

SVENSK INKASSO

UPPFÖRANDEKOD FÖR BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER I INKASSOVERKSAMHET

Europaparlamentets och Rådets Förordning 2016/679, om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning)

Uppförandekoden har den 14 mars 2018 antagits som etikregler för inkassobranchen av Svensk Inkassos styrelse och underställs Integritetsskyddsmyndigheten för kännedom.

1. BAKGRUND OCH SYFTE

1.1. Svensk Inkasso

Föreningen Svensk Inkasso är en ideell förening och den gemensamma branschorganisationen på den svenska inkassomarknaden. Föreningen bildades år 2007, samtidigt som två äldre branschföreningarna för inkassoföretag avvecklades (Båda de tidigare föreningarna har träffat branschöverenskommelser om behandling av personuppgifter enligt personuppgiftslagen, vilka underkastats Integritetsskyddsmyndigheten). Inkassobranchen har varit organiserad sedan tidigt 1970-tal i Sverige.

Förutom inkassoföretag - som bedriver uppdragsinkasso – organiseras kreditkortsföretag, banker, kommuner, landsting, försäkringsbolag och andra företag som bedriver inkasso för egen räkning eller i övrigt har intresse av inkassomarknaden.

Föreningens målsättning är att tillvarata medlemsföretagens, branschens och borgenärernas intressen i inkassofrågor och annan lagstiftning av betydelse för branschen, samt att vidmakthålla och vidga utbytet mellan medlemsföretagen och andra branschens aktörer i näringsliv och förvaltning. Föreningen representerar en helt övervägande del av dem som är verksamma i den svenska inkassobranchen.

1.2. Lagreglering

Inkassoverksamhet är reglerad i inkassolagen (1974:182). Behandling av personuppgifter berörs för närvarande i inkassolagen endast i begränsad utsträckning och då beträffande överlåtelse av gäldenärsregister i tillståndspliktig inkassoverksamhet.

För behandling av personuppgifter gäller från den 25 maj 2018 Europaparlamentets och rådets förordning 2016/679 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG, "Dataskyddsförordningen". I Dataskyddsförordningen finns inga specifika bestämmelser som tar sikte på inkassoverksamhet och företag som bedriver inkassoverksamhet har att följa alla de regler som finns i förordningen gällande behandling av personuppgifter.

1.3. Uppförandekodens syfte

Varje företag – dvs den som är personuppgiftsansvarig – är självt ansvarigt för att bestämmelserna i Dataskyddsförordningen efterlevs. Ansvar utövas ytterst av styrelse och VD. Dataskyddsförordningen ger förutsättningarna för behandling av personuppgifter och det åligger varje företag att på eget ansvar, utifrån förordningen, dra upp de erforderliga riktlinjerna för efterföljd av förordningen och att anpassa verksamheten därefter.

Svensk Inkasso har tagit initiativ till och utarbetat denna uppförandekod i syfte att närmare klargöra hur branschen kan och bör behandla personuppgifter i inkassoverksamhet i enlighet med bestämmelserna i Dataskyddsförordningen och god inkassosed. Mot denna bakgrund kommer uppförandekoden att utgöra underlag för vad som kan sägas vara god sed eller branschpraxis avseende behandling av personuppgifter i inkassoverksamhet. Avgränsningen av tillämpningsområdet och definitioner av termer och begrepp är avsedd att göras med stöd av de regler som återfinns i inkassolagen och Dataskyddsförordningen och som följer av god sed på området.

Uppförandekoden gäller för medlemsföretag och associerade företag i Svensk Inkasso och den klargör, specificerar och avgränsar hur inkassoföretag bör behandla personuppgifter i inkassoverksamheten.

2. UPPFÖRANDEKOD FÖR BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER I INKASSOVERKSAMHET OCH FÖR INDRIVNING AV FORDRAN

2.1. Definitioner

De definitioner som anges i art. 4 i Dataskyddsförordningen används även i denna överenskommelse.

Begreppet *inkassoverksamhet* har i denna överenskommelse samma innebörd som i inkassolagen (1974:182) och avser således indrivning av egen eller annans fordran genom krav eller annan inkassoåtgärd.

Inkassoverksamhet omfattar ett antal led, t.ex. emottagande av uppdrag, förande av inkasso- och gäldenärsregister, bedömning av gäldenärs betalningsförmåga, utsändande av krav, bevakning av fordran, vidtagande av rättsliga åtgärder, upprättande av statistik samt övriga åtgärder som utgör ett naturligt inslag vid indrivning av fordran.

Begreppet *inkassoombud* avser den som på uppdrag av en borgenär bedriver inkassoverksamhet.

I uttrycket *indrivning av fordran* innefattas inte endast åtgärder för och inkassering av penningfordran utan också åtgärder såväl för att uppnå annat slag av fullgörelse, inkl. själva mottagandet av det som fullgörs och åtgärder i anledning därav, som annan verkställighet. Även t.ex. ianspråktagande av pant och liknande rättigheter, utövande av retentionsrätt, avhysning, handräckning och återtagande av gods utgör led i indrivningen av en fordran. Jämväl besked att ett avtal kan komma att sägas upp eller att leverans eller annan prestation kan komma att avbrytas innefattas i denna överenskommelse i begreppet indrivning av fordran.

Begreppet *gäldenär* avser inte endast den som i egenskap av köpare, kredittagare eller liknande är betalningsskyldig för en penningfordran utan också envar som är skyldig att fullgöra något, t.ex. att återställa gods. Med gäldenär kan t. ex. avses även den som bär solidariskt ansvar, borgensman, den som äger egendom som utgör säkerhet för fullgörande och den som i egenskap av bolagsman är betalningsansvarig för bolagets skuld.

2.2. Personuppgiftsansvar, personuppgiftsbiträde och dataskyddsombud

I Dataskyddsförordningen föreskrivs att den som är *personuppgiftsansvarig* bär ansvar för behandling av personuppgifter. Den är personansvarig som ensam eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen med och medlen för behandling av personuppgifter. Härav följer att ett inkassoombud är personuppgiftsansvarigt för den behandling av personuppgifter som sker i den inkassoverksamhet ombudet bedriver. Den som bedriver inkasso för egen räkning är personuppgiftsansvarig för den personuppgiftsbehandling som sker i inkassoverksamheten.

Om ett inkassoföretag anlitar ett *personuppgiftsbiträde* ska ett skriftligt avtal enligt art 28 Dataskyddsförordningen upprättas om den behandling av personuppgifter som biträdet ska utföra. Avtalet ska bl a innehålla föremålet för behandlingen, behandlingens varaktighet, art och ändamål, typen av personuppgifter och kategorier av registrerade. Den personuppgiftsansvariges rättigheter och skyldigheter ska anges. I art 28 återfinns också regler om vem som kan anlitas för sådant uppdrag och hur det ska tillgå.

Dataskyddsombud kan utnämnas frivilligt eller efter lagstadgad skyldighet, se nedan under rubriken "Skyldigheter för den personuppgiftsansvarige". Det är viktigt att notera att ett dataskyddsombud, "*Data Protection Officer, DPO*", har en särskild tjänsteställning och preciserade arbetsuppgifter enligt Dataskyddsförordningen. Det är viktigt att klargöra att Dataskyddsombudet under inga förhållanden bär ansvar för hur det personuppgiftsansvariga företaget efterlever Dataskyddsförordningens bestämmelser eller hur den ansvarige utformar sina strategier för efterlevnad av förordningen. Dataskyddsombudets roll är att *övervaka och att kontrollera* att allt sker

enligt lag. Det går således inte för företaget att delegera till Dataskyddsombudet att bära ansvar eller utforma strategier för personuppgiftsbehandling.

2.3. Behandling av personuppgifter, laglighet

Laglig grund

I Dataskyddsförordningen definieras begreppet behandling av personuppgifter som "en åtgärd eller kombination av åtgärder beträffande personuppgifter" (exempelvis insamling, registrering, lagring, spridning etc).

I inkassoverksamhet behandlas gäldenärens personuppgifter som huvudregel för att det är nödvändigt för att utföra en uppgift av allmänt intresse (se prop. 2017/18:120 s. 21). I princip all behandling av personuppgifter som sker inom ramen för inkassoverksamheten kan stödjas på denna grund.

Beroende på behandlingens karaktär kan dock andra grunder vara tillämpliga för behandling av personuppgifter i inkassoverksamhet:

- Gäldenärens samtycke (t.ex. i den mån gäldenären önskar att inkassoföretaget behandlar särskilda kategorier av personuppgifter om hen, såsom uppgift om sjukdom och hälsa, se nedan).
- Behandlingen är nödvändig för fullgörande av ett avtal med den registrerade.
- Behandlingen är nödvändig för ändamål som rör inkassoföretagets och/eller uppdragsgivarens berättigade intressen och gäldenärens intressen eller grundläggande rättigheter och friheter inte väger tyngre. Avvägning ska därvid göras mellan, å ena sidan, den personuppgiftsansvariges intresse att driva effektiv inkassoverksamhet och uppnå betalning eller annan fullgörande med beaktande av principen att skulder ska betalas och, å andra sidan, den registrerades intresse av skydd mot kränkning av den personliga integriteten.

Personuppgifter som får behandlas

I inkassoverksamhet får alla personuppgifter som är nödvändiga för handläggningen av enskilda ärenden behandlas. Vilka personuppgifter som i enlighet därmed ska anses nödvändiga får avgöras från fall till fall. Nedan anges skilda personuppgifter som normalt är nödvändiga och därför får behandlas i inkassoverksamhet. Uppräkningen är dock inte uttömmande. I inkassoverksamhet får därutöver behandlas även andra personuppgifter som är nödvändiga för inkassoverksamheten och i enskilda inkassoärenden. De personuppgifter som registreras är i huvudsak uppgifter om gäldenären och dennes levnadssituation, kontaktuppgifter, uppgifter om inkassoärendet samt uppgifter om betalningsförmåga inför beslut i inkassoärendet.

De personuppgifter som behandlas inhämtas främst från uppdragsgivaren/borgenären, gäldenären själv samt från myndigheter. Därtill får även uppgifter om adresser (analog och digitala), personnummer, bil- och fastighetsinnehav, skuldsituation, uppgifter om exekutions- och betalningsmål m fl registeruppgifter från offentligt tillgängliga databaser inhämtas, liksom uppgifter från kreditupplysningsföretag.

Namn, personnummer och kontaktuppgifter, ställföreträdare, m.m.

Personuppgifter som gäldenärens namn och personnummer/samordningsnummer, olika slags kund- och abonnentnummer, samt analog och digitala kontaktuppgifter, inkl. uppgifter om och adresser till arbetsplats.

Motsvarande uppgifter om gäldenärens ställföreträdare m.fl., t.ex. firmatecknare, styrelseledamöter, VD, bolagsmän, revisor, förmyndare och ombud får också behandlas.

Uppgifter om fordringen och betalningar

Personuppgifter som hänför sig till fordringen, de förhållanden på vilka fordringen grundas, säkerheter och betalningar, såväl debiteringar som krediteringar med erforderliga specifikationer, får behandlas.

Uppgifter om ekonomiska förhållanden m.m.

Även uppgifter om gäldenärens ekonomiska förhållanden och andra förhållanden som är av betydelse för bedömning av betalningsförmåga och annan fullgörselförmåga samt för ianspråktagande av säkerheter o.dyl. får behandlas. Därvid kan t.ex. uppgifter om civilstånd och familjeförhållanden vara nödvändiga och får då behandlas.

Särskilda kategorier av personuppgifter

I art 9 Dataskyddsförordningen återfinns en definition av särskilda kategorier av personuppgifter. Sådana uppgifter är uppgifter om ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse, medlemskap i fackförening och behandling av genetiska och biometriska uppgifter som kan definiera en person samt uppgifter avseende hälsa eller sexualliv.

Sådana uppgifter får behandlas i inkassoverksamhet endast om behandlingen är nödvändig för att rättsliga anspråk ska kunna fastställas, göras gällande eller försvaras, t.ex. vid krav som avser sjukvårdskostnader eller där en hälsouppgift i annat fall har betydelse för det enskilda kravärendet. Uppgifter som omfattas av art 9 får också behandlas om den registrerade själv uttryckligen samtycker till att behandlingen.

Kravet på uttryckligt samtycke anses i normalfallet vara uppfyllt då gäldenären på eget initiativ tillsänder inkassoföretag känsliga personuppgifter i inkassoärende. Information om detta bör inkluderas i inkassoföretagets information om personuppgiftsbehandling på företagets webbplats.

Slutligen får särskilda kategorier av personuppgifter behandlas om behandlingen är nödvändig av hänsyn till ett viktigt allmänt intresse, på grundval av unionsrätten eller medlemsstaternas nationella rätt, vilken ska stå i proportion till det eftersträvade syftet, vara förenligt med det väsentliga innehållet i rätten till dataskydd och innehålla bestämmelser om lämpliga och särskilda åtgärder för att säkerställa den registrerades grundläggande rättigheter och intressen. Inkassoverksamhet utgör ett sådant viktigt allmänt intresse som avses i bestämmelsen. Mot bakgrund av bland annat den lagstadgade tystnadsplikten, tillståndsplikten och den tillsyn som stadgas i inkassolagen får gäldenärernas grundläggande rättigheter och intressen anses tillgodosedda. Behandling av särskilda kategorier av uppgifter kan därför också ske med hänvisning till denna grund.

Fällande domar i brottmål och överträdelser

I art 10 Dataskyddsförordningen förbjuds andra än myndigheter att behandla personuppgifter om fällande domar i brottmål och överträdelser. För närvarande gäller att Integritetsskyddsmyndigheten med stöd av särskilt bemyndigande av regeringen, har rätt att meddela föreskrifter om undantag från nämnda förbud. Datainspektionen har utnyttjat denna rätt genom att föreskriva att sådana uppgifter får behandlas bl.a. om behandlingen

- är nödvändig för kontroll av att jävssituation inte föreligger i advokatverksamhet eller annan juridisk verksamhet, eller
- avser endast enstaka uppgift som är nödvändig för att rättsliga anspråk ska kunna fastställas, göras gällande eller försvaras i ett enskilt fall, t.ex. skadestånd på grund av brott, eller

-
- avser endast enstaka uppgift som är nödvändig för att anmälningsskyldighet enligt lag ska kunna fullgöras.

Samma modell föreslås i den kompletteringslag som föreslås i prop. 2017/18:105. Det finns anledning att tro att Integritetsskyddsmyndigheten gör samma bedömning i framtiden, särskilt mot bakgrund av vad som klargörs i förordningens ingresspunkt 52 där det anges att undantag för behandling av särskilda kategorier av uppgifter ska tillåtas såväl enligt EU-rätten som enligt nationell rätt, t ex för att utöva eller försvara rättsliga anspråk, inom och utom rätta.

Personnummer

I art 87 stadgas att varje medlemsland får införa bestämmelser om villkor för behandling av nationella identifikationsnummer. Av 3 kap. 10 § dataskyddslagen framgår att personnummer och samordningsnummer får behandlas utan samtycke endast när det är klart motiverat med hänsyn till ändamålet med behandlingen, vikten av en säker identifiering eller något annat beaktansvärt skäl.

Av förarbetena till dataskyddslagen framgår att bestämmelserna om behandling av personnummer som tidigare gällt enligt personuppgiftslagen i princip ska gälla även framgent, se prop. 2017/18:105 s. 105 f.

2.4 Principer för behandling av personuppgifter

I Dataskyddsförordningen art 5 fastställs följande principer för hur lagenlig personuppgiftsbehandling ska gå till.

- Ändamålsprincipen
- Laglighetsprincipen
- Uppgiftsminimeringsprincipen
- Korrekthetsprincipen
- Lagringsminimeringsprincipen
- Konfidentialitetsprincipen

Förordningen kräver att den personuppgiftsansvarige ska ansvara för och kunna visa att dessa principer efterlevs. För inkassoverksamhet innebär detta bl. a. följande.

Ändamål

Behandling av personuppgifter sker för syftet inkassoverksamhet. Avsikten är att uppgifterna ska behandlas för att inkassouppdrag ska kunna fullgöras och redovisas lagenligt, effektivt och säkert. Det innefattar bl a vad som redovisats ovan under *definitioner*, men också att bistå uppdragsgivaren med uppsägning av t ex ett hyreskontrakt eller ett lån och att administrera delgivning eller andra legala uppdrag av skiftande slag. Exempel på ändamål för vilka personuppgifter behandlas inom inkassoverksamhet är:

- för bedömning av förmåga att fullgöra ekonomiska åtaganden och ekonomisk vederhäftighet i övrigt,
- för administration av de avtalsförhållanden som fordringsanspråk grundas på inklusive betalningar och andra fullgöranden
- för administration av krav, påminnelser, uppgörelser, betalningar och verkställighet av olika slag,
- för ekonomiadministration och redovisning,

-
- för verksamhetsplanering, -utbildning, -utveckling, -optimering och -uppföljning, riskhantering samt
 - för statistiska bearbetningar och sammanställningar.

Laglighet

Under rubriken laglighet ovan har noterats de lagliga grunder på vilka personuppgiftsbehandling i inkassoverksamhet vilar. Samtidigt gäller att uppgifterna ska behandlas på ett lagligt, korrekt och öppet sätt gentemot den registrerad. Här ligger bl a att den personuppgiftsansvarige ska bedöma och öppet förhålla sig till den lagliga personuppgiftsbehandlingen så att den alltid bör framstå som självklar eller begriplig för den registrerade.

Uppgiftsminimering

Behovet av personuppgifter ska bedömas i varje enskilt fall. Antal och slag av uppgifter ska bedömas med stöd av de adekvans- och relevanskrav som stadgas i Dataskyddsförordningen. Detta innebär att endast sådana uppgifter ska behandlas som erfordras för inkassoverksamhet – uppgifterna måste vara relevanta för inkassoverksamhet och inkassouppdrag.

Korrekthet

Det åligger det personuppgiftsansvariga inkassoföretaget att vidta alla rimliga åtgärder för att säkerställa att uppgifter som är felaktiga i förhållande till ändamålet raderas eller rättas utan dröjsmål.

Lagringsminimering

Personuppgifter får behandlas under den tid det erfordras för inkassoverksamheten och för inkassouppdrags genomförande. Innebörden är att gallring ska ske så snart samtliga erforderliga åtgärder vidtagits och uppgifterna inte längre är nödvändiga för ändamålet med behandlingen. Integritetsskyddsmyndigheten har emellertid också infört bestämda tidsgränser; uppgifterna ska lagras i minst sex månader efter slutfört uppdrag i syfte att möjliggöra inspektion, men uppgifterna ska gallras inom 36 månader efter slutfört uppdrag.

Konfidentialitet

I begreppet ligger att personuppgifter ska behandlas på ett säkert sätt. Personuppgiftsbehandlingen ska vara säker på ett lämpligt sätt med hänsyn till verksamheten och inbegriper organisatoriska och tekniska åtgärder för att förhindra att uppgifterna behandlas otillåtet eller kommer på avvägar. I inkassoverksamhet råder därtill enligt inkassolagen lagstadgad tystnadsplikt under straffansvar.

2.5 Den registrerades rättigheter

Information till de registrerade och hur och när den ska lämnas

Dataskyddsförordningen kräver att personuppgiftsansvariga är transparenta och öppna med hur den behandlar personuppgifter i sin verksamhet. Detta inkluderar en skyldighet att informera enskilda om hur deras personuppgifter behandlas.

Vilken information ska lämnas

Dataskyddsförordningen kräver att den registrerade tillställs information i tre olika situationer:

- När den enskilde lämnar personuppgifter direkt till den personuppgiftsansvarige
- När den personuppgiftsansvarige samlar in information om den enskilde från någon annan än den enskilde själv

- När den enskilde begär att få information om den personuppgiftsbehandling den personuppgiftsansvarige företar om den registrerade

Informationen som ska lämnas, beror på situationen ovan, se tabell 1 nedan:

| TABELL 1 | När personuppgifter samlas in från den registrerade (art. 13) | När personuppgifter samlas in från annan (art. 14) | Den registrerades rätt till tillgång (registerutdrag) (art. 15) |
|---|---|--|---|
| Personuppgiftsansvarigs identitet och kontaktuppgifter | Ja | Ja | Nej |
| Dataskyddsombudets kontaktuppgifter | Ja | Ja | Nej |
| Ändamål | Ja | Ja | Ja |
| Rättslig grund | Ja | Ja | Nej |
| Kategorier av personuppgifter | Nej | Ja | Ja |
| Beskrivning av intresseavvägning | Ja | Ja | Nej |
| Mottagare av uppgifter | Ja | Ja | Ja |
| Överföring av uppgifter till tredje land, inklusive grund | Ja | Ja | Ja |
| Lagringstid | Ja | Ja | Ja |
| De registrerades rättigheter | Ja | Ja | Ja |
| Rätten att återkalla ett samtycke | Ja | Ja | Nej |
| Rätten att klaga till tillsynsmyndigheten | Ja | Ja | Ja |
| Skyldighet att lämna uppgift enligt avtal eller lag | Ja | Nej | Nej |
| Förekomsten av automatiserat beslutsfattande, och beskrivning därav | Ja | Ja | Ja |
| Källa | Nej | Ja | Ja |
| Säkerhetsåtgärder | Nej | Nej | Nej |

Om någon av de uppgifter som finns listade i tabell 1 ovan förändras under behandlingens gång (inklusive om personuppgifterna är avsedda att behandlas för ett annat ändamål), måste uppdaterad information lämnas på nytt.

När information ska lämnas

Som huvudregel samlar inkassoföretag in personuppgifter om gäldenärer från annan än gäldenären själv.¹ När personuppgifter inhämtas från annan än den registrerade ska information lämnas inom en rimlig tid efter det att personuppgifterna samlades in, dock senast inom en månad från

¹ För det fall inkassoföretaget också är den som initialt ingick avtal med den registrerade bör information om personuppgiftsbehandlingen (inklusive behandling för att få betalt för fordran) lämnas i samband med avtalsingående.

insamlingstillfället. Om personuppgifterna ska användas för kommunikation med den registrerade, ska information dock senast lämnas vid tidpunkten för den första kontakten med den registrerade.

Som ett led i inkassoförfarandet måste inkassoföretaget meddela gäldenären om kravet, detta betyder att inkassoföretaget måste informera gäldenären om personuppgiftsbehandlingen senast vid den första kommunikationen med gäldenären, vanligtvis i det initiala inkassokravet.

För det fall informationen som lämnats vid ett tidigare skede förändras ska gäldenären som huvudregel informeras om förändringen i god tid innan förändringen träder i kraft. Detta gäller även då personuppgifterna ska behandlas för andra ändamål än för vilka de ursprungligen samlades in. Information om det nya ändamålet ska då lämnas innan behandling för det nya ändamålet påbörjas.

Hur information ska lämnas

Inkassobolag bör lämna information om personuppgiftsbehandlingen i inkassokravet. Informationen på inkassokravet bör vara så kort och koncis som möjligt, samtidigt som informationen måste vara tillräckligt konkret för att gäldenären ska förstå vilken personuppgiftsbehandling hen omfattas av. Information bör inte vara överflödig eller onödigt mångordig då det dels riskerar att ta fokus från inkassokravets egentliga syfte (dvs. informera om skulden), dels då det riskerar att informationen får motsatt effekt. Mot den bakgrunden, och med stöd av artikel 13 och artikel 14 i Dataskyddsförordningen, bör följande information lämnas i inkassokravet:

- Personuppgiftsansvariges identitet och kontaktuppgifter
- Dataskyddsombudets kontaktuppgifter
- Ändamålen
- Kategorier av personuppgifter
- Mottagare
- Eventuell överföring till tredje land, inklusive grund
- Länk till heltäckande informationstext på hemsidan

Inkassobolaget bör, oaktat den information som lämnas i inkassokravet, ha en heltäckande informationstext på sin hemsida, som i tillägg till ovan inkluderar information om:

- Lagringsperiod
- Laglig grund, inklusive eventuell beskrivning av intresseavvägning
- Om gäldenären är skyldig att lämna uppgifterna eller ej
- Gäldenärens rättigheter, inklusive rätten att återkalla samtycke och rätten att klaga till tillsynsmyndigheten
- Varifrån personuppgifterna samlats in
- Förekomsten av automatiserat beslutsfattande och en beskrivning därav.

Rekommenderad text i inkassokravet

"[Inkassobolaget] behandlar personuppgifter om dig, inklusive uppgifter om vem du är, dina kontaktuppgifter samt din ekonomiska situation och betalningshistorik.

Vissa av dina personuppgifter delas med vår uppdragsgivare, våra leverantörer såsom kreditinformationsföretag, post- och printföretag och andra som medverkar till vår tjänsteleverans, liksom myndigheter. Under vissa omständigheter kan dina personuppgifter komma att överföras till ett land utanför EES, men aldrig utan att vi har säkerställt att lämpliga skyddsåtgärder finns för att skydda dina uppgifter.

Vi behandlar personuppgifter om dig för att på ett effektivt sätt uppnå betalning eller

annan fullgörelse eller verkställighet och kunna bedriva vår verksamhet i övrigt. För mer information om hur vi behandlar dina personuppgifter och varför samt vilka rättigheter du har, besök [\[länk\]](#).

[\[Inkassobolaget\]](#) är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter. Du kan kontakta oss *[om tillämpligt: och vårt dataskyddsbud]* på följande sätt: [\[kontaktuppgifter\]](#).”

Den registrerades rätt till tillgång

För det fall gäldenären begär tillgång till sina personuppgifter, ska inkassoföretaget ge gäldenären sådan tillgång så snart som möjligt dock senast inom en månad från att begäran mottogs. Om inkassoföretaget behöver mer tid för att tillmötesgå begäran (med hänsyn till begärens komplexitet eller antalet övriga begäran i övrigt) ska inkassoföretaget meddela gäldenären därom senast en månad från mottagande av begäran. Den ytterligare tidsperiod som behövs får inte överskrida två månader. Inkassobolaget får vägra att tillmötesgå begäran om inkassoföretaget kan visa att det inte kan identifiera gäldenären.

Inkassobolaget får även vägra att tillmötesgå begäran om den är orimlig, ogrundad eller särskilt repetitiv. Istället för att vägra kan inkassoföretaget välja att ändå tillmötesgå begäran mot en avgift som täcker de administrativa kostnaderna för tillhandahållandet av informationen. Med repetitiv avses mer än en begäran att få tillgång till sina uppgifter av den enskilde gäldenären per kalenderår.

Begäran om tillgång ska besvaras elektroniskt eller fysiskt, med hänsyn till hur begäran lämnats. Om begäran lämnats skriftligen (fysiskt) ska sådan, i syfte att möjliggöra korrekt identifiering av gäldenären, vara egenhändigt undertecknad av gäldenären. Fysiska registerutdrag ska, om inte särskilda skäl föreligger, sändas till gäldenärens folkbokföringsadress.

Om begäran sker elektroniskt får inkassoföretaget endast tillmötesgå begäran om gäldenären har identifierat sig på ett säkert och fullgott sätt, t.ex. med hjälp av Bank-ID eller två-faktorautentisering. Utlämning av information får endast ske efter att mottagaren har kunnat identifiera sig med samma grad av säkerhet. Överföringen av informationen ska därefter ske krypterat eller på annat säkert sätt.

Rättelse och invändningar

Den registrerade har enligt art. 16 rätt att få felaktiga uppgifter rättade. Om fråga uppkommer huruvida en personuppgift är felaktig ska den personuppgiftsansvarige skyndsamt utreda förhållandena. Om uppgiften är felaktig ska den utan dröjsmål rättas.

Rätten till rättelse finns naturligtvis endast om en uppgift objektivt sett är felaktig. Om en påstått felaktig uppgift är korrekt kan ett enkelt meddelande lämnas med innebörd att uppgiften enligt inkassoombudet är korrekt och hänvisning kan ske till Tillsynsmyndigheten för ett ev. avgörande av frågan.

Den registrerade har alltid rätt att göra invändningar mot behandling av personuppgifter som har sin rättsliga grund i utförandet av ett allmänt eller enskilt intresse, (vanliga grunder vid inkassoverksamhet). Rätt att göra invändningar (såvitt av intresse för inkassoverksamhet) tillkommer den registrerade enligt art. 21.1 i Dataskyddsförordningen. Invändningar av betydelse som kan resas är t ex att behandlingen är olaglig, uppgifterna inte är korrekta eller att uppgifterna inte behövs för ändamålet.

Om invändning reses eller den registrerade begär att få vissa uppgifter rättade får personuppgifterna som utgångspunkt inte längre behandlas och behandlingen ska som utgångspunkt begränsas till lagring av personuppgifterna. Rätten till begränsning är emellertid inte ovillkorlig. Den personuppgiftsansvarige får fortsätta behandlingen för skäl som rör ett viktigt allmänintresse. Ett

pågående inkassoärende kan således inte framtvinga en begränsning av personuppgiftsbehandlingen. Invändningar ska dock dokumenteras, utredas och besvaras. Om invändning avvisas ska hänvisning lämnas till Integritetsskyddsmyndigheten där den klagande kan få sin sak prövad.

Radering (rätt att bli bortglömd), begränsning, anmälningsskyldighet och dataportabilitet

Den registrerade ska ha rätt att utan dröjsmål få sina personuppgifter raderade eller få behandlingen begränsad, bl. a. om de inte längre är nödvändiga för de ändamål för vilka de insamlats eller på annat sätt behandlas, alternativt ett tidigare givet samtycke återkallas och annan tillåtlighetsgrund saknas. Om frågan uppkommer ska den skyndsamt utredas. Normalt kommer det knappast att förekomma att en gäldenär kan ha framgång med en sådan begäran under ett pågående inkassoärende, uppgifterna är korrekta, gallringsplikt inte har inträtt och behandlingen inte grundas på samtycke.

Åtgärder enligt ovan kan utlösa anmälningsskyldighet enligt art. 19.

Den registrerades rätt till dataportabilitet (art. 20) aktualiseras inte i inkassoverksamhet.

Automatiserat individuellt beslutsfattande inklusive profilering

Det finns inte några bestämmelser om automatiserat beslutsfattande i inkassolagen. Några automatiserade beslut med rättsliga följder eller som i betydande grad påverkar gäldenären fattas inte i inkassoverksamhet, se prop. 2017/18:120, s 46 f.

I inkassoverksamhet används förvisso automatiserade processer med inslag av profilering. De automatiserade processerna påverkar dock inte gäldenärens rättsliga ställning och det automatiska förfarandet syftar snarast till att skilja ut de ärenden där en för den enskilde mindre ingripande indrivningsåtgärd kan vidtas. De automatiska processer som förekommer i inkassoverksamhet är således en integrerad del av inkassoförfarandet och är nödvändiga för utförandet av inkassoverksamheten. De automatiska beslutsprocesserna är tillåtna och omfattas inte av Dataskyddsförordningens förbud i artikel 22.

2.6 Skyldigheter för inkassoföretaget

Ansvar och säkerhetsåtgärder

Inkassoföretaget ska enligt Dataskyddsförordningen inte endast tillse att laglighet, behandlingsprinciper, informationsbehov och andra rättigheter för den registrerade tillgodoses och kan bevisas. Det åligger också inkassoföretaget att med tekniska och organisatoriska åtgärder skydda uppgifterna enligt särskilda bestämmelser art. 24-44 i Dataskyddsförordningen.

Skydd av personuppgifter

Uppgifter om förekomsten av inkassoärenden och övrig information om enskildas ekonomiska förhållanden omfattas inte av de särskilda kategorierna av personuppgifter i art 9. Skyddet för dessa typer av uppgifter är således detsamma som för alla övriga personuppgifter.

Dataskyddsförordningen kräver att personuppgifter skyddas med hänsyn till uppgifternas art. Det är i ett första led upp till den personuppgiftsansvarige att analysera och implementera de skyddsåtgärder som det finner lämpligt. Personuppgiften i sig ska ställas mot skyddsåtgärden i sig, i det enskilda fallet. Lagstiftningen möjliggör inte att i generella ordalag gruppera en viss typ av personuppgifter som används inom viss verksamhet och åsätta dem ett visst skyddsvärde som går utöver lagstiftningens krav.

Det är god sed att inkassoföretagen på gäldenärs- och klientweb ha en inloggningsfunktion som kräver minst tvåfaktorsautentisering, Bank-ID eller motsvarande i syfte att skydda personuppgifterna mot obehörig åtkomst.

Dataskydd som standard, lagringstid och gallring

Tekniska och organisatoriska åtgärder ska säkerställa att de uppgifter som behandlas är nödvändiga för ändamålet, mängden uppgifter, behandlingens omfattning, lagringstiden och tillgängligheten. För inkassoverksamhet är det i första hand organisatoriska åtgärder som krävs för att nå efterlevnad av bestämmelserna. Det åligger inkassoföretag att inom organisationen fastställa, genomföra och utbilda om hur personuppgifter ska behandlas, t ex genom att använda denna uppförandekod som underlag.

Tekniska åtgärder erfordras främst vad gäller kontrollen över lagringstiden och tillgängligheten inom organisationen. Det åligger inkassoföretag att för automatiska eller strukturerade samlingar av personuppgifter införa lösningar som påminner om och på annat sätt varnar för att uppgifter kan behöva gallras. Sådana lösningar kan vara automatiska. Indikationer kan t ex vara att ärendet är av viss ålder eller befinner sig i ett visst handläggningsskede.

Ostrukturerat material kan också innehålla personuppgifter, t ex epost och fysiska handlingar. I dessa fall är det ofta omöjligt att skapa tekniska lösningar till stöd för gallringsrutiner. Det åligger inkassoföretaget att vidta organisatoriska åtgärder som säkerställer gallring av personuppgifter även i ostrukturerat material.

Åtkomstskydd och säkerhetskopiering, behörighetskontroller, loggning

Inkassoföretag ska säkerställa att åtkomsten till personuppgifter med tekniska åtgärder begränsas till medarbetare som behöver tillgång till uppgifterna för sina arbetsuppgifter. Personuppgifter ska skyddas mot obehörig åtkomst. Loggning ska ske i syfte att det, när detta bedöms lämpligt, ska vara möjligt att i efterhand kontrollera hur åtkomst skett.

Säkerhetsåtgärder vid kommunikation med gäldenär

Elektroniskt inkassokrav får skickas när följande situationer och metoder föreligger. Vid tvivel ska papperskommunikation emellertid alltid användas.

- Elektroniskt inkassokrav får skickas till en elektronisk brevlåda som gäldenären själv upprättat och/eller anvisat. Överföring av inkassokrav genom denna metod fordrar inte förhandssamtycke.
- Elektroniskt inkassokrav får sändas via en digital portal som mottagaren anvisat för kommunikation. Förhandssamtycke erfordras inte.
- *Enklare* meddelanden får sändas till en gäldenärs e-postadress eller till en gäldenärs telefonnummer (genom textmeddelande) som denne själv använt i sin kommunikation med inkassoföretaget eller anvisat inkassoföretaget, under förutsättning att det inte finns skäl att betvivla att meddelandet sänds till rätt person. Med enklare meddelande avses meddelande som endast innehåller namn på borgenär, namn på inkassoombud, belopp att betala samt länk till säker sida för ytterligare information och/eller betalning.

I de situationer elektroniska inkassokrav får skickas får även andra brev och handlingar inom ramen för samma inkassoärende skickas enligt samma metod.

Inkassobolagets kommunikation med elektronisk brevlåda eller portal ska vara krypterad. Mailkorrespondens bör också vara krypterad. Enklare meddelanden behöver inte vara krypterade, med mindre än att gäldenären begär det.

Inkassobolag ska spara information om gäldenärens önskade kommunikationsmetod i 36 månader efter avslutat inkassouppdrag.

Register över behandling

Register över behandling av personuppgifter ska föras av alla inkassoföretag. Ett register kan lämpligen utgå från det datoriserade ärendehanteringssystem som används i verksamheten. Registrets innehåll framgår av art. 30 i Dataskyddsförordningen.

Säkerhetsåtgärder och kontroll av åtgärdernas och systemens funktion

Tekniska och organisatoriska åtgärder ska vidtas för att säkerställa en lämplig säkerhetsnivå till skydd för personuppgifterna. Detta innefattar bl a att överväga

- kryptering och pseudonymisering
- datorsystemens förmåga att fortlöpande säkerställa konfidentialitet, tillgänglighet och motståndskraft
- förmågan att återställa säker funktionalitet efter incidenter
- förfarande för att testa system från dessa utgångspunkter

Personuppgiftsincidenter

En personuppgiftsincident är en incident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust, ändring eller obehörigt röjande eller åtkomst till gäldenärens personuppgifter. En incident kan vara teknisk eller fysisk. Samtliga personuppgiftsincidenter ska skriftligen dokumenteras. Dokumentationen kan upprättas elektroniskt eller fysiskt. Incidentloggen ska tillgängliggöras för tillsynsmyndigheten om så efterfrågas.

Personuppgiftsincident som inte osannolikt medför risk för gäldenärens fri och rättigheter ska incidenten anmälas till tillsynsmyndigheten utan oskäligt dröjsmål och, om så är möjligt, inom 72 timmar efter att inkassoföretaget har fått vetskap om den. Sådana incidenter inkluderar t.ex.:

- Inkassouppgift lämnas ut till obehörig tredje man
- Anställda tillskansar sig obehörigen inkassouppgift
- Dataintrång
- Förlust av information

Om personuppgiftsincidenten sannolikt medför hög risk/allvarliga risker för gäldenärens fri och rättigheter ska även gäldenären informeras utan onödigt dröjsmål. Sådana incidenter inkluderar t.ex.:

- Diskriminering
- ID stöld
- Bedrägeri
- Finansiell stöld

Gäldenären behöver inte informeras om:

- Inkassoföretaget har genomfört tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som har gjort personuppgifterna oläsbara för obehöriga personer
- Inkassoföretaget har vidtagit åtgärder som säkerställer att den höga risken för gäldenärens fri och rättigheter sannolikt inte längre kommer att uppstå
- Om det information innebär en oproportionell ansträngning (i vilket fall allmänheten ska informeras)

Ett inkassoföretag bör inrätta organisatoriska och/eller tekniska lösningar som uppmärksammar och varnar för när en anmälningspliktig personuppgiftsincident inträffar. Därtill krävs organisatoriska åtgärder i syfte att organisationen ska bli väl informerad om vad som ska göras vid en incident. Tydliga rutiner ska finnas, dokumenteras och följas upp.

Inkassoföretaget är skyldigt att dokumentera även sådana personuppgiftsincidenter som inte föranleder anmälningskyldighet.

Konsekvensbedömning och samråd

Inkassoverksamhet är som huvudregel en tjänst av allmänt intresse och omfattas som så generellt inte av reglerna om konsekvensanalys och förhandssamråd, jmf. Prop. 2017/18:120 s. 23.

Dataskyddsombud

Om en personuppgiftsansvarigs kärnverksamhet, på grund av sin karaktär, omfattning och/eller sina ändamål *kräver regelbunden och systematisk övervakning av de registrerade i stor omfattning* ska den personuppgiftsansvarige utnämna ett dataskyddsombud, "*Data Protection Officer, DPO*". Kraven är kumulativa och samtliga kriterier ska således vara uppfyllda för att skyldigheten att utnämna en dataskyddsombud ska inträda.

Personuppgiftsbehandlingsens karaktär i inkassoverksamhet, liksom omfattningen och ändamålen med behandlingen, är generellt att bedöma en nödvändig självklarhet i ett rättssamhälle. Således är Dataskyddsförordningens kriterier för när ett dataskyddsombud måste utses inte uppfyllda. Detta hindrar givetvis inte ett inkassoföretag från att ändå utse ett dataskyddsombud.

2.7 Utlämnande av personuppgifter till annan

I inkassoverksamhet råder tystnadsplikt enligt 11 § inkassolagen. Personuppgifter som samlats in för inkassoverksamhet får inte lämnas ut till tredje man i strid mot tystnadsplikten. Relevanta personuppgifter får dock lämnas ut då så erfordras för att genomföra indrivningen, t.ex. till myndighet eller domstol då rättsliga åtgärder vidtages, då det krävs enligt föreskrift i lag, förordning eller annan bindande föreskrift, eller vid framställande av regressanspråk och liknande (liksom till kreditupplysningsföretag för inhämtande av kreditupplysning). Personuppgifter får naturligtvis lämnas ut vid rapportering till uppdragsgivaren och vid kommunikation med den registrerade.

Den som för ett inkassoföretags räkning behandlar personuppgifter, (t ex dataserviceföretag) får enligt Dataskyddsförordningen endast behandla personuppgifter i enlighet med lagen och enligt de instruktioner som de personuppgiftsansvariga bolagen lämnar. Dataskyddsförordningen kräver att ett skriftligt avtal upprättas mellan de personuppgiftsansvariga bolagen och servicebolag (personuppgiftsbiträdet).

Bestämmelser om överlåtelse och upplåtelse av register som används i inkassoverksamhet återfinns i 10 a § inkassolagen.

Överföring av personuppgifter utanför EU/EES

Utlämnande av personuppgifter till land utanför EU/EES kräver överväganden eftersom dataskyddsförordningen innehåller särskilda regler härom, art 44-50.

Överföring av personuppgifter är tillåten om landet i fråga enligt kommissionen har en adekvat nivå för skydd av personuppgifter. Adekvat skyddsnivå kan för närvarande uppnås bland annat genom användande av särskilda standardavtal utarbetade av kommissionen. Det är sannolikt att liknande avtal kommer att utarbetas av kommissionen i enlighet med Dataskyddsförordningen. Tidigare lämnade godkännanden från kommissionen gäller till dess de ändras eller upphävs.

Överföring till ett land utanför EU/EES är vidare tillåten om den registrerade har lämnat sitt samtycke till överföringen eller utan samtycke om den är nödvändig för att rättsliga anspråk ska kunna fastställas, göras gällande eller försvaras.

Inkassoföretagen lämnar normalt ut personuppgifter till tredje land endast i samband med fastställelse eller fullgörelse av rättsliga förpliktelser och sådant utlämnande är således lagenligt.

2.8 Rättsmedel, ansvar och sanktioner

I art. 77-84 i Dataskyddsförordningen återfinns bestämmelser om remedier mot otillåten eller felaktig personuppgiftsbehandling.

Klagomål mot viss personuppgiftsbehandling kan ske till tillsynsmyndighet och beslut av myndigheten är överklagbara.

Därtill föreskrivs möjligheter för tillsynsmyndigheten att påföra administrativa sanktionsavgifter mot personuppgiftsansvarig som begår överträdelser mot Dataskyddsförordningens bestämmelser.

Sanktionsavgifterna kan uppgå till maximalt 20 miljoner EUR, alternativt 4 % av koncernomsättningen, vid överträdelser av Dataskyddsförordningens grundläggande regler om tillåtlighet, principer, den registrerades rättigheter och överföring till tredje land, medan sanktionsavgifterna kan uppgå till maximalt 10 miljoner EUR, alternativt 2 % av koncernomsättningen, för överträdelser av Dataskyddsförordningens bestämmelser om den personuppgiftsansvariges skyldigheter m.m.

Materiell eller immateriell skada ska ersättas via skadestånd och ansvaret är strikt. Allmän domstol prövar skadeståndsfrågor.

Inkassobranchen har inrättat och driver Inkassonämnden, som är ett etikråd för utveckling och upprätthållande av god inkassosed. Inkassonämndens uppgift är att pröva ärenden som gäller tillämpningen av god etik i inkassoverksamhet. Inkassonämnden består av en lagfaren ordförande, samt ytterligare fyra ledamöter som utses var för sig av Svenska Bankföreningen, Svensk Inkasso, Sveriges advokatsamfund och Finansbolagens Förening.

God etik i inkassoverksamhet innefattar korrekt och laglig behandling av personuppgifter. Inkassonämnden kan pröva frågor av detta slag som kommer under nämndens prövning, varvid denna uppförandekod och dess tolkning kommer att ligga till grund för dess ställningstaganden i hithörande frågor.