



CONVENE COLLECTION AS  
Postboks 483 Skøyen  
0214 OSLO

**VÅR REFERANSE**  
20/6670

**DERES REFERANSE**

**UNNTATT OFFENTLIGHET**  
Offl § 13 1. ledd, jf. fv. § 13  
1. ledd nr. 2  
Gjelder merket avsnitt

**DATO**  
23.06.2021

## Tilsynsrapport

### 1 Innledning

Convene Collection AS (tidligere Melin Collectors AS) har siden 1. september 2010 hatt konsesjon til å inndrive forfalte pengekrav på vegne av andre.

Convene Collection AS er et heleid datterselskap av Convene AS (tidligere Melin Medical AS), som utvikler, drifter og leier ut selvbetjeningsterminaler for betaling plassert hos medisinske tjenesteytere. Disse er i hovedsak kommunale fastleger, men private leger, tannleger og fysioterapeuter inngår også avtale med Convene AS. Utover leie av selvbetjeningsterminal omfatter avtalen utsendelse av fakturaer og oppfølging av ubetalte krav ved utenrettslig og eventuell rettslig inndrivingsprosess, som utføres av Convene Collection AS.

Det ble gjennomført tilsynsmøter i foretakets lokaler i første halvdel av september 2020. I tillegg til kontroll av inkassovirksomheten ble det gjennomført tilsyn med foretakets IT-systemer.

Tilsynet med inkassovirksomheten omfattet foretakets generelle rutiner for inndrivelsesprosessen. Den konkrete saksbehandlingen ble kontrollert ved gjennomgang av inkassosaker i saksbehandlingssystemet, både av saker Finanstilsynet har fått henvendelse om, og tilfeldig utvalgte saker. I tillegg ble inkassoforetakets rutiner for avstemming av klientmidler, samt etterlevelsen av risikostyringsforskriften og inkassoloven § 6, gjennomgått.

IT-tilsynet omfattet en vurdering av hvordan foretaket administrerer, utvikler, drifter, vedlikeholder og sikrer sine IT-systemer og tjenester, og det var særlig oppmerksomhet om hvordan disse systemene støtter saksgangen fra utsendelse av faktura til utsendelse av inkassovarsel.

Punkt 2 omtaler hvordan kravet blir behandlet etter at pasient har hatt en konsultasjon. I punkt 3 omtales Finanstilsynets saksbehandlingsskontroll basert på henvendelser fra skyldnere og fordringshavere. I punkt 4 omtales saksbehandlingsskontrollen ved gjennomgang av tilfeldig utvalgte saker. I punkt 5 omtales inkassoforetakets utkontraktering av bokføring og avstemming av klientmidler. Avslutningsvis i punkt 6 omtales IT-tilsynet.

I det videre omtales Convene Collection AS som "inkassoforetaket" og Convene AS som "morselskapet". De medisinske tjenesteyterne benevnes som "fordringshaver" eller "lege", mens skyldner som hovedregel omtales som "pasient".

## 2 Kravets gang etter konsultasjonen

Selvbetjeningsterminalen hos fordringshaver gir pasienten flere alternativer for å betale, og betalingsalternativene understøttes av tjenester levert av PatientSky Group AS, gjennom PatientSky-plattformen. Denne omfatter digitale tjenester som reseptbestilling og resepthistorikk, tilgang til E-konsultasjon, og bestilling og administrasjon av legetimer. Pasienter som benytter plattformen samtykker til alle tjenestene ved innlogging første gang, og samtykker da samtidig til å motta elektronisk fakturavarsel. Pasienten står fritt til når som helst å trekke tilbake sitt samtykke. Det innebærer i så fall at alle tjenestene det gis mulighet for via PatientSky-plattformen, bortfaller. Faktura etter konsultasjon vil da sendes til pasienten ved ordinær postgang.

Etter konsultasjonen registrerer fordringshaver opplysninger om kravet i økonomisystem integrert mot selvbetjeningsterminalen. Når pasient registrerer fødselsdato på terminalen fremkommer betalingskravet, og pasienten gis fire valg;

1. betale med kort via terminal
2. betale med kort innen 24 timer etter mottatt SMS via mobilbetalingsløsningen "ConvenePay"
3. betale kontant
4. utskift av faktura via terminal

Dersom kravet ikke betales med kort eller kontant (nummer 1-3), har kravet to alternative statuser:

1. pasient har tatt med utskrift av faktura via terminal (nummer 4)
2. faktura skal produseres og sendes fra inkassoforetaket

Det påløper som utgangspunkt fakturagebyr ved disse betalingsalternativene.

Det er to alternative måter for produksjon og utsendelse av faktura;

1. utsendelse av faktura ved ordinær postgang fra inkassoforetaket
2. elektronisk fakturavarsel fra inkassoforetaket til pasientens mobiltelefon med betalingsopplysninger og informasjon om at pasient kan laste ned en PDF-kopi av den fullstendige fakturaen fra sin profil på PatientSky-plattformen

Det påløper som utgangspunkt fakturagebyr ved disse betalingsalternativene.

Flere vilkår må være oppfylt for at produksjon og utsendelse av faktura skal kunne gjennomføres ved elektronisk fakturavarsel. Utover at pasient har gitt samtykke via PatientSky-plattformen, er det blant annet vilkår om at pasienten er mellom 18-75 år og at vedkommende har fullt personnummer. Betalingsopplysninger som sendes som tekstmelding omfatter blant annet navn på fordringshaver, kravets størrelse, KID-nummer, kontonummer til inkassoforetaket, samt kravets forfallsdato.

Ved utsendelse av elektronisk fakturavarsel mottar inkassoforetaket noen sekunder etter kvittering fra sin tjenesteleverandør om at meldingen er kommet frem til mobiltelefon. Dersom slik bekreftelse ikke mottas, blir faktura sendt til pasienten påfølgende virkedag ved ordinær postgang. Dersom fakturaen ikke betales innen betalingsfristen, og flere andre vilkår er oppfylt, blant annet at kravet ikke er blitt kreditert, at kravets forfallsdato er oversittet med mer enn 14 dager og at inndrivelsen av kravet ikke er satt i bero på grunn av innsigelse fra pasienten, sendes inkassovarsel i henhold til inkassoloven § 9. Inkassovarsel sendes alltid på papir ved ordinær postgang.

Dersom inkassovarselet ikke betales innen betalingsfristen, og flere andre vilkår er oppfylt, sendes det betalingsoppfordring i henhold til inkassoloven § 10. Betalingsoppfordringen sendes enten på papir ved ordinær postgang, eller via Digipost (siden 20. mars 2020) til pasienter som har aktivert dette som løsning.

### **3 Saksbehandlingskontroll basert på henvendelser til Finanstilsynet**

#### **3.1 Henvendelser fra pasienter/skyldnere**

Finanstilsynet har mottatt henvendelser fra pasienter hvor det er opplyst at faktura ikke er mottatt før mottak av inkassovarsel. Eventuell manglende utsendelse av faktura med angivelse av kravets forfallsdato innebærer at kravet ikke blir brakt til forfall og inndrivelse av kravet er i strid med inkassoloven §§ 8 og 9. I så fall er ikke skyldner pliktig til å betale fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Inkassoforetaket ble i etterkant av tilsynsmøtene for et utvalg av de omtalte henvendelsene bedt om å fremlegge faktura, inkassovarsel og øvrig saksinformasjon fra saksbehandlingssystemet i form av dokumentasjon på forsendelsesmåten for faktura, e-poster, SMS'er og/eller dato for telefonsamtaler og eventuelle notater fra samtaler med pasienter. I tillegg har inkassoforetaket gitt en generell redegjørelse for saksgang og rutiner ved utsendelse av elektronisk fakturavarsel.

##### **3.1.1 Avvik i forbindelse med fakturautsendelse ved ordinær postgang**

Ved Finanstilsynets gjennomgang av saksinformasjonen fra inkassoforetaket, fremgår det i e-post fra inkassoforetaket til pasient eksempelvis at "*det har skjedd en teknisk feil med fakturautsendelsen*" og at "*det stemmer at det var identifisert et avvik i forbindelse med fakturautsendelsen*". På bakgrunn av disse opplysningene ble inkassoforetaket bedt om å gjøre rede for årsaken(e) til avviket, omfanget av fakturaer som avviket omfattet, og hvordan opprettingen av avviket har blitt utført.

Inkassoforetaket har opplyst at det som følge av pandemien (Covid-19) og pålegg om hjemmekontor i mars 2020 ble inngått avtale med eksternt leverandør om print, pakking og utsendelse av faktura. Inkassator hadde utarbeidet rutine med kontrollpunkter for oppfølging av avtalen. På grunn av manuell feil ble imidlertid ikke fakturafiler sendt til eksternt leverandør 17.-20. mars og 16. april 2020. Selv om fakturaer ikke ble sendt, var det i saksbehandlingssystemet markert for at fakturaene var sendt. Ved manglende betaling ble inkassovarsler sendt for de aktuelle kravene.

Avviket ble avdekket av inkassoforetaket 21. april 2020. Samtlige saker som avviket omfattet ble da stanset i påvente av nærmere gjennomgang, og det ble sendt brev med informasjon til berørte pasienter. I saker hvor kravet (hovedstolen) var betalt, ble avkrevd gebyr kreditert, mens gebyr ble returnert til kontonummer som betalingen var foretatt fra dersom dette også var betalt. For ubetalte krav ble innfordringsprosessen startet på nytt ved at påløpte gebyrer ble kreditert og pasienten ble tilsendt ny faktura som ble fulgt opp med nytt inkassovarsel ved manglende betaling. Ifølge inkassoforetaket omfattet avviket 28 496 fakturaer. Det ble foretatt 7 262 tilbakebetalinger til pasienter som samlet beløp seg til 793 028 kroner.

Inkassoforetaket har opplyst at rutinen har blitt gjennomgått og revidert i etterkant av feilen. Oppdatert rutine, som blant annet omfatter kontroll av at antall brev som sendes er likt med antall brev i printfil, gjelder uavhengig av om brevene sendes av inkassoforetaket eller via ekstern leverandør. Kontrollen utføres av minst to personer, og disse må avstemme tall og kontrollpunkter opp mot hverandre.

Det er Finanstilsynets vurdering at utsendelse av omtalte inkassovarsler var i strid med god inkassoskikk fordi kravene ikke var brakt til forfall ved utsendelse av faktura med angitt forfallsdato. Det fremgår av inkassoloven § 17 fjerde ledd, sammenholdt med § 9 første ledd bokstav a, at erstatning for inkassokostnader ikke kan kreves av skyldner når kravet ikke er blitt brakt til forfall.

Inkassoforetakets oppretting og tilbakeføring av gebyr i saker med manglende utsendelse av faktura er imidlertid i samsvar med god inkassoskikk. Finanstilsynet tar inkassators redegjørelse for revidert rutine for kontroll av utsendte brev til etterretning.

Finanstilsynet kan for øvrig ikke se at avviket er blitt meldt inn til Finanstilsynet i medhold av IKT-forskriften § 9 tredje ledd. Det bes derfor om at det oversendes en melding om avviket til [hendelse@finansstilsynet.no](mailto:hendelse@finansstilsynet.no).

### **3.1.2 Utsendelse av faktura og andre kravbrev til adresse hvor skyldner ikke lenger er bosatt**

Finanstilsynet har mottatt enkelte henvendelser fra pasienter som har opplyst at inkassoforetaket har sendt kravbrev til adresse hvor vedkommende ikke lenger er bosatt.

Som svar på slike henvendelser har inkassoforetaket opplyst at både inkassolovens forarbeider og etablert praksis i bransjen tilsier at brev anses betryggende avsendt dersom inkassator har benyttet den adressen skyldner selv har oppgitt til fordringshaver. Inkassoforetaket opplyser videre å ha gode rutiner for stans av innfordringsprosessen og manuelt adressesøk i de tilfellene det mottas post i retur.

Det fremgår av inkassolovens forarbeider, Ot. prp. nr. 2 (1987-88) side 57, at:

Departementets forslag innebærer at skyldneren får risikoen for forsinkelser i postgangen og for at varslene i det hele kommer frem. Departementet vil imidlertid understreke at dette kun vil gjelde dersom varsel er avsendt på en betryggende måte, til en adresse hvor det er god grunn til å regne med å nå skyldneren. Hvis ikke fordringshaveren eller inkassatoren har holdepunkter for at skyldneren kan nås på en annen adresse, må det normalt anses tilstrekkelig å sende varselet til den adressen som skyldneren har oppgitt til fordringshaveren.

Etter Finanstilsynets vurdering er inkassoforetakets rutine for hvilken adresse som i utgangspunktet benyttes ved utsendelse av faktura og andre kravbrev ved ordinær postgang i henhold til god inkassoskikk.

### **3.1.3 Elektronisk fakturavarsel før utsendt inkassovarsel**

Det fremgår av inkassoforetakets generelle beskrivelse at utsendelse av elektronisk fakturavarsel bare skjer til pasienter som har gitt samtykke. Som nevnt i punkt 2 gir pasienten slikt samtykke via

PatientSky-plattformen. Det sendes tekstmelding til pasientens mobiltelefon med betalingsopplysninger, og informasjon om at en PDF-kopi av den fullstendige fakturaen kan lastes ned fra pasienten sin profil via PatientSky-plattformen.

Med virkning fra 18. april 2017 trådte det i kraft en bestemmelse i inkassoloven § 3a, som åpnet for at meldinger etter loven også kunne sendes elektronisk, forutsatt at dette skjedde på en "betryggende måte". Uavhengig av om meldingene sendes skriftlig på papir eller elektronisk, så er det skyldneren som har risikoen for at meldingen kommer frem, så lenge den er avsendt på "betryggende måte". Finanstilsynet har i likhet med Finansklagenemnda lagt til grunn at også meldinger som ikke direkte omfattes av inkassoloven, eksempelvis en faktura, anses for å være kommet frem til skyldner dersom den er sendt på "betryggende måte".

Det er i forarbeidene til bestemmelsen (Prop. 6 L (2016-2017) om endringer i tinglysningsloven, inkassoloven og tvangsfullbyrdsloven mv. (teknologinøytralitet) punkt 3.4.1) en vurdering av "betryggende". Det fremgår som et generelt utgangspunkt at *"det ikke bør åpnes for elektronisk kommunikasjon på en måte som reduserer skyldneres muligheter for å ivareta sine interesser"*. Det fremgår videre at:

Den viktige varslingsfunksjonen ved skriftlighetskravet tilsier at vilkåret om at elektroniske meddelelser må sendes på «betryggende måte», bør tolkes noe strengt. Det sentrale vil være om forsendelsesmåten sikrer at vedkommende i tilstrekkelig grad blir gjort oppmerksom på at rettslig relevant informasjon har kommet inn til vedkommendes elektroniske meldingsmottak. Dette forutsetter blant annet at mottakeren i tilstrekkelig grad selv har åpnet for, og har grunn til å være oppmerksom på, at viktige varsler kan bli sendt på den aktuelle måten.

Det fremgår av vurderingene også at:

En meddelelse bør også anses sendt på en betryggende måte der den er sendt i en portal som avsenderen vanligvis bruker til å kommunisere med mottakeren gjennom, hvor avsenderen vet at mottakeren har akseptert å bruke portalen og allerede er vant til å bruke den, og hvor kunden får varsel om meddelelsen pr sms eller e-post.

[...]

Som *Forbrukerombudet* antar imidlertid departementet at man ikke bør kunne legge til grunn at forbrukere skal åpne eller lese verken e-post eller e-postvedlegg som kommer fra en avsender de ikke har et direkte kundeforhold til, eller som de ikke har akseptert å motta e-post fra.

Basert på sakene Finanstilsynet har kontrollert, er det dokumentert at utsendelse av elektronisk fakturavarsel bygger på at pasient har gitt samtykke via PatientSky-plattformen og at vedkommende har fått tekstmelding med betalingsopplysninger slik det er redegjort for. På bakgrunn av henvendelsene Finanstilsynet har mottatt, synes det likevel som at enkelte pasienter ikke har vært oppmerksom på forsendelsesmåten.

Under henvisning til uttalelsene i forarbeidene nevnt ovenfor og forutsetningen om at mottakeren *"i tilstrekkelig grad selv har åpnet for, og har grunn til å være oppmerksom på, at viktige varsler kan bli sendt på den aktuelle måten"*, er det Finanstilsynets vurdering at et samtykke til elektronisk

fakturavarsel bør gis eksplisitt, og ikke bare som en del av et generelt samtykke for et samlet tjenestetilbud. Videre bør det samtidig gis informasjon om hva samtykket innebærer, for eksempel at mottakeren vil motta varsel på SMS eller e-post og hvem som vil stå som avsender.

### 3.2 Henvendelser fra fordringshavere

Finanstilsynet har mottatt enkelte henvendelser fra fordringshavere om at inkassoforetaket ikke fortløpende har utbetalt delinnbetalinger, men først har utbetalt beløp til fordringshaver når kravets hovedstol (opprinnelig gjeld) har vært innbetalt i sin helhet.

Det er ikke i inkassoloven krav til skriftlig oppdragsavtale mellom fordringshaver og inkassoforetaket. Inkassoloven er ikke til hinder for at morselskapet inngår avtale med fordringshaverne, og gis fullmakt til å administrere avtaler om inkassotjenester med et inkassoforetak. Som et generelt utgangspunkt er det avtalefrihet, men avtalevilkårene må ikke være i strid med inkassoloven.

I standardavtalen mellom fordringshaver og morselskapet er det blant annet avtalt følgende:

- i kontraktsperioden er avtalen eksklusiv, som innebærer at fordringshaver ikke kan inngå avtale med annen tilbyder av tjenester som omfattes av avtalen
- innfordring av allerede innsendte saker fortsetter i henhold til avtalevilkårene også etter opphør av avtalen
- fordringshaver (behandler) plikter å informere pasient ved oppslag på legekantor og i dialog at det ved utsendelse av faktura påføres fakturagebyr
- utbetaling (remittering) til fordringshaver skjer når kravets hovedstol er betalt fullt ut

At fordringshaver i kontraktsperioden ikke kan inngå avtale med annen tilbyder av tjenester som omfattes av avtalen, og at inkassoforetaket kan fortsette med innfordring av allerede innsendte saker før tidspunkt for opphør av avtalen, er avtalevilkår som ikke bryter med bestemmelser i inkassolovgivningen. Det samme gjelder for fordringshavers plikt til å informere pasient ved oppslag på legekantor og i dialog at det ved utsendelse av faktura påføres fakturagebyr.

Når det gjelder avtalepunktet om at utbetaling (remittering) til fordringshaver skjer når kravets hovedstol er betalt fullt ut, er det flere bestemmelser i inkassolovgivningen som regulerer inkassators behandling av innkasserte midler. Utgangspunktet og hovedregelen er inkassoloven § 16 første ledd første punktum, hvor det fremgår at inkassatoren snarest skal utbetale innkasserte midler til fordringshaveren. Det fremgår imidlertid av inkassoloven § 3 annet punktum at bestemmelsen kan fravikes ved avtale mellom fordringshaveren og inkassatoren. Etter Finanstilsynets vurdering er derfor dette avtalepunktet ikke i strid med inkassoloven.

### 3.3 Henvendelser om fakturagebyr og frikort

Blant henvendelsene Finanstilsynet har mottatt fra pasienter, har enkelte anført at fakturagebyr avkrevd i forbindelse med utsendelse av faktura ikke er korrekt eller at beløpet på fakturagebyret er for høyt. Noen pasienter har opplyst å ha frikort for helsetjenester og mener at avkrevd beløp i mottatt faktura ikke er korrekt. Dette er forhold som er regulert, men som ikke forvaltes av Finanstilsynet.

Adgangen for kommunale fastleger til å kreve fakturagebyr av pasient er regulert i forskrift om stønad til dekning av utgifter til undersøkelse og behandling hos lege. Når det gjelder størrelsen på fakturagebyret, fremgår det av forskriften at fakturagebyret ikke skal overstige kostnadene ved faktureringen.

Når det gjelder de øvrige fordringshaverne som for eksempel private leger, har inkassoforetaket opplyst at en generell adgang til å ilegge fakturagebyr følger av en analogisk tolkning av forbrukerkjøpsloven § 37 tredje ledd. Forarbeidene til bestemmelsen legger til grunn at det skal foreligge "avtale", og at dette kravet oppfylles ved at man har fått informasjon om fakturagebyret på forhånd, enten muntlig eller ved oppslag på klinikken eller annet sted der pasienten normalt henter sin informasjon om sin klinikk, eksempelvis klinikkens hjemmesider.

Når det gjelder pasienter som har opplyst å ha frikort men likevel har mottatt faktura etter konsultasjon, har inkassoforetaket - som svar på Finanstilsynets oppfølging av enkeltsaker - opplyst at frikort for helsetjenester ikke dekker alle tjenester og at dette eksempelvis gjelder utgifter til materiell og medisiner. Det er opplyst at inkassoforetaket ikke har tilgang til pasientjournal eller medisinske opplysninger, og at slike henvendelser må rettes til legen. Dersom frikort ikke er registrert ved konsultasjonen, utstedes det faktura, og betalt egenandel vil i etterkant bli tilbakebetalt av Helfo. I rundskriv av 1. januar 2017 utarbeidet av Helsedirektoratet og Helfo er det opplyst at det kan ta inntil tre uker fra man har betalt til det utstedes frikort, men at dette forutsetter at behandler/tjenesteyter sender inn opplysninger om pasientens egenandeler senest 14 dager etter konsultasjon.

#### **4 Saksbehandlingskontroll på stikkprøvebasis**

I tillegg til kontroll av saksbehandlingen i saker Finanstilsynet hadde mottatt henvendelser om fra pasienter og fordringshavere, ble det på stikkprøvebasis foretatt kontroll av saker i saksbehandlingssystemet. Basert på gjennomgangen omtales enkelte sakstemaer.

##### **4.1 Gebyr for tilbakeføring av overinnbetaling**

Når skyldner betaler inn mer til inkassoforetaket enn kravets pålydende - eksempelvis ved at avkrevd beløp innbetales to ganger - oppstår det overdekning på saken i saksbehandlingssystemet. En slik overdekning plikter inkassoforetaket å tilbakeføre til skyldner. I forbindelse med dette arbeidet kan inkassoforetaket holde tilbake midler til dekning av direkte og indirekte kostnader, dersom det er skyldner som er skyld i overinnbetalingen. Dersom det er inkassoforetaket som er skyld i overbetalingen - eksempelvis ved at avkrevd og dermed innbetalt beløp er for høyt - er det ikke anledning til å holde tilbake midler som erstatning for arbeidet med tilbakeføring av overinnbetaling.

Finanstilsynets gjennomgang av rutiner tilsier at inkassoforetaket holder tilbake midler i forbindelse med tilbakeføring av overdekning hvor det er skyldner som er skyld i overinnbetalingen. Ifølge rutinen holdes tilbake 75 kroner for overinnbetaling under 125 kroner, og 100 kroner for overinnbetaling på over 125 kroner. Inkassoforetaket ble på grunnlag av rutinebeskrivelsen bedt om å gjøre rede for vurderingene som ligger til grunn for denne.

Inkassoforetaket har opplyst at kostnader som påløper i forbindelse med tilbakeføring av overinnbetaling kan deles inn i tre hovedkategorier;

- personalkostnad som utover personell som håndterer transaksjoner som knytter seg til overinnbetalinger, også omfatter personell som kontrollerer og sikrer prosesser
- kostnader forbundet med selve transaksjonen som omfatter remitteringskostnad, transaksjonskostnad, porto og håndtering av retur av svarbrev
- kostnader forbundet med overvåking, vedlikehold og utvikling av systemer som brukes til håndtering av overinnbetalinger

Når det gjelder differensiering av beløpsstørrelsen som holdes tilbake og som styres av om overinnbetalingen er under eller over 125 kroner, så er årsaken til rutinen opplyst å være at økonomiavdelingen i morselskapet ønsket å unngå å refundere små beløp tilsvarende noen få øre eller kroner. Rutinen innebærer at laveste beløp som tilbakeføres blir på 25 kroner.

Finanstilsynet ser at det påløper ulike kostnader i forbindelse med behandling og tilbakeføring av overinnbetalinger. At disse kostnadene er høyere dersom beløpet som tilbakeføres er på over 125 kroner, kan Finanstilsynet imidlertid ikke se at det er grunnlag for. Finanstilsynet legger til grunn at inkassoforetaket endrer rutinen for å holde tilbake midler til dekning av direkte og indirekte kostnader ved tilbakeføringen, og at beløpsstørrelsen for dette er uavhengig av beløpet som tilbakeføres til skyldner.

#### **4.2 Purregebyr/gjentatte varsler**

Det følger av inkassoforskriften § 1-3 at man i tilknytning til samme pengekrav bare kan kreve gebyrmessig erstatning (purregebyr) for enten to purringer og en etterfølgende betalingsoppfordring, eller for en purring, et etterfølgende inkassovarsel og en etterfølgende betalingsoppfordring. Det er i utgangspunktet bare i de tilfellene hvor det er gått mer enn seks måneder siden avsendelsen av siste varsel at det kan kreves nye gebyrer innenfor reglene i inkassoloven § 17.

Finanstilsynets kontroll i saksbehandlingssystemet avdekket at det ved flere tilfeller tilsynelatende var avkrevd for mange purregebyr i tilknytning til samme sak. Dette gjaldt saker hvor det var gjort delinnbetaling etter utsendt inkassovarsel, men før utsendt betalingsoppfordring, og at det deretter var sendt nytt inkassovarsel (med gebyr) for restbeløpet. Det var altså avkrevd flere purregebyr i forbindelse med flere inkassovarsel i tilknytning til samme pengekrav. Finanstilsynet ser hensiktsmessigheten av å utsette å sende betalingsoppfordring med de ekstra kostnadene dette vil medføre. Det er likevel ikke adgang i regelverket for å kreve gebyr i tilknytning til flere inkassovarsler, selv om gebyrkravet beløpsmessig ligger innenfor grensene for hva man kunne ha avkrevd dersom det var sendt purring og inkassovarsel.

Finanstilsynet legger til grunn at foretaket fremover sender krav om betaling av restbeløp som purring, jf. forskriften § 1-2 første ledd, under henvisning til tidligere inkassovarsel dersom det skal avkreves ytterligere purregebyr for denne påminnelsen. Dersom inkassoforetaket i stedet fortsetter rutinen med å sende ekstra inkassovarsel, jf. annet ledd, må dette gjøres uten å avkreve ekstra gebyr.



## **5 Utkontraktering av bokføring og avstemming av klientmidler**

På grunnlag av avtale om konsulentbistand er enkelte ansatte hos morselskapet gitt leserettigheter til inkassoforetakets klientkontoer for å kunne foreta bokføring og avstemming av klientmidler.

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige rapporten at bokføring og avstemming av klientmidler for annet foretak krever autorisasjon etter regnskapsførerloven. Konsulentavtalen innebærer derfor at morselskapet som utgangspunkt må ha autorisasjon som regnskapsførerselskap. Dersom ansatte som utfører disse oppgavene derimot er ansatt i inkassoforetaget, vil det ikke være behov for autorisasjon som regnskapsførerselskap for morselskapet.

Det fremgår av inkassoforetakets svar at det er foretatt organisatoriske endringer som innebærer at vedkommende som har arbeidsoppgaver som omfatter bokføring og avstemming av klientmidler er ansatt i inkassoforetaget. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

## **6 IT-tilsynet**

IT-tilsynet omfattet en vurdering av hvordan foretaget administrerer, utvikler, drifter, vedlikeholder og sikrer sine IT-systemer og tjenester.

### **6.1 Referanse til IKT-forskriften i avtalen med morselskapet**

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at det ikke er vist til IKT-forskriften i avtalen mellom morselskapet og inkassoforetaget.

Finanstilsynet har fra inkassoforetakets svar notert seg at avtalen skal revideres og at den reviderte avtalen eksplisitt skal referere til IKT-forskriften.

Finanstilsynet forventer at avtalen revideres i løpet av 2021.

### **6.2 IT-strategi**

Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at IT-strategien for morselskapet er lite relevant for IT-virksomheten i inkassoforetaget, og presiserte at det i henhold til krav i IKT-forskriften § 2 skal ha en egen IT-strategi.

Finanstilsynet har fra notert seg at inkassoforetaget i etterkant av tilsynet har utarbeidet IT-strategi for IT-virksomheten.

### **6.3 Systemintegrasjon**

Finanstilsynet kommenterte i foreløpig rapport inkassoforetakets utfordringer knyttet til å ha to separate systemer for fakturering og inkasso, både på driftssiden og ved overføring av transaksjoner mellom systemene. På flere måter øker dette risikoen for feil ved overføring av data mellom systemene.

Finanstilsynet ba i foreløpig rapport inkassoforetaget redegjøre for tiltak iverksatt for å sikre at fordringshavere og skyldnere ivaretas korrekt.



Finanstilsynet ber om redegjørelse for status på prosjektet innen 1. september 2021.

#### **6.4. Etterlevelse av IKT-forskriften § 3 ("risikoenalyse")**

Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at selv om inkassoforetaket adresserer IT-risikoer i risikoanalysen som er utarbeidet for å imøtekomme kravet til risikostyring i forskrift om risikostyring og internkontroll, må det etableres en egen risikoanalyse for IT-virksomheten i henhold til IKT-forskriften § 3. Dette kan være et eget dokument eller det kan inngå i risikoanalysen som gjennomføres i henhold til forskrift om risikostyring og internkontroll, men da med tydelig referanse til IKT-forskriften.

Finanstilsynet har fra inkassoforetakets svar notert seg at det i risikoanalysen som gjennomføres i henhold til forskrift om risikostyring og internkontroll, heretter vil refereres direkte til IKT-forskriften § 3 i gjennomgangen av IT-risikoene.

#### **6.5 Policy- og rutiner for sikker IT-systemutvikling, -drift og -overvåking**

Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at inkassoforetaket har grundige dokumenterte rutiner for å sikre at personvernet ivaretas, men syntes å mangle policyer og rutiner for sikker IT-systemutvikling, -drift og -overvåking.

Fra foretakets svar har Finanstilsynet merket seg at dette har vært dokumentert på ulike steder, men at det nå er samlet i en egen operasjonell IT-sikkerhetspolicy, som er vedlagt foretakets svar. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

#### **6.6 Tilgangsstyring**

Finanstilsynet stilte i foreløpig rapport spørsmål om inkassoforetakets rutiner for kontroll av tilganger var godt nok etablerte til å sikre regelmessige kontroller. Finanstilsynet pekte på at det skal være en av internkontrollens faste oppgaver å sikre regelmessig gjennomgang av tilgangene.

Fra inkassoforetakets svar har Finanstilsynet notert seg at kontroll av tilganger nå er satt opp som kvartalsvise aktiviteter, og at internkontrollen følger opp at dette blir utført. Finanstilsynet har merket seg at gjennomgang for Q3 2020 ble utført i september og for Q4 2020 ferdigstilt primo januar 2021.

Finanstilsynet etterspurte på tilsynet oversikt over rolleinndelingen av de ansatte i inkassoforetaket, med hvilke systemtilganger de ulike rollene skal ha. Tilgangen til de enkelte systemene var rollebaserte, men foretaket manglet egne rolle-definisjoner med samlet dokumentasjon av hvilke systemautorisasjoner i hvilke systemer de ulike rollene de ansatte i foretaket skal ha. Etter Finanstilsynets vurdering kan en slik oversikt forenkle både tildelingen av tilganger og kontrollen av tilganger. Finanstilsynet ba om inkassoforetakets tilbakemelding på dette i foreløpig rapport.

Finanstilsynet pekte også på at hvilke tilganger de ulike rollene i foretaket skal ha, bør underlegges regelmessig evaluering for å sikre at saksbehandlere så vel som IT-ansatte og ansatte hos leverandører, som utfører oppgaver for inkassoforetaket, til enhver tid har tilganger tilpasset tjenstlig behov.

Finanstilsynet har fra inkassoforetakets svar merket seg at det er etablert en oversikt over roller for de ansatte i foretaket med hvilke systemautorisasjoner i hvilke systemer de ulike rollene skal ha, og at rolleoversikten skal evalueres årlig.

### **6.7 Etterlevelse av IKT-forskriften § 12 ("utkontraktering") - oppfølging av leverandører**

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at inkassoforetaket manglet rutiner for oppfølging av leverandørene. Slike rutiner skal beskrive møteplasser, frekvens på møter med de ulike leverandørene, avtalt rapportering fra leverandørene og krav til agenda på og referat fra oppfølgingsmøter. Når rutiner med konkrete krav til oppfølging av leverandørene mangler, mangler også muligheten til å følge opp at leverandørene leverer i henhold til avtalte krav.

Fra inkassoforetakets svar har Finanstilsynet merket seg policy og rutiner for oppfølging av leverandørene, herunder underleverandørene, som er utarbeidet i etterkant av tilsynet, og at internkontrollen er utvidet med en månedlig aktivitet for leverandør oppfølging.

Finanstilsynet tar dette til etterretning.

### **6.8 Rapportering av IKT-hendelser**

Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at inkassoselskap fra 17. desember 2015 omfattes av krav i IKT-forskriften § 9 tredje ledd om rapportering av hendelser til Finanstilsynet og etterspurte inkassoforetakets vurdering av tidligere hendelser målt mot kravet til rapportering.

Finanstilsynet har fra inkassoforetakets svar merket seg at det har justert sin forståelse, slik at det nå legges til grunn en lavere terskel for når det skal rapporteres i henhold til IKT-forskriften § 9.

Inkassoforetaket viser i denne sammenheng også til krav til hendelsesrapportering som ble beskrevet i likelydende brev fra Finanstilsynet til inkassoforetakene 15.12.2020. Finanstilsynet har merket seg at inkassoforetaket har oppdatert rutinene for rapportering i henhold til § 9 i IKT forskriften, og at det i tvilstilfeller vil rådføre seg med Finanstilsynet.

Finanstilsynet tar dette til etterretning.

### **6.9 Etterlevelse av IKT-forskriften § 11 ("driftsavbrudd og kriseberedskap")**

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at det ikke syntes å ha blitt gjennomført beredskapstester knyttet til avbrudd i systemløsningene for inkassoforetaket.

Fra inkassoforetakets svar og vedlagte dokumentasjon har Finanstilsynet merket seg resultatet av beredskapstest gjennomført i 2020 og etableringen av en 3-års plan for beredskaps- og sikkerhetsaktiviteter.

Finanstilsynet understreker IKT-forskriftens krav til at det minst årlig skal gjennomføres opplæring, øvelse og testing av at kriseløsningen virker som forutsatt.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv  
seksjonssjef

Stein Tore Næprud  
senior tilsynsrådgiver

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

Kopi til:  
PricewaterhouseCoopers AS