



FAIR COLLECTION AS
Postboks 45 Torshov
0412 OSLO

VÅR REFERANSE
22/5444

DERES REFERANSE

DATO
16.12.2022

Tilsynsrapport

1. Innledning

Fair Collection AS ("foretaket") har hatt bevilling til å drive fremmedinkassovirksomhet siden 5. september 2018. Foretaket eies 100 % av Fair Group AS, og tilbyr inkassotjenester på det norske markedet.

Finanstilsynet har gjennomført tilsyn i foretaket. Sentralt for undersøkelsene var foretakets interne rutiner knyttet til risikostyring og internkontroll, saksbehandlingen samt kontroll med klientmidlene. I tillegg ble det gjennomført tilsyn med foretakets IT-virksomhet. Det stedlige tilsynet ble innledet med at foretaket ga en presentasjon av organiseringen av inkassovirksomheten. Det ble deretter foretatt en gjennomgang av saksbehandlingssystemet og rutiner for inndrivelsesprosessen, internkontrollsystem og gjennomføringen av internkontrollen.

Det vises til foretakets innsendelser av dokumentasjon og stedlig tilsyn i foretakets lokaler 1. og 2. september 2022. Videre vises det til Finanstilsynets foreløpige rapport av 24. oktober 2022 og foretakets kommentarer til denne i brev av 15. november 2022, samt øvrig korrespondanse i saken.

2. Tilsynet med inkassovirksomheten

I forkant av tilsynet ble foretaket bedt om å oversende dokumentasjon for inkassosaksbehandlingen, herunder saksuttrekk for samtlige saker mottatt i perioden 1. februar 2021 til 1. februar 2022, og saksbehandlingsrutiner. I forbindelse med foretakets risikostyring og internkontroll ble det bedt om fremleggelse av avviksrapporter for vesentlige avvik og styreprotokoller for 2020-2022, styrets prinsipper for risikovurdering og internkontroll, den faktiske risikovurderingen, strategiplan, interkontrollrapporter og kontrollrutiner. Finanstilsynet hadde ingen bemerkninger til dette.

I tillegg ble det bedt om nærmere dokumentasjon for klientmiddelbehandlingen, oversikt over utkontrakteringsavtaler og revisors årlige bekreftelse for 2019 til 2022. Finanstilsynet gjennomgikk denne dokumentasjonen før tilsynsmøtet. Foretaket ble også bedt om å oversende komplette, månedlige klientmiddelavstemminger for en nærmere angitt periode. Finanstilsynet hadde ingen bemerkninger til dette.

Under tilsynsmøtet foretok Finanstilsynet stikkprøvekontroller i foretakets saksbehandlingssystem, og gjennomførte samtaler med faktisk leder om forståelsen av enkeltforhold.

I etterkant av tilsynsmøtet sendte Finanstilsynet brev av 7. september 2022 med anmodning om nærmere redegjørelse for et enkeltforhold. Dette gjaldt en inkassosak hvor en avsluttet sak ble gjenåpnet, og skyldner mottok melding om gjenåpning, brev med krav om betaling av utestående og foretaket sendte forliksklage samme dag. Foretaket har redegjort for at saksbehandler ved gjenåpning av sak manuelt benyttet feil aktivitet i systemet. Avviket er tatt opp med alle saksbehandlere for å avverge tilsvarende feil. Det er også lagt opp til ny rutine med ny informasjon til skyldner ved gjenåpning av sak. Finanstilsynet tar dette til etterretning.

Det ble også stilt spørsmål i nevnte brev om MVA-avregningen tilhørende bompengereportefølge, hvor skyldner avkreves MVA av inkassosalæret. Foretaket har redegjort tilfredsstillende for sine vurderinger når det gjelder MVA-avregningen, og etter Finanstilsynets syn sammenfaller denne vurderingen med opplysninger Finanstilsynet har innhentet av skatteetaten.

3. Tilsynet med IT-virksomheten

Autentisering til kundeportalen

IKT-forskriften § 5 stiller krav til at foretaket skal ha prosedyrer for å sikre beskyttelse av utstyr, systemer og informasjon av betydning for foretakets virksomhet, mot skader, misbruk, uautorisert adgang og endring, samt hærverk.

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at for å logge inn i kundeportalen, er det tilstrekkelig med e-postadresse og passord. Det er ikke krav til to-faktor-autentisering. I kundeportalen får kreditor tilgang til data om alle sine skyldnere, herunder konfidensiell person- og betalingsinformasjon. For å sikre tilstrekkelig beskyttelse av dataene i portaler med denne typen informasjon, vurderer Finanstilsynet at innlogging med to-faktor-autentisering er beste praksis.

Finanstilsynet tar til etterretning at foretaket vil implementere to-faktor-autentisering i kundeportalen, og planlegger implementering av dette innen utgangen av 2022.

Utkontraktering

Meldepliktforskriften § 1 stiller krav til at foretak som nevnt i finanstilsynsloven § 1 skal ha en oversikt over alle avtaler om utkontraktering av virksomhet. Oversikten skal ifølge meldepliktforskriften § 1, annet ledd, inneholde opplysninger som nevnt i § 4, første ledd. Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at en utkontrakteringsoversikt ikke var utarbeidet.

Finanstilsynet tar til etterretning at foretaket nå har utarbeidet en slik oversikt.

Foretaket har ansvaret for at IT-virksomheten oppfyller kravene i IKT-forskriften. Dette gjelder også der hele eller deler av IT-virksomheten er utkontraktet, jf. IKT-forskriften § 12, første ledd. Videre skal foretaket ha retningslinjer som sikrer at utkontraktet IT-virksomhet oppfyller kravene i forskriftens § 12, jf. IKT-forskriften § 2, annet ledd.

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at retningslinjene for utkontraktering bar preg av å være overordnede og at IKT-forskriften § 12 i liten grad var ivaretatt.

Foretaket har tatt Finanstilsynets kommentarer til etterretning og utarbeidet retningslinjer for utkontraktering som sikrer at IKT-forskriftens krav er ivaretatt. I retningslinjene er det også inntatt vurderingskriterier bestemmende for foretakets interne behandling av avtalene. Kostnad, hvorvidt avtalen er kritisk eller viktig og risiko, er eksempler på vurderingskriterier som nå fremgår av retningslinjen.

Utgangspunktet er at utkontrakteringsavtaler vedrørende IT-virksomhet og endringer av disse skal behandles av styret, jf. IKT-forskriften § 2, fjerde ledd. Finanstilsynet legger til grunn at behandlingen av avtaler som ikke er vurdert til å være kritiske/viktige, kan delegeres til administrasjonen i foretaket i den grad alminnelig selskapsrett åpner for det, se Finanstilsynets rundskriv 7/2021 (RFT-2021-7), kapittel 8.1.

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at flere momenter enn avtalens kostnad er relevante for å vurdere om en avtale er kritisk eller viktig for foretaket. Videre påpekte Finanstilsynet viktigheten av en tydelig fullmakt ved delegering av myndighet til å inngå utkontrakteringer, samt at det foreligger prosedyrer for rapportering til styret ved bruk.

Finanstilsynet tar til etterretning at foretaket har utarbeidet en fullmakt til administrasjonen, hvor det skal fremgå hva fullmakten gjelder samt rapporteringshyppighet.

Etter IKT-forskriften § 12 har foretaket et ansvar for å oppfylle alle krav som stilles etter forskriften, som omfatter kvalitetsmål, retningslinjer for håndtering av autorisasjoner, prosedyrer for anskaffelse, utvikling, videreutvikling og testing av IT-systemer, prosedyrer for rettidig samt korrektbehandling og oppbevaring av data, driftsløsninger, prosedyrer for drift av IT-systemene, bestemmelser om test av drift, prosedyrer for avviks- og endringshåndtering, kriseplan samt prosedyrer for testing av denne og Finanstilsynets innsynsrett. Der hele eller deler av IKT-virksomheten er utkontraktert, skal foretaket påse at den skriftlige utkontrakteringsavtalen sikrer at dette ansvaret ivaretas.

For Finanstilsynet fremsto det som uklart hvordan de nevnte kravene var ivaretatt i foretakets avtaler med IT-leverandørene.

Foretaket har redegjort for at det er etablert rutiner for å påse at kravene i IKT-forskriften ivaretas, også for den utkontrakterte delen av virksomheten, men at dette ikke er tilstrekkelig regulert i avtalene med IT-leverandørene. Finanstilsynet tar til etterretning at foretaket er i dialog med leverandørene for å utarbeide tilleggsavtaler der ansvaret etter IKT-forskriften konkretiseres.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Olav Johannessen
seksjonssjef