

FINANS- INSPEKTIONEN

FINANSINSPEKTIONENS FÖRFATTNINGSSAMLING

Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter

FFFS 1996:25

beslutade den 21 november 1996

Genom dessa allmänna råd vill Finansinspektionen verka för att institut som står under inspektionens tillsyn har en tillfredsställande hantering av klagomål som riktar sig mot institutet och som rör finansiella tjänster till konsumenter.

Instituten tillhandahåller olika typer av finansiella tjänster. Instituterna är också av varierande storlek och karaktär. De allmänna råden är därför generellt utformade och ger utrymme för olika former av självreglering.

Inledning

1 § En väl fungerande klagomålshantering hos instituten är av betydelse för att allmänheten skall känna förtroende för den finansiella marknaden. Instituterna bör därför ha sådana rutiner att kunders klagomål kan besvaras sakligt och korrekt utan onödig tidsutdräkt.

Kundernas klagomål kan ge information om problem som är relaterade till en viss finansiell tjänst. Rutiner för uppföljning av klagomål ger därför instituten möjligheter att åtgärda sådana problem.

Med klagomål avses i dessa allmänna råd att en kund är missnöjd med en finansiell tjänst och där det framgår att kunden anser att institutet inte tillmötesgått ett krav eller en begäran om rättelse i fråga om tjänsten.

Interna instruktioner

2 § Varje institut bör ha en instruktion för klagomålshantering.

Av instruktionen bör den interna beslutsordningen för klagomålsärenden framgå.

Instruktionen bör också innehålla rutiner avseende information inom institutet om klagomålsärenden så att de problem som kommit fram genom klagomålen kan åtgärdas.

Kundkontakt

3 § Instituterna bör se till att det finns en fungerande ordning för kontakterna med kunder i klagomålsärenden.

Information till Finansinspektionen

4 § Institutet bör lämna Finansinspektionen sådan information att inspektionen kan hänvisa missnöjda kunder till rätt kontakt hos institutet.

Institutet bör även lämna Finansinspektionen aktuella uppgifter om de personer som inspektionen kan kontakta hos institutet beträffande frågor som rör institutets klagomålshantering.

Handläggningsrutiner

Handläggningstider

5 § Klagomål bör besvaras snarast. Därvid bör särskilt beaktas det intresse den klagande kan ha av att få ett snabbt besked t. ex. för möjligheten att säkra bevisning eller att företa en viss ekonomisk disposition.

Om svar inte kan ges inom 14 dagar bör den klagande inom den tiden informeras om handläggningen av klagomålet.

Hänvisning

6 § Om ett klagomål inte kan tillmötesgå bör den klagande få information om vart han kan vända sig om han inte vill nöja sig med detta. Information bör lämnas dels om möjlighet att föra ärendet vidare inom institutet, dels om möjlighet att få ärendet prövat av någon utanför institutet t.ex. Allmänna reklamationsnämnden och allmän domstol.

I lämplig utsträckning bör kunden även upplysas om den rådgivning som kan erhållas från Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bankbyrå och genom den kommunala konsumentvägledningen.

Dokumentation och arkivering m m

7 § Dokumentationen av klagomålsärenden bör vara sådan att det i efterhand går att följa hanteringen av ett ärende.

Hur länge dokumentationen i ett klagomålsärende skall sparas bör bedömas utifrån ärendets karaktär samt institutets behov och den klagandes behov av dokumentation i ärendet.

Denna författning träder ikraft den 1 januari 1997.

Claes Norgren

Maria Renmyr
(Konsumenträttsenheten)