



Sendt alle fremmedinkassoforetak

VÅR REFERANSE
20/13462

DERES REFERANSE

DATO
15.12.2020

Krav om hendelsesrapportering

1. Innledning

Inkassoforetakene er underlagt forskrift om bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT-forskriften), jf. forskriften § 1 første ledd nr. 11. Dette innebærer blant annet at foretaket skal sikre at prosedyrer for avviks- og endringshåndtering foreligger og følges, jf. § 9 første ledd.

Det følger videre av § 9 tredje ledd at operasjonelle hendelser eller sikkerhetshendelser som medfører vesentlig reduksjon i funksjonalitet som følge av brudd på konfidensialitet, integritet eller tilgjengelighet til IKT-systemer og/eller data uten ugrunnet opphold skal rapporteres til Finanstilsynet. Rapporteringen skal normalt omfatte hendelser som foretaket selv kategoriserer til alvorlighetsgrad svært alvorlig eller kritisk, men kan også omfatte andre avvik dersom disse avdekker spesielle sårbarheter i applikasjon, arkitektur, infrastruktur eller forsvarsverk.

Tilsynsmessig erfaring tilsier imidlertid at inkassoforetakene ikke rapporterer om hendelser i tråd med IKT-forskriftens krav, og Finanstilsynet vil med dette likelydende brevet til alle inkassoforetak understreke plikten til å rapportere om IKT-hendelser.

2. Eksempler på hendelser som skal rapporteres

- Brudd på tilgjengelighet

'Som følge av fusjonen mellom de to selskapene og overføring av porteføljen fra systemet til selskap A til systemet til selskap B, oppsto det tekniske problemer som førte til vesentlige forsinkelser i saksbehandlingen.'

'Gjennom e-post til en ansatt ble en filserver i selskapet infisert med kryptovirus som klarte å kryptere deler av filområdene. Tiden det tok å gjenopprette filområdene, medførte vesentlige forsinkelser i saksbehandlingen.'

- Brudd på integritet. Dette vil si applikasjonsfeil eller feil-programmering som medfører feil beslutninger eller feil beregninger - ofte feil som skulle vært avdekket ved testing.

'Feil ved utsendelse av brev har ført til at skyldnere har mottatt forsinket kravbrev fra inkassoselskapet og dermed fått for kort betalingsfrist.'

'En oppdatering i systemet medførte en feil i purreforløpet slik at skyldnere ikke mottok inkassovarsel før utsendelse av betalingsoppfordring.'

- Brudd på konfidensialitet.

'Personer har mottatt kravbrev med informasjon som tilhører andre skyldnere.'

3. Hvordan det skal rapporteres

Hendelser skal rapporteres med e-post til hendelse@finanstilsynet.no .

Dersom foretaket ønsker å sende rapporten kryptert, bruk en av disse fremgangsmåtene:

- egen krypteringsløsning
- passordbeskyttet Word-dokument
- rapporter via Altinn med bruk av Finanstilsynets generelle vedleggsskjema KRT-1060.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Oda Stensrud
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.