



SETTL AS  
Kongens gate 12  
0153 OSLO

VÅR REFERANSE  
24/3304

DERES REFERANSE

DATO  
30.07.2024

## Tilsynsrapport

### 1. Innledning

Settl AS (foretaket) har hatt bevilling til å drive fremmedinkassoforetak siden 24. februar 2017 og er et inkassoselskap rettet mot blant annet bransjene handel, service, utdannelse og advokat-/konsulentbransjen. Foretaket tilbyr innfordringstjenester gjennom hele inndrivningsprosessen. Dette omfatter utsendelse av inkassovarsel, utenrettslige og rettslige inndrivningstiltak, samt overvåkningsinkasso.

Finanstilsynet har gjennomført stedlig tilsyn i foretakets lokaler i Oslo i perioden 8. til 9. april 2024. Tilsynsmøtet ble innledet med at foretaket ga en presentasjon av organiseringen i inkassovirksomheten. Tilsynet har videre omfattet gjennomgang av foretakets risikovurderinger, internkontroll, generelle rutiner for inndrivelsesprosessen, styreprotokoller fra 2021 til 2023, rutiner for avstemning av klientmidler, kontrollrutiner knyttet til fakturagebyr, etterlevelsen av risikoforskriften og inkassoloven § 6, samt en gjennomgang av saksuttrekk fra inkassosystemet for en avgrenset periode.

### 2. Saksbehandling

#### 2.1 For tidlig påføring av purregebyr i inkassovarsel

Før inkassator kan sette i verk inkassotiltak, skal fordringshaveren eller inkassatoren etter kravets forfall ha sendt skyldneren skriftlig varsel om at inkasso vil bli satt i verk (inkassovarsel) med minimum 14 dagers betalingsfrist, jf. inkassoloven § 9. Det kan tas et beløp lik en tjuedel av inkassosatsen dersom inkassovarsel er sendt tidligst 14 dager etter kravets forfall, jf. inkassoforskriften § 1-2. Inkassator kan sende betalingsoppfordring først når fristen i inkassovarselet har løpt ut, jf. inkassoloven § 10. Dersom reglene i §§ 9 og 10 er overtrådt, er det ikke anledning til å kreve erstattet de utenrettslige omkostningene, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd.

Under tilsynet ble det funnet enkelte saker der et purregebyr var påført tidligere enn 14 dager etter forfall på faktura. På Finanstilsynets anmodning ble foretaket bedt om kontrollere saker tilbake til 1. mai 2021 og foretaket har på eget initiativ også kontrollert saker tilbake til 1. januar 2017. Foretaket har gjennomgått sakene og funnet at hendelsen har oppstått i saker der det er utstedt en kreditnota med en nyere dato enn fakturaen. Fagsystemet har hentet ut feil dato på side en i inkassovarselet, men fakturaspesifikasjonen på varselets side to viser korrekt dato og intervall mellom fakturaforfall og dato for inkassovarsel. Foretaket har gjennomgått avvikene og rettet saker med blant annet tilbakebetaling og

utsendelse av nytt inkassovarsel. Foretaket har i tillegg igangsatt ytterligere tiltak og rutineendringer for å fange opp eventuell systemsvikt.

Foretaket har dokumentert rutineendringen og rettingen ovenfor Finanstilsynet, som tar foretakets redegjørelse til etterretning.

## **2.2 Om innføring av fakturagebyr**

Finanstilsynet sendte den 20. mars 2024 et likelydende brev til alle inkassoforetak der Finanstilsynet redegjorde for inkassoforetakenes undersøkelsesplikt ovenfor oppdragsgiver når det gjelder størrelsen på det fakturagebyret som oppdragsgiver krever av forbrukere. Foretaket har utarbeidet kontrollrapporter i tillegg til at det er besluttet at det skal gjøres stikkprøvekontroll av et visst antall oppdragsgivere hver måned for å ivareta retningslinjene fra Finanstilsynet. Finanstilsynet legger til grunn at fordringshaver har fremlagt rutiner og dokumentasjon til foretaket når fakturagebyr har oversteget ti kroner.

Foretaket har dokumentert rutineene ovenfor Finanstilsynet, som tar foretakets redegjørelse til etterretning.

## **2.3 Innkreving av foreldede fordringer**

Den alminnelige foreldelsesfristen er på tre år fra kravets forfallsdato, jf. foreldelsesloven § 2. Dersom oppdragsgiver eller inkassator ikke i løpet av tre år fra kravets forfallsdato tar rettslige skritt for å sikre kravet eller skyldner på annen måte har erkjent kravet, er skyldner ikke lenger rettslig forpliktet til å betale gjelden.

Finanstilsynet identifiserte enkelte saker der krav var foreldet da foretaket sendte kravbrev. Foretaket opplyser at de i samråd med oppdragsgiver avsluttet inndrivelsen kort tid etter utsendt inkassovarsel, da man avdekket at kravet var foreldet. Det er i strid med god inkassoskikk å forsøke å inndrive foreldet krav ved bruk av standard inkassovarsel/betalingsoppfordring. Det kan imidlertid aksepteres at det rettes én oppfordring om å betale til skyldneren, dersom det presiseres at kravet er foreldet og at den rettslige forpliktelsen til å betale er bortfalt. Med tanke på foretakets inndrivelse av foreldet krav og at dialog med oppdragsgiver først ble påbegynt etter at inkassovarsel var sendt, bør foretaket etablere en kontroll på om krav er foreldet før utsendelse av kravbrev. Foretaket har innført en rutine som går ut på at foretaket daglig går igjennom kontrollrapport over mulige foreldede krav før kravbrev sendes til skyldner.

Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse til etterretning.

## **2.4 Purregebyr påført i kreditnotaer**

Finanstilsynet oppdaget under tilsynet at det er sendt ut inkassovarsel fra foretaket med negativ saldo og der det er lagt til et purregebyr. Konsekvensen av dette er at skyldner får tilbakebetalt et lavere beløp enn de har krav på. Inkassovarselets tekst gir inntrykk av at det kreves inn et beløp selv om saldo på brevet viser at skyldner har et beløp til gode. Foretaket har tatt et uttrekk av saker og identifisert avvikene. Foretaket har ovenfor Finanstilsynet informert om at ble igangsatt et arbeid siste kvartal 2023 med å omkode integrasjonen for å hindre at det ble oversendt negative beløp til innfordring. Når det gjelder oppdragsgiver sin manuelle registrering i kundeportalen, så følges dette ved daglig spørring i fagsystemet for å fange opp registrerte saker med negativ saldo.

Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse tas til etterretning.

## **2.5 Sammenslåing av saker**

Når en inkassator får oversendt to eller flere krav fra samme fordringshaver mot samme skyldner, og kravene er på samme stadium i innfordringsprosessen, skal kravene som utgangspunkt slås sammen før betalingsoppfordring sendes, jf. rundskriv 1/2018 punkt 3. Det er ikke nødvendig å slå sammen to krav hvis betalingsoppfordringen allerede er sendt for det ene kravet når det andre mottas til inkasso. Finanstilsynet fant under tilsynet enkelte saker som tilsynelatende ikke var slått sammen i samsvar med retningslinjene i rundskrivet. Foretaket har selv avdekket at det fra 1. januar 2017 har vært manglende sammenslåing i enkelte saker. På bakgrunn av dette har foretaket foretatt retting ved å tilbakebetale avkrevd salær i alle berørte saker. Når det gjelder saker som ikke er betalt, er disse korrekt slått sammen og inndrivelsesprosessen er startet på nytt ved at ny (samlet) betalingsoppfordring er sendt til skyldner. For å hindre tilsvarende feil fremover har foretaket endret rutiner og utarbeidet kontrollrapporter som kjøres daglig, for blant annet å fange opp sannsynlige debitorduplikater som beregnes etter blant annet navnelikhet, kombinert med samme telefonnummer eller e-postadresse.

Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse til etterretning.

## **3. Klientmiddelbehandling**

Foretak som mottar og oppbevarer klientmidler, må kunne dokumentere at klientmidlene til enhver tid er tilstrekkelig til å dekke klientansvaret. Nærmere krav til avstemming av klientmidler følger av Finanstilsynets rundskriv 7/2013. I Finanstilsynet sitt varsel om stedlig tilsyn av 11. mars 2024 var det blant annet bedt om oversendelse av klientmiddelavstemminger for januar og februar 2024. Finanstilsynet har gjennomgått mottatte klientmiddelavstemminger og kontrollert disse opp mot retningslinjene i rundskriv 7/2013. Det er Finanstilsynet sin vurdering at foretakets rutiner og dokumentasjon på klientmiddelavstemminger er i henhold til rundskriv 7/2013

## **4. Risikostyring og internkontroll**

Foretaket er underlagt forskrift om risikostyring og internkontroll (risikostyringsforskriften), jf. finansstilsynsloven § 4 og risikostyringsforskriften § 1. Bestemmelsene i risikostyringsforskriften suppleres av inkassolovens § 6. Det følger av denne at bevillingshaver (både faktisk leder og foretaket) plikter å påse at virksomheten utøves i samsvar med nærmere angitte bestemmelser, herunder generalbestemmelsen om god inkassoskikk.

Faktisk leders plikter er nærmere angitt 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 rutine og kontrollaktivitetene. Finanstilsynet har også utarbeidet en veileder for forståelsen av risikoforskriften, Finanstilsynets rundskriv 3/2009.

Det følger videre av risikoforskriften at styret har det overordnede ansvaret for internkontrollen, jf. § 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 § 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 foretaket løpende vurdere hvilke vesentlige risikoer som er knyttet til virksomheten, og ved endringer eller etablering av produkter og rutiner av vesentlig betydning skal slik risikovurdering foreligge før endringen igangsettes. Det skal 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.

Risikovurderingene skal dokumenteres og være tilgjengelige for Finanstilsynet i minst tre år, jf. risikostyringsforskriften § 8. Formålet med forskriftskravet om dokumentasjon er å sikre at tilstrekkelig informasjon om gjennomføringen av risikostyringen og internkontrollen, blant annet om registrerte brudd og svakheter, rapporteres til ledelse og styre. For å oppnå dette må det etableres et systematisk opplegg for overvåkning og rapportering som omfatter alle nivåer i foretaket. Selv om vesentlige svakheter og feil umiddelbart rettes opp, skal disse rapporteres slik at de ansvarlige for kontrollen kan vurdere om igangsatte tiltak er hensiktsmessige og om internkontrollen virker som forutsatt.

For å redusere risikoen for feil i inkassovirksomheten må saksbehandlere gis nødvendig opplæring i bruk av saksbehandlingssystem, og det må utarbeides saksbehandlingsrutiner. Videre må foretaket ha rutiner for å kontrollere at saksbehandlingsrutinene blir fulgt (skriftlige kontrollrutiner). Som del av dette må det utarbeides sjekklister for hvilke kontrollhandlinger som skal utføres, og rapporter med angivelse av avvikene som kommer frem av kontrollen, hvordan disse er fulgt opp og tiltak/rutineendringer for å forebygge gjentakelser. Videre må avvikene rapporteres til ansvarlig ledelse, som på sin side skal vurdere om igangsatte kontrolltiltak er hensiktsmessige og om internkontrollen virker som forutsatt – og i motsatt fall – hvilke forbedringstiltak som anses nødvendig i form av forbedrede eller nye saksbehandlingsrutiner, kontrollrutiner eller opplæringstiltak slik at internkontrollsystemet virker etter hensikten

Finanstilsynet har ingen kommentarer til foretakets risikostyring og internkontroll.

For Finanstilsynet

Arne Solberg  
seksjonsleder

Elisabeth Selvik  
seniorrådgiver

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.*