



Norsk Innfordring AS
C/o Regnskapsfokus AS
Skonnertvegen 8
7053 RANHEIM

VÅR REFERANSE
16/12445

DERES REFERANSE

DATO
18.05.2017

Merknader - endelig rapport

Det vises til stedlig tilsyn i foretaket 11. januar 2017, Finanstilsynets foreløpige rapport av 4. april 2017, foretakets tilsvarende i brev av 25. april 2017 samt øvrig korrespondanse i forbindelse med tilsynet, herunder e-post av 13. mars 2017 fra styreleder hvor det ble orientert om styrebeslutning om å avvikle inkassovirksomheten.

1. Innledning

Norsk Innfordring AS (org.nr. 911 630 729), tidligere Inkassofokus AS og TT Inkasso AS, ble gitt fremmedinkassobevilling den 2. februar 2014. Norsk Innfordring AS hadde på tidspunktet for tilsynet to ansatte.

Ved brev av 27. oktober 2016 innledet Finanstilsynet korrespondanse med Norsk Innfordring AS. Bakgrunnen for dette var omtale av virksomheten i Nummeropplysninga AS ved innslag på TV2 og artikler på TV2.no, herunder at krav fra Nummeropplysninga AS hadde vært til inndrivelse i daværende TT Inkasso AS. Opplysninger fra denne korrespondansen har inngått som en del av grunnlaget for det stedlige tilsynet. Videre hadde Finanstilsynet blitt kjent med at oppdragsgiveren Easy Connect AS hadde krav til inndrivelse via Norsk Innfordring AS, og at disse kravene var bestridt av et visst omfang skyldnere.

Under det stedlige tilsynet ble blant annet foretakets generelle saksbehandlingsrutiner, rutiner for behandling av klientmidler, og foretakets etterlevelse av risikostyringsforskriften, gjennomgått.

2. Inkassators plikt til å undersøke kravets rettmessighet

Som nevnt, hadde det vært en del omtale i media av foretakets oppdragsgiver Nummeropplysninga AS, og om inkassators inndrivelse av kravene tilhørende denne oppdragsgiveren. I tillegg har det forekommet omtale om krav tilhørende Easy Connect AS. I hovedsak ble det via media fremsatt påstander fra skyldnere om at kravene som var til inndrivelse ikke var rettmessige.

Det fremgår av inkassoloven § 10 første ledd siste punktum at "*Forhold som gir grunn til tvil om kravet er rettmessig, skal være vurdert før en betalingsoppfordring sendes*". Finanstilsynet har gitt undersøkelsesplikten et nærmere innhold i rundskriv 20/2016. Som det følger av rundskrivet skal inkassator være oppmerksom på hvorvidt krav fra en enkelt oppdragsgiver genererer uforholdsmessig mange innsigelser. Inkassator må derfor som del av en forsvarlig internkontroll ha oversikt over antall klager/innsigelser og hvordan disse fordeler seg på de ulike oppdragsgiverne. Selv om rundskrivet ble publisert etter at inkassator hadde avsluttet oppdragene med de nevnte oppdragsgiverne, er det slik at rundskrivet gir uttrykk for gjeldende rettstilstand for innsigelseshåndtering også slik denne skulle oppfattes før publiseringen av rundskrivet.

Om Norsk Innfordring AS hadde plikt til å vurdere det enkelte kravs rettmessighet før utsendelse av betalingsoppfordring i saker tilhørende Nummeropplysninga AS og Easy Connect AS, beror både på "*forhold*" knyttet til selve kravet, og hvor omfattende kjennskap inkassator hadde om oppdragsgiveren.

På grunnlag av innsendte opplysninger i forkant av tilsynet, legger Finanstilsynet til grunn at det ble fremsatt innsigelser mot krav fra Nummeropplysninga AS som representerte en innsigelsesandel på 34 prosent målt mot total portefølje til inndrivelse fra oppdragsgiveren. Dette er etter Finanstilsynets vurdering en unormalt høy innsigelsesandel. Når det gjelder inkassators oversendte opplysninger om krav som hadde vært til inndrivelse på vegne av Easy Connect AS, hadde ikke inkassator oversikt over av mottatte innsigelser. Finanstilsynets gjennomgang viste at en andel på 35,9 prosent av kravene var blitt kreditert. Finanstilsynet legger til grunn at dette skyldes at det er fremsatt innsigelser mot en rekke krav, og at inkassator som følge av dette har avsluttet inndrivningen.

Kravstypen det er tale om - telefonsalg av katalogoppføring – har etter Finanstilsynets erfaring normalt en høyere risiko for å generere innsigelser enn andre type krav, noe inkassator måtte være kjent med og som burde ha avledet en tettere oppfølging overfor oppdragsgiverne. Foretaket kunne imidlertid i liten grad dokumentere oppfølging og gjennomførte tiltak overfor de to aktuelle oppdragsgiverne til tross for innsigelsesandelene. Inkassator hadde heller ikke kontrollert oppdragsgiverens rutiner i forkant av inngåelsen av samarbeidsavtalene, og Norsk Innfordring AS hadde ikke gjennom tidligere samarbeid e.l., grunnlag for å kunne fastslå hvorvidt oppdragsgiverne hadde betryggende rutiner.

Det er Finanstilsynets vurdering at inkassator i en situasjon som omtalt ovenfor pliktet å vurdere hvert enkelt kravs rettmessighet før utsendelse av betalingsoppfordring. Finanstilsynet konstaterer imidlertid at Norsk Innfordring AS innen kort tid etter at de ble kjent med den høye innsigelsesandelen besluttet å frasi seg oppdraget med å inndrive krav på vegne av de to nevnte oppdragsgiverne, i samsvar med rundskriv 20/2016 punkt 2.

3. Behandling og avstemming av klientmidler

I tilsynsvarslet var inkassator bedt om å oversende avstemming av klientmidler i forhold til klientansvar for oktober og november 2016. Det oversendte materialet var av Finanstilsynet gjennomgått i forkant av tilsynet med tanke på hvilke beløpsstørrelser, avstemningspunkter og dokumentasjon som omtales i Finanstilsynets rundskriv 7/2013, "Avstemming av klientmidler".

På bakgrunn av gjennomgangen er Finanstilsynet av den vurdering av Norsk Innfordring AS ikke har hatt rutiner for avstemming av klientmidler i henhold til rundskrivets retningslinjer. På grunnlag av det fremlagte avstemmingsmaterialet kan vi ikke se at avstemningspunkt 1 og 3 er ivaretatt, og avstemningspunkt 2 har ikke vært ivaretatt fullt ut.

Gjennomgående manglende etterlevelse av Finanstilsynets rundskriv 7/2013 vurderes som alvorlig og kritikkverdig.

4. Kravet om positiv egenkapital (suffisiens)

Det fremgår av inkassoloven § 4 annet ledd at selskap med begrenset ansvar som har bevilling til å inndrive forfalte pengekrav på vegne av andre, skal være suffisient, det vil si at verdien av foretakets eiendeler må overstige foretakets samlede forpliktelser. Finanstilsynet bemerker at ansvaret for å påse at dette kravet til en hver tid er oppfylt, tilligger styret i foretaket og ikke faktisk leder for inkassovirksomheten.

Inkassators fremlagte økonomiske oversikter for 2016 viste at foretaket i lengre perioder har hatt negativ egenkapital. Vi kan ikke av styremøteprotokoller se at det er vurdert tiltak for å styrke Norsk Innfordring AS' egenkapitalsituasjon i den aktuelle perioden.

Finanstilsynet er av den oppfatning at Norsk Innfordring AS i en lengre periode har utøvet inkassovirksomhet uten å oppfylle kravet om positiv egenkapital, som er et vilkår for konsesjonen.

5. Inkassators halvårlige rapporteringsplikt til Finanstilsynet

I medhold av forskrift om rapporteringsplikt for foretak som driver inkassovirksomhet, skal det halvårlig sendes inn rapporteringsoppgave til Finanstilsynet. I rapporteringsoppgaven skal det blant annet gis opplysninger om avstemming av klientmidler og klientmiddelforpliktelser (klientansvar).

Ved vår gjennomgang av tidligere innrapporterte tallstørrelser for midler inntående på klientkonto opp mot bokført klientansvar, er det avdekket at disse ikke har vært korrekte.

Rapportering til Finanstilsynet baserer seg i stor grad på tillit mellom den rapporteringspliktige og Finanstilsynet. Det er derfor viktig at de tall som innrapporteres er korrekte. Ved å signere/-bekrefte på innsendelse av rapporteringsoppgaver i Altinn-portalen, bekrefte det at opplysningene er korrekte.

Foretakets innsendelse av feilaktige opplysninger til Finanstilsynet, vurderes som alvorlig og kritikkverdig.

6. Risikostyring og internkontroll

Forskrift om risikostyring og internkontroll (risikostyringsforskriften) omfatter inkassoforetak, jf. finanstilsynsloven § 4 og nevnte forskrift § 1.

Styret har det overordnede ansvaret for å påse at foretaket har hensiktsmessige systemer for risikostyring og internkontroll, jf. risikostyringsforskriften § 3. Styret skal fastsette prinsipper for

risikostyring og internkontroll, og påse at risikostyringen og internkontrollen er gjennomført og overvåket.

I forskriften § 4 er det fastsatt plikter for daglig leder. Vedkommende skal blant annet etablere en forsvarlig risikostyring og internkontroll på basis av en vurdering av aktuelle risikoer etter retningslinjer fastsatt av styret, og påse at denne er dokumentert, gjennomført og overvåket på en forsvarlig måte.

Finanstilsynet hadde enkelte kommentarer til foretakets internkontroll. Det ble blant annet gitt uttrykk for at inkassators risikostyring og internkontroll ikke alene kan være basert på risikoer som en tredjepart utenfor foretaket har identifisert. Generelle risikovurderinger for en spesifikk bransje kan være et godt utgangspunkt, men det er vår vurdering at inkassator må foreta selvstendige vurderinger og dermed individuelle tilpasninger for at risikostyringen og dermed internkontrollregimet skal kunne gjenspeile særskilte risikoer knyttet til utøvelsen av inkassovirksomhet hos det enkelte foretak.

De viktigste risikohåndteringstiltakene i et inkassoforetak når det gjelder innfordringsprosessen, er å etablere saksbehandlings- og internkontrollrutiner. Saksbehandlingsrutiner skal bidra til å forebygge feil/avvik ved saksbehandlingen, og særlig med tanke på særskilte risikoer identifisert ved foretakets risikovurdering-/analyse.

Vi kan ikke se at saksbehandlingsrutinene i særlig grad gjenspeiler foretakets risikovurdering-/analyse. Vi kan heller ikke se at internkontrollrutinene med tanke på kontroll av salær, renteberegning og sammenslåing av saker, gjenspeiles i saksbehandlingsrutinene. At slike dokumenter i mindre grad har samhörighet/sammenheng, indikerer etter vår vurdering at disse er utarbeidet uavhengig av hverandre både når det gjelder tid og personer, og at dokumentene ikke er behandlet og vurdert samlet.

For Finanstilsynet

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Stein Tore Næprud
spesialrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.