



Gothia AS  
Postboks 331 Sentrum  
0101 OSLO

VÅRREFERANSE  
18/224

DERES REFERANSE

DATO  
25.06.2018

## Merknader - endelig rapport

Det vises til stedlig tilsyn gjennomført 5. til 8. februar 2018, Finanstilsynets foreløpige rapport av 30. april 2018, Deres tilsvarende av 28. mai 2018, samt øvrig korrespondanse i sakens anledning.

Gothia har hatt fremmedinkassobevilling siden 2003. Faktisk leder er Kristin Moe Fjær, daglig leder er Karl Otto Aam, og styrets leder er Jan Joakim Altersen.

Forrige tilsyn hos foretaket ble gjennomført i 2012. Det ble da funnet feil knyttet til varsling og sammenslåing av krav grunnet systemtekniske forhold og til renteberegning, samt at det ble gitt enkelte bemerkninger til foretakets klientmiddelbehandling.

Under dette tilsynet ble det fokusert på foretakets etterlevelse av risikostyringsforskriften. Som ledd i dette ble foretakets generelle saksbehandlingsrutiner for inndrivelsesprosessen gjennomgått, og saksbehandlingen i enkeltsaker ble kontrollert på stikkprøvebasis. Videre ble inkassators rutiner for behandling av klientmidler kontrollert.

Finanstilsynets kontroll viste at det var gjort feil på kravet til sammenslåing i et fåtall saker tilhørende én og samme portefølje. Årsaken til dette var en programmeringsfeil i saksbehandlingssystemet. Innbetalt salær er tilbakebetalt, og feilen er rettet opp i.

Foretaket har videre hatt 112 saker registrert med overdekning, hvor det ikke er foretatt tilbakeføring. Overdekningen skyldes at melding om kreditnota er sendt inkassator etter at inkassosak er iverksatt og innbetalt. Foretaket har opplyst at det skal etableres nye rutiner når det gjelder melding om kreditnota, for å hindre tilsvarende avvik. Salæret i de aktuelle sakene er tilbakeført til skyldner.

For øvrig har foretaket som rutine å plassere overbetalinger på andre saker der skyldner har utestående krav til samme oppdragsgiver. Rutinen er opprettet for å kunne avslutte saker, og for at skyldner skal unngå økte omkostninger. Foretaket har imidlertid opplyst om at det ikke alltid innhentes samtykke fra skyldner til en slik overføring. Finanstilsynet påpeker at en slik overføring uten innhenting av samtykke (frivillig motregning), kun er tillatt der vilkårene for tvungen motregning foreligger, selv om overføringen kan være til gunst for skyldner.

Det ble også funnet enkelte saker hvor det var sendt inkassovarsel før fakturaens forfall. Slik vi forstår foretaket, skyldes feilen både systeminnstillinger og manuelle saksbehandlingsfeil. Foretaket

har redegjort for hvordan disse sakene nå er rettet, og at salær er tilbakeført, og hvilke tiltak som er iverksatt for å avverge at denne feilen forekommer i fremtiden. Videre er det påført tungt salær for tidlig (før dag 43 etter utsendt betalingsoppfordring) i 261 saker i perioden 1. januar 2016 til 1. januar 2018. De aktuelle sakene er rettet og salær er tilbakeført, og det gjøres nå undersøkelser i logikken i systemvalidasjonen for å avdekke hvorfor disse sakene ikke er fanget opp av etablerte internkontrollrutiner.

Foretaket har også hatt enkelte feil knyttet til renteberegning, herunder at rente ble beregnet av standardkompensasjonen. Dette er nå rettet og det er etablert nye kontrolltiltak i internkontrollen.

Når det gjelder klientmiddelbehandlingen, hadde foretaket rutine for å foreta månedlig avstemming mellom beløpsstørrelser og avstemningspunkter i henhold til retningslinjene for dette. Det ble påpekt at for en spesifikk hovedbokskonto omfattet ikke avstemmingsmaterialet den underliggende dokumentasjon av bokførte midler på klientkonto. Slik dokumentasjon vil være et utdrag av foretakets balanseoppstilling for den aktuelle hovedbokskontoen ved utgangen av den enkelte måned.

Det ble påpekt at midler fra NAV som knytter seg til refusjon av sykepenger for ansatte hos inkassator, og som innbetales på inkassators driftskonto, må holdes adskilt fra avstemmingsmaterialet som knytter seg til klientmidler. Gothia AS bekrefter at det vil bli utarbeidet rutiner for å legge til rette for dette.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv  
seksjonssjef

Oda Stensrud  
rådgiver

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