregningsperioden, skal det gå fram hvilken rentesats som er benyttet for hvilken periode. Et alternativ er at det i kravbrevet er innarbeidet en oppstilling/tabell som viser hvilke rentesatser som har vært gjeldende i ulike perioder. Hvis beregningen av kravet er særdeles omfattende, kan foretaket gi de opplysningene som nevnt i inkassoloven § 10 tredje ledd.

Bakgrunnen for bestemmelsen er at skyldner skal kunne etterberegne de beløpene vedkommende presenteres for. Selv om rentesatsene er rettmessige og korrekte, må inkassator gi korrekte opplysninger om beregningen for at inndrivelsen skal skje i samsvar med god inkassoskikk, jf. inkassoloven § 8. Det er imidlertid kun historiske rentesatser som må oppgis. Det er ikke krav om at betalingsoppfordringen gir en fullstendig oversikt over de akkumulerte rentebeløpene isolert til hver enkelt renteperiode.

Under vår saksbehandlingskontroll så vi at foretaket kun opplyste om sist benyttede rentesats i betalingsoppfordringer, selv der det var beregnet renter etter to eller flere satser.

Foretaket har bekreftet at betalingsoppfordringene er endret, slik at de nå inneholder en oversikt over historiske forsinkelsesrentesatser.

Renteberegning

Renteberegning etter forsinkelsesloven bør ikke skje på annen måte enn med utgangspunkt i kalenderåret. Det vil si 365 dager per år, alternativt 366 dager, se tolkningsuttalelse av 26. juni 2006 fra lovavdelingen i Justis- og beredskapsdepartementet.

Finanstilsynet fant i sin gjennomgang av kravbrev enkelte avvik i foretakets renteberegning sammenlignet med beregningen av forsinkelsesrenter ved bruk av forsinkelsesrentekalkulatoren på regjeringen.no. Finanstilsynet har foretatt ytterligere undersøkelser og vi har funnet avvik på opptil 4 kroner.

Foretaket opplyser at feilen skyldtes at saksbehandlingssystemet foretaket benytter ikke beregnet renter av bevegelige helligdager på enkelte krav. Det opplyses om at foretaket har avtalt at innfordret forsinkelsesrente tas i provisjon av foretaket selv.

Foretaket bekrefter at de har tatt kontakt med systemleverandøren for saksbehandlingssystemet slik at feilen blir rettet opp for framtidige saker.

Motregningserklæring

Konto for klientmidler kan bare opprettes i en bank som skriftlig har forpliktet seg til ikke å motregne kontoen med krav som banken måtte ha mot inkassatoren, jf. inkassoforskriften § 4-1 tredje ledd.

Foretaket framla på Finanstilsynet forespørsel motregningserklæring fra bankforbindelsen sin. Til tross for motregningserklæring motregnet banken transaksjonsgebyr på 50 kroner for hver innbetaling til klientkonto fra utlandet.

Foretaket bekrefter at de framover påser at erklæringen banken har gitt, etterleves.

Fullmakt til klientkonto

En klientkonto kan bare disponeres av den eller de bevillingshavere som har den faglige ledelsen av inkassovirksomheten, eller etter skriftlig fullmakt fra en bevillingshaver. En fullmakt faller bort når bevillingshaveren ikke lenger har den faglige ledelsen av inkassovirksomheten, jf. inkassoforskriften § 4-1 femte ledd.

På Finanstilsynets forespørsel ble det under tilsynet framlagt fullmakter fra tidligere faktisk leder i foretaket. Som en konsekvens av at Margrete Aakvik ikke lenger er faktisk leder i foretaket, har fullmaktene falt bort.

I etterkant har Finanstilsynet fått tilsendt fullmakter gitt av nåværende faktisk leder til de som disponerer klientkontoene.

Finanstilsynet minner om at nåværende faktisk leder skal påse at det foreligger gyldig fullmakt til personer som disponerer klientkontoen i tråd med inkassoforskriften § 4-1 femte ledd.

Månedlige klientmiddelavstemminger

Finanstilsynet har i rundskriv 7/2013 fastsatt retningslinjer for avstemming av klientmidler. I forkant av tilsynet ble faktisk leder bedt om å forberede gjennomgang for mai 2024.

Avstemningspunkt 1 innebærer at det skal foretas avstemming mellom midler på klientkonto ifølge kontoutdrag fra bank og bokførte midler på klientkonto ifølge regnskapet. Avstemningen omfattet kontoutdrag fra bank for én av klientkontoene, men bokførte midler på klientkontoen ifølge regnskapet var ikke med. Inkassators andre klientkonto var ikke med i avstemmingen overhodet.

Avstemningspunkt 2 innebærer at det skal foretas en samlet avstemming mellom bokførte midler på klientkontoene ifølge regnskapet og samlet klientansvar ifølge reskonto. Det var ikke foretatt en slik avstemming.

Finanstilsynet finner det kritikkverdig at foretaket har hatt vesentlige mangler på utarbeidelse av månedlige klientmiddelavstemminger sammenlignet med fastsatte retningslinjer. Foretaket har nå endret sine rutiner og har i etterkant av tilsynet lagt fram klientmiddelavstemminger for perioden mai–august 2024 i samsvar med rundskriv 7/2013.

Om IKT-forskriften

Collectio AS er underlagt IKT-forskriften. Det stilles krav om at foretaket skal ha en dokumentert kriseplan som skal iverksettes dersom IKT-driften ikke kan opprettholdes som følge av en krise, se forskriftens § 11. Det skal minst en gang årlig gjennomføres opplæring, øvelse og testing av at kriseløsningene virker som forutsatt. Resultatet av testen skal dokumenteres, se IKT-forskriften § 11 siste ledd.

Uten en kriseplan vil foretaket bruke vesentlig lenger tid på re-etablering av IKT-driften og med risiko for tap av data og/eller funksjonalitet. Tilsynet viste at foretaket mangler en kriseplan for IKT-driften og følgelig heller ikke gjennomfører årlig opplæring, øvelse eller testing av denne. Dette er et brudd på IKT-forskriften.

Foretaket arbeider nå med å etablere en kriseplan og rutiner for opplæring, øvelse og testing som skal ferdigstilles tidlig i 2025. Finanstilsynet ber om en bekreftelse fra foretaket når kriseplanen er etablert.

Vi ber foretaket sende kopi av dette brevet til revisor.

For Finanstilsynet

Arne Solberg
seksjonsleder

Marte Lepperød Marstein
førstekonsulent

Dokumentet er godkjent elektronisk.