



NEXTCALL AS
Holbergs gate 2B
3717 SKIEN

VÅR REFERANSE
21/11859

DERES REFERANSE

DATO
31.03.2022

Tilsynsrapport

1 Innledning

Nextcall AS har hatt inkassobevilling siden 27. februar 2020. Foretaket tilbyr call-centertjenester. Det er tjenesten "purresamtaler" som utløser inkassolovens krav om inkassobevilling. Purre-samtalene består i oppringing til oppdragsgivers kunder som ikke har betalt innen fakturaens betalingsfrist.

Det er gjennomført dokumentbasert tilsyn av Nextcall AS' telefoniske inkassovirksomhet. Dokumentbasert tilsyn innebærer at foretaket sender inn saksmateriale spesifisert av Finanstilsynet, og at inkassators etterlevelse av regelverk og standarder/retningslinjer vurderes ut fra disse dokumentene. Det var blant annet bedt om fremleggelse av risikovurderinger for telefonisk inkassovirksomhet, rutiner for telefonisk dialog med skyldnere, faktisk leders kontrollrutiner-/aktiviteter når det gjelder telefonisk inkassovirksomhet, i tillegg til saksinformasjon for telefoniske oppkall i en nærmere avgrenset periode.

Foretaket hadde på tidspunktet for tilsynet én kunde som benyttet seg av tjenesten purresamtaler. Nextcall AS behandler ikke klientmidler, ettersom eventuell betaling av kravene skjer til oppdragsgivers bankkonto.

2 Telefoniske oppringinger til skyldnere

Det følger av inkassoloven § 8 at inkassovirksomhet skal skje i samsvar med god inkassoskikk. Dette innebærer at det ikke skal tas i bruk inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe. Telefoniske oppringinger til skyldnere er en inkassometode som skal utføres i samsvar med god inkassoskikk.

Etterspurt saksinformasjon var avgrenset til purresamtaler for ukene 45-48 i 2021, og omfattet opplysninger om blant annet telefonnummer, dato og tidspunkt for oppringing. Finanstilsynets sammenstilling av opplysningene viste at det var foretatt oppringing på fem separate hverdager i løpet av perioden på fire uker. Tidspunktene for oppringingene var mellom klokken 11:00 og 19:00. Sammenstillingen viste at ingen skyldnere hadde blitt oppringt mer enn én gang i løpet av samme dag.

Det er Finanstilsynets vurdering at tidspunkt og hyppigheten av oppringingene overfor skyldnere i løpet av ukene 45-48 i 2021, ligger innenfor god inkassoskikk.

3 Risikostyring og internkontroll knyttet til inkassovirksomheten

Inkassoforetak er underlagt forskrift om risikostyring og internkontroll (risikostyringsforskriften). Styret har det overordnede ansvaret for internkontrollen og skal blant annet fastsette prinsipper for risikostyring og internkontroll. I forskriften er det også 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.

Bestemmelsene i risikostyringsforskriften suppleres av inkassoloven § 6. Det følger av denne bestemmelsen at bevillingshaver (både foretakets ledelse og faktisk leder) plikter å påse at virksomheten utøves i samsvar med nærmere angitte bestemmelser, herunder bestemmelsen om god inkassoskikk. Det er i Finanstilsynets rundskriv 9/2012 gitt retningslinjer for hva kontrollansvaret til faktisk leder omfatter. Det fremgår at kontrollansvaret blant annet innebærer å kartlegge risikoområder ved inndrivingsprosessen, etablere skriftlige saksbehandlingsrutiner og å følge opp etterlevelsen av fastsatte rutiner ved å etablere kontrollaktiviteter.

Finanstilsynets gjennomgang av Nextcall AS' dokumenter knyttet til risikostyring og internkontroll, inkludert inkassators supplerende kommentarer, avdekket at dokumentene i begrenset grad gjenspeiler at Nextcall AS utøver inkassovirksomhet. Eksempelvis var ikke purresamtaler vurdert opp mot kravet til god inkassoskikk, og rutinene for purresamtaler bygget ikke på en særskilt risikovurdering av eventuelle brudd på inkassolovgivning. Det ble videre avdekket at det ikke var utarbeidet skriftlige kontrollrutiner, og at det ikke var tatt ut rapporter som viste antall oppringinger overfor skyldnere og tidspunkter for disse for å gjennomføre kontroller.

Nextcall AS har i svar til Finanstilsynets foreløpige tilsynsrapport gitt uttrykk for å ha "svært god kvalitetskontroll" på tjenesten purresamtaler ved at tidspunkt og hyppighet for oppringinger til skyldnere styres av fastsatte regler i ringesystemet, i tillegg til at "faktisk leder er til stede for kontroll og medlytt 2 ganger pr. måned". Foretaket erkjenner imidlertid at kravene til formalisering ikke er oppfylt, og at dette vil bli justert slik at man med "god margin" oppfyller kravene. I den forbindelse har foretaket blant annet opplyst at "rutiner og systeminnstillinger gjennomgås og formaliseres i egen rutine som erstatter dagens rutine", og at "faktisk leder utarbeider kontroll/rapport over ringeaktivitet som inkluderer hyppighet og tidspunkt."

Finanstilsynet opprettholder vurderingen i foreløpig tilsynsrapport om at styret i begrenset grad har påsett at foretaket har hatt tilstrekkelig hensiktsmessige systemer for risikostyring og internkontroll når det gjelder utøvelsen av inkassovirksomhet, jf. risikostyringsforskriften § 3 og inkassoloven § 6 første ledd. Videre mener Finanstilsynet at daglig leder i liten grad har fulgt pliktene om blant annet å etablere forsvarlig risikostyring og internkontroll etter risikostyringsforskriften § 4 for utøvelsen av inkassovirksomheten. Finanstilsynet er også av den vurdering at faktisk leder i begrenset grad har etterlevd retningslinjene om faktisk leders plikter og ansvar. Dette er kritikkverdige forhold.

Finanstilsynet tar iverksatte tiltak fra foretaket og faktisk leder til etterretning, og legger til grunn at nye rutiner, kontroller og rapporter løpende blir dokumentert.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Stein Tore Næprud
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.