



Teleperformance Norge AS
Postboks 98
3671 NOTODDEN

VÅR REFERANSE
19/8803

DERES REFERANSE

DATO
14.07.2020

Vedtak om tilbakekall av inkassobevilling

Det vises til tidligere varsel om tilbakekall av Teleperformance Norge AS' (heretter Teleperformance) bevilling til å drive inkassovirksomhet, samt etterfølgende korrespondanse og møte med foretaket.

1. Innledning

Teleperformance (967 682 535) har siden 24. januar 2018 hatt bevilling for å utøve inkassovirksomhet, og utfører "pre legal collection" på vegne av fordringshaver. Dette innebærer at ansatte hos Teleperformance, kort tid etter at forfallsdato for ubetalt avdrag på lån er oversittet, foretar telefonisk(e) henvendelse(r) til skyldner på vegne av fordringshaver. Slike henvendelser skjer fra telefonnummer tilhørende fordringshaveren, noe som innebærer at det for skyldner fremstår som om henvendelsen skjer fra denne.

[REDACTED] På denne bakgrunn opprettet Finanstilsynet tilsynssak for å undersøke foretakets rutiner nærmere. Den 17. februar 2020 sendte Finanstilsynet Teleperformance varsel om tilbakekall av foretakets inkassobevilling. Varselet bygget på rapport etter undersøkelse av foretakets hyppighet og omfang av telefoniske oppkall overfor skyldnere. Finanstilsynets foreløpige vurdering var at det var utilrådelig å la Teleperformance fortsette sin inkassovirksomhet på vegne av andre. Denne vurderingen var basert på at foretaket, etter Finanstilsynets foreløpige vurdering, hadde hatt svært mangelfull risikostyring og internkontroll, og dermed brutt kravet til god inkassoskikk overfor svært mange skyldnere.

I etterfølgende korrespondanse har foretaket inngitt ny informasjon som tilsier at hyppigheten og omfanget av telefoniske oppkall har vært lavere/mindre enn det som ble lagt til grunn i varselet. Foretaket har også redegjort for de tiltakene som er satt i verk for å drive i samsvar med god inkassoskikk. Etter Finanstilsynets vurdering er imidlertid videre drift fremdeles utilrådelig. Finanstilsynet vedtar derfor å tilbakekalle foretakets konsesjon til å drive inkassovirksomhet.

2. Antall oppkall - faktum

I Finanstilsynets foreløpige rapport som var vedlagt varsel om tilbakekall, fremkom det at Finanstilsynets stikkprøvekontroll viste at åtte utvalgte personer hadde fått mellom 240 og 376

oppkall i en seksmånedersperiode. Videre viste kontrollen at blant annet 1 557 personer hadde mottatt 35 eller flere oppkall i løpet av to uker. Høyeste antall overfor én person i perioden var 80 ganger. Videre hadde 988 personer mottatt 10 oppkall i løpet av én dag i perioden januar til juni 2019. I den samme perioden hadde 189 personer mottatt 12 oppkall i løpet av en dag, 273 personer hadde mottatt 22 oppkall i løpet av en dag, og på det meste hadde skyldnere fått opp til 25 oppkall i løpet av en dag.

I foretakets brev av 1. april 2020 opplyses det at et relativt stort antall av det som Finanstilsynet har lagt til grunn som oppkall, ikke er å anse som faktisk oppkall. Det er listet opp seks årsaksforklaringer til at oppkall ikke kan ansees som faktiske oppkall, og det opplyses at årsaksforklaringene samlet sett reduserer faktiske oppkall med 11.449 som tilsvarer 18,2 prosent av antall oppkall som Finanstilsynet har lagt til grunn har funnet sted.

På bakgrunn av anførselen om at Finanstilsynets faktum samlet sett la til grunn et for høyt antall oppkall, ble foretaket ved brev av 24. april 2020 gitt anledning til å korrigere faktum med utgangspunkt i årsaksforklaringene omtalt i brevet av 1. april 2020. Som svar sendte foretaket 8. mai 2020 redigerte Excel-filer med forklaringer til Finanstilsynet. Finanstilsynet legger foretakets redigerte Excel-filer til grunn som endret og korrekt faktum.

De reviderte aktivitetsloggene for de samme 24 telefonnumrene omtalt i Finanstilsynets foreløpige rapport, viser at det er foretatt oppkall hver måned i januar til juni 2019, og at antall oppkall i løpet av perioden samlet sett har vært betydelig. Dette gjelder for telefonnummer med betegnelsen A1 og A2, som i løpet av seks måneder har mottatt henholdsvis 360 og 316 oppkall fordelt på 121 og 104 virkedager. Gjennomsnittlig antall oppkall per dag til disse to telefonnumrene har vært på 2,98 (A1) og 3,04 (A2).

Reviderte aktivitetslogger for de 24 telefonnumrene viser videre samlet sett betydelig antall oppkall til enkelte telefonnummer, selv om det ikke er foretatt oppkall til disse i hver av de seks månedene. Det vises til telefonnummer med betegnelsene A22, A3, A7, A4, A6 og A5 som har mottatt henholdsvis 341, 304, 275, 272, 268 og 261 oppkall.

Reviderte aktivitetslogger knyttet til de 24 telefonnumrene viser også at gjennomsnittlig antall oppkall per dag til enkelte telefonnummer har vært markant høye. Det vises til telefonnummer med betegnelsene A9, A10, A13 og A14 hvor gjennomsnittlig antall oppkall per dag har vært henholdsvis 4,83, 5,50, 4,77 og 4,64.

Vi har videre sammenstilt dataene i Excel-filen benevnt "Vedlegg B redigert" for å kartlegge antall telefonnummer som har mottatt 35 eller flere oppkall i løpet av en periode på to uker. Vår sammenstilling baserer seg kun på rader som ikke er knyttet opp til årsaksforklaringer som foretaket har opplyst ikke kan anses som faktisk oppkall.

Det er til sammen 619 telefonnummer som har mottatt 35 eller flere oppkall i løpet av to uker. Det er 115 telefonnummer som har mottatt 35 oppkall i løpet av to uker. Det er videre 81

telefonnummer som har mottatt 36 oppkall i løpet av to uker, mens 60 telefonnummer har mottatt 37 oppkall i løpet av to uker. Høyeste antall oppkall i løpet av to uker til samme telefonnummer er henholdsvis 73, 70 og 69. En samlet oversikt av antall oppkall i løpet av to uker til telefonnummer fremgår av **vedlegg A**.

Reviderte aktivitetslogger viser at et betydelig antall telefonnummer i løpet av én dag har mottatt mange oppkall. På tilsvarende måte som i den foreløpige rapporten, har vi begrenset fremstillingen ved at ti oppkall i løpet av én dag til samme telefonnummer er satt som en nedre grense.

Sammenstilte reviderte data viser at 276 telefonnummer har mottatt 10 oppkall i løpet av én dag i perioden januar - juni 2019, mens 307 telefonnummer har mottatt 11 oppkall i løpet av én dag i tilsvarende periode. Det er identifisert to telefonnummer som har mottatt 16 oppkall i løpet av én dag, og det er foretatt 14 oppkall i løpet av én dag til tre telefonnummer.

3. God inkassoskikk

Det følger av inkassoloven § 8 at all inkassovirksomhet skal skje i samsvar med god inkassoskikk. Dette innebærer at det ikke skal tas i bruk inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe. Det følger av NOU 1983:8 s. 94 at begrepet inkassometoder må forstås vidt og ikke bare omfatter skriftlige varsler, rettslige skritt og andre formelle tiltak. Ethvert tiltak eller enhver handling som er ledd i inndringen som treffes for å fremme denne, omfattes. Slik vil også telefoniske henvendelser til skyldner være omfattet av kravet til god inkassoskikk.

For å konstatere brudd på god inkassoskikk, må man også vurdere om påtrykket, skaden eller ulempen har vært *urimelig*. Om vurderingen som skal skje i denne sammenheng, følger det av Ot.prp. nr. 2 (1987-88) s. 108-109 og NOU 1983:8 s. 93-94 at det skal tas utgangspunkt i skyldnerens situasjon. Stort sett må man se hen til en objektiv norm for hva skyldnere i alminnelighet må kunne finne seg i under de gitte forhold. De aller fleste inkassosaker vil for eksempel kunne medføre en viss ulempe for skyldner.

I praksis vil vurderingen gjerne ta utgangspunkt i skikk og bruk blant samvittighetsfulle og dyktige utøvere av inkassovirksomhet, men standarden forutsetter en selvstendig vurdering fra det enkelte inkassoforetaket. Inkassoforetaket skal vurdere hva som er nødvendig for en forsvarlig og fornuftig innkassering, og må legge vekt på fordringshavers behov for dekning og nødvendigheten - samt hensiktsmessigheten - av det aktuelle tiltaket.

Oppdragsgiveren til Teleperformance har den 20. september 2019 inngitt redegjørelse til Finanstilsynet hvor det blant annet fremkommer at "*[Oppdragsgiver] instruerer hvem Teleperformance skal kontakte, hvor ofte og når.*"

Forholdet mellom god inkassoskikk og instruksjer fra fordringshaver drøftes i NOU 1983:8 punkt 7.2:

"[...]Inkassator må i utgangspunktet følge oppdragsgivers instruksjoner. Her finnes imidlertid skranker: Inkassator skal ivareta klientens interesser innenfor de grenser som lov og god

inkassoskikk setter. Som sakkyndig på området er det hans oppgave å råde og veilede fordringshaveren om hvilke muligheter som står åpne, og hvilke som erfaringsmessig fører til målet på den mest hensiktsmessige måte. Inkassator bør imidlertid ha en selvstendig plikt til ikke å følge fordringshaverens instruksjoner dersom disse går ut på å utføre noe som strider med bransjens yrkesetiske regler, slik de er nedfelt i lov eller forskrift".

Dette innebærer at inkassoforetaket – som den profesjonelle part i inndrivingen – plikter å motstå instruksjoner som bryter med god inkassoskikk eller andre rettsregler. Dersom oppdragsgiver presser inkassoforetaket til å utføre oppdraget i strid med regelverket, må inkassoforetaket vurdere å si opp oppdraget. Teleperformance har som nevnt over, i vesentlig utstrekning og overfor et stort antall personer brutt kravet til god inkassoskikk ved å utsette dem for urimelig påtrykk gjennom et uholdbart antall oppring. Selv om dette har vært i samsvar med oppdragsgiverens instruksjoner, må det ha vært åpenbart for Teleperformance at instruksjonene var i brudd med det regelverket et inkassoforetak er underlagt. Foretaket har likevel ikke identifisert dette som en risiko ved sin virksomhet, og Finanstilsynet legger til grunn at foretaket har hatt et lite bevisst forhold til hvilken påvirkning dette kan ha overfor den enkelte skyldner. Uavhengig av kravet til god inkassoskikk, kan det også stilles spørsmål ved hensiktsmessigheten av å kontakte skyldner med denne hyppigheten og over en så relativt lang tidsperiode. Det legges til grunn at inkassoforetaket ikke har foretatt noen egne vurderinger eller veiledet oppdragsgiver i disse spørsmålene, slik loven legger opp til jf. sitatet overfor.

Selv etter reduksjonen i antall oppkall, er Finanstilsynet av den oppfatning at Teleperformance over lengre tid har brutt kravet til god inkassoskikk. Hyppigheten og lengden på tidsrommet som det er foretatt oppkall overfor enkeltpersoner i denne saken er uansett etter Finanstilsynets oppfatning langt utover hva som må anses som akseptabel pågang - uavhengig av skyldnerens subjektive situasjon og porteføljetype. Det er ikke opprettet egen bransjenorm eller andre retningslinjer som veileder i hvordan telefonisk kontakt skal innrettes for å være innenfor god inkassoskikk. I stor grad skyldes dette at foretakene selv må foreta konkrete vurderinger basert på kundetype, portefølje mv. Som det fremkommer under, har ikke foretaket foretatt disse vurderingene, hvilket må anses å være den primære årsaken til bruddene på god inkassoskikk.

4. Mangelfull risikostyring og internkontroll

Inkassoforetak er underlagt forskrift om risikostyring og internkontroll (risikostyringsforskriften), jf. finansstilsynsloven § 4 og risikostyringsforskriften § 1.

Styret har det overordnede ansvaret for internkontrollen, jf. risikostyringsforskriften § 3. Styret skal påse at foretaket har hensiktsmessige systemer for risikostyring og internkontroll. 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, blant annet at vedkommende skal 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. I følge § 6 skal det minst en gang årlig foretas en gjennomgang av vesentlige risikoer for alle virksomhetsområder, og etter § 7 skal det minst en gang årlig foretas

en oppsummerende vurdering av om internkontrollen har vært gjennomført på en tilfredsstillende måte. Vurderingene skal dokumenteres og være tilgjengelige for Finanstilsynet i minst tre år, jf. § 8.

Bestemmelsene i risikostyringsforskriften suppleres av inkassoloven § 6. Det følger av denne bestemmelsen at bevillingshaver (både faktisk leder og foretaket) plikter å påse at virksomheten utøves i samsvar med nærmere angitte bestemmelser, herunder generalbestemmelsen om god inkassoskikk.

Det eneste inkassotiltaket som gjennomføres av Teleperformance, er telefonisk purring på misligholdte krav. Foretaket har kun hatt en inkassokunde. Dette innebærer at omfanget av ulike typer risikoer for feil i virksomhetsutøvelsen også er meget begrenset. Eksempelvis vil det ikke være risiko for feil ved klientmiddelbehandling og formkrav i betalingsoppfordringer, ettersom foretaket ikke behandler klienters midler eller sender kravbrev.

Ved telefonisk kontakt med skyldner er det likevel enkelte åpenbare generelle risikoer. Blant annet må inkassoforetaket påse at kravet til god inkassoskikk overholdes ved at:

- Skyldners kontaktinformasjon er korrekt, slik at rett person nås
- Innholdet i samtalen er i samsvar med normen
- Skyldner kontaktes innenfor akseptable tidspunkter
- Skyldner ikke kontaktes så hyppig at det regnes som urimelig påtrykk

For å redusere risikoen for forekomsten av feil, må saksbehandlere gis opplæring og det må utarbeides saksbehandlingsrutiner. Når det - som her - i tillegg benyttes automatiske verktøy (ringeroboter), må foretaket ha egne rutiner for systeminnstillinger, slik at innretningen på oppringingen er i samsvar med hva foretaket har vurdert som innenfor god inkassoskikk. For å avdekke om noen av de identifiserte risikoene har forekommet, må foretaket ha adekvat internkontroll og foreta retting, samt tilpasning av etablerte rutiner dersom det finnes avvik. Eksempelvis må foretaket vurdere hva som er et akseptabelt antall oppkall i en gitt periode overfor én skyldner, og deretter jevnlig kontrollere at ringerobotene ikke er innstilt slik at det foretas oppkall utover de fastsatte rammene.

I forkant av varsel om tilbakekall, oversendte daværende faktisk leder foretakets risikostyringsdokument som viste risikovurderingen av telefonvirksomheten. Dette er datert 20. september 2019. Dette er nesten to år etter at foretaket ble tildelt inkassobevilling, og én måned etter at Finanstilsynet tok kontakt med foretaket i anledning den tilsynelatende massive telefoniske pågangen som hadde blitt kjent i media. I dokumentet var det likevel kun identifisert to primære risikofaktorer; at det var risiko for at kundebehandler delte fortrolig informasjon med uvedkommende, og risiko for at kundebehandler avviker fra kravet til god inkassoskikk i dialogen med kunde.

Det følger videre av dokumentet at faktisk leders kontroll av virksomheten utelukkende var å gjennomføre medlytt av samtaler for å sikre kvaliteten på samtalen. Ifølge arbeidsavtalen med Teleperformance hadde faktisk leder vært til stede 1-2 ganger i måneden for å utføre disse kontrollene. Kontrollen ble også utført av representant fra oppdragsgiver.

Finanstilsynet legger til grunn at dokumentet ble opprettet som følge av tilsynssaken og/eller medieoppslag om virksomheten, og at det ikke har vært foretatt noen (skriftlig) risikovurdering av virksomheten på et tidligere tidspunkt. Det er heller ikke dokumentert at styret har påsett at foretaket har hensiktsmessige systemer for risikostyring og internkontroll, jf. risikostyringsforskriften § 3, eller at daglig leder har fulgt sine plikter om å etablere forsvarlig risikostyring og internkontroll etter § 4. Dette innebærer i så fall at foretaket har vært i brudd med risikostyringsforskriftens krav til forsvarlig virksomhetsstyring siden oppstart og frem til 20. september 2019.

Den risikovurdering som *ble* foretatt, fremstår dessuten som overfladisk og mangelfull, idet (flere) vesentlige risikoer ikke er identifisert. Samlet sett var dette risikostyringsdokumentet lite egnet til å håndtere foretakets risikoer på en forsvarlig måte.

Foretaket erkjenner i tilsvaret punkt 3.2.2. at dokumentasjonen rundt risikostyring ikke har vært tilstrekkelig, men viser til at andre typer risikoer enn *hyppigheten* av oppkallene i praksis har hatt høy oppmerksomhet. Blant annet har *innholdet* i samtalene vært nøye kontrollert. Teleperformance opplyser videre om at det i august 2019 ble opprettet sperrer i systemet slik at skyldnere ikke skulle få oppkall hyppigere enn tre ganger om dagen. Det var imidlertid ikke opprettet kontroller for dette, og der det forekom systemfeil ble ikke dette oppdaget. Foretaket erkjenner derfor at enkelte skyldnere har blitt utsatt for et for høyt antall oppkall, jf. tilsvaret punkt 3.1.3. Dette innebærer etter Finanstilsynets vurdering at selv etter at dette var en identifisert risiko, ble det likevel ikke fulgt opp på en forsvarlig måte.

5. Endringstiltak

Foretaket har i etterkant av varsel om tilbakekall foretatt en ny risikovurdering. Det er i denne forbindelse opprettet en rekke nye rutiner og kontroller for å påse at foretaket opererer innenfor kravet til god inkassoskikk. Blant annet er det satt inn nye sperrer i systemet som hindrer for hyppig kontakt med skyldner, og mulighet for å legge inn "karantenetid" der det for eksempel er innsigelse på sak. At dette overholdes, skal kontrolleres daglig, og det avgis månedlige rapporter til styret.

Det er også ansatt en ny faktisk leder – Trine Lise Næss Grimstad – på heltid. Etter det opplyste, har faktisk leder igangsatt et opplæringsopplegg for både styret og de ansatte, som skal være gjennomført innen august 2020. Videre har foretaket inngått internrevisjonsavtale med uavhengig tredjepart, og det er signert endringsavtale med oppdragsgiver som innebærer at det nå er Teleperformance selv som skal vurdere innretningen av oppkallene overfor skyldner.

6. Finanstilsynets utilrådelighetsvurdering

Som nevnt over, skal bevillingshaver påse at blant annet inkassovirksomheten skjer i samsvar med god inkassoskikk, jf. inkassoloven §§ 6 jf. 8. Det fremgår videre av inkassoloven § 31 at en inkassobevilling etter § 5 kan inndras dersom det finnes utilrådelig å la inkassovirksomhet drives i medhold av bevillingen blant annet fordi bevillingshaveren ikke har overholdt sine plikter etter § 6.

At en bevillingshaver ikke har overholdt sine plikter etter § 6 er imidlertid ikke i seg selv tilstrekkelig for å tilbakekalle en bevilling. Det må også være utilrådelig å la inkassovirksomheten drives videre, og da *"må det være grunn til å frykte at bevillingshaveren ikke vil lede virksomheten på en slik måte at gjeldende regelverk, herunder plikten til god inkassoskikk etter § 8, blir overholdt"*, jf. Ot.prp. nr. 2 (1987-88) s. 127-128. Videre kan bevillingen inndras *"hvis det er risiko for at bevillingshaveren heller ikke i fremtiden vil være villig eller i stand til å følge pliktene etter § 6"*. Med andre ord skal det med grunnlag i begåtte lovbrudd foretas en fremtidsrettet vurdering av foretakets evne og vilje til å påse at regelverket blir fulgt i fremtiden.

På grunnlag av begåtte lovbrudd, skal det dermed foretas en vurdering av foretakets evne og vilje til å påse at regelverket blir fulgt i fremtiden. Generelle føringer for en slik utilrådelighetsvurdering er nedfelt i spesialmerknadene til inkassoloven § 25, nåværende § 31, hvor det i Ot.prp. nr. 2 (1987-88) s. 128 er uttalt at *"Det er ikke noe vilkår at bevillingshaveren kan klandres for at pliktene etter § 6 ikke er overholdt. Også en rent objektiv overtredelse vil kunne gi grunnlag for å inndra bevillingen. Kan inkassatoren klandres for bruddene på § 6, vil det imidlertid som oftest være ennå større grunn til å frykte for nye overtredelser, og dermed til å anse fortsatt inkassovirksomhet i medhold av bevillingen som utilrådelig."*

Etter Finanstilsynets vurdering, er det utilrådelig å la virksomheten i Teleperformance fortsette. Det er liten tvil om at foretaket ukritisk har fulgt oppdragsgivers instruksjoner uten å følge opp sin selvstendige plikt til å vurdere lovligheten av disse. Dette har medført at en større gruppe skyldnere har blitt utsatt for urimelig påtrykk ved for hyppig pågang. Det er heller ikke foretatt reelle og skriftlige risikovurderinger av virksomheten før Finanstilsynet rettet sin henvendelse til foretaket. Det vises også i denne sammenheng til at revisor den 22. august 2018 anbefalte foretaket å gjøre seg kjent med regelverk og plikter som gjelder for inkassovirksomhet, og at revisor så sent som 12. august 2019 påpekte at det ikke var dokumentert vurderinger i tråd med risikostyringsforskriften. Revisor påpekte samtidig at det ikke var fremlagt noen oppsummerende vurdering av internkontrollen for foretakets styre.

Som nevnt over, erkjenner foretaket at de dokumenterte risikovurderinger ikke har vært gode nok, jf. tilsvaret punkt 3.2.2. Det vises imidlertid til at det har vært høy oppmerksomhet knyttet til enkelte risikoer, blant annet innholdet i samtale mellom saksbehandler og skyldner. Foretaket erkjenner også at det i for stor grad har lagt til grunn at faktisk leder hadde den nødvendige ekspertise og sørget for at foretaket etterlevde regelverket. Selv om faktisk leder er den som har ansvaret for den inkassofaglige virksomhetsutøvelsen, så er det styret som har det overordnede ansvaret for foretakets risikostyring og internkontroll, og daglig leder som har ansvaret for at risikostyringen og internkontrollen etableres og gjennomføres jf. punkt 4 over. Det er Finanstilsynets oppfatning at styret og daglig leder i denne saken ikke har oppfylt sine plikter, og er å klandre for den situasjonen som har oppstått i foretaket. At *faktisk leder* nå er byttet ut kan derfor ikke ha avgjørende vekt for utilrådelighetsvurderingen.

Det er også sentralt for vurderingen at foretaket ikke selv har fanget opp at det høye antallet oppring overfor enkeltpersoner var uakseptabelt. Innføringen av tilgangssperrer i august 2019, er etter

Finanstilsynets oppfatning utelukkende initiert av mediasak og/eller Finanstilsynets henvendelse om forholdet. Etter varselet har Teleperformances styre også vist til en rekke nye endringstiltak, i tilsvar og i møte mellom Finanstilsynet og foretaket. Disse er imidlertid igangsatt etter tilsynet, og dessuten etter medieoppmerksomhet om enkeltsaker, og etter at revisor eksplisitt har bedt dem sette seg inn i regelverket som gjelder inkassovirksomhet. Etter foretakets vurdering er det ikke rettslig grunnlag for å se bort fra endringstiltak for inkassoforetak selv om de er igangsatt etter at Finanstilsynet startet sine undersøkelser, jf. tilsvaret punkt 3.3.2. Finanstilsynet viser i denne sammenheng til at det at et tilsyn i seg selv skal være den utløsende faktoren for at et foretak og dets styre skal ta inn over seg viktigheten av å overholde god inkassoskikk, svekker tilliten. Forbedringstiltak som et foretak igangsetter som direkte konsekvens av tilsyn, bør derfor på generelt grunnlag tillegges liten vekt i utilrådelighetsvurderingen. Det kan få store og uheldige konsekvenser for et effektivt tilsyn og tilliten til inkassobransjen generelt hvis virksomheten ikke evner å drive i samsvar med lovverket uten at myndighetene eller andre påpeker såpass grove brudd som i denne saken.

Foretakets overtredelse av god inkassoskikk er et grovt brudd på inkassoforetakets plikter, og innebærer en alvorlig svekkelse av den tillit som er nødvendig for å inneha inkassobevilling. Foretaket synes ikke å ha hatt noe forhold til at virksomheten har vært egnet til å utsette personer for urimelig påtrykk. Når i tillegg telefonisk kontakt har vært den eneste delen av inkassovirksomhet som er utøvet av foretaket, innebærer dette at det er desto mer kritikkverdig at foretaket ikke har identifisert risikoer og gjennomført tiltak for å hindre feil knyttet til dette. Finanstilsynet har ikke tiltro til at foretaket har tilstrekkelig evne eller vilje til å utøve inkassovirksomhet i samsvar med regelverket, heller ikke i fremtiden. Gjennom konsesjonsordningen er inkassoforetak gitt en særrett til å forsøke å komme til betalingsløsninger med personer som har misligholdt krav fra tredjeperson. Legitimiteten til en slik ordning fordrer at både tilsynsorgan og samfunnet for øvrig kan ha en særlig tillit til bransjen som sådan, det enkelte inkassoforetak, og ansatte i ledende roller. Det vil etter Finanstilsynets vurdering også innebære en betydelig svekkelse av denne tilliten, dersom Finanstilsynet ikke reagerer med tilbakekall av bevillingen i et tilfelle som dette.

Etter Finanstilsynets vurdering er inndragning av Teleperformances inkassobevilling nødvendig og forholdsmessig. Det er utilrådelig at foretaket driver inkassovirksomhet videre. Hensynet til skyldnere, de hensyn som begrunner regulering av inkassovirksomhet og hensynet til tilliten til inkassobransjen må her gå foran hensynet til foretaket, dets ansatte og oppdragsgivere.

7. Vedtak og klageadgang

Finanstilsynet tilbakekaller bevillingen til Teleperformance Norge AS, organisasjonsnummer 967 682 535, til å inndrive forfalte pengekrav for andre.

Vedtaket trer i kraft ved utløpet av klagefristen, 14. august 2020.

Vedtaket kan påklages etter reglene i forvaltningsloven § 28. Fristen for å klage er tre uker fra

underretning om vedtaket er kommet frem. Eventuell klage blir behandlet av Justis- og beredskapsdepartementet, men skal fremsettes for Finanstilsynet. Etter forvaltningsloven § 18 jf. § 19, har parten rett til å gjøre seg kjent med sakens dokumenter. Etter forvaltningsloven § 42 har parten anledning til å begjære utsatt iverksettelse av vedtaket inntil klagefristen er ute eller klagen er avgjort, jf. forvaltningsloven § 27 tredje ledd.

Teleperformance Norge AS' sikkerhetsstiller orienteres om Finanstilsynets vedtak ved kopi av dette brev.

For Finanstilsynet

Anne Merethe Bellamy
direktør

Anne-Kari Tuv
seksjonssjef

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signatureer.

Kopi til:
IF SKADEFORSIKRING NUF