



Conecto AS  
Postboks 85  
1332 ØSTERÅS

VÅR REFERANSE  
18/9529

DERES REFERANSE

DATO  
20.03.2019

## Merknader - endelig rapport

Det vises til tilsyn gjennomført hos foretaket den 22. og 23. oktober 2018, foreløpig rapport etter tilsyn og foretakets svar til denne, samt etterfølgende korrespondanse.

Conecto AS fikk fremmedinkassobevilling 24. mai 2002. Vegard Helland er styreleder, Per Olov Sjøgren er daglig leder, og Kevin Winterstad er faktisk leder ved hovedkontoret. Foretaket eies av Sparebank 1 Gruppen AS.

Tilsynet ble innledet ved at foretaket ga en presentasjon av organisasjonen og risikostyringssituasjonen. Deretter gjennomførte Finanstilsynet stikkprøvekontroll av enkeltsaker og porteføljer. Tilsynet omfattet også kontroll av foretakets risikostyring og internkontroll, klientmiddelbehandlingen, samt at det ble gjennomførte samtidig et særskilt IT-tilsyn.

I perioden 1. januar 2016 til 16. desember 2018 har Conecto av forskjellige årsaker hatt manglende sammenslåing av 244 saker. Samme periode er det påført tungt salær for tidlig i 465 saker. I hovedsak skyldes sistnevnte forhold en følgefeil ved avbrutt saksbehandlingsflyt grunnet manuell behandling. Sakene er nå rettet ved at salær er nedjustert eller tilbakeført i de aktuelle sakene.

Videre har Conecto hatt overdekning i enkeltsaker uten at de overskytende beløpene er tilbakeført til betaleren. Overdekningen beror på en innstilling i systemet, som la til grunn feil salærsats. Avviket ble avdekket i 2017, og aktuelle saker ble rettet da. I forbindelse med rettingen ble det imidlertid ikke foretatt tilbakebetaling av for mye innbetalt salær i samtlige saker. Finanstilsynet fant 33 saker hvor skyldner ikke hadde fått tilbakeført for mye innbetalt salær. Tilbakeføringen til respektive skyldnere ble i disse sakene først utført i slutten av januar 2019. Finanstilsynet påpeker i denne sammenheng at det å avdekke overdekninger slik at disse refunderes til rette eier, er så viktig at inkassoforetakene må ha jevnlig kontroller for dette i sitt internkontrollsystem. Det legges til grunn at Conecto oppretter spesifikke kontroller for å avdekke overdekninger og løpende tilbakefører for mye innbetalte midler til skyldner.

Ved inndrivelse av Conectos egne forfalte pengekrav ble det i kravbrev gitt opplysninger om adgangen til nemndsbehandling, som ikke er korrekt når det er tale om egeninkasso, og som dermed er misvisende. I slike kravbrev ble skyldner også anmodet om å betale til foretakets klientkonto, noe som medfører sammenblanding mellom foretakets midler og klientmidler i strid med inkassoloven § 16 annet ledd og inkassoforskriften § 4-1 første ledd. Midler fra egne krav skal betales til inkassators driftskonto.

Det opplyses i inkassators svar at adgangen til nemndsbehandling ble fjernet i aktuelle kravbrev på tidspunktet for tilsynet. Når det gjelder hvilken konto skyldner anmodes om å betale til når det gjelder egeninkasso, opplyses at det er ønskelig å opprettholde nåværende løsning med innbetaling til klientkonto ettersom dette gir lavest risiko for feil. Det er i inkassolovgivningene nedfelt plikt for inkassator til å holde egne midler adskilt fra klientmidler. Finanstilsynet legger til grunn at Conecto innretter innbetalingsløsningen etter dette.

Når det gjelder risikostyring, har Conecto opprettet saksbehandlingsrutiner og internkontroll i samsvar med gjeldende lovverk. Imidlertid bygger ikke disse på noen skriftlig og konkret identifisering av risiko og heller ikke vurdering av risiko med tanke på sannsynlighet og konsekvens. Når identifisering og vurdering av risiko ikke finnes skriftlig tilgjengelig, vil dette vanskeliggjøre løpende og årlig vurdering av risiko, samt avstemming av inntrufne feil ved virksomhetsutøvelsen – sett opp mot de risikoene som er identifisert av foretaket. Conecto har opplyst om at slik skriftlig dokumentasjon nå skal utarbeides.

Inkassator benytter 14 klientkontoer for mottak og oppbevaring av innkasserte midler. I tillegg til inkassosystemet, benyttes et særskilt avstemmings- og dokumentasjonsverktøy for å tilrettelegge for dokumentasjon og avstemming av klientmidlene. Inkassators avstemmingsmateriale for august og september 2018 ble gjennomgått med tanke på Finanstilsynets rundskriv 23/2011, som omtaler avstemmingspunkter, beløpsstørrelser og dokumentasjon av disse. Avstemmingsmaterialet for de to månedene var i henhold til rundskrivets retningslinjer.

Det ble foretatt gjennomgang av transaksjoner på klient- og driftskonto. På grunnlag av gjennomgangen ble det identifisert utbetalinger fra inkassators driftskonto til én oppdragsgiver/kreditor. Foretakets forklaring på slike utbetalinger var at avtale med oppdragsgiver/kreditor om prismodell som inkassosystemet ikke fullt ut hadde funksjonalitet for. Konsekvensen av prismodellen og manglende systemfunksjonalitet var at en andel av innkasserte midler tilhørende oppdragsgiver/kreditor løpende den enkelte måned ble overført til inkassators driftskonto. Differansen mellom inkassators avtalte provisjon og midler tilhørende oppdragsgiver/kreditor ble tidligst mulig den påfølgende måneden overført fra inkassators driftskonto til oppdragsgiver/kreditor. Det er også opplyst at oppdragsgiver/kreditor er informert om og innforstått med konsekvensen av prismodellen.

Finanstilsynet finner det svært kritikkverdig at det over en lengre periode har vært praktisert en rutine for behandling av klientmidler tilhørende én oppdragsgiver/kreditor som har medført sammenblanding mellom klientmidler og inkassators egne midler. Slik sammenblanding av midler innebærer brudd på inkassoloven § 16 annet ledd og inkassoforskriften § 4-1 første ledd. At oppdragsgiver/kreditor har blitt opplyst om og har vært innforstått med konsekvensen av den aktuelle prismodellen og manglende systemfunksjonaliteten, har ingen betydning når regelverkets krav til at klientmidler skal holdes atskilt, er ufravikelig.

Inkassator opplyser at porteføljen tilhørende omtalte oppdragsgiver/kreditor er overført til annet inkassoforetak. Gjenværende saker har en prismodell som ivaretas av inkassosystemets funksjonalitet, slik at klientmidler ikke lenger blir overført til inkassators driftskonto.

Finanstilsynet har merket seg at det er områder hvor Conecto ikke er tilfreds med funksjonaliteten i inkassosystemet og leveransene fra systemleverandøren, og kompensere for dette med egenutviklede maskinelle eller manuelle rutiner. Finanstilsynet forutsetter at Conecto fortsetter oppfølgingen av systemleverandøren for å sikre et tilfredsstillende antall tilgangsnivåer i systemet, tilfredsstillende tekniske kontroller av inputdata og tilfredsstillende kvalitet på dokumentasjonen av endringene i nye versjoner av systemet.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv  
seksjonssjef

Oda Stensrud  
seniorrådgiver

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