

Bransjenormen **GOD SKIKK** for inkasso

Reglene gjelder direkte for FinAuts medlemsbedrifter ved inkassovirksomhet. Reglene gjelder både ved personlig betjening og for digitale prosesser. Inkassoselskapet skal påse at reglene følges. Ledere har et særlig ansvar for at rutiner og systemer, herunder belønningssystemer, bygger opp under reglene.

- 1 FORMÅL**

Formålet med reglene er å sikre forsvarlig og effektiv inndrivning av forfalte pengekrav på en måte som ivaretar og balanserer hensynet til skyldner og fordringshaver på beste måte. Inkassoforetaket skal opptre bærekraftig, etisk forsvarlig og ta samfunnsansvar, blant annet ved å ta hensyn til foretakets påvirkning på mennesker, miljø og samfunn.
- 2 PROFESJONALITET**

Behandlingen av skyldneren skal være redelig og profesjonell. Rammene skal være tydelige for skyldneren og fordringshaveren.
- 3 PERSONVERN OG TAUSHETSPLIKT**

Personopplysninger om skyldner og fordringshaver skal håndteres på en måte som sikrer deres personvern og øvrige rettigheter. Inkassoselskapet skal ha rutiner og systemer som sikrer at taushetsplikten blir overholdt.
- 4 GRUNNLAG**

Saksbehandlingen skal være basert på et fullgodt grunnlag. Skyldnerne skal beskyttes mot urimelig og urettmessig inkassopågang. Inndrivningen skal i rimelig utstrekning tilpasses skyldnere som er i en særlig vanskelig situasjon. Samlede kostnader for skyldneren skal begrenses til det som ansees nødvendig.
- 5 INFORMASJON**

Informasjonen til skyldneren og fordringshaver skal være korrekt, fullstendig og ikke misvisende.
- 6 INTERESSEKONFLIKT**

Hensynet til skyldners og fordringshavers berettigede interesser skal gå foran inkassoselskapets og ansattes interesser.
- 7 AVTALE OG EVENTUELL ANBEFALING**

Inkassoselskapet skal gjøre sitt for at skyldner forstår innholdet i avtaler som inngås. Eventuell anbefaling av løsning overfor skyldner og fordringshaver skal på tilbørlig måte ivareta begge parters interesser.
- 8 FRARÅDING OG AVSLAG**

Inkassoselskapet skal om mulig fraråde avtaler mellom skyldner og fordringshaver som utsetter skyldner for utilbørlig press eller som setter skyldner i urimelig vanskelig situasjon. Inkassoselskapet skal avslå å medvirke til avtaler som nevnt i forrige setning.
- 9 OPPFØLGING**

Eventuell oppfølging fra inkassoselskapet skal søkes klagjort overfor skyldner og fordringshaver slik at rammene og premissene for den videre prosess i størst mulig grad er klagjort.
- 10 DOKUMENTASJON**

Eventuelle avtaler og grunnlaget for disse skal dokumenteres og lagres.