



LOWELL NORGE AS
Postboks 6354 Etterstad
0604 OSLO

VÅR REFERANSE
23/2819

DERES REFERANSE

DATO
09.06.2023

Tilsynsrapport

Sakens bakgrunn og faktiske forhold

Det vises til tidligere korrespondanse i sakens anledning, initiert av henvendelse fra enkeltperson.

Henvendelsen omhandlet vesentlig manglende samsvar mellom renteopplysninger i henholdsvis gjeldsoppstilling og varsel om tvangsfullbyrdelse. I forbindelse med henvendelsen ble det lagt ved kopi av SMS fra Lowell hvor det er bekreftet at *den 19.05.22 ble det gjort en renteoppdatering der det dessverre ble lagt til dobbel rente som ble tilkjent i begjæring av 04.05.2020 og det ble sendt ut varsel på dette beløpet.*

På denne bakgrunn opprettet Finanstilsynet tilsynssak den 4. mai 2023. Det ble i denne forbindelse bedt om redegjørelse for den konkrete saken, tilbakemelding på årsaken til avviket og om avviket hadde initiert større undersøkelser for å kartlegge omfanget. Samtidig ble det bedt om foretakets risikovurdering i tilknytning til oversendelse av krav til namsmannen, og hvilke kontrollrutiner som er opprettet for å avverge feil ved oversendelsen og beregningen av de ulike delene av kravet.

Foretaket har inngitt redegjørelse og dokumentasjon den 19. mai 2023. Som det fremgår av redegjørelsen, var årsaken til avviket at det den 19. mai 2022 var satt i produksjon en ny justering av renteberegning og at denne metodikken skulle gjelde saker som ble vurdert for rettslig behandling. Umiddelbart etter at justeringen var satt i produksjon, ble det oppdaget en feil i metodikken som medførte feil i rentesaldoen. Foretaket har opplyst om at *dette var en feil som hadde oppstått mellom testing og produksjonsstart.* Ettersom feilen ble rettet raskt, så ikke foretaket behov for noen større undersøkelser omkring forholdet.

Imidlertid avdekket Lowell selv 13. juni 2022 to saker hvor man fant at rentejusteringen i mai 2022 hadde medført for høy rente, og at dette beløpet fortsatt var registrert på sakene. Funnene igangsatte en undersøkelse omkring forholdet og medførte at det ble sendt korrigerende brev i 543 saker som hadde vært omfattet av justeringen. I tillegg ble 24 saker hvor det ikke var foretatt tiltak, kontrollert manuelt, og Finanstilsynet legger til grunn at det var totalt 567 saker som ble korrigeret i forbindelse med kartleggingen.

Finanstilsynets kommentarer

I denne saken har det forekommet en IT-hendelse som har medført et alvorlig avvik når det gjelder renteberegningen i et relativt stort antall saker. Finanstilsynet legger til grunn at årsaken til avviket var at systemendringen ikke var tilstrekkelig testet av foretaket før produksjonsstart. Dette utgjør et kritikkverdig brudd på IKT-forskriften § 9 fjerde ledd. Basert på foretakets redegjørelse legges det til grunn at alle berørte saker er rettet, men Finanstilsynet finner grunn til å bemerke at det er lite betryggende at kartlegging av avvikets omfang ikke ble iverksatt før nærmere en måned etter at avviket fant sted, til tross for at foretaket må ha forstått alvorligheten av feilen.

Finanstilsynet legger til grunn at foretaket fremover iverksetter sterkere tiltak for å forbedre kvaliteten på testing av nye produkter og funksjonaliteter. Det legges også til grunn at foretaket sørger for å raskt kartlegge omfanget, når det avdekkes avvik i forbindelse med implementeringen av slike produkter eller ny funksjonalitet.

Avslutningsvis bemerker Finanstilsynet at foretaket ikke selv har rapportert inn IT-hendelsen til Finanstilsynet, slik det er krav om etter IKT-forskriften § 9 tredje ledd. Finanstilsynet forutsetter at foretaket fremover uten ugrunnet opphold rapporterer slike hendelser til Finanstilsynet, ved å sende rapport til hendelse@finansilsynet.no.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Oda Stensrud
tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.