



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Tematilsyn

Avtaler om tilleggssytelser i forbindelse med inkassooppdrag (pay back)

13. november 2019

sak 18/10261

1 Innledning

Avtaler hvor oppdragsgiver (kreditor) mottar godtgjørelse i form av penger og andre ytelser med økonomisk verdi fra inkassoforetak (pay back), er et viktig element i konkurransen om inkassooppdrag i deler av inkassobransjen.

Finanstilsynet har i løpet av høsten 2018 og gjennom det vesentligste av 2019 gjennomført et tematisyn om inkassoforetakenes avtaler med oppdragsgiverne om tilleggsytelser i forbindelse med inkassooppdrag.

Hovedpunktene i regelverket følger i punkt 2. I punkt 3 redegjør Finanstilsynet for tilsynsmessige utfordringer og prioriteringer på dette området, samt bakgrunnen for gjennomføringen av tematisynet. I punkt 4 gis en gjennomgang av tilsynsprosessen, og i punkt 5 gjengis hovedfunnene av tilsynet. Finanstilsynets vurderinger presenteres i punkt 6.

2 Regler og retningslinjer for pay back

Det fremgår av inkassoloven § 17 første ledd at skyldneren plikter å erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. Ettersom kostnadene skal være "nødvendige", er det i utgangspunktet ikke rom for å tilbakeføre deler av disse beløpene til oppdragsgiver - fordi dette da vil innebære at det er avkrevd mer enn "nødvendige" kostnader i den utenrettslige inndrivingsprosessen.

På grunnlag av en tolkning fra lovavdelingen i Justis- og beredskapsdepartementet av inkassoloven § 17 første ledd sammenholdt med inkassoforskriften § 1-1 første ledd, er det imidlertid gjort enkelte unntak fra lovens utgangspunkt. Unntakene innebærer at det er tillatt å tilbakeføre penger og/eller levere andre ytelser fra inkassoforetak til oppdragsgivere innenfor fastsatte retningslinjer.

Retningslinjer for inkassators adgang til å inngå avtaler om tilleggsytelser i forbindelse med inkassooppdrag følger av Finanstilsynets rundskriv 5/2014. Ettersom inkassoforetak og oppdragsgivere ofte utvikler samarbeidsformen med nye samarbeids- og avtalebetingelser, har Finanstilsynet ved flere anledninger oppdatert rundskrivet og gitt tilleggsuttalelser om forståelsen av retningslinjene. Det vises blant annet til Finanstilsynets presiseringer i brev av 3. juli 2015 til inkassoforetakene.

Retningslinjene innebærer at inkassator kan tilbakeføre alle purregebyrer som er avkrevd og innbetalt av skyldner, uten hensyn til fordringshavers faktiske kostnader, jf. rundskrivets punkt 3. Den samlede verdien av disse gebyrene utgjør den økonomiske rammen for det inkassator kan tilbakeføre til den enkelte oppdragsgiver.

I tillegg kan inkassoforetaket vederlagsfritt og uavhengig av økonomisk verdi, levere enkelte andre typer av ytelser til oppdragsgiver. Forutsetningen for dette er at ytelsen effektiviserer inkassators arbeid med inndrivningen, eller hever kvaliteten på utførelsen av inkassooppdraget, jf. rundskrivets punkt 4. Eksempler på dette er kurs om

innfordringsrelaterte problemstillinger, juridisk bistand i inkassosak frem til første rettslige inndrivings tiltak, håndtering av returpost, filoverføring av saksinformasjon fra oppdragsgiver til inkassator, og utarbeidelse av statistikk-/statusopplysninger for saker eller porteføljer i samsvar med inkassoloven § 15.

For andre tilleggsytelser, eksempelvis utsendelse av purring, inkassovarsel eller øvrige kravbrev i førinkassoprosessen, må den økonomiske verdien beregnes og trekkes fra i den økonomiske rammen for tillatt tilbakeføring. Beregning av den økonomiske verdien av utsendelse av slike kravbrev skal omfatte inkassators direkte og indirekte kostnader, jf. Finanstilsynets brev av 3. juli 2015 til inkassoforetakene.

Inkassoforetaket må etablere rutiner for å sikre at verdien av tilbakeføring og tilleggsytelser ikke er utover tillatte rammer. Dersom den samlede verdien av tilbakeførte midler og tilleggsytelser overstiger den økonomiske rammen, har inkassoforetaket handlet i strid med regelverket og retningslinjene.

Ansvar for å påse at retningslinjene er overholdt, er plassert hos faktisk leder, jf. Finanstilsynets rundskriv 9/2012. Foretakets ledelse har i tillegg et overordnet ansvar for etterlevelse av regelverket og retningslinjene, jf. inkassoloven § 6 første ledd og forskrift om risikostyring og internkontroll (risikostyringsforskriften).

3 Finanstilsynets kontroll med etterlevelsen av retningslinjene for pay back

Finanstilsynets kontroll med etterlevelsen av retningslinjene har tidligere vært gjennomført i forbindelse med ordinære stedlige tilsyn. Dette har normalt bestått av en gjennomgang av foretakenes oppdragsgiveravtaler med de største oppdragsgiverne, dokumenter knyttet til risikostyring og internkontroll, samt at inkassators beregning av økonomiske rammer for utvalgte oppdragsgivere er blitt sammenstilt med faktiske utbetalinger og leveranser av ytelser. I noen få tilfeller har det i forbindelse med slike undersøkelser blitt avdekket at det er blitt tilbakeført for høye beløp til oppdragsgiverne.

En vesentlig utfordring med å føre tilsyn med etterlevelsen av regelverket for pay back knytter seg til de ytelsene inkassator kan tilby sine oppdragsgivere vederlagsfritt. De mest vanlige og aktuelle ytelsene i denne kategorien, som er tatt inn i rundskrivets punkt 4, har til dels uklare avgrensninger, noe som bidrar til ulik forståelse og forventninger hos oppdragsgiverne, og ulik praktisering i bransjen. I tillegg er de generelle kriteriene for vederlagsfrie ytelser utpreget skjønnsmessige, noe som også gir rom for ulik tolkning innad i bransjen. Tilsynets erfaring er at inkassoforetak godtgjør at de vederlagsfrie ytelsene er *kvalitetshevende* og/eller *effektiverende*, uten at Finanstilsynet har grunnlag for å sette til side inkassators egen vurdering av dette. Samlet sett innebærer dette at retningslinjene om vederlagsfrie tilleggsytelser er vanskelig å håndheve fra tilsynets ståsted.

En ytterligere tilsynsmessig utfordring knytter seg til inkassoforetakenes beregning av den økonomiske verdien av ytelser som ikke kan tilbys vederlagsfritt. Dette gjelder som nevnt

ovenfor i punkt 2 dersom purring, inkassovarsel eller øvrige kravbrev i førinkassoprosessen sendes fra inkassoforetaket på vegne av oppdragsgiver. Den økonomiske verdien av utsendelse av slike kravbrev skal basere seg på inkassators direkte og indirekte kostnader, noe som vil være uforholdsmessig ressurskrevende for Finanstilsynet å etterprøve.

Inkassoforetakenes tilbakeføringer til sine oppdragsgivere har ikke en direkte virkning på inndrivelsesprosessen overfor skyldner, men dreier seg i større grad om avtalebetingelser mellom inkassator og oppdragsgivere og konkurransen inkassoforetakene imellom, som ligger utenfor Finanstilsynets hovedprioriteringer. På denne bakgrunn og i lys av de tilsynsmessige utfordringene som nevnt ovenfor, har Finanstilsynet siden 2016 nedprioritert oppfølgingen av inkassoforetakenes etterlevelse av retningslinjene for pay back i forbindelse med stedlige tilsyn.

Finanstilsynet mottok høsten 2018 en henvendelse fra styret i Virke Inkasso hvor det med henvisning til retningslinjene for pay back ble opplyst at dagens regelverk og oppfølgingen av dette skaper utfordringer i bransjen. Det ble i henvendelsen blant annet opplyst at *"en rekke oppdragsgivere stiller krav om tilleggsytelse for at en avtale i det hele tatt skal komme i stand"*, at retningslinjene *"på enkelte punkter åpner for tolkning med påfølgende utfordringer knyttet til prinsippet om konkurranse på like vilkår i inkassobransjen"*, og at inkassoforetak erfarer det *"som krevende at Finanstilsynet har gitt uttrykk for at tilsynet ikke akter å føre særskilt kontroll med at retningslinjene for tilleggsytelser i forbindelse med inkassooppdrag lojalt overholdes"*. Virke Inkasso opplyser også at enkelte medlemmer *"gir nå uttrykk for at det er en fare for at enkelte inkassoforetak urettmessig har fått tildelt kontrakter ved å tøye regelverket for tilleggsytelser."* Virke Inkasso understreker imidlertid at det ikke er grunnlag for å mistenke at dette er tilfelle.

Når Finanstilsynet likevel høsten 2018 valgte å igangsette et dokumentbasert tematilsyn om pay back, var dette primært på bakgrunn av henvendelsen fra Virke Inkasso. Imidlertid så Finanstilsynet at det kunne være hensiktsmessig å få kartlagt strukturen og omfanget av pay back i inkassobransjen, blant annet med tanke på en forestående revisjon av inkassoloven. I tillegg til å undersøke inkassoforetakenes etterlevelse av retningslinjene, har Finanstilsynet innhentet informasjon med sikte på å kartlegge antall pay back-avtaler og omfanget av inkassoforetakenes tilbakeføring av purregebyr til oppdragsgivere.

4 Gjennomføringen av tematilsynet

Samtlige inkassoforetak mottok Finanstilsynets brev av 11. oktober 2018 med informasjon om tematilsynet og med anmodning om å inngi en oversikt over de 20 største oppdragsgiverne det var avtalt pay back med, antall oppdragsgivere med avtaler om pay back i 2017, og samlet tilbakeført purregebyr i løpet av 2017. Av de 27 foretakene¹ som

¹ Alektum AS, Alpha Aksept AS, Avida Inkasso AS, Bahs Kapital AS, Collectio AS, Conecto AS, Credicare AS, Crone AS, Eurocredit Norge NUF, Finans2 AS, Gothia AS, Hammersborg Inkasso AS, Interkreditt AS, Kravia Vest AS, Kreditor SA, Kreditorforeningen Midt-Norge SA, Kreditorforeningen Sør SA, Kreditorforeningen Øst SA, Kredittpartner AS, Lindorff AS, Lowell Norge AS, Melin Collectors AS, PayEx Norge AS, Sergel Norge AS, Solvencia AS, Svea Finans AS og Visma Financial Solutions AS.

rapporterte å ha avtaler om pay back ble det i månedsskiftet januar/februar 2019 konkludert med behov for nærmere oppfølging av 20 foretak.

Disse ble bedt om å oversende komplette avtaler om pay back for mellom én til fire utvalgte oppdragsgivere. Til sammen utgjorde dette 47 avtaler. Foretakene ble videre bedt om å oversende en oppstilling av mottatte saker fordelt på 12 måneder for de aktuelle oppdragsgiverne, og en oppstilling av forskuddsutbetalte purregebyrer og/eller etterskuddsvis utbetalte purregebyrer fordelt på tilsvarende måneder. Det ble også bedt om redegjørelse for hvordan foretaket foretar beregning av kostnad for utsendelse av kravbrev på vegne av oppdragsgiver.

På grunnlag av gjennomgangen av avtalene, beregningsgrunnlag og øvrige svar, ble det i løpet av juni 2019 sendt nytt brev til flesteparten av de 20 foretakene. I brevene ble det stilt spørsmål om forståelsen av avtalebetingelser, om inkassators vurdering av avtalebetingelser opp mot retningslinjene, om forutsetningene som ligger til grunn for tilbakeførte purregebyr, og om nye og oppdaterte oppstillinger av tilbakeførte purregebyr.

Basert på gjennomgangen av svarene, ble det vurdert å være behov for en ytterligere oppfølging overfor sju av foretakene. Brev til disse ble sendt i september 2019. I brevene ble foretakene blant annet bedt om å bekrefte Finanstilsynets forståelse av saksfaktum, det ble fra Finanstilsynet gitt enkelte presiseringer av forståelsen av retningslinjene, det ble bedt om nye og oppdaterte oppstillinger av tilbakeførte purregebyr, og det ble bedt om fremleggelse av dokumenter knyttet til risikovurdering og internkontroll.

5 Oppsummering av hovedfunn

Tematilsynet omfattet 101 inkassoforetak. Av disse svarte 27 at de hadde avtaler om pay back. Samlet antall avtaler om pay back var 786 i 2017. De tre foretakene som hadde flest slike avtaler, hadde til sammen nærmere 60 prosent av antall innrapporterte avtaler.

Finanstilsynet ba om oversendelse av totalt 47 oppdragsgiveravtaler for en nærmere kontroll.

Samlet beløp på tilbakeførte purregebyr fra de 27 foretakene var på 197,5 millioner kroner i 2017. Fem av de 27 foretakene rapporterte å ha tilbakeført mer enn 10 millioner kroner i 2017, og til sammen tilbakeførte disse over 151 millioner kroner til oppdragsgivere. I tillegg inneholdt de aller fleste avtaler om pay back et element av tilleggsytelser.

Videre viste gjennomgangen at samlet økonomisk verdi av ytelser som inkassoforetakene i den undersøkte perioden leverte til oppdragsgiver vederlagsfritt og uavhengig av økonomisk verdi, var betydelig. Undersøkelsen viste at det årlig er tale om millionbeløp. Eksempelvis er det funnet avtalevilkår om at det årlig settes av kr. 1 000 000 til IT-utviklingsløsninger i forbindelse med oversendelse av inkassosaker, relatert til en enkeltstående oppdragsgiver.

Gjennomgangen av de 47 avtalene viste at det kun var et fåtall ytelses som ikke ble levert vederlagsfritt til oppdragsgiver. Inkassators utsendelse av purring, inkassovarsel eller øvrige kravbrev i førinkassoprosessen på vegne av oppdragsgiver, var ytelsen som hyppigst inngikk i denne kategorien.

Den samlede økonomiske verdien av ytelses som ikke oppfyller vilkårene for å kunne leveres vederlagsfritt og uavhengig av økonomisk verdi, er årlig også på millionbeløp.

Tematilsynet har avdekket til dels mangelfull dokumentasjon for beregningen og kontrollen av at tilbakeføringene av purregebyr lå innenfor den maksimale økonomiske rammen. Inkassoforetakene hadde til dels også mangelfull dokumentasjon for beregning av verdien av tilleggstyelser og sammenstilling av disse opp mot den økonomiske rammen. Det er imidlertid ikke påvist at noen av foretakene har tilbakeført mer enn den økonomiske rammen.

6 Finanstilsynets vurderinger

6.1 Generelt

Inkassobransjen har i lang tid vært preget av et fåtall store, noen mellomstore, og mange mindre foretak. Dette kan blant annet illustreres ved at de ti største inkassoforetakene ved utgangen av første halvår 2019 (målt ut fra inkassosaker til behandling) hadde en samlet markedsandel på 71,2 prosent. Resultatet av denne undersøkelsen gjenspeiler også en slik markedsfordeling. Av de 101 inkassoforetakene som ble tilskrevet, svarte så mange som 74 at de ikke hadde avtaler om pay back. De 27 foretakene som opplyste å ha avtaler om pay back hadde ved utgangen av 2017 en samlet markedsandel på 86,5 prosent målt ut fra inkassosaker til behandling. Av de 27 foretakene som rapporterte å ha avtaler om pay back, var det 14 foretak som hadde under 10 avtaler, 10 foretak rapporterte å ha mer enn 10, mens tre foretak rapporterte å ha over 100 avtaler. Samlet antall avtaler om pay back var 786 for de 27 foretakene i 2017. De tre foretakene som hadde flest antall avtaler, hadde til sammen nærmere 60 prosent av antall innrapporterte avtaler.

Summen av tilbakeførte purregebyr på grunnlag av de 786 avtalene var i 2017 på 197,5 millioner kroner, hvorav fem av foretakene rapporterte å ha tilbakeført mer enn 10 millioner kroner. Disse fem foretakene tilbakeførte til sammen 151,2 millioner kroner i purregebyr, noe som tilsvarer 76,5 prosent av samlede tilbakeførte purregebyr i 2017. Det er imidlertid en stor spredning i omfanget av tilbakeføringer for øvrig. Av rapporteringen fremkommer det at ett foretak tilbakeførte i underkant av 29 millioner kroner fordelt på elleve oppdragsgivere, et annet foretak tilbakeførte over 52 millioner kroner fordelt på 120 oppdragsgivere og et tredje foretak tilbakeførte 30 millioner kroner til en enkeltstående oppdragsgiver. I den andre enden av skalaen ble det rapportert total pay back pålydende henholdsvis kr. 64, kr. 1 760 og kr. 7 700 til tre oppdragsgivere fra tre inkassoforetak.

Gjennomgangen av de utvalgte avtalene om pay back har også vist betydelig variasjon både med tanke på omfang og økonomisk verdi; fra standardiserte avtaler på et par sider, til avtaler som inkludert vedlegg, har vært på nærmere 150 sider. Det er altså stor variasjon på

nivået av detaljregulering i avtalene - både når det gjelder pay back og øvrige avtalebetingelser som også regulerer inkassometoder som skal tas i bruk, forventning om løsningsgrad mv. Inkassoforetak har inngått avtaler om pay back med oppdragsgivere uten eierskapsmessige forbindelser, men det er også inngått slike avtaler med oppdragsgivere i samme konsern.

Når det gjelder andre ytelser enn tilbakeføring av purregebyr, har gjennomgangen vist at det kun er et fåtall som ikke leveres vederlagsfritt, og foretakene har sjelden tallfestet verdiene knyttet til disse tjenestene i dokumentasjonen som er oversendt. Dette er det heller ikke behov for all den tid tjenestene kan leveres vederlagsfritt, jf. rundskrivets punkt 4. Finanstilsynet har derfor ikke grunnlag for å gi en nærmere omtale av verdien av disse utover at det årlig er tale om millionbeløp. Når det gjelder spørsmålet om disse ytelsene oppfyller vilkårene for å kunne tilbys vederlagsfritt, har samtlige av de aktuelle foretakene vurdert ytelsene å være kvalitetshevende og/eller effektiviserende. Finanstilsynet har ikke funnet grunnlag for å vurdere ytelsene annerledes.

Finanstilsynet har også sett av avtalene at tilleggstjenester som ikke oppfyller vilkårene for å kunne leveres vederlagsfritt, i stor grad leveres uten at oppdragsgiver faktureres, men at verdien av tjenestene heller går til fradrag i den økonomiske rammen for pay back. Utsendelse av faktura, inkassovarsel og øvrige kravbrev på vegne av oppdragsgiver er ytelsen som hyppigst leveres innen denne kategorien. Inkassoforetakene må beregne både direkte og indirekte kostnader knyttet til denne tjenesten for å finne korrekt verdi for fradrag i tillatt økonomisk ramme for pay back. Finanstilsynet har ikke innhentet totale tall for verdien av slike tilleggstjenester, men innsendte opplysninger viste at det årlig er tale om millionbeløp.

Selv om den samlede økonomiske verdien av avtaler om pay back for 2017 er betydelig, har ikke tematisynet avdekket tilbakeføring av purregebyr eller leveranse av ytelser med økonomisk verdi som er større enn hva lovgivningen og retningslinjene gir adgang til. Dette illustrerer at de økonomiske rammene for inkassators adgang til å tilbakeføre penger og å levere andre ytelser til oppdragsgiver som ledd i å få inkassooppdrag, er vide.

6.2 Presiseringer for å bidra til korrekt etterlevelse av retningslinjene

Med de begrensninger som ligger i utvalget og metoden for gjennomføringen av tematisynet, er det som nevnt ikke avdekket at samlet økonomisk verdi av tilbakeførte purregebyr eller leverte tilleggstyelser overstiger den økonomiske tillatte rammen.

Det som imidlertid kan ses som kritikkverdig er den til dels mangelfulle dokumentasjonen inkassoforetakene har, knyttet til at tilbakeføringen og tilleggstjenestene ligger innenfor de økonomiske rammene, sett i sammenheng med kravene til risikostyring og internkontroll. Finanstilsynet har fulgt opp dette i særskilt brev til de aktuelle foretakene. I tillegg finner Finanstilsynet det hensiktsmessig å komme med følgende generelle merknader:

- Det er ikke krav om skriftlige oppdragsgiveravtaler i inkassoloven. Finanstilsynet er likevel av den oppfatning at avtaler om pay back er av så stor betydning for inkassoforetakene, at disse må være skriftlige. Spesielt kan dette begrunnes i

hensynet til notoritet, og for at inkassoforetaket skal kunne ha kontroll på utbetalinger og tilleggsytelser sett opp mot retningslinjene.

- Det fremgår av rundskriv 5/2014 punkt 3.1 første kulepunkt, at en absolutt forutsetning for tilbakeføring av beløp er at avkrevd gebyr fra skyldner "er betalt". Dette innebærer at saker som er feilsendt til inkassoforetaket, saker som blir trukket tilbake fra innkreving, og saker som ikke betales av skyldner, ikke skal inngå i beregningsgrunnlaget av den økonomiske rammen, jf. rundskrivets punkt 7. Det er netto antall saker som blir betalt, som skal danne grunnlaget for beregningen av den maksimale økonomiske rammen for tilbakeføring av purregebyr og leveranse av tilleggsytelser.
- Ved beregningen av den økonomiske rammen må inkassoforetaket hensynta om purring, inkassovarsel og betalingsoppfordring er sendt fra oppdragsgiver eller inkassoforetaket. Dersom betalingsoppfordring er sendt direkte fra oppdragsgiver, og man har avkrevd egeninkassogebyr, vil dette øke den økonomiske rammen. Om purring, inkassovarsel eller øvrige kravbrev i førinkassoprosessen sendes fra inkassoforetaket på vegne av oppdragsgiver, skal verdien av direkte og indirekte kostnader knyttet til dette gå i fradrag fra den økonomiske rammen. Videre kan inkassoforetaket tilbakeføre standardkompensasjon etter forsinkelsesrenteloven § 3a, dersom oppdragsgiver har avkrevd dette og kompensasjonen er betalt. Det er ulike forhold ved inndrivingsprosessen som påvirker den maksimale økonomiske rammen, og hvilke forutsetninger som ligger til grunn for beregningen må klart fremkomme av foretakenes dokumentasjon.
- Noen fremlagte avtaler omfattet provisjonsavtaler, hvor avtalt provisjonssats bestemmer fordelingen av innkasserte midler mellom inkassator og oppdragsgiver. Slike provisjonsavtaler medfører at beregningen av inkassators økonomiske ramme ikke er avgrenset til tilbakeføring av purregebyr, men utvides til å omfatte andelen av innkassert hovedstol og renter som inkassator mottar av oppdragsgiver. Inkassoforetak som har provisjonsavtaler, og som har forpliktet seg til pay back, må ta med andelen av innkassert hovedstol og renter mottatt av oppdragsgiver i beregningen av den økonomiske rammen. Dette må dokumenteres.
- I noen avtaler er det innarbeidet klausul om at inkassator skal sende nytt inkassovarsel dersom inkassovarsel fra oppdragsgiver ikke oppfyller lovens vilkår. Slik utsendelse av inkassovarsel skal på tilsvarende måte som inkassators utsendelse av øvrige kravbrev på vegne av oppdragsgiver komme til fratrukk i den økonomiske rammen som skissert i Finanstilsynets brev av 3. juli 2015 til inkassoforetakene.
- Det er adgang for inkassator til å levere ytelser vederlagsfritt, selv om ytelsen ikke anses å effektivisere inkassators arbeid med inndrivningen eller å heve kvaliteten på utførelsen av inkassooppdraget, dersom verdien av ytelsen er innenfor den økonomiske rammen. Det kan altså avtales tilbakeføring av purregebyr i kombinasjon

med leveranse av ytelser som ikke effektiviserer inkassators arbeid med inndrivingen eller hever kvaliteten på utførelsen av inkassoopdraget, dersom den samlede verdien av dette ligger innenfor den økonomiske rammen.

- Det fremgår av rundskrivets punkt 7 at inkassator "*i forkant*" av tilbakeføring av purregebyr eller leveranse av ytelse må beregne den økonomiske rammen, og deretter sammenstille den økonomiske rammen opp mot purregebyrene og verdien av ytelsen som skal levers til oppdragsgiver. Dette innebærer at inkassator, uavhengig av om avtalt frekvens for utbetaling av purregebyr er månedlig, kvartalsvis eller et annet tidsintervall, må kontrollere at purregebyr som skal tilbakeføres på det aktuelle tidspunkt er innenfor den økonomiske rammen.
- Det fremlagte beregningsgrunnlaget for den økonomiske rammen og kontroller av at tilbakeførte purregebyr og den økonomiske verdien av ytelser er innenfor den maksimale økonomiske rammen, har avgitt et inntrykk av at faktisk leder i mindre grad er involvert med dette og derfor i liten grad selv påser at retningslinjene etterleves. Det er faktisk leder som har ansvaret for dette, jf. Finanstilsynets rundskriv 9/2012. Eventuell manglende bevissthet og involvering øker risikoen for at faktisk leder ikke har kontroll på eller oversikt over mulige brudd på retningslinjene. Ansvaret for oppfølging og etterlevelsen av retningslinjene kan riktignok delegeres, men det må i så fall etableres forsvarlige rutiner for rapportering til faktisk leder.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]