

Sendt til alle fremmedinkassoforetak

VÅR REFERANSE
21/3202

DERES REFERANSE

DATO
22.03.2021

IKT-hendelser vedrørende utsendelse av kravbrev

I henhold til IKT-forskriften § 9 tredje ledd skal operasjonelle hendelser eller sikkerhetshendelser som medfører vesentlig reduksjon i funksjonalitet som følge av brudd på konfidensialitet (beskyttelse av data), integritet (sikring mot uautoriserte endringer) eller tilgjengelighet til IKT-systemer og/eller data uten ugrunnet opphold rapporteres til Finanstilsynet, jf. likelydende brev av 15. desember 2020.

Finanstilsynet har mottatt flere uavhengige hendelsesrapporteringer om at det har vært svikt i IKT-systemene som har medført at kravbrev ikke har blitt sendt (brudd på integritet). Dette gjelder både elektroniske og ordinære brevforsendelser, og både ved bruk av underleverandør og ved inkassoforetakets eget system for utsendelse av kravbrev. Felles for hendelsene er at det i saksbehandlingssystemet fremstår som at brevene er sendt til skyldner, og at avviket først er blitt avdekket ved nærmere undersøkelser – gjerne foranlediget av et vesentlig antall henvendelser fra skyldnere om at brev ikke er mottatt.

At kravbrev ikke sendes til skyldner – spesielt lovpålagte kravbrev og varsler – vil ha store konsekvenser for den enkelte skyldner i den videre inkassoprosessen. Det vil også være av betydning for inkassoforetakene ettersom disse kravbrevene er salærbetingende, jf. inkasloven § 17 fjerde ledd. Finanstilsynet vil derfor med dette gjøre alle inkassoforetakene oppmerksomme på denne risikoen.

Det anbefales at risikoen inngår i foretakenes risikovurdering, og at det opprettes adekvate tiltak for å redusere sannsynligheten for at en slik svikt forekommer. Videre anbefales det at foretakene innretter sin internkontroll slik at denne type avvik raskt avdekkes. For eksempel vil et hensiktsmessig kontrolltiltak være å avstemme antall brev som den enkelte dag skal sendes ifølge saksbehandlingssystemet, opp mot brev som faktisk blir sendt.

Ved hendelser som nevnt over, forventer Finanstilsynet også at inkassoforetaket følger opp IKT-leverandøren for å redusere risikoen for at slike hendelser inntreffer på nytt, jf. IKT-forskriften § 12.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Oda Stensrud
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.

|