FINANSTILSYNET
THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Coeo Inkasso AS
Styret
Postboks 4142 Sjølyst
0217 OSLO

Vår referanse
26/2951
Deres referanse

29.10.2026

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet gjennomførte inkasso- og IKT-tilsyn den 15. og 16. april 2026 hos Coeo Inkasso AS. Foretaket er heleid av Coeo Group GmbH med hovedkontor i Tyskland. Formålet med inkasso-tilsynet var å kontrollere foretakets risikovurderinger, internkontroll, rutiner for inndrivelses-prosessen, og behandling og avstemming av klientmidler. Formålet med IKT-tilsynet var å gjøre en vurdering av hvordan foretaket administrerer, utvikler, drifter, vedlikeholder og sikrer IKT-systemer og -tjenester. Finanstilsynet ser på styring med og kontroll av IKT-virksomheten med spesiell vekt på IKT-risiko, IKT-drift, IKT-sikkerhet, bruk av IKT-tredjepartsleverandører, herunder kjøp av IKT-tjenester, og beredskap.

Denne tilsynsrapporten bygger på Finanstilsynets foreløpige rapport av 14. september 2026 og styrets kommentarer til denne av 12. og 27. oktober 2026.

2 Finanstilsynets oppsummering

Finanstilsynet avdekket av foretaket ikke hadde sammenslått mange krav i tråd med god inkassoskikk. Foretaket hadde selv avdekket noen krav som skulle ha vært sammenslått, men Finanstilsynet mener at foretaket ikke hadde rettet disse på korrekt måte, ettersom inkassosalæret ikke var frafalt i alle saker/krav som skulle ha vært slått sammen.

Finanstilsynet mener at foretakets risikostyring og internkontroll knyttet til sammenslåing av krav ikke har vært tilstrekkelig. Foretaket hadde ikke saksbehandlingsrutiner for sammenslåing av krav. Foretakets automatiserte funksjonalitet og logikk for sammenslåing av krav kan etter Finanstilsynets vurdering ikke erstatte slike rutiner.

Finanstilsynets gjennomgang av transaksjoner på klientkonto avdekket a-konto overføringer til foretakets driftskonto som ikke var knyttet opp til spesifikke saker, i strid med inkassoforskriften. Videre ble det avdekket at transaksjonsgebyr ble belastet klientkontoen, i strid med bankens motregningserklæring.

Finanstilsynet påpekte behov for at foretaket i større grad gjennomfører egne andrelinjekontroller av IKT-virksomheten, og behov for testing på foretakets egen BIA (konsekvensanalyse av

Revierstredet 3
Postboks 1187 Sentrum
0107 Oslo

Telefon 22 93 98 00
post@finanstilsynet.no
finanstilsynet.no

Saksbehandler
Stein Tore Næprud
Dir. tlf. 22 93 98 07

virksomheten) og dokumenterte toleransegrenser, samt dokumentasjon av fastsatt MTD (maksimal tolererbar nedetid).

3 Finanstilsynets vurderinger

3.1 Klientmiddelbehandling

Uttak fra en klientkonto kan bare foretas for beløp som utbetales til en klient eller for en klients regning, og for inkassatorens krav på vederlag fra klienten der det er adgang til motregning.

I kontrollen av transaksjoner på klientkonto avdekket Finanstilsynet a-konto overføringer til foretakets driftskonto som ikke var knyttet opp til spesifikke saker. Slike a-konto overføringer fra klient- til driftskonto er i strid med inkassoforskriften § 4-1 sjette og sjuende ledd.

Foretaket har i tilbakemelding til Finanstilsynet redegjort for endret praksis slik at overføring fra klient- til driftskonto nå skal være i henhold til ovennevnte forskriftsbestemmelse. Finanstilsynet tar styrets tilbakemelding til etterretning.

3.2 Transaksjonsbeløp – utland

Foretakets bankforbindelse har avgitt motregningserklæring i henhold til inkassoforskriften § 4-1 tredje ledd.

Ved gjennomgang av transaksjoner på klientkonto identifiserte Finanstilsynet innbetalinger fra skyldnere i utlandet benevnt "Overførsel utland" og at det i forbindelse med slike innbetalinger påløp transaksjonsgebyr på 75, 100, 125, 225 eller 300 kroner. Bankens gebyr medførte at innbetalt beløp ikke fullt ut ble bokført på klientkonto.

Finanstilsynet mener at omtalte transaksjonsgebyr omfattes av bankens avgitte motregnings-erklæring. Foretaket har opplyst at bankforbindelsen ikke lenger belaster klientkonto med omtalte transaksjonsgebyr og at det er etablert rutine med månedlig gjennomgang av klientkontoutskrifter for å avdekke og følge opp eventuelle gebyrbelastninger. Finanstilsynet tar styrets tilbakemelding til etterretning.

3.3 Saksbehandling

3.3.1 Retting ved manglende sammenslåing av krav

Det framgår i Finanstilsynets rundskriv 1/2018 punkt 7 at dersom kravet til sammenslåing av krav er brutt, skal inkassosalæret frafalles i alle saker som skulle ha vært slått sammen.

Foretaket opplyste at det i forkant av tilsynet hadde identifisert 56 saker som var behandlet feil. Foretaket forklarte at det hadde misforstått regelverket og oppfattet det slik at ulike kundenumre/produktnumre med samme fordringshaver og skyldner var tilstrekkelig for ikke å slå sammen krav. Foretaket redegjorde også for hvordan kravene var rettet.

Finanstilsynet er enig i at foretaket har lagt til grunn feil forståelse av hvordan sammenslåing av krav skal skje med tanke på at fordringshaver har ulike kundenumre/produktnumre. Fordringshaver skal forstås som ett juridisk subjekt, og det er ikke anledning til å holde krav separat fordi kravene eksempelvis har oppstått hos forskjellige filialer (kostnadssteder) av samme foretak, eller fordi fordringshaver er registrert i inkassosystemet med ulike kunde-/kreditornumre.

Finanstilsynet mener at foretakets retting av omtalte saker/krav under tilsynet ikke har vært korrekt. Bakgrunnen for dette er at foretaket har tilbakeført eller nedjustert utenrettslige inndrivingskostnader til beløpet som ville ha vært korrekt dersom kravene var blitt slått sammen fra

begynnelsen av. Finanstilsynet mener at korrekt retting innebærer at inkassosalæret frafalles/tilbakebetales i alle saker som skulle ha vært slått sammen.

Foretaket har opplyst at Finanstilsynets vurdering er tatt til etterretning og at omtalte saker/krav vil bli gjennomgått med tanke på tilbakeføring eller nedjustering av utenrettslige inndrivingskostnader i samsvar med Finanstilsynets retningslinjer.

3.3.2 Sammenslåing av krav

Det rettslige grunnlaget for sammenslåing av krav er nødvendighetskriteriet i inkassoloven § 17 første ledd første punktum. Bestemmelsen fastsetter at skyldner plikter å erstatte fordringshaverens *nødvendige* kostnader ved utenrettslig inndriving.

Finanstilsynet har i rundskriv 1/2018 gitt uttrykk for hvordan vi mener sammenslåing av krav bør håndteres. Her framgår det blant annet at hovedregelen er at når en inkassator får oversendt to eller flere krav samtidig fra samme oppdragsgiver mot samme skyldner, og kravene er på samme stadiet i innfordringsprosessen, skal kravene slås sammen.

Hvilket tidspunkt som er avgjørende for plikt til sammenslåing av krav ble vurdert i dom fra Borgarting lagmannsrett (LB-2017-84573) hvor det ble uttalt at:

> *Lagmannsretten er enig med staten i at nødvendighetskriteriet i* § 17 *må forstås slik at det er utsendelsestidspunktet for betalingsoppfordringer som må være avgjørende for om sammenslåing skal foretas, uavhengig av om kravene kom inn til inkassator samtidig eller ikke. Slik lagmannsretten ser det, er det en antitetisk forståelse av den siste delen av formuleringen i rundskrivet som utgjør en presis utlegning av nødvendighetskriteriet i § 17: Dersom betalingsoppfordring ikke er sendt ut for et krav når et nytt krav mot samme skyldner mottas til inkasso, skal det foretas sammenslåing.*
>
> *Etter lagmannsrettens oppfatning er det vanskelig å se hvorfor nødvendighetsvurderingen skal slå annerledes ut basert på tidspunktet for når to krav overfor samme skyldner er mottatt hos inkassator, så lenge de er på det samme stadiet i forfølgningen, og betalingsoppfordring blir sendt til skyldneren i begge saker på samme dag. I begge situasjoner er separat inndriving, og dermed separate inndrivelseskostnader, unødvendige.*

Finanstilsynet er enig i dette.

Finanstilsynets gjennomgang av saksuttrekk for en avgrenset periode fra foretakets inkassosystem identifiserte i overkant av 1000 krav som ikke var slått sammen slik vi mener inkassoloven § 17 er å forstå.

Foretaket opplyste at krav hvor betalingsoppfordring var mottatt i retur og hvor det skulle sendes ny betalingsoppfordring, ikke var blitt vurdert sammenslått med andre krav, fordi kravene var oversendt inkassoforetaket på ulike tidspunkt.

Finanstilsynets retningslinjer for sammenslåing av krav skal forstås slik at hvis et inkassoforetak sender ut en ny betalingsoppfordring – for eksempel til en annen adresse – fordi opprinnelig betalingsoppfordring er mottatt i retur, må foretaket også *på dette utsendelsestidspunktet* vurdere om det er krav mellom samme skyldner og fordringshaver som er på samme stadium i prosessen, og slå krav sammen hvis så er tilfelle.

Foretaket har opplyst at Finanstilsynets vurdering er tatt til etterretning, og at foretaket gjennomgår og retter alle krav som skulle ha vært sammenslått. Finanstilsynet forventer at denne gjennomgangen ikke bare omfatter krav identifisert av Finanstilsynet, men også krav utenfor den perioden Finanstilsynet kontrollerte. Rettingen skjer ved at utenrettslige inndrivingskostnader frafalles i alle berørte krav og at betalte utenrettslige inndrivingskostnader tilbakebetales skyldnere.

Finanstilsynet ber om tilbakemelding når foretaket har gjennomført rettingen, herunder antall rettede saker og tilbakebetalte utenrettslige inndrivingskostnader.

3.3.3 Internkontroll og saksbehandlingsrutiner

Styret har ansvar for å påse at risikostyringen og internkontrollen blir etablert i samsvar med lover og forskrifter, vedtekter og pålegg fra Finanstilsynet, jf. risikostyringsforskriften § 3 femte ledd. Daglig leder har ansvar å sørge for å etablere en forsvarlig risikostyring og internkontroll på basis av en vurdering av aktuelle risikoer etter retningslinjer fastsatt av styret. jf. § 4 første ledd. Bestemmelsene i risikostyringsforskriften suppleres av inkassoloven § 6. Faktisk leder har et ansvar for å påse at virksomheten utøves i samsvar med god inkassoskikk og at virksomheten også ellers skjer på lovlig måte. Faktisk leders plikter er nærmere beskrevet i Finanstilsynets rundskriv 9/2012. Blant annet skal faktisk leder kartlegge risikoområder ved inndrivelsesprosessen, etablere skriftlige rutiner for inndrivelsesprosessen, etablere løpende kontrollaktiviteter for å avdekke eventuelle systematiske feil ved virksomhetsutøvelsen, og ha en løpende gjennomgang og evaluering/revisjon av de fastsatte rutinene og kontrollaktivitetene.

Manglende sammenslåing av krav vil kunne ha stor konsekvens for den enkelte skyldner. Det er derfor viktig at risikoen for å overtre reglene på dette området gjenspeiles i foretakets risiko- og internkontrollsystemer, herunder at det er opprettet hensiktsmessige kontroll- og saksbehandlingsrutiner, jf. rundskriv 1/2018 pkt. 7. Dersom foretaket avdekker at det har forekommet tilfeller av manglende sammenslåing eller feil når det gjelder varsling av krav, skal det utføre utvidede kontroller for å avdekke omfanget av avvikene.

Foretaket har opplyst at det ikke har vært utarbeidet saksbehandlingsrutiner for sammenslåing av krav. Foretaket la imidlertid fram dokumentasjon som omtaler automatisert systemprosess og logikk for sammenslåing av krav. Foretaket har opplyst at det igangsatte undersøkelser og kontroller av den automatiserte løsningen etter at Finanstilsynet avdekket at mange krav ikke var sammenslått i tråd med god inkassoskikk. Foretaket identifiserte først da svakheter ved etablerte kontrollmekanismer og har opplyst at det har iverksatt tiltak for å utbedre disse, og at kontrollmiljøet av den automatiserte sammenslåingsprosessen har blitt styrket.

Finanstilsynet mener at foretakets risikostyring og internkontroll knyttet til sammenslåing av krav ikke har vært tilstrekkelig. Foretaket hadde ikke skriftlige rutiner for sammenslåing av krav, til tross for at foretaket har hatt inkassobevilling siden desember 2024. Foretakets automatiserte funksjonalitet og logikk for sammenslåing av krav kan etter Finanstilsynets vurdering ikke erstatte slike rutiner. Systemfunksjonaliteten kan bidra til etterlevelse av rutinene. Rutinene må beskrive hvordan sammenslåing av krav skal håndteres, herunder når sammenslåing skal skje og hvordan retting av manglende sammenslåing skal gjennomføres. Finanstilsynet viser i tillegg til at foretaket ikke hadde gjennomført retting på en korrekt måte i de tilfellene hvor manglende sammenslåing av krav var blitt avdekket i forkant av tilsynet.

4 IKT

4.1 Rapportering av IKT-risiko

Etter forskrift om risikostyring og internkontroll § 8 skal styret, med utgangspunkt i vurderingene etter § 6 annet ledd og § 7 annet ledd, føre tilsyn med den daglige ledelsen og foretakets

virksomhet for øvrig, og sørge for at daglig leder regelmessig gir styret informasjon om foretakets virksomhet.

Finanstilsynet påpekte at det meste av foretakets IKT-virksomhet er utkontraktert, og på behovet for at foretaket i større grad gjennomfører egne andrelinjekontroller av IKT-virksomheten for å kunne vurdere etterlevelsen av foretakets styrende dokumenter.

Foretaket har opplyst at egne andrelinjekontroller av utkontrakterte IKT-tjenester vil styrkes. Kontrollene skal omfatte etterlevelse av styrende dokumenter og relevante forhold knyttet til IKT-sikkerhet, IKT-drift og leverandøroppfølging. Resultater og avvik skal rapporteres til ledelsen og styret. Finanstilsynet tar styrets tilbakemelding til etterretning.

4.2 Kriseberedskap

Etter IKT-forskriften § 11 skal foretaket ha en dokumentert kriseplan som kan iverksettes dersom IKT-driften ikke kan opprettholdes som følge av en krise. Det skal minst årlig gjennomføres opplæring, øvelse og testing, og testresultatene skal dokumenteres slik at det framgår at kriseløsningen virker som forutsatt.

Finanstilsynet påpekte at tidligere tester gjennomført av morselskapet i hovedsak var basert på et generelt globalt trusselbilde og i begrenset grad var tilpasset BIA (konsekvensanalyse av virksomheten). Testingen var også primært knyttet til gjenoppretting av data. Finanstilsynet viste til behovet for testing på foretaksnivå basert på foretakets egen BIA og dokumenterte toleransegrenser, samt dokumentasjon av fastsatt MTD (maksimal tolererbar nedetid).

Foretaket har opplyst at det har gjennomført en BIA hvor kritiske prosesser og maksimal tolererbar nedetid er dokumentert. Foretaket har videre gjennomført en BCM-kriseøvelse basert på egen BIA, kritiske prosesser og dokumenterte toleransegrenser. Øvelsen var tilpasset foretakets virksomhet, risikobilde og avhengigheter til sentrale IKT-tjenester. Resultatene skal evalueres, og eventuelle forbedringstiltak skal følges opp. MTPD-/MTD-verdiene har vært et premiss for øvelsen og skal inngå i den videre evalueringen. Finanstilsynet tar styrets tilbakemelding til etterretning.

Vi ber foretaket sende kopi av dette brev til revisor.

For Finanstilsynet

Arne Solberg
seksjonsleder

Stein Tore Næprud
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.