



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Rundskriv

Telefonisk inkassoverksemnd

RUNDSKRIV:

5/2022

DATO:

15.12.2022

RUNDSKRIVET GJELD FOR:

Inkassoføretak

FINANSTILSYNET

Postboks 1187 Sentrum

0107 Oslo

1 Innleiing

Dette rundskrivet beskriv kva Finanstilsynet legg til grunn som god inkassoskikk ved telefonisk oppfølging av skyldnar som ledd i inndringa av forfalne krav. Rundskrivet er utarbeidd på bakgrunn av eit tematilsyn Finanstilsynet gjennomførte med den telefoniske inkassoverksemda til inkassoføretaka. Sjå tilsynsrapporten «Telefonisk inkassovirksomhet», dagsett 15.12.2022, som belyser vurderingane til Finanstilsynet.

2 Generelt

All inkassoverksemd skal skje i samsvar med god inkassoskikk, det vil seie at skyldnaren ikkje skal bli utsett for urimeleg påtrykk, skade eller ulempe. Dette betyr mellom anna at skyldnaren ikkje skal bli gitt feilaktig eller misvisande informasjon i telefonsamtalane, at vedkommande ikkje skal bli kontakta for ofte, og at inkassoføretaket må respektere privatlivets fred ved å unngå telefonkontakt til skyldnaren på ugunstige tidspunkt.

Inkassoføretaka er underlagde taushetsplikt, jf. inkassolova § 28. Dette inneber at inkassoføretaket må ha rutinar for å forsikre seg om at telefonnumra til skyldnaren er riktige, og ikke eksempelvis tilhøyrer nokon andre på arbeidsplassen til skyldnaren eller i familien til skyldnaren. Inkassoføretaket kan heller ikkje gi ut informasjon om skyldnaren og inkassosaka per SMS dersom føretaket ikkje er sikker på at det er skyldnaren sjølv som mottek meldinga. Teieplikta er òg til hinder for at inkassoføretaket gir oppdragsgivaren høve til å høyre på samtalane mellom inkassoføretaket og skyldnaren i sanntid, eller gir dei tilgang til eventuelle opptak av telefonsamtalane.

3 Tidspunkt

Skyldnarar kan berre bli kontakta ved telefonisk oppkalling (oppringing og SMS) på kvardagar mellom kl. 08.00 og 21.00, og på laurdagar mellom kl. 09.00 og 15.00. Det er ikkje høve til å kontakte skyldnarar på søndagar og på andre helligdagar. Dersom skyldnaren blir kontakta utover desse tidspunkta, blir det sett på som brot på god inkassoskikk.

4 Hyppigheit og tidsperiode (grenser for antal ringeforsøk)

En skyldnar skal ikkje bli kontakta per telefon så ofte at det blir opplevd som eit urimeleg påtrykk. Det er det totale påtrykket som skal vurderast, det vil seie all kontakt og kontaktforsøk frå inkassoføretaket til skyldnaren samla sett. Dette omfattar post, e-post, oppringing, SMS o.a. Dersom føretaket til dømes har rutinar for hyppige utsendingar av kravbrev per post og e-post, vil dette kunne tilseie mindre pågang per telefon og SMS.

Når det gjeld gjentekne oppringingsforsøk til forbrukarskyldnarar¹ bør dette – for å unngå brot på god inkassoskikk – ikkje skje oftare enn

- 1 gong per dag
- 5 gongar per veke
- 15 gongar per månad

Dette gjeld uavhengig av kor mange inkassosaker skyldnaren har til inndriving i det enkelte inkassoføretaket. Føretaka må ha ringelister for å halde oversikt over antal oppringingar på skyldnarnivå, og ikkje på saksnivå. Dersom ei telefonisk oppkalling skjer på bakgrunn av eit ønske frå, eller avtale med skyldnaren, blir ikkje oppringingar rekna inn i dei fastsette grensene.

Over kor lang periode skyldnaren samla sett kan bli ringt til, må vere basert på kva som er føremålstenleg og nødvendig for å nå skyldnaren.

SMS er skriftleg kontakt med skyldnaren, og utsending av SMS blir ikkje sett på som telefoniske kontaktforsøk som må ligge innanfor dei nemnde grensene. Det kan vere gode grunnar for å sende SMS knytte til den enkelte saka – til dømes for å gi betalingsinformasjon, oversikt over krav eller liknande. Det er ikkje høve til å sende fleire likelydande SMS-ar med generell informasjon til skyldnarar med fleire krav.

Dersom skyldnaren har informert inkassoføretaket om at vedkommande ikkje ønsker telefoniske oppkallingar, skal inkassoføretaket så langt det er mogleg respektere dette.²

Dersom inkassoføretaket har nådd grensa for antal ringeforsøk til ein skyldnar i ein gitt periode, men det oppstår ein situasjon der det er nødvendig å ta kontakt, kan inkassoføretaket likevel ringe skyldnaren. Eksempel på slike tilfelle er at nettselskapet skal stenge anlegget til skyldnaren på grunn av misleghald,³ førtidig forfall på lån eller at inkassosaka nærmar seg stadiet for rettsleg inndriving, og dette vil føre til ytterlegare kostnader som framleis kan bli unngått. I vurderinga av kva som er nødvendig i denne samanhengen, skal føretaket spesielt ta omsyn til kor viktig det er for skyldnaren å få rask informasjon om situasjonen.

5 Risikostyring og internkontroll

Inkassoføretaka er omfatta av forskrift om risikostyring og internkontroll. Dette inneber mellom anna at inkassoføretaket må identifisere og vurdere risikoane ved telefonisk inkassoverksemnd. Sentrale risikoar vil kunne vere

- feil mottakar av samtale/SMS
- å ringe/send SMS på eit uakseptabelt tidspunkt eller for hyppig
- at skyldnaren blir gitt feil opplysningar i samtale eller SMS om kravet, eller rettsleg konsekvens av å ikkje betale

¹ Skyldnararar som har pådrege seg forpliktingar i eigenskap av å vere forbrukarar.

² Sjå for eksempel Finansklagenemnda sitt vedtak 2020-860.

³ Energi Norge sin standardavtale for nettleige og vilkår for tilknytning § 7-2

- at skyldnaren blir kontakta telefonisk når vedkommande har reservert seg mot slike oppkallingar

Dersom inkassoføretaket nyttar automatiske oppringingar (bruk av ringerobotar/dialar), skal desse systema vere innstilte slik at føretaket ikkje bryt grensene for antal ringeforsøk og tidspunkt. Automatiske oppringingar må innrettast slik at inkassoføretaket alltid har kapasitet til å følge opp når skyldnaren svarer. Inkassoføretaket må fortløpande vurdere antalet utgåande telefonar i relasjon til antalet tilgjengelege saksbehandlarar.

Inkassoføretaket må òg ha system for å registrere reservasjonar mot telefoniske oppringingar og sjå til at skyldnarar som har reservert seg, ikkje blir førde opp på lister for automatisk eller manuell ringing.

Føretaket må òg vurdere andre typar risikoar. Mellom anna kan det vere aktuelt med systemrisikoar, at dei som gjennomfører samtalane har tilstrekkeleg kompetanse m.m. Dei ulike risikoane vil vere forbundne med storleiken på føretaket, antalet saksbehandlarar, bruk av automatiske eller manuelle oppringingar o.l.

Risikovurderingar, internkontroll og saksbehandlingsrutinar må spegle storleiken på desse risikoane, og dei vil derfor vere forskjellige i dei ulike føretaka. Føretaket må kunne dokumentere vurderingane.

