

Bransjenorm for behandling av personopplysninger i den norske inkassobransjen



Norske Inkassobyråers Forening

Versjon:	1.3.3
Versjonsdato:	06.03.2008
Godkjent av:	Datatilsynet 10.04.2008
Dokumenteier:	NIF/Thor A. Andersen

1. Innledning og formål.....	2
1.1 Hjemmel for innsamling og behandling.....	3
1.2 Formålet med behandlingen	3
1.3 Forholdet mellom bransjenorm og andre regler	3
2. Personvernmål/policy	3
3. Definisjoner.....	3
4. Organisasjon/beskrivelse av bransjen	4
5. Aktuelle behandlinger av personopplysninger.....	4
5.1.1 Informasjonsbehovet - korrekt identifisering av debitor	4
5.1.2 Informasjonsbehovet – finansiell status av debitor	4
5.1.3 Bruk av kredittopplysninger	5
5.1.4 Oppdatering av kredittopplysninger.....	5
6. Den behandlingsansvarliges ansvar og plikter	5
6.1. Meldeplikt til Datatilsynet	5
6.2. Sikkerhet	5
7. Den registrertes rettigheter - håndtering av henvendelser	6
7.1 Publikums rett til innsyn	6
7.1.1. Hvordan skal henvendelser om innsyn fra publikum fremsettes ?.....	6
7.2 Registrertes rett til innsyn.....	6
7.2.1. Hva består den registrertes innsynsrett i.....	6
7.3 Unntak fra innsynsretten.....	7
7.3.1. Hva kan unntas fra innsynsrett	7
7.3.2. Hvordan praktiseres unntaksretten ?.....	7
7.4 Retting	7
7.5 Frist for å besvare henvendelsen	7
7.6 Klagebehandling hos inkassator.....	7
7.6.1 Klager på behandlingen av personopplysninger	7
7.6.2. Grunnkrav til klagebehandling	7
7.6.3. Klagebehandling	8
7.7 Sletting	8
8.1 Innsamling fra den registrerte selv	9
8.1.1 Generell informasjon.....	9
8.1.2 Informasjon relatert til konkrete situasjoner	9
8.2 Innsamling fra andre enn den registrerte	9
8.2.1 Generell informasjon.....	9
8.2.2. Unntak fra informasjonsplikten.....	9
9. Utlevering av opplysninger	9
9.1 Utlevering av opplysninger på grunn av opplysningsplikt.....	9
9.2. Utlevering til oppdragsgiver, namsapparat, rettsapparat.....	9
9.3. Oppdatering av ikke rapporterte inkassosaker.....	10
10. Etterlevelse og kontroll	10
10.1 Foreningens ansvar	10
10.2 Det enkelte medlems ansvar	10
10.3 Konsekvenser av brudd på retningslinjene	10
10.4 Klagehåndtering.....	10

1. Innledning og formål

Norske Inkassobyråers Forenings arbeid med å sikre en kompetent, ansvarlig og seriøs inkassobransje innebærer også tilrettelegging av bransjenormer. Denne norm omfatter inkassoforetak som har bevilling fra Kredittilsynet til å drive ervervsmessig innfordring av forfalte pengekrav på vegne av seg selv eller andre, jfr. Lov om inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav (Inkassoloven) kap. 1

Formålet med denne normen er å sikre en at reglene i personopplysningsloven med tilhørende forskrifter følges av foreningens medlemmer.

Bransjenormen skal samtidig forenkle medlemmenes arbeid med å tilfredsstille de lover og regler som gjelder for bransjen. Normen omfatter alle de elementer som berøres av så vel manuell som elektronisk innsamling av informasjon til behandling og sletting av den.

Personopplysningsloven (lov om behandling av personopplysninger) med forskrifter regulerer all behandling av personopplysninger. Den norske loven bygger på Direktiv 95/46/EF, om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og fri utveksling av slike³. I loven og direktivet oppfordres bransjer til å utarbeide særskilte normer innenfor den enkelte bransje. Norske Inkassobyråers Forenings bransjenorm regulerer behandlingen av personopplysninger i

inkassobranchen. Normen, i seg selv er ikke uttømmende og det vises til det individuelle ansvar inkassobyrådet og dets behandlingsansvarlige har til å følge de krav som POL/POF pålegger dem. Det er også viktig å påpeke at normen i utgangspunktet ikke gjelder saker mot næringsdrivende.

1.1 Hjemmel for innsamling og behandling

Inkassoselskapene behandler personopplysninger i forbindelse med sin inkassovirksomhet. I lov om inkassovirksomhet, § 2, forutsettes det at det er adgang til å behandle personopplysninger som er nødvendig for inkassovirksomheten. Inkassoselskapene har derfor lovhjemmel for å samle inn personopplysninger og behandle personopplysninger, jfr. POL § 8 1.ledd "fastsatt i lov at det er adgang til slik behandling". Siden inkassovirksomheten er lovregulert behøver man ikke innhente skyldners samtykke til behandlingen av personopplysninger.

Det legges til grunn at inkassoloven hjemler behandling av sensitive personopplysninger etter POL § 9 d), jfr. § 2 nr. 8 b) og c).

Inkassoforetaket, ved virksomhetens øverste leder er behandlingsansvarlig.

1.2 Formålet med behandlingen

Behandlingen av personopplysninger i inkassovirksomhet er å oppnå betaling eller annen effektiv kravsikring. Personopplysninger som samles inn til bruk for inkassoformål kan ikke benyttes til andre formål uten særskilt hjemmel.

1.3 Forholdet mellom bransjenorm og andre regler

Denne bransjenorm er en veiledende norm som skal sikre at andre regler etterlevs og at det derigjennom sikrer etablerte personvernprinsipper og regler. Denne bransjenorm gir ingen rett til å behandle personopplysninger i strid med norsk rett, f.eks POL, POF, Inkassoloven, vedtak fra Datatilsynet, rettsavgjørelser etc.

Referanse	Adresse
Personopplysningsloven	http://www.lovdata.no/all/nl-20000414-031.html
Personopplysningsforskriften	http://www.lovdata.no/for/sf/mo/mo-20001215-1265.html
Inkassoloven	http://www.lovdata.no/all/nl-19880513-026.html
Datatilsynet	http://www.datatilsynet.no
Rettsavgjørelser	http://www.lovdata.no

2. Personvernmål/policy

Den behandlingsansvarlige bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger, og hvilke hjelpemidler som skal brukes. Som behandlingsansvarlig skal inkassoforetaket sørge for at personopplysninger innhentes, registreres, informeres, oppbevares og slettes på en måte som sikrer den registrerte nødvendig sikkerhet og forebygger krenking av personvernet.

I avveiningen mellom den behandlingsansvarliges interesse i å oppnå betaling eller annen kravsikring og den registrertes rettigheter i form av krav på vern av den personlige integritet, opplysningenes konfidensialitet og tilgjengelighet så skal personvernet alltid prioriteres høyest.

3. Definisjoner

a) Behandlingsansvarlig

Behandlingsansvarlig er øverste leder av inkassobyrådet, og er den personen som er ansvarlig for at personopplysningsloven blir fulgt.

Dette innebærer at det er øverste leder i byrådet, ikke kreditor, som har ansvar for den behandling av personopplysninger som skjer hos inkassator.

b) Databehandler

Den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige. Selv om behandlingen settes ut vil man beholde behandlingsansvaret, merk at det i disse situasjonene skal opprettes en databehandleravtale.

c) Konfidensialitet

Personopplysninger skal være sikret mot uautorisert innsyn og tilgang jfr. POF. § 2-11.

d) Integritet

Det skal iverettes tiltak mot uautorisert endring av personopplysninger der integritet er nødvendig jfr. POF. § 2-13.

e) Tilgjengelighet

Det skal iverksettes tiltak for å sikre tilgang til nødvendige personopplysninger og annen informasjon av betydning for informasjonstilgjengeligheten jfr. POF. § 2-12

f) Den registrerte

Den person som en personopplysning kan knyttes til.

g) Personopplysning

Opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson enten direkte eller indirekte

h) Sensitive personopplysninger: Opplysninger om:

- Rasemessig eller etnisk bakgrunn, eller politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning
- At en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling
- Helseforhold
- Seksuelle forhold
- Medlemskap i fagforeninger

i) Kredittopplysning

Informasjon som belyser en privatperson eller næringsdrivendes kredittverdighet eller økonomiske vederheftighet. Som for eksempel Betalingsanmerkninger og Skatteligning.

j) Kontaktopplysning

Informasjon om en privatperson eller næringsdrivendes adresse og kontaktopplysninger. Innhentes som ledd i sikring av datakvalitet og debtors rettsikkerhet.

4. Organisasjon/beskrivelse av bransjen

Norske Inkassobyråers Forenings formålsparagraf sier at "NIF skal være en slagkraftig interesseorganisasjon for inkassobransjen, som i kraft av sin faglige tyngde og størrelse er den eneste naturlige samarbeidspartner for myndigheter, media og samfunnet generelt. Som representant for en samlet bransje, skal NIF stå for høy troverdighet via utadrettede tiltak og aktiviteter."

Foreningens medlemmer består av inkassobyråer som enten driver på bevilling gitt av Kredittilsynet eller på advokatbevilling. Byråene driver fortrinnsvis fremmedinkasso med tilleggstjenester innenfor administrativ factoring, overvåking av avskrevne krav, kredittopplysning og rådgivning til næringslivet. Inkassobransjen benytter særskilt utviklet programvare for håndtering av porteføljene. Denne programvaren kan enten være egenutviklet eller den er anskaffet fra en leverandør av standard programvare for bransjen. Inkassobyråene har en stor grad av elektronisk kommunikasjon med sine oppdragsgivere og med leverandører av relevant informasjon til bransjen.

5. Aktuelle behandlinger av personopplysninger

5.1.1 Informasjonsbehovet - korrekt identifisering av debitor

Det er helt avgjørende å få identifisert korrekt skyldner slik at man ikke bryter inkassolovens bestemmelser. I tillegg til å kvalitetssikre kravene allerede ved registrering settes det formelle krav til innhold i begjæringer ved senere rettslig pågang, jfr. TVFBL §§ 5-2 og 7-5. Noe som vil bli ytterligere skjerpet ved innføringen av elektronisk overføring av begjæringer til namsmannen. Kravene for bruk av fødselsnummer i POL § 12 er oppfylt i denne forbindelse. Målsettingen er å fjerne all risiko for inkassopågang mot feil skyldner. For å kunne vite hvem skyldner er - har inkassobransjen behov for en rekke opplysninger. Disse innhentes fra ulike offisielle og private databaser / kilder. Denne bestemmelsen medfører at saklig behov for personnummer må vurderes konkret.

Type Opplysning	Kilde*
Fødselsdato og/eller personnummer	Folkeregisteret
Navn/ navneendring	Folkeregisteret
Adresse / adresseendring	Folkeregisteret/Likningskontoret/Posten
Telefonnummer	Telenor og andre teleoperatører

*Opplysningene skal hentes fra den opprinnelige kilden, eller en av dennes godkjente distributører. Dersom "saklig behov" for en kredittvurdering foreligger, som beskrevet i punkt 5.1.2, 5.1.3 og 5.1.4 kan opplysningene hentes fra et kredittopplysningsbyrå.

5.1.2 Informasjonsbehovet – finansiell status av debitor

Inkassobyråene har også behov for å vurdere skyldnerens betalingsevne. Dette legges til grunn for vurdering av ulike inkassotiltak og sannsynlighet for oppgjør. Følgende variabler blir benyttet:

Type Opplysning	Kilde*
Skattelikning siste 3 år	Skattedirektoratet
Arbeidssted-/giver	Aa-registeret, NAV
Betalingsanmerkninger (se pkt. 5.1.4.)	Kredittopplysningsbyråer
Utlegg/ frivillige pantstillelser	Løsøreregisteret
Tvungen pant fast eiendom	Sorenskriver
Dom i forliksråd	Forliksrådet
Inkasso scoring (statistisk sannsynlig for løsning av sak)	Inkassators egen base
Næringsinteresser i selskaper	Brønnøysundregistrene

*Opplysningene skal hentes fra den opprinnelige kilden, eller en av dennes godkjente distributører. Dersom "saklig behov" for en kredittvurdering foreligger, som beskrevet i punkt 5.1.2, 5.1.3 og 5.1.4 kan opplysningene hentes fra et kredittopplysningsbyrå.

Når det gjelder Inkasso scoring vises det til normens punkt 1.1. og 1.2. Dersom scoringen brukes utover den grunnleggende saksbehandlingen og det som naturlig faller inn under inkassators arbeidsoppgaver gjøres det oppmerksom på reglene i POL § 21, samt unntakene i POL § 23.

5.1.3 Bruk av kredittopplysninger

Kredittopplysninger kjennetegnes ved at dette er informasjon som belyser en privatpersons eller næringsdrivendes kredittverdighet eller økonomiske vederheftighet. (Betalingsanmerkninger og Skatteligning)

Inkassator må oppfylle vilkåret om "saklig behov" for denne type informasjon jfr. forskriften.

Saklig behov ansees å foreligge i følgende situasjoner:

- 1) Ved registrering av nytt inkassokrav
- 2) Ved vurdering av om rettslig skritt skal igangsettes.
- 3) Ved vurdering av hel eller delvis gjeldsettergivelse
- 4) Ved forespørsel/tilbud om avdragsordning

Det gjøres oppmerksom på de begrensninger som gjelder innhenting og bruk av kredittopplysninger. Når det gjelder punkt 2, 3 og 4 vil dette måtte vurderes individuelt, og ned på saksnivå av hvert inkassobyrå da det settes store krav til saklig behov i slike tilfeller. Som oftest vil det være avhengig av saksbehandlings-prosesser og saksløp i byrået. Skal det, eller skal det ikke iverksettes nye tiltak? Rettslig pågang etc.? Ut over dette vil det, for de fleste inkassobyråene kunne greie seg med å foreta en kredittvurdering i forbindelse med en porteføljemessig vurdering av rettslige skritt en gang pr. år. I de tilfeller hvor det påføres opplysninger ut over kontaktopplysninger fra et kredittopplysningsbyrå, skal det sendes et gjenpartsbrief.

5.1.4 Oppdatering av person-/kontaktopplysninger (Datakvalitet)

POL krever at den informasjon man besitter skal være oppdatert. Debtors adresse og kontaktopplysninger bør derfor oppdateres med frekvente intervaller og spesielt før en evt. ny rettslig aksjon igangsettes. Ved oppslag i kontaktopplysningsdatabasen hos kredittopplysningsleverandører for å oppdatere adresse eller kontaktopplysninger, vil det ikke bli sendt gjenpartsbrief. Bransjenormen anser at oppdatert adresse og kontakinformasjon bør være påført saken i løpet av de siste 30 dager før ny aksjon iverksettes. Skatteligning kan påføres ved registrering av nytt inkassooppdrag og kan oppdateres årlig ved offentliggjøring av nye skatteopplysninger. Når det gjelder betalingsanmerkninger/kredittopplysninger vises det til pkt. 5.1.3.

6. Den behandlingsansvarliges ansvar og plikter

6.1. Meldeplikt til Datatilsynet

Datatilsynet skiller mellom konsesjon (forhåndsgodkjenning) og melding (informasjon) om behandling av personopplysninger. For inkassoforetak skal det meldes om bruk. Behandlingsansvarlig plikter i h.h.t. POL § 31 å melde fra til Datatilsynet før behandling av personopplysninger starter.

6.2. Sikkerhet

Daglig leder av den virksomhet som behandlingsansvarlige driver skal sikre personopplysninger mot misbruk internt og eksternt, basert på en gjennomført risikovurdering. Det er den behandlingsansvarlige som, ved å definere sikkerhetsmål og strategi, som gjennom sin utøvelse av internkontroll skal avgjøre hva som er et akseptabelt sikkerhetsnivå.

Den behandlingsansvarlige skal gjennom risikovurderingen sannsynliggjøre at tiltakene er tilstrekkelige.

Sikkerhetsbestemmelsene i personopplysningsforskriften skal være oppfylt og dokumentert før behandling av personopplysninger igangsettes.

Informasjonssikkerhet omfatter dokumentert sikring av: Konfidensialitet, Tilgjengelighet og Integritet

- Behandlingsansvarliges medarbeidere skal pålegges taushet for personopplysninger og annen informasjon med betydning for informasjonssikkerheten. Ansvars- og myndighetsforhold skal avklares.
- Medarbeidere hos behandlingsansvarlig skal bare bruke informasjonssystem og personopplysninger til pålagte oppgaver i henhold til registrert autorisasjon. Avvik herfra skal registreres og sikkerhetstiltak dokumenteres.
- Det skal foretas jevnlig sikkerhetsrevisjon. Denne skal dokumenteres, og avvik skal rapporteres og resultatet dokumenteres.

7. Den registrertes rettigheter - håndtering av henvendelser

7.1 Publikums rett til innsyn

Etter loven har enhver (begrepet enhver omfatter også personer som ikke er registrert i saksbehandlingssystemet) krav på å få opplyst følgende:

- a) Navn og adresse på behandlingsansvarlig, dvs. Inkassoselskapets navn og adresse.
 - Navn på styreleder og daglig leder (adm. dir) opplyses på forlangende.
- b) Hvem som har det daglige ansvaret for at loven etterleves i selskapet.
- c) Hva som er formålet med behandlingen.
 - Dette vil normalt være inkassovirksomhet, jfr. Inkassoloven. § 2.
- d) Beskrivelser av hvilke typer personopplysninger som behandles.
- e) Hvor opplysningene er hentet fra.
 - Normalt vil dette være fra våre kunder, folkeregister, ligningsdata, grunnbok og kredittopplysningsforetak mv.
- f) Om opplysningene vil bli utlevert og eventuelt til hvem.
 - Normalt er dette til offentlige myndigheter som skal ha opplysninger i henhold til lovbestemmelser.

7.1.1. Hvordan skal henvendelser om innsyn fra publikum fremsettes ?

Loven setter ingen krav til hvordan en generell henvendelse skal fremsettes. Inkassoselskapet plikter altså å besvare både muntlige og skriftlige generelle henvendelser fra publikum.

7.2 Registrertes rett til innsyn

- a) "Den registrerte" er enhver som Inkassoselskapet har registrert opplysninger om. Denne har krav på å få vite hva som er registrert om seg. Dette gjelder for eksempel kunder, skyldnere og ansatte som det i en eller annen sammenheng er notert noe om.
- b) For umyndige vil vergen ha rett til å be om opplysninger på linje med den umyndige selv. Det samme gjelder overformyndieret i den kommunen der den umyndige er bosatt og hjelpeverge med alminnelig bemyndigelse.

7.2.1. Hva består den registrertes innsynsrett i

Den registrerte har krav på alle opplysninger som nevnt i pkt. 7.1.ovenfor. I tillegg har den registrerte rett til utvidet innsyn ved at det skal gis opplysninger om:

- a) Hvilke opplysninger om han/henne som behandles.
 - Retten omfatter alle opplysninger om vedkommende, med de unntak som er omhandlet i pkt. 7.3.
- b) Sikkerhetstiltakene ved behandlingen.
 - Dette må beskrives av det enkelte byrå, og være tilgjengelig for utsendelse. (Eget dokument).

For å få utvidet innsyn i hvilke opplysninger om den registrerte som behandles, må henvendelsen være **skriftlig** og **undertegnet**. Personen som spør må videre klart kunne identifiseres. Svaret sendes til den adressen som er registrert i registeret. Alternativt sendes svaret til folkeregistrert adresse.

Svaret vil i tillegg til det som gis etterpkt.7.1. normalt bestå i en utskrift fra behandlerens system. Det vil som hovedregel ikke bli gitt innsyn i det saksrelaterte kommentarfeltet da dette anses å være tekst som er utarbeidet for den interne saksforberedelse, jfr. POL § 23 bokstav e). Videre vil tekst i

kommentarfeltet kunne være taushetsbelagt ovenfor den registrerte. For eksempel fullmakter og andre notater gitt av kreditor. Unntaksbestemmelsen må påberopes i svaret til den registrerte. Dersom det benyttes skyldnerrelaterte kommentarfelt (personlige opplysninger om skyldner) vil skyldner ha innsynsrett.

Videre må det vedlegges besvarelsen en kort redegjørelse for sikkerhetstiltakene ved behandlingen, jfr. POL § 18, 2 ledd.

7.3 Unntak fra innsynsretten

7.3.1. Hva kan unntas fra innsynsrett

- a) Alle opplysninger som kan tilbakeføres / knyttes til en enkelt person er omfattet av innsynsretten. I denne sammenhengen betyr dette at opplysninger som ikke kan gjenfinnes ved søk på navn, kundenummer eller annen personidentifikasjon (i database eller i manuelle arkiv, lister m.v.) heller ikke er undergitt innsynsrett.
- b) Saksrelaterte opplysninger som utelukkende finnes i tekst som er utarbeidet for den interne saksforberedelse kan etter en konkret vurdering unntas fra innsynsrett.
- c) Opplysninger som må hemmeligholdes av hensyn til å hindre/avdekke/forfølge straffbare forhold.

7.3.2. Hvordan praktiseres unntaksretten ?

Unntaksretten må tas i betraktning dersom det skal utleveres opplysninger fra saksbehandlingssystem og saksmapper, som kan inneholde opplysninger/ vurderinger som er benyttet kun som grunnlag for beslutninger internt.

7.4 Retting

- a) Inkassoselskapet har plikt til uoppfordret å sørge for at opplysninger som behandles er riktige, herunder at det foretas nødvendig oppdatering og retting. Ved henvendelse fra den berørte skal oppdatering/retting alltid skje straks, med mindre Inkassoselskapet har grunn til å betvile at henvendelsen kommer fra rette vedkommende eller at det som opplyses er korrekt.
- b) Kravet til oppdatering og retting innebærer at opplysninger som benyttes i våre vurderinger, kontroll eller som beslutningsgrunnlag ikke må være foreldede og dermed egnet til å gi uriktig bilde av det som beskrives. Dersom dette kan være tilfellet plikter Inkassoselskapet å kontrollere opplysningenes riktighet og eventuelt innhente oppdaterte opplysninger om forholdet.
- c) Kravet til oppdatering og retting innebærer videre at Inkassoselskapet må være kritisk i forhold til å anvende opplysninger som fremstår som tvilsomme eller ekstraordinære hensett til øvrige opplysninger om den berørte. Ved tvil om riktigheten bør den berørte kontaktes eller kontroll skje på annen måte.
- d) Kravet til oppdatering og retting innebærer ikke at opplysninger som er benyttet tidligere skal endres eller forsvinne. Oppdatering skal skje på den måten at nye opplysninger legges inn med ny datering og at sletting av foreldede opplysninger samtidig vurderes.

7.5 Frist for å besvare henvendelsen

Svar på henvendelser om innsyn skal gis uten ugrunnet opphold og senest innen 30 dager. Vil det ta lengre tid enn dette skal det gis et foreløpig svar med opplysninger om grunnen til forsinkelsen og sannsynlig tidspunkt for når svar kan forventes.

7.6 Klagebehandling hos inkassator

7.6.1 Klager på behandlingen av personopplysninger

Kapitlet gjelder bare klager som direkte gjelder inkassoselskapets behandling av personopplysninger..

7.6.2. Grunnkrav til klagebehandling

- a) Klager skal behandles uten ugrunnet opphold.
- b) Klager skal alltid tas seriøst og undersøkes forsvarlig.
- c) Klager bør aldri besvares av medarbeider som klagen direkte eller indirekte retter seg mot.
- d) Svar som gis i klagesaker skal være oppriktig, bygge på god innsikt i det forhold klagen gjelder og begrunnes i god forståelse av de regler som gjelder.

e) Klagesak skal alltid rapporteres til daglig behandlingsansvarlig med eventuelt forslag til oppfølging og forbedringer..

7.6.3. Klagebehandling

Alle klager på inkassoselskapets behandling av personopplysninger skal prioriteres slik at besvarelse kan skje innen rimelig tid. Dersom svar unntaksvis ikke kan gis innen 3 uker fra klage er mottatt, skal foreløpig svar gis med grunn for forsinkelsen og opplysning om når svar kan ventes.

7.7 Sletting

Sletting

a) Opplysninger som ikke lenger er nødvendige for å oppfylle formålet med behandlingen, skal slettes under hensyntagen til personopplysningslov og annen lovgivning, som innebærer plikt og eller nødvendig behov for oppbevaring (regnskapslov, finansavtalelov, Basel II m.v.).

I lokale registre, herunder saksmapper og annen arkivering av dokumenter, skal det foreligge rutine for sletting. Ved fastlegging av slik rutine skal hensyn tas til de registrertes personvern og selskapets behov for oppbevaring av hensyn til selskapets, kunders eller tredjemenns interesser. Dokumenter inneholdende personopplysninger skal sikkerhetsmakuleres på forsvarlig måte.

b) Selskapets status med hensyn til sletting av unødvendige personopplysninger skal være gjenstand for beskrivelse i årlig gjennomgang av informasjonssikkerheten med sikte på ledelsesmessig vurdering av sikkerhetsmål og strategi, jfr. personopplysningsforskriften § 2-3.

I utkastet til bransjenorm har NIF foreslått følgende tabell som retningsgivende for inkassoselskapenes sletterutiner.

Bransjenormer: Sletting av personopplysninger i tilknytning til inkassosaker						
Oppdragsgiver / type krav	Betalt	Feilsendt / Tilbakekalt	Ikke betalt	Regnskapsmateriale	Behov	Hjemmel
Ordinære Inkassosaker	3 år etter betaling	1 år etter avsluttet	1 år etter foreldelsesdato	10 år	Se begrunnelser	Pol. § 28. 1 ledd. Regnskapsloven
Offentlige krav	5 år etter betaling	5 år etter avsluttet	5 år etter avsluttet	10 år	Offentlige oppdragsgivere har en mer langsiktig internrevisjonsrutine	Pol. § 28. 1 ledd. Regnskapsloven
Bank/Finans *)	3 år Etter betaling	3 år etter avsluttet	3 år Etter avsluttet	10 år	Utvidet behov for å lagre informasjon for å kunne tilfredstille EU-direktiver	Pol. § 28. 1 ledd. Regnskapsloven
IFRS	16 mnd.	16 mnd.	16 mnd.	10 år.	Krav til tapsføring, må kunne sammenlikne tilsvarende kvartal i foregående år	IFRS, Regnskapsloven

*) Basel II: For inkassobyråer med oppdragsgivere som forlanger rapportering i henhold til IRB-forskriften må det, inntil bransjeforeningen, Datatilsynet og Kredittilsynet har kommet til en enighet, eller ryddet opp i hjemmelsproblematikken legges opp til en individuell saklighetsvurdering dersom man velger å gå ut over 3 års fristen.

For IFRS saker er det allerede nå tatt inn sletteregler. Disse bør nok vurderes individuelt av hvert inkassobyrå og det henvises til Norske Inkassobyråers Forenings "bransjenorm for objektive bevis for tapsføring inkasso".

Innenfor lovens rammer for "saklig behov" kan innsamling av opplysninger skje fra den opplysningene gjelder eller fra andre, eksempelvis andre privatpersoner, arbeidsgivere, kredittopplysningsforetak eller offentlige registre. Innsamling kan også skje på ulike måter, som gjennom søknadsskjemaer, avtaleformularer eller annen skriftlig dokumentasjon, muntlig i møter, telefonsamtaler osv. eller elektronisk på diskett, online, dessuten via Internett.

Uten hensyn til fra hvem og hvordan opplysningen er kommet inkassoselskapets til kunnskap, vil lovens krav til konfidensialitet og forsvarlig behandling gjelde. En opplysning anses i denne relasjon være kommet til kunnskap, når en ansatt i inkassoselskapet har fått kunnskapen i forbindelse med arbeid for inkassoselskapet.

Opplysninger som mottas uten å være egnet for videre benyttelse skal ikke oppbevares, men skal sjekkes ut av saken og slettes umiddelbart. Innsamling av personopplysninger forutsetter i utgangspunktet at vi informerer den opplysningene gjelder. Behandlingsansvarlig bør sørge for en restriktiv håndtering av dette.

8.1 Innsamling fra den registrerte selv

8.1.1 Generell informasjon

Ved innsamling direkte fra den opplysningene gjelder, vil skyldner være kjent med at opplysningene vil bli brukt i inkassovirksomheten

8.1.2 Informasjon relatert til konkrete situasjoner

Har skyldner gitt en annen fullmakt til å opptre på sine vegne regnes opplysninger fra fullmektigen å være innsamlet direkte fra den registrerte.

8.2 Innsamling fra andre enn den registrerte

8.2.1 Generell informasjon

Ved innsamling fra andre enn den berørte, skal den registrerte ha informasjon om hvilke opplysninger som samles inn samt opplysninger i POL § 20 1.ledd.

8.2.2. Informasjonsplikten

Ut over de dispensasjoner som er gitt ved registervask o.l. samt unntakene jfr. POL § 20, annet ledd er det ingen unntak fra informasjonsplikten. For inkassobyrået innebærer dette at det må etableres rutiner hvor debitor opplyses om at det vil bli foretatt innhenting av opplysninger og eventuelle kredittsjekker som følge av den inkassopågang som til enhver tid vil bli iverksatt. I første omgang bør dette tas inn i Betalingsoppfordringen som sendes i medhold av Inkassolovens §10. Deretter bør det ved nærmere angitte nivåer i prosessen informeres om det er foretatt nye innhentinger/oppdateringer av personopplysninger.

9. Utlevering av opplysninger

9.1 Utlevering av opplysninger på grunn av opplysningsplikt

a) Kundens ektefelle

Ektefelle har i henhold til ekteskapsloven § 39 krav på å få opplysninger som er nødvendige for å vurdere deres økonomiske stilling. Ektefellen kan ikke påberope seg ekteskapsloven § 39 for å få innsyn i inkassosaken, jfr. uttalelse fra justisdepartementet, 06.09.94 1766/94 E KJR/SKA/MK.

b) Politiet

Politiet (egentlig påtalemyndigheten) har etter straffeprosesslovens § 210 hjemmel for å kreve utlevering av opplysninger i forbindelse med etterforskning av straffbart forhold. Politiet kan også ha hjemmel for å kreve opplysninger i en kjennelse fra forhørsretten. Når krav om opplysninger fremmes må byrået kreve kopi av skriftlig ordre fra påtalemyndigheten eller forhørsrettens kjennelse.

c) Advokater / bobestyrere:

En advokat kan i egenskap av bobestyrer for konkursbo eller dødsbo kreve å få opplysninger fra byrået som er nødvendig for bobehandlingen. Oppnevningen som bobestyrer må legitimeres på betryggende måte, normalt ved at man får kopi av denne.

En advokat vil i andre sammenhenger ikke ha større rett til opplysninger enn andre, men dersom advokaten hevder at han representerer den registrerte bør man normalt kunne bygge på dette.

d) Kredittilsynet

Kredittilsynet er i kredittilsynsloven § 3 gitt adgang til å kreve opplysninger fra Inkassoselskap for å utføre sin kontroll oppgave med selskapets virksomhet.

e) Datatilsynet og Personvernemnda

Datatilsynet og Personvernemnda er etter personopplysningsloven § 44 gitt adgang til å kreve de opplysninger som trengs for å utføre sine oppgaver etter loven uten hinder av taushetsplikten.

9.2. Utlevering til oppdragsgiver, namsapparat, rettsapparat og kredittopplysningsbyråer

Inkassator har i henhold til personopplysningsloven og inkassoloven taushetsplikt. Dette er ikke til hinder for utlevering etter pkt. 8.1 og ei heller for utlevering av informasjon til oppdragsgiver i form av rapportering, eller for å begrunne tiltak i tilknytning til den verserende inkassosak. Det er normalt tilstrekkelig å gi kreditor en mer generell beskrivelse av skyldners økonomiske situasjon.

Kredittopplysninger jfr. pkt. 5.1.4 skal normalt ikke utleveres og under enhver omstendighet ikke uten at dette skjer i tilknytning til et verserende inkassooppdrag som inkassator har for kreditor.

Utlevering av saksrelatert informasjon kan skje til kreditor via post, telefon, e-kommunikasjon eller WEB baserte innsynsløsninger. Benyttes det e-kommunikasjon gjøres det særskilt oppmerksom på reglene om informasjonssikkerhet i personopplysningslovens § 13 med tilhørende forskrifter.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysninger utleveres til tredjeperson, f.eks rettsapparat eller namsmyndigheter for å kunne gjennomføre inndrivelsesprosessen.

Opplysninger om at en privatperson eller en næringsdrivende har en inkassosak mot seg kan etter gjeldende praksis rapporteres til Kredittopplysningsbyråene i følgende tilfeller:

1. Privatpersoner
- 30 dager etter iverksatt rettslig skritt/avbrutt avdragsordning – privatperson)
2. Næringsdrivende *
- 30 dager etter at betalingsoppfordring er sendt.

* Som næringsdrivende defineres foretak registrert i Foretaksregisteret og innehavere av Enkeltpersonforetak og deltakere i ANS/DA som er registrert i Foretaksregisteret. Enkeltpersonforetak registrert i Enhetsregisteret er i følge Datatilsynets definisjon privatpersoner.

For begge tilfeller har inkassoselskapene plikt til å oppdatere kredittopplysningsbyråene ved minimum ukentlig å rapportere endringer på tidligere rapporterte saker. Med "endring" menes endring i status. Innbetaling på løpende, ukentlig avdragsordning regnes for eksempel ikke som statusendring. Rettslige skritt, rettvagtgjørelser, fullt oppgjør og avslutning av sak er klare eksempler på statusendring. I saker som avsluttes p.g.a. fullt oppgjør bør det vurderes hyppigere/individuelle rapporter.

9.3 Oppdatering av ikke rapporterte inkassosaker

Oppdatering på anmerkninger ikke rapportert av et inkassoselskap (dommer, utlegg) som ikke er koblet mot en foranstående inkassosak er det ikke inkassoselskapets ansvar å ajourholde/slette ved innfrielse, selv om de er prosessfullmektig i saken. Velger kredittopplysningsbyråene å benytte disse anmerkninger fra andre kilder enn inkassoselskapene, kan ikke inkassoselskapene holdes ansvarlig. Inkassoselskapene plikter heller ikke å informere om status i saker de ikke har rapportert ved henvendelse fra kredittopplysningsbyråene.

10. Etterlevelse og kontroll

10.1 Foreningens ansvar

Norske Inkassobyråers Forening vil føre tilsyn med at medlemmene følger bransjenormen. Dette vil skje på halvårlig basis, i forbindelse med halvårsrapporteringen. Foreningen vil også sørge for at bransjenormen blir fortløpende revidert.

10.2 Det enkelte medlems ansvar

Medlemmet, inkassobyrådet plikter til enhver tid å følge de gjeldende lover og regler. Medlemmet plikter å følge foreningens bransjenorm.

10.3 Konsekvenser av brudd på retningslinjene

Dersom det konstateres mangelfull oppfølging av bransjenormen og/eller direkte brudd på gjeldende lover og regler vil medlemmet bli kontaktet av NIF for en gjennomgang og opprydding. Gjentatt eller fortsatt brudd på reglene medfører innrapportering til Datatilsynet.

10.4 Klagehåndtering

Klage på et av foreningens medlemmer fremmes til foreningens sekretariat som forbereder klagebehandlingen i foreningens styre. Resultatet av klagebehandlingen vil i første omgang kun bli gjort kjent for medlemmet og klageren. Ved gjentatte klager og brudd på reglene vil dette bli kunngjort i bransjeforeningens tidskrift NIFNYTT. Klageren kan forlange at saken gjøres kjent for Datatilsynet ved første gangs behandling.

Kilder/Problemkilder for Inkassobrandsjen

Fra følgende kilder kan inkassobrandsjen innhente og registrere informasjon i forbindelse med de tjenester man er satt til å forvalte:

Det Sentrale Folkeregister
Skattedirektoratet (likning)
Løsreregisteret (oppdatering fra daglig masseutskrift)
Tvangsheftelser Norsk Eiendomsinformasjon (oppdatering fra ukentlig masseutskrift)
Register over negative utleggsforretninger og lønnstrekk (oppdatering fra daglig masseutskrift)
Inkassobyråer (Frekvensielle leveranser av nye og endrede saker i h.t. konsesjonsvilkår)
Forliksråd/Domstolene
Enkeltoppslag Norsk Eiendomsinformasjon
Enkeltoppslag Løsreregisteret
Enkeltoppslag Register over negative utleggsforretninger og lønnstrekk
Enhetsregisteret Foretaksregisteret
Regnskapsregisteret
Kunngjøringer fra Brønnøysund
Kunngjøringer fra Norsk Lysingsblad
Statistisk Sentralbyrå
Teleselskaper
Tilbydere av kontaktinformasjon
Media
Aa-registeret
Det Sentrale Motorvognregister
Norsk Internasjonalt Skipsregister
Kredittopplysningsbyråer
Den registrert selv

I den forbindelse har man bedt NKF – Norske Kredittopplysningsbyråers Forening å gjøre en vurdering av kildene. NKF har vært i dialog med Datatilsynet, noe som har resultert i følgende tilbakemelding til Norske Inkassobyråers Forening:

Informasjonskilder

Norske Kredittopplysningsbyråers Forening har vurdert ulike informasjonskilder opp mot bruk av disse i ulik virksomhet og produkter, samt bare som en ren videreformidling av informasjon.

Det foreligger et klart skille mellom de kilder som kun kan benyttes av de som har fått tildelt en konsesjon med formål å drive kredittopplysningsvirksomhet og øvrige kilder. Vi viser i denne sammenheng til kommentarene som er gitt i den tildelte konsesjon:

’Personopplysninger som utelukkende er innsamlet for å oppfylle formålet med denne konsesjonen, kan ikke brukes til andre formål. Opplysninger kan følgelig ikke benyttes i forbindelse med adresserings- og distribusjonsvirksomhet, når de utelukkende er samlet inn til kredittopplysningsformål. Datatilsynet anser dette som en bruk som er uforenlig med det opprinnelige formålet; Kredittopplysningsvirksomhet, jf. personopplysningslovens § 11 bokstav c. Det samme gjelder bruk av databasen i annen personopplysningsvirksomhet, herunder bruk av databasen som et rent oppslagsverk, uten at dette kan begrunnes i et saklig behov jf. personopplysningsforskriftens § 4-3.

Dersom byråene ønsker å drive ren formidling av opplysninger fra offentlige registre som folkeregisteret eller Brønnøysundregistrene, må dette skje som ledd i en annen type virksomhet. Slike opplysninger kan derfor ikke hentes fra kredittopplysningsdatabasen.’

Med bakgrunn i dette har vi kommet frem til at følgende kilder/informasjon kun kan innhentes og registreres i forbindelse med produkter og tjenester som er knyttet opp mot den tildelte konsesjon for å drive kredittopplysningsvirksomhet:

Likningsopplysninger fra Skattedirektoratet (Ref. Ligningsloven §3-13, pkt. 6.)
Masseutskrift fra Løsøreregisteret
Masseutskrift fra Norsk Eiendomsinformasjon
Masseutskrift fra Register over negative utleggsforretninger og lønnstrekk
Pågående inkassosaker hos inkassobyråer
Avsagte dommer i forliksrådene/domstolene

Produkter og tjenester som er relatert til en tildelt konsesjon for å drive kredittopplysningsvirksomhet kan i tillegg til informasjon fra ovenstående liste inneholde informasjon fra andre kilder, som vist i egen matrise. Avgivelse skal uansett i dette tilfelle behandles som en kredittopplysning.

En del opplysningstyper og kilder kan være innsamlet for flere formål i samme foretak. Hvilke dette gjelder avgjøres av formål og hjemmel for innsamlingen. Avgivelse og distribusjon av disse vil følgelig kunne utføres utenfor kredittopplysningskonsesjonens virkeområde som et ledd i annen type virksomhet.

Med bakgrunn i det ovennevnte ser vi for oss følgende matrise for bruk av de ulike kilder :

Kilde	Produkter som utgis med formål kredittopplysning	Som distributør, eller i produkter som IKKE har formål kredittopplysning	Kommentar
Det Sentrale Folkeregister			I øyeblikket EDB som enedistributør. SKD avgjør hvem som får tilgang
Skattedirektoratet (likning)			
Løsøreregisteret (Oppdatering fra daglig masseutskrift)			
Tvangsheftelser Norsk Eiendomsinformasjon (oppdatering fra ukentlig masseutskrift)			
Register over negative utleggsforetninger og lønnstrekk (Oppdatering fra daglig masseutskrift)			
Inkassobyråder (Frekvensielle leveranser av nye og endrede saker i.h.t. konsesjonsvilkår)			
Forliksråd/Domstolene			
Enkeltoppslag Norsk Eiendomsinformasjon			
Enkeltoppslag Løsøreregisteret			
Enkeltoppslag Register over negative utleggsforetninger og lønnstrekk			
Enhetsregisteret			
Foretaksregisteret			
Regnskapsregisteret			
Kunngjøringer fra Brønnøysundregistrene			
Kunngjøringer fra Norsk Lysingsblad			
Statistisk Sentralbyrå			
Teleselskaper			
Tilbydere av kontaktinformasjon			
Media			
AA-registeret			Rikstrykdeverket avgjør hvem som får tilgang
Det Sentrale Motorvognregister			Statens Vegvesen avgjør hvem som får tilgang
Norsk Internasjonalt Skipsregister			
Den registrerte selv			

FARGEKODE	BESKRIVELSE
	Utlevering av informasjon må følge vilkårene i konsesjon for å drive kredittopplysningsvirksomhet
	Ingen konsesjonsmessige begrensninger for utlevering
	Informasjon kan ikke benyttes



TILPASNINGER TIL IFRS – OBJEKTIVE BEVIS FOR VERDIFALL

Bransjenorm – Norske Inkassobyråers Forening (VEDLAGT)