



INTRUM AS  
Postboks 7055  
3007 DRAMMEN

VÅR REFERANSE  
23/10980

DERES REFERANSE

DATO  
13.03.2024

## Tilsynsrapport

### 1 Innledning

Intrum AS ("foretaket") har hatt bevilling til å drive fremmedinkasso siden 30. desember 2002, og het frem til 3. november 2021 Lindorff AS. Foretaket eies av Intrum Holding AS. Foretaket tilbyr innfordringstjenester gjennom hele innfordringsprosessen. Dette omfatter utsendelse av purring og inkassovarsel, utenrettslige og rettslige inndrivings tiltak, samt overvåkningsinkasso. Foretaket tilbyr også låne-, faktura- og reskontroadministrasjon. Foretaket inndriver krav på vegne av et vidt spekter av næringsdrivende, blant annet innenfor bransjene bank, forsikring, energi og telekommunikasjon.

Finanstilsynet har gjennomført stedlig tilsyn i foretakets lokaler i Oslo, Vilnius og Trondheim i perioden 13. til 21. november 2023. Tilsynsmøtet ble innledet med at foretaket ga en presentasjon av organiseringen av inkassovirksomheten. Tilsynet har videre omfattet gjennomgang av foretakets risikovurderinger, internkontroll, generelle rutiner for inndrivelsesprosessen, styreprotokoller for 2021 til 2023, rutiner for avstemming av klientmidler, etterlevelsen av risikostyringsforskriften og inkassoloven § 6, samt en gjennomgang av saksuttrekk fra inkassosystemet for en avgrenset periode.

Rapporten er basert på foretakets innsendte dokumentasjon i forkant av, under og etter tilsynsmøtet samt på foretakets rapporteringer til Finanstilsynet.

### 2 Saksbehandlingskontroll

#### 2.1 For kort tid mellom utsendt inkassovarsel og betalingsoppfordring

Det følger av inkassoloven § 9 at før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel om at inkasso vil bli satt i verk (inkassovarsel) med minimum 14 dagers betalingsfrist. Det følger videre av inkassoloven § 10 at inkassator kan sende betalingsoppfordring først når fristen i inkassovarsellet har løpt ut. Dersom reglene i §§ 9 og 10 er overtrådt, er det ikke anledning til å kreve erstattet de utenrettslige omkostningene, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Under tilsynet ble det funnet ni saker hvor det var for kort tid mellom utsendelse av inkassovarsellet og betalingsoppfordringen. Finanstilsynet ba foretaket om en redegjørelse for dette. Intrum har gjennomgått de ni sakene som Finanstilsynet viste til, og gitt forklaring om årsaken til avviket i disse tilfellene. Seks av sakene var allerede fanget opp av foretakets internkontroll og rettet, mens i de tre resterende sakene er sakene gjenåpnet og rettet ved retur av salær.

På Finanstilsynets anmodning har foretaket gjennomgått saker i perioden 1. januar 2021 til 20. desember 2023, og funnet at det har forekommet avvik i 146 saker hvorav 139 allerede er fanget opp i løpende internkontroll. Foretaket har informert om at sakene er rettet opp i og at det er satt opp mer spissede kontroller for fremtiden for å fange opp eventuelle tilsvarende avvik.

## **2.2 For tidlig påføring av tungt salær**

Når et krav er mottatt til inkasso og betalingsfristen i inkassovarsel etter inkassoloven § 9 er løpt ut, skal inkassoforetaket sende skyldneren en skriftlig oppfordring (betalingsoppfordring) om enten å betale eller å komme med innsigelser mot kravet innen en frist på minst 14 dager. I betalingsoppfordringen kan det avkreves lett salær, jf. inkassoforskriften § 2-2. Dersom skyldneren oversitter betalingsfristen i en betalingsoppfordring med mer enn 28 dager, er det anledning til å påføre kravet dobbelt salær (tungt salær).

På tidspunktet for tilsynet var foretakets rutiner for avdragsordning lagt opp slik at tungt salær ble påført (bokført på sak) når avdragsordningen ble avtalt, dersom avtalen innebar at nedbetalingene skulle strekke seg over mer enn 43 dager. Foretaket har forklart at skyldner derfor i noen tilfeller ble presentert for det tunge salærkravet tidligere enn hva som er tillatt, blant annet ved opplyst saldo ved avtaleinngåelsen, i fellesoppstillinger som sendes fra andre saker, og ved innlogging på foretakets nettsider for skyldnere.

Det følger av Finanstilsynets rundskriv 5/2013 at dersom «ei avdragsordning strekkjer seg utover dag 43 etter utsendinga av betalingsoppfordringa, er det høve til å påføre saka tungt salær i tillegg til avdragssalæret». Det følger imidlertid videre av rundskrivet at inkassatoren likevel må «opplyse skyldnaren om at tungt salær blir påført kravet under avdragsordninga på dag 43 etter at betalingsoppfordring er sendt til skyldnaren, for ikkje å gi avkall på denne moglegheita til å krevje tungt salær i tillegg til avdragssalæret».

Dette innebærer at foretakene ikke kan bokføre det tunge salæret som et krav overfor skyldner før tidspunktet for rettmessig påføring av forhøyet salær har inntrådt (det vil si dag 43 etter utsendt betalingsoppfordring). Bakgrunnen for dette er å forhindre at skyldner gis villedende opplysninger, og å redusere risikoen for at skyldnere betaler et salærkrav som inkassoforetaket ikke har krav på. I forbindelse med Finanstilsynets undersøkelse av foretakets feilaktige rutine, har Finanstilsynet bedt om tilbakemelding på om foretaket har avdekket noen saker hvor skyldner har betalt tungt salær før dag 43, uten at dette er returnert. Foretaket opplyser om at gjennomgang av rapporter viser at skyldner har betalt tungt salær før dag 43 i 76 saker, uten at dette er returnert skyldner. Årsaken er manuell saksbehandlingsfeil, og de aktuelle sakene er nå rettet.

Finanstilsynet har bedt foretaket om å endre ovennevnte rutine, slik at denne er i samsvar med rundskriv 5/2013. Foretaket har bekreftet endringen.

## **3 Klientmiddelbehandling**

Foretakets klientkontoer disponeres ved bruk av elektroniske filer som oversendes banken. Finanstilsynet ba under det stedlige tilsynet om en nærmere redegjørelse for risikovurdering og kontrolltiltak for å hindre manipulasjon av den elektroniske filen. Finanstilsynet har vurdert foretakets redegjørelse og tar denne til etterretning.

Rutiner for avstemming av klientmidler ble gjennomgått under det stedlige tilsynet. Finanstilsynet påpekte at det på avstemmingen for august var en klientansvarskonto med debetsaldo. Dette avviket var ikke forklart på avstemmingen. Foretaket har forklart at avviket er regnskapsmessig, og skyldes at transaksjoner ikke er blitt bokført før neste måned. Etter det opplyste skal slike avvik forklares på de månedlige avstemmingene fremover. Foretaket hadde ikke rutine for å kontrollere saldolister, som viser ansvar i enkeltoppdrag, månedlig. Saldolistene var derfor ikke en del av klientmiddelaavstemmingene. Det ble opplyst at foretaket ikke foretok slik kontroll, ettersom eventuelle avvik utgjorde svært få saker.

Finanstilsynet påpeker at kontroll av saldolistene skal være en del av de månedlige klientmiddelaavstemmingene, jf. rundskriv 7/2013, avstemmingspunkt 3.

#### **4 Risikostyring og internkontroll**

Inkassoforetak er underlagt forskrift om risikostyring og internkontroll (risikostyringsforskriften), jf. finanstilsynsloven § 4 og risikostyringsforskriften § 1. Bestemmelsene i risikostyringsforskriften suppleres av inkassoloven § 6. Det følger av denne at bevillingshaver (både faktisk leder og foretaket) plikter å påse at virksomheten utøves i samsvar med nærmere angitte bestemmelser, herunder generalbestemmelsen om god inkassoskikk.

Faktisk leders plikter er nærmere angitt i Finanstilsynets rundskriv 9/2012. Blant annet skal faktisk leder kartlegge risikoområder ved inndrivelsesprosessen, etablere skriftlige rutiner for inndrivelsesprosessen, etablere løpende kontrollaktiviteter for å avdekke eventuelle systematiske feil ved virksomhetsutøvelsen, og ha en løpende gjennomgang og evaluering/revisjon av de fastsatte rutine og kontrollaktivitetene. Finanstilsynet har også utarbeidet en veileder for forståelsen av risikostyringsforskriften, Finanstilsynets rundskriv 3/2009.

Det følger videre av risikostyringsforskriften at styret har det overordnede ansvaret for internkontrollen, jf. § 3. Styret skal påse at foretaket har hensiktsmessige systemer for risikostyring og internkontroll. Styret skal fastsette prinsipper for risikostyring og internkontroll, og påse at risikostyringen og internkontrollen er gjennomført og overvåket. I § 4 er det fastsatt plikter for daglig leder, blant annet at vedkommende skal etablere en forsvarlig risikostyring og internkontroll på basis av en vurdering av aktuelle risikoer etter retningslinjer fastsatt av styret og påse at denne er dokumentert, gjennomført og overvåket på en forsvarlig måte.

Risikovurderingene skal dokumenteres og være tilgjengelige for Finanstilsynet i minst tre år, jf. risikostyringsforskriften § 8. Formålet med forskriftskravet om dokumentasjon er å sikre at tilstrekkelig informasjon om gjennomføringen av risikostyringen og internkontrollen, blant annet om registrerte brudd og svakheter, rapporteres til ledelse og styre. For å oppnå dette må det etableres et systematisk opplegg for overvåkning og rapportering som omfatter alle nivåer i foretaket. Selv om vesentlige svakheter og feil umiddelbart rettes opp, skal disse rapporteres slik at de ansvarlige for kontrollen kan vurdere om igangsatte tiltak er hensiktsmessige og om internkontrollen virker som forutsatt.

For å redusere risikoen for feil i inkassovirksomheten må saksbehandlere gis nødvendig opplæring i bruk av saksbehandlingssystem og det må utarbeides saksbehandlingsrutiner. Videre må foretaket ha rutiner for å kontrollere at saksbehandlingsrutinene blir fulgt (skriftlige kontrollrutiner). Som del av dette må det utarbeides sjekklister for hvilke kontrollhandlinger som skal utføres, og rapporter

med angivelse av avvikene som kommer frem av kontrollen, hvordan disse er fulgt opp og tiltak/rutineendringer for å forebygge gjentakelser. Videre må avvikene rapporteres til ansvarlig ledelse, som på sin side skal vurdere om igangsatte kontrolltiltak er hensiktsmessige og om internkontrollen virker som forutsatt – og i motsatt fall – hvilke forbedringstiltak som anses nødvendig i form av forbedrede eller nye saksbehandlingsrutiner, kontrollrutiner eller opplæringstiltak slik at internkontrollsystemet virker etter hensikten.

Som nevnt har Finanstilsynet hatt en gjennomgang av foretakets risikostyring og internkontroll, basert på både foretakets presentasjoner hos de ulike lokasjonene og basert på dokumentasjonen som er fremlagt i forbindelse med tilsynsprosessen.

Finanstilsynet har ingen kommentarer til foretakets risikostyring og internkontroll

For Finanstilsynet

Arne Solberg  
konstituert seksjonssjef

Elisabeth Selvik  
seniorrådgiver

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