Etiska regler

Waya Technology AB

Waya Technology AB (nedan Waya) tillhandahåller fakturaservice samt inkasso- och kreditförvaltningstjänster och har därigenom ett ansvar gentemot såväl borgenär/uppdragsgivare som gäldenär – det vill säga den part som ska betala en faktura eller skuld. Waya ställer därför som ovillkorligt krav att de användare som ansluts till tjänsterna delar Wayas syn på etiska och moraliska frågor. Vad som betraktas som oetiskt eller omoraliskt är delvis subjektivt och beror på vem som tillfrågas och hur frågan ställs. Dessa etiska regler anger Wayas ställningstaganden och de principer som vägleder sådana bedömningar.

1. Inledning

En förutsättning för att bedriva fakturaservice samt inkasso- och kreditförvaltningsverksamhet är en väl utvecklad kontrollfunktion som säkerställer att de ärenden som hanteras är korrekta – det vill säga att de avser korrekt utställda fakturor och fordringar och att dessa inte är bestridda eller föremål för tvist.

Wayas målsättning är att aktivt bidra till en snabbare och tryggare hantering av fakturor och fordringar med bibehållna goda relationer mellan borgenär och gäldenär. Som en betydande aktör på marknaden avser Waya att, genom denna ambition, utveckla marknaden i positiv riktning.
Om användare som är anslutna till Wayas tjänster agerar oetiskt, eller använder tjänsten för varor eller tjänster som i övrigt är oetiska eller omoraliska, skadas allmänhetens förtroende för både användaren och Waya. För att minimera denna risk har Waya fastställt följande riktlinjer, vilka gäller samtliga anslutna användare av Wayas tjänster samt Wayas samarbetspartner och återförsäljare.

2. Bakgrund och syfte

För att aktivt motverka negativ publicitet (badwill) och samtidigt möta de krav och förväntningar som marknaden ställer på Wayas tjänster ska Waya, genom sina kontrollfunktioner, omgående kunna skilja mellan vad som är rätt och fel och tydliggöra detta för anslutna kunder och användare.
Även om de varor eller tjänster som fakturan eller fordran avser är lagliga kan de uppfattas som oetiska eller omoraliska. Genom dessa riktlinjer, tillsammans med Wayas allmänna villkor, har bolaget möjlighet att avböja samarbete och därigenom förhindra att tjänsterna används på ett sätt som strider mot Wayas värderingar, allmänna villkor och etiska regler. Wayas målsättning är att de etiska reglerna ska bidra till att begränsa oseriösa verksamheters möjlighet att driva felaktiga fakturor och inkassoärenden och därmed väsentligt försvåra deras verksamhet.

3. Förankring i lag, tillsyn och branschpraxis

Wayas etiska regler vilar på gällande rätt, Finansinspektionens tillsyn och etablerad branschpraxis. Sedan den 1 januari 2024 är Finansinspektionen (FI) tillsynsmyndighet för inkassoverksamhet – ett ansvar som tidigare låg hos Integritetsskyddsmyndigheten (IMY). Den 1 juli 2025 trädde FI:s föreskrifter och allmänna råd om inkasso i kraft. Dessa ställer bindande krav på såväl inkassoverksamhet enligt inkassolagen (1974:182) som kreditförvaltning enligt lagen (2023:714) om förvärv och förvaltning av nödlidande kreditavtal. Waya innehar tillstånd för båda verksamheterna.

Grundprincipen följer av 4 § inkassolagen: verksamheten ska bedrivas enligt god inkassosed, vilket bland annat innebär att en gäldenär inte ska drabbas av onödig skada eller olägenhet eller utsättas för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd. Som ytterligare vägledning i etiska frågor vid indrivning tillämpar Waya även Svensk Inkassos branschkod om god inkassosed.

Waya har även hämtat vägledning från de uppförandekoder och principer som tillämpas av ledande svenska banker och kreditgivare – däribland Svenska Bankföreningens uppförandekod och dess kod för ansvarsfull kreditgivning på konsumentkreditmarknaden, samt motsvarande interna koder hos

Wayas banksamarbetspartner. Waya gör följande principer till sina egna, i tillämpliga delar:

- Sund och ansvarsfull verksamhet – bedriva en sund, säker, stabil och ansvarsfull verksamhet och bidra till att stärka förtroendet för branschen.
- Kundens helhetssituation – utgå från kundens helhetssituation – såväl uppdragsgivarens som gäldenärens ekonomiska förhållanden – och anlägga ett långsiktigt perspektiv i ärendehanteringen.
- Transparens – tillhandahålla tydlig, transparent och lättbegriplig information om fordran, dess grund, belopp och betalningsvillkor.
- Ansvarsfull kreditgivning – samarbete med finansieringsaktörer förutsätter att dessa följer Bankföreningens kod för ansvarsfull kreditgivning och innehar erforderligt tillstånd från FI. Waya beviljar aldrig själv finansiering – all finansiering administreras av Wayas banksamarbetspartner under deras egna tillstånd.
- Intressekonflikter och visselblåsning – identifiera och hantera intressekonflikter samt tillhandahålla kanaler för att rapportera misstänkta oegentligheter (visselblåsning).
- Respekt för individen – behandla gäldenärer rättvist och med respekt, undvika trakasserier samt säkerställa korrekt och dokumenterad kommunikation med både borgenär och gäldenär.

4. Exempel

Nedan följer exempel på verksamheter som Waya har valt att inte samarbeta med, eftersom Waya bedömer att verksamheten är av oetisk karaktär.

5. Oetiska varor

Företag X säljer pipor och andra varor som förknippas med narkotikabruk. Redan produktnamnen antyder att produkterna är bäst lämpade för bruk av illegala substanser. Även om varorna inte är olagliga att sälja bedömer Waya att det är omoraliskt att samarbeta med företag X.

6. Oetiska tjänster

Företag Y erbjuder snabba finansiella tjänster, så kallade sms-lån. Marknaden för denna typ av sms-lån har på kort tid etablerats i Sverige, och allt fler unga hamnar i svåra skuldfällor till höga räntor. Waya bedömer att denna typ av lån – som beviljas utan kreditprövning och riktas mot en ung och utsatt målgrupp – är direkt oetisk. Waya avstår därför från samarbete med företag Y.

Waya anser dock att det finns en tydlig skillnad och godkänner finansieringsaktörer:

- som erbjuder finansiering till kreditvärdiga kunder utan betalningsanmärkningar och utan skulder registrerade hos Kronofogden,
- där kunden har faktisk förmåga att återbetala krediten inom angiven kredittid,
- som innehar erforderligt tillstånd från Finansinspektionen för att bedriva sin kreditgivning,
- som tillämpar ansvarsfull kreditgivning i enlighet med Bankföreningens kod, och
- som delar Wayas syn på rättvis fordringshantering.

Waya beviljar aldrig själv finansiering. All finansiering administreras av Wayas banksamarbetspartner under deras egna tillstånd.

7. Oetisk webbplats

Företag Z uppger sig sälja historiska föremål. Bland produkterna finns kommunistflaggor från forna Sovjetunionen, utgåvor av Mein Kampf, uniformer och knivar med hakkorssymboler samt så kallad white power-musik. På företagets webbplats förekommer budskap som uttrycker förakt för lagen, varvat med nazistiska värderingar och uttryck för dessa. Även om försäljning av historiska föremål i sig inte är olaglig bedömer Waya att webbplatsens budskap i sin helhet är oetiskt, och väljer därför att inte samarbeta med företag Z.

8. Kontrollfunktion

Waya åtar sig inte uppdrag för företag som tillhandahåller varor och tjänster som kan anses:

- vara diskriminerande,
- vara kränkande,
- innebära lagöverträdelser,
- utgöra hets mot folkgrupp,
- uppmana till brott,
- angripa en enskild individ,
- vara avsedda för djurplågeri,
- vara vilseledande gentemot konsumenten,
- innehålla erotisk film av kränkande eller förnedrande karaktär,
- vara utformade för, eller säljas i samband med, våld mot människor och djur, eller i övrigt vara av stötande karaktär,
- utgöra tortyrredskap,
- vara av omoralisk eller oetisk karaktär,
- vara förknippade med, eller gränsa till, olagliga preparat,
- avse tobak förvärvad via internet,
- avse så kallade timesharingtjänster,
- avse receptbelagda läkemedel där säljaren saknar lagstadgat tillstånd,
- avse sexdatingtjänster,
- avse spel, vadhållning, lotteri eller casinotjänster där säljaren saknar licens enligt lag,
- avse anonymitetstjänster,
- avse betalning i form av virtuell valuta, eller handel därmed.

9. Oönskade samarbetspartner

Waya samarbetar inte med, och åtar sig inte uppdrag för, företag som:

- på sin webbplats presenterar texter eller budskap som kan anses utgöra någon av ovanstående punkter, eller som i övrigt marknadsför sådana företag, varor eller tjänster,
- inte följer konsumentskyddslagstiftning och regler om ångerrätt, reklamation med mera, eller har återkommande anmälningar till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) i en omfattning som tydligt avviker från branschkollegor,
- innehar en eller flera webbplatser vars helhetsintryck kan uppfattas som oetiskt,
- avsiktligt vilseleder konsumenten avseende villkoren för köp av varor och tjänster,
- bedriver försäljnings- eller marknadsföringsmetoder som kan anses oetiska, såsom pyramidspel,
- säljer finansiella tjänster huvudsakligen riktade mot unga med låg eller obefintlig kreditvärdighet,
- illustrerar eller uppenbart uppmuntrar till våld, brott eller djurplågeri.

10. Uppsägning och varning

Användare av Wayas tjänster som Waya bedömer använder tjänsten i strid med de etiska reglerna ska i första hand sägas upp som kunder, och eventuella pågående uppdrag ska avslutas. I undantagsfall kan Waya ge användaren möjlighet till rättelse. Rutiner för uppsägning följer Wayas allmänna villkor.

11. Nya användare av Wayas tjänster

Waya tillämpar säkerhetsrutiner med kontrollfunktioner för att säkerställa att tjänsterna inte används för otillbörliga eller brottsliga syften, eller på annat sätt som strider mot Wayas vid var tid gällande allmänna villkor, tillämpliga avtal, etiska regler eller relevant lagstiftning.

Waya har utvecklat ett internt kontrollsystem mot vilket samtliga kunder löpande prövas innan de beviljas tillgång till tjänsterna. Kontrollsystemet bygger på ett antal fastställda kriterier som varje kund vid var tid ska uppfylla. Dessa kriterier innefattar bland annat att fördjupad information om kunden

inhämtas från Wayas informationspartner. Riktlinjerna för Wayas kundbedömning enligt kontrollsystemet framgår av Wayas vid var tid gällande kundbedömningskriterier.
Beslut om eventuella undantag från denna riktlinje fattas av Wayas ledningsgrupp.

12. Uppdatering och förvaltning

Dessa etiska regler ska uppdateras löpande med hänsyn till ändrade lagar, regler och förhållanden på marknaden och i vår omvärld. Ansvaret för att uppdatera ovanstående regelverk åvilar Wayas verkställande direktör.

Senast uppdaterad: 15 juni 2026
Fastställd av: Jörgen Fredman, verkställande direktör (VD)