



Lowell Norge AS
Postboks 6354 Etterstad
0604 OSLO

VÅR REFERANSE
21/483

DERES REFERANSE

DATO
01.10.2021

Tilsynsrapport

1 Innledning

Lowell Norge AS (tidligere Intrum Justitia AS) har siden 12. desember 2002 hatt bevilling til å inndrive forfalte pengekrav for andre. Foretaket eies av Lowell AS (tidligere Fair Pay Please AS), og er del av Lowell Group-konsernet.

Lowell Norge AS har kunder i bransjer som eksempelvis bank/finans, helse/trening, offentlig sektor og energi. Utover reskontrotjeneste og avholdelse av kurs/seminarer, tilbyr foretaket tjenester gjennom hele innfordringsprosessen i form av utsendelse av faktura, purring og inkassovarsel, utenrettslige og rettslige inndrivningstiltak, overvåkning- og utenlandsinkasso.

Tilsynet ble innledet den 2. februar 2021 med et digitalt møte hvor hovedfokus var foretakets presentasjon av hovedtrekkene ved internkontrollsystemet og gjennomføringen av internkontrollen, i tillegg til foretakets organisering og del av konsernet.

Finanstilsynets gjennomgang har omfattet generelle rutiner for inndrivelsesprosessen, rutiner for avstemming av klientmidler i forhold til klientansvar, samt etterlevelsen av risikostyringsforskriften og inkassoloven § 6. Finanstilsynet har videre gjennomgått og vurdert svar på spørsmål om hvordan foretaket administrerer, utvikler, drifter, vedlikeholder og sikrer sine IT-systemer. Inkassators konkrete saksbehandling er på stikkprøvebasis kontrollert via fjerntilgang til saksbehandlingssystemet.

2 Saksbehandlingskontroll

2.1 Inndrivelse av krav overfor mindreårige

En mindreårig kan ikke selv foreta rettslige handlinger eller råde over sine midler, med mindre noe annet er særlig bestemt, jf. vergemålsloven § 9. Dette innebærer at den mindreårige som hovedregel ikke kan pådra seg gjeld, og heller ikke binde seg til en fremtidig betalingsforpliktelse. Dersom en disposisjon ikke blir gjort bindende for den mindreårige, skal partene tilbakelevere det mottatte. Dersom dette ikke går (eksempelvis der det er gjennomført legeundersøkelse), skal verdien erstattes, jf. vergemålsloven § 15. I disse tilfellene plikter ikke den mindreårige å erstatte det han eller hun har mottatt utover det som har kommet vedkommende "til nytte".

Etter inkassoloven § 17 plikter skyldneren å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Ettersom dette erstatningskravet ikke er noe som kommer vedkommende "til nytte", jf. vergemålsloven § 15, er det ikke adgang å avkreve en mindreårig skyldner for utenrettslige inndrivingskostnader, heller ikke gebyrmessig erstatning i medhold av inkassoforskriften § 1-2 (purregebyr).

Finanstilsynets saksbehandlingskontroll avdekket et par saker hvor mindreårige var blitt avkrevd purregebyr. Inkassator har opplyst at foretaket selv hadde avdekket dette avviket. Årsaken var at en systemteknisk kontroll av skyldners alder i en kort periode ikke fungerte som tilsiktet, og først ble gjennomført etter at første kravbrev var blitt sendt. Etter at inkassator hadde avdekket avviket, ble det identifisert i overkant av 100 saker, hvor mindreårige feilaktig var blitt avkrevd purregebyr. I forbindelse med opprettingen, som blant annet omfattet å tilbakeføre innbetalt purregebyr, ble det ifølge inkassator fokusert på å rette opp i saker som var aktive. Dette medførte at det ikke ble foretatt oppretting i saker som var avsluttet, og dette omfattet blant annet de to sakene som ble identifisert av Finanstilsynet.

Når det avdekkes avvik hvor skyldner er avkrevd omkostninger på feilaktig grunnlag, forventer Finanstilsynet at inkassator foretar kartlegging av avvikets omfang, og foretar tilbakebetaling til berørte skyldnere, uavhengig av om det er tale om avsluttede eller aktive saker. Finanstilsynet konstaterer og tar til etterretning at inkassator i etterkant av tilsynet har foretatt en kartlegging av avsluttede saker som var omfattet av saksbehandlingsfeilen, og at det er tilbakeført purregebyr til skyldnere som var mindreårige, i ytterligere 14 saker.

2.2 Fastsettelse av nivå på andel av innsigelser som anses som uforholdsmessig

I Finanstilsynets rundskriv 20/2016 *Inkassators undersøkelsesplikt ved utenrettslig inndrivelse* fremgår det blant annet at uforholdsmessig mange innsigelser på krav fra en eller flere oppdragsgivere kan være grunnlag for nærmere undersøkelser av kravets rettmessighet, jf. inkassoloven § 10 første ledd. På denne bakgrunn ble det bedt om en oversikt for en 12 måneders periode, som viste hvilke 20 oppdragsgivere det var mottatt høyest andel innsigelser på, sett opp mot det totale antall krav fra respektive oppdragsgivere. På bakgrunn av innsigelsesandelene for oppdragsgiverne med et visst omfang av saker, fant Finanstilsynet ikke behov for ytterligere oppfølging.

Selv om det ikke fremgår direkte av nevnte rundskriv, mener Finanstilsynet at inkassator som ledd i forsvarlig risikostyring- og internkontroll, normalt bør fastsatte et nivå på andel av innsigelser som anses som uforholdsmessig. Slike nivåer vil blant annet være avhengig av type krav og avtalegrunnlag det er tale om. Eventuelle overskridelser av de fastsatte nivåene vil imidlertid ikke alene utløse noen plikt for inkassator til å følge opp oppdragsgiver. Andre momenter kan også inngå i en slik vurdering, blant annet om oppdragsgiveren er ny eller har hatt vesentlige endringer i driften.

Inkassator har opplyst at dette følges opp ved at det utarbeides et system for en mer styrt handlingsplan overfor kreditorer som bryter nivåer som inkassator anser som uforholdsmessig. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

3 Avstemming av klientmidler i forhold til klientansvar

Ved Finanstilsynets gjennomgang av avstemmingsmaterialet for november 2020, ble det stilt spørsmål om hvem som hadde utført avstemmingen. Inkassator opplyste at initialene var tilhørende en tidligere ansatt, og det fremgikk ikke at materialet var kontrollert av faktisk leder.

Finanstilsynet viser til at faktisk leder for behandling og avstemming av klientmidler, uavhengig av hvem som utarbeider avstemmingsmaterialet, skal gjennomgå og godkjenne avstemmingen den enkelte måned, jf. Finanstilsynets rundskriv 9/2012 *Retningslinjer for faktisk leiar i inkassoføretak*.

Inkassator har opplyst at et eget felt for dato for kontroll og signatur fra faktisk leder er innarbeidet i avstemmingsdokumentet. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

4 IT-tilsynet

I egnevalueringsskjemaet for IT-virksomheten (forenklet versjon basert på COBIT 12 prosesser) skal foretaket opplyse om hvordan det administrerer, utvikler, drifter, vedlikeholder og sikrer sine IT-systemer.

Basert på Finanstilsynet gjennomgang av dette, ble foretaket bedt om en særskilt redegjørelse for kriseløsninger og test av disse med tanke på kravene i IKT-forskriften § 11 om driftsavbrudd og kriseberedskap. Inkassator har gitt redegjørelse for plan og dokumentasjon for katastrofe-gjenoppretting, som ble behandlet i styremøte i mars 2021. Finanstilsynet tar redegjørelsen til etterretning.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Stein Tore Næprud
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.

Kopi til:
KPMG AS