



RAPPORT DEN 11 OKTOBER 2005

DNR 05 - 921-350

2005 : 9

Hantering av klagomål i finanssektorn

INNEHÅLL

SAMMANFATTNING	3
UTGÅNGSPUNKTER	4
Finansinspektionen och klagomålshantering	4
God klagomålshantering ger förutsättning till goda kundrelationer	4
Klagomålsundersökning 2005	5
REGLERING PÅ OMRÅDET	6
Regler från Finansinspektionen	6
Lagar	7
UNDERSÖKNINGEN	8
Policy och instruktioner för klagomålshantering	8
Klagomålsansvarig	12
Information till kunder om klagomålshantering	13
Registrering och uppföljning av klagomål	15
ANALYS OCH FI:S FORTSATTA ARBETE	18

Sammanfattning

Finansinspektionen (FI) har undersökt hur väl företagen följer FI:s föreskrifter och allmänna råd om klagomålshantering. Undersökningen har omfattat 196 företag inom områdena bank, fond, värdepapper och försäkring.

Utgångspunkten för en fungerande klagomålshantering är skyddsbehovet hos konsumenterna. En god klagomålshantering ger också en återkoppling till företaget och påverkar konsumenternas förtroende för de finansiella aktörerna. Detta bidrar i sin tur till stabilitet och effektivitet i det finansiella systemet.

FI:s riktlinjer för klagomålshantering och konsumentinformation återfinns dels i allmänna råd, dels i föreskrifter. FI granskar hur företagen hanterat dessa frågor, men löser däremot inte tvister mellan enskilda konsument och företag. Ansvaret för detta ligger hos de rättsvårdande myndigheterna - domstolarna och Allmänna reklamationsnämnden.

Undersökningen visar att företag med få anställda är sämre än större företag på att följa gällande regelverk om klagomålshantering. Mindre företag finner man främst inom fond- och försäkringsbolag samt bland försäkringsförmedlare. I de mindre företagen ser man inte behovet av genomtänkta klagomålsrutiner och information till konsumenterna. FI anser dock att konsumenterna ska ha rätt till samma skydd oavsett om de har vänt sig till ett större eller ett mindre företag.

Vart femte företag inom försäkringsområdet (försäkringsbolag och försäkringsmäklare) och vart tionde inom fondområdet saknar helt en policy för klagomålshantering. Företag inom försäkrings- och fondområdena brister även när det gäller att ha en instruktion för klagomålshantering, 10-15 procent saknar en sådan.

När företagen fastställer sina rutiner för hur klagomål ska hanteras anser FI att risken för intressekonflikter ska beaktas. Den som handlägger ett klagomål ska inte vara densamma som har sålt tjänsten eller produkten till kunden. Hos fond- och försäkringsområdena förekom detta hos 25 procent av företagen, motsvarande siffra hos bank- och värdepappersföretagen var 4-6 procent.

FI anser också att finansiella företag ska informera FI om vem eller vilka på företaget som är så kallade klagomålsansvariga. Över 40 procent av företagen inom försäkringsområdet och 20 inom fond hade inte meddelat FI vem som var klagomålsansvarig. Som skäl anfördes att det inte var relevant för verksamheten.

FI konstaterar slutligen att det finns företag inom fond- och värdepappersområdena som inte ger sådan information som de är skyldiga att ge konsumenterna enligt FI:s föreskrifter. FI kommer därför att göra en extra granskning av dessa företag.

Författare: Johan Terfelt

Utgångspunkter

Finansinspektionen och klagomålshantering

Till Finansinspektionen vänder sig årligen i snitt cirka 700 personer med klagomål på företag inom finanssektorn. FI:s roll när det gäller konsumentskydd är inte att lösa tvister mellan enskilda konsumenter och företag, utan att se till konsumenterna som grupp. I detta ingår bland annat att formulera grundläggande krav för till exempel hantering av klagomål.

Den finansiella verksamheten och även konsumentfrågor regleras av lagar och förordningar. Utöver detta ger FI ut kompletterande regler (FFFS) i form av bindande föreskrifter och vägledande allmänna råd. FI granskar också hur företagen uppträder mot sina kunder och hur de informerar om sina produkter och tjänster.

År 1996 gav FI ut de första allmänna råden med rekommendationer om klagomålshantering. Dessa råd har reviderats och de nu gällande råden trädde ikraft den 1 januari 2003.¹

Under 2003 genomförde FI en granskning av sju bankers klagomålshantering.² Syftet var att säkerställa att bankerna hade gjort anpassningar till de nya kraven.

Sedan dess har kraven på bland annat fondbolag och försäkringsförmedlare skärpts ytterligare.

God klagomålshantering ger förutsättning till goda kundrelationer

I rapporten efter undersökningen 2003 skrev FI att i takt med att teknik och produkter på finansmarknaden allt mer individanpassas så ställs det än större krav på att konsumenterna enkelt ska kunna framföra klagomål som sedan tas omhand på ett godtagbart sätt av företagen.

Fler och fler företag kommer också till insikt om att konsumenterna är en viktig källa till kunskap om hur företagets tjänster och produkter fungerar och upplevs. Genom att på ett tidigt stadium fånga upp synpunkter från klagomål, värdera dem och sätta dem i relation till den egna verksamheten kan företagen kvalitetsförbättra sina tjänster, och på så sätt reducera sina operativa risker och risken för negativ ryktesspridning.

För de allra flesta konsumenter är det väsentligt att bli bemött och behandlad på ett bra sätt. I detta ligger att man som kund har möjlighet att enkelt kommunicera olika frågeställningar till företaget och dessutom att få sin sak behandlad på ett professionellt sätt.

¹ Nu gällande författning är Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (FFFS 2002:23)

² Finansinspektionens rapport 2004:1, Bankernas klagomålshantering – en undersökning av 7 banker.

I ett större perspektiv är det av stor betydelse för den finansiella marknaden som helhet att allmänhetens förtroende upprätthålls avseende de finansiella aktörerna och de produkter och tjänster som marknaden erbjuder.

Det ovanstående kräver bland annat väl fungerande rutiner för klagomålshandling samt lätt tillgänglig, tydlig och tillräcklig information till konsumenterna. Det är också detta som är FI:s uppgift att bevaka.

Klagomålsundersökning 2005

Under våren och sommaren 2005 genomförde FI en bred granskning av klagomålshandlingen inom den finansiella sektorn. Det övergripande syftet var att kontrollera i vilken grad företagen följer de gällande regelverken för klagomålshandling. Det har samtidigt varit viktigt att uppmärksamma företagen på frågor som berör detta område. Undersökningsmaterialet kommer att användas i FI:s fortsatta tillsynsarbete.

I en enkät till 196 företag – fördelat på verksamhetsområdena bank, försäkring³, fond och värdepapper – har Finansinspektionen ställt frågor om företagens klagomålshandling. Frågorna har knutit an till FI:s råd om klagomålshandling⁴, och för vissa fondbolag FI:s föreskrifter om investeringsfonder⁵.

Efter en första sammanställning av enkätsvaren fick de företag som hade angett att de avvek från FI:s råd eller föreskrifter besvara frågan vilka skäl de har för detta. I flera fall har företagen, när FI frågat om skälen till avvikelserna, meddelat att de har anpassat sig till regelverket.

FI genomförde även platsundersökningar hos 17 företag.

³ I undersökningen är försäkringsbolag och försäkringsförmedlarbolag en gemensam grupp.

⁴ Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshandling avseende finansiella tjänster till konsumenter (FFFS 2002:23)

⁵ Finansinspektionens föreskrifter om investeringsfonder (FFFS 2004:2)

Reglering på området

SAMMANFATTNING

De grundläggande riktlinjerna för administrativa rutiner och information kring klagomålshantering finns i ett allmänt råd från Finansinspektionen.

Inom vissa områden har företagens skyldigheter dock skärpts genom att Finansinspektionen givit ut föreskrifter. Det gäller inom fond- respektive försäkringsförmedlarområdena, samt till viss del även värdepappersområdet.

I några relativt nya lagar har också ett krav införts på att information ska ges till konsumenterna om hur klagomål framställs till företaget. Det är troligt att liknande krav kommer att införas på fler områden.

Regler från Finansinspektionen

FI:s allmänna råd om klagomålshantering⁶ utgör det grundläggande regelverket på området. Om ingen annan författning är tillämplig så bör dessa allmänna råd tillämpas av alla företag som står under FI:s tillsyn, om företaget inte har godtagbara skäl för annat.

Fondbolag som auktoriserats enligt lagen om investeringsfonder⁷ (härefter LIF) ska tillämpa FI:s föreskrifter om investeringsfonder⁸. Reglerna om klagomålshantering är näst intill identiska med rekommendationerna i de allmänna råden. Föreskrifter lämnar dock inte samma utrymme till avvikelser som råden och ger samtidigt FI stärkta sanktionsmöjligheter.

Den 1 juni 2005 skärpte FI också kraven på försäkringsförmedlare genom nya föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling.⁹

Gemensamt för nämnda allmänna råd och föreskrifter är att de innehåller regler om interna administrativa rutiner och formalia, intern information och uppföljning, samt regler om information till konsumenter.

FI ålägger dessutom försäkringsbolag som erbjuder vissa försäkringar och företag inom värdepappersmarknaden ett skärpt informationskrav.¹⁰ Dessa krav är i korthet att företagen ska informera om hur klagomål och ersättningsanspråk från kunden hanteras, samt om möjligheterna till extern vägledning och prövning av tvister.

⁶ Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (FFFS 2002:23)

⁷ Lag (2004:46) om investeringsfonder

⁸ Finansinspektionens föreskrifter om investeringsfonder (FFFS 2004:2)

⁹ Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling (FFFS 2005:11)

¹⁰ Se FFFS 1995:32, FFFS 2003:7 resp FFFS 2002:7

Lagar

I några relativt nya lagar finns regler om att företagen ska informera konsumenterna om företagets klagomålshantering och hur konsumenten reklamerar ett fel eller en brist. För det finansiella området gäller detta vid distans- och hemförsäljning samt vid gränsöverskridande betalningsöverföringar inom Europa.¹¹ Det bör också nämnas att lagen om finansiell rådgivning¹² givit ett tillskott inom detta område genom att klagomålshanteringen underlättas av det dokumentationskrav som lagen ställer på rådgivaren.

Internationellt diskuteras konsumentskyddsregler framför allt inom EU och det är inte alltför osannolikt att vi i framtiden kommer att få se mer reglering om information om klagomålshantering.

¹¹ Se Distans- och hemförsäljningslag (2005:59) och Lag (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

¹² Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter.

Undersökningen

SAMMANFATTNING

En generell iakttagelse som FI gjorde under undersökningen är att företag med färre antal anställda är sämre på att följa regler om klagomåls- hantering än större företag. Orsaken är man inte ser samma behov av att arbeta efter formella riktlinjer. Man ser inte heller samma behov av att ge konsumenter information kring klagomålsfrågor.

Att arbeta efter fastställda klagomålsrutiner fyller dock även behov som inte enbart syftar till att direkt gagna den enskilda konsumenten, även om det är av primärt intresse. Företagen har till exempel ett eget informationsbehov och ett behov av att konsumenternas förtroende upprätthålls. Klagomålspolicy och instruktioner utgör grunden för en väl fungerande klagomålshandling och bör därför antas av alla finansiella företag, stora som små.

När företagen beslutar om sina klagomålsrutiner ska risken för intressekonflikter beaktas så långt som möjligt. Den som slutligen beslutar i ett klagomålsärende bör därför vara en annan person än den som har deltagit i den ursprungliga affärsuppgörelsen med konsumenten.

Informationen till konsumenterna ska vara lätt tillgänglig, tydlig och tillräcklig. Företagen ska informera om hur konsumenter framställer klagomål till företaget. FI kunde konstatera att det finns informationsbrister som det finns anledning för FI att återkomma till hos fond- och värdepappersbolag. FI anser att alla företag också har ett ansvar att informera om möjligheterna för en konsument att få extern vägledning och prövning av tvister. För en konsument ska det inte vara någon skillnad i dessa avseenden om denne har vänt sig till ett större eller ett mindre företag. Om företaget har en egen webbplats bör denna även innehålla information om klagomålshandlingen.

Policy och instruktioner för klagomålshandling

Procentuellt sett var företag inom försäkringsområdet sämre än företag inom övriga områden på att ha fastställt en policy för sin klagomålshandling. Över 20 procent av företagen saknade en policy. Därefter kom företag inom fondområdet med strax över 10 procent.¹³ Som skäl för att företagen inte hade antagit en policy angavs att de hade få anställda eller att man inte ansåg att en policy var relevant för verksamheten. FI kunde dock konstatera att nästintill samtliga de företag som angav att de har en skriftlig policy också har den tillgänglig och informerar medarbetarna om den.

¹³ För en möjlig förklaring till detta resultat för fondbolagen, se sid 10.

När det gäller frågan om företagen har en instruktion för sin klagomålshandling visade det sig att företag inom försäkrings- och fondområdena var sämre än bank- och värdepappersområdena. 10 – 15 procent av de förra uppgav sig sakna klagomålsinstruktion. Det huvudsakliga skälet angavs vara att företaget hade få anställda och att det därför inte behövdes en instruktion för klagomålshandlingen. Dock uppgav samtliga fondbolag som intill mars 2005 var auktoriserade enligt LIF, och även alla värdepappersbolag, att de hade en klagomålsinstruktion.

Undersökningen visade också att det finns brister i instruktionerna. Bristerna består bland annat i att instruktionen inte är skriftlig (dokumenterad), att den inte innehåller rutiner för uppföljning och att den inte hålls tillgänglig för berörd personal. Minst brister hade man inom bank- och värdepappersområdena.

Finansinspektionen anser:

- att alla finansiella företag, stora som små, bör ha centralt fastställd policy och klagomålsinstruktion. Genom arbetet med att ta fram dessa rutiner skapas beredskap för att hantera klagomål. Klagomålsrutiner ger dessutom förutsättning för en enhetlig och förutsebar hantering av klagomålsärenden.
- att det är viktigt för tillämpningen att det framgår vad som är företagets policy och vad som är klagomålsinstruktion.
- att ska framgå av instruktionen vem eller vilka som beslutar om vad i hanteringen av klagomål.
- att företagets rutiner för att ta tillvara den information som klagomål kan ge ska framgå av instruktionen.
- att de personer i företaget som handlägger klagomål och som har kundkontakter ska ha god kunskap om företagets policy och klagomålsinstruktion, samt att samtliga övriga medarbetare som hanterar kundärenden ska ha kännedom om dessa dokument.

FI:s författningar

3 § Varje institut bör ha en policy och en instruktion för klagomålshandling. (FFFS 2002:23)

8 kap 2 § Ett bolag som bedriver fondverksamhet ska ha en instruktion för klagomålshandling. (FFFS 2004:2)

Ett syfte med en klagomålspolicy är att tydliggöra för företagets medarbetare hur de ska förhålla sig till klagomål och hur de ska hantera kundkontakten i ett klagomålsärende.¹⁴ Policyn är den yttre ramen och fundamentet i hanteringen av klagomål. Tillsammans med den klagomålsinstruktion som företaget bör (i vissa fall *ska*) ha, erhålls goda förutsättningar till att klagomålshan-

¹⁴ Ordet "policy" kan definieras som grundprinciperna för ett företags eller en organisations handlande, allmänt eller i visst avseende. Ofta rörande yttre kontakter.

teringen över tid kan bedrivas på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt. Policy och instruktion utgör också en god grund för en enhetlig och förutsebar behandling av klagomålsärenden.

I föreskriften om investeringsfonder har det inte explicit uttryckts att det ska finnas en särskild policy. Istället sägs att företaget ska ha en klagomålsinstruktion som ska beskriva hur kunder bemöts i klagomålsärenden.¹⁵ Innebörden är dock i princip densamma som att företaget ska ha en klagomålspolicy. Denna författningstekniska skillnad kan innebära att något fondbolag som vid denna undersökning hade angett att det inte har en policy, per definition har en sådan i sin klagomålsinstruktion.

Inom den finansiella sektorn finns lagfästa sundhetskrav.¹⁶ Klagomålspolicy och instruktion är främst interna anvisningar för hur företaget och dess medarbetare ska agera, men utgör också ett av flera underlag när tillsynsmyndigheter, så som FI, granskar företagens verksamhet.

Undersökningen visade att brister främst fanns hos företag med färre antal anställda. Hos ett sådant företag kan skriftliga interna anvisningar tyckas vara överambitiöst. En klagomålspolicy och instruktion tvingar också företaget att fundera igenom hur de ska se på klagomål, och förbereder om/när konsumenterna riktar klagomål mot företaget. Även ovannämnda argument om enhetlig och förutsebar behandling av klagomålsärenden, samt att policy och instruktion kan utgöra underlag vid granskning av företaget är i hög grad relevanta när det gäller mindre företag. FI anser därför att såväl större som mindre företag bör, och i vissa fall ska, ha en skriftlig klagomålsinstruktion. Innehållet måste givetvis anpassas efter den marknad företaget agerar i, företagets egna förutsättningar, till exempel vad avser storlek och produkt- respektive tjänsteutbud, kundsegment och andra regler som styr verksamheten. Det bör noteras att de nya föreskrifterna för försäkringsförmedlare¹⁷, samt som framgått ovan även föreskriften om investeringsfonder, ställer krav på att företaget ska ha en policy och instruktioner för sin klagomålshantering. Dessa föreskrifter gäller oavsett företagets storlek.

En fråga som ibland ställs till FI är om policy och instruktion måste finnas i åtskilda dokument. FI har ingen åsikt om detta. Det väsentliga är att läsaren ur texten kan avgöra vad som är företagets grundprinciper, och vad som är direkta instruktioner. Det kan därför vara lämpligt att instruktionen, till skillnad mot policyns mer fria ordval, formuleras i handfasta ”ska”-regler. Instruktioner i ”bör”-form är svåra att hantera både ur tillämpnings- och granskningssynpunkt. Det bör också framgå vem som fastställt dokumentets innehåll och när detta skett.

¹⁵ 8 kap. 3 § FFFS 2004:2

¹⁶ Om krav på ”sund verksamhet”, se t ex 6 kap 4 § lag (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse, 3 kap 17 § lag (2004:46) om investeringsfonder, 1 kap 7 § lag (1991:981) om värdepappersrörelse.

¹⁷ Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling (FFFS 2005:11)

Instruktionens innehåll, intern information

Som nämnts ovan måste innehållet i en instruktion anpassas efter företagets förutsättningar och den marknad det agerar inom. FI har givit några anvisningar om vad en klagomålsinstruktion bör, och i vissa fall *ska*, omfatta.

FI:s författningar

3 § /.../ Av instruktionen bör den interna beslutsordningen för klagomålsärenden framgå. Instruktionen bör också innehålla rutiner avseende information och uppföljning inom institutet om klagomålsärenden så att problem som kommer fram genom klagomålen kan åtgärdas.

Policy och instruktion bör dokumenteras och spridas internt inom organisationen. Samtliga berörda bör få kännedom om dessa och efterlevnaden av dem bör säkerställas. Institutet bör säkerställa att samtliga berörda fortlöpande får information och utbildning om dokumentens innehåll. /.../ (FFFS 2002:23)

8 kap. 3 § Instruktionen ska beskriva hur kunder bemöts i klagomålsärenden och ska ange den interna beslutsordningen för klagomålsärenden. Instruktionen ska vidare innehålla rutiner avseende information och uppföljning av klagomålsärenden. Instruktionen ska dokumenteras och spridas internt inom organisationen. /.../ (FFFS 2004:2)

De företag som FI besökte under undersökningen uppvisade olika former av organisatoriska lösningar. Detta är helt naturligt eftersom företagets förutsättningar är olika. Hos ett företag måste kanske ärenden av mer komplex art hanteras av personal med viss speciell kompetens. Hos ett annat företag kanske man vill ha en åtskillnad mellan den beredande och den beslutande rollen i klagomålshanteringen. Det är därför av vikt att det framgår av instruktionen hur klagomålshanteringen är organiserad i företaget och vem eller vilka som beslutar i olika hänseenden och skeden under hanteringen av ett klagomål.

Ett syfte med klagomålshantering är att ta tillvara konsumenternas synpunkter i verksamheten. Genom att ha rutiner som fångar upp den information som klagomålen ger och att aktivt arbeta med den, kan ett företag förädla sin hantering och sina produkter och på så sätt minska risken att samma problem uppträder i framtiden. På så sätt kan både företagets operativa risker och risken för negativ ryktesspridning minskas. En instruktion bör därför omfatta vad som ska gälla beträffande information och uppföljning inom företaget.

En likartad tillämpning av samtliga berörda anställda i företaget förutsätter nästan undantagslöst att policy och instruktion är skriftliga (dokumenterade) och tillgängliga. Om företaget använder intranät kan detta vara en lämplig distributionskanal. FI anser att ett minsta krav är att de som handlägger klagomål och de som i övrigt har kundkontakter har god kännedom om företagets policy och klagomålsinstruktion. Övriga medarbetare bör ha kännedom om att dessa dokument finns.

Klagomålsansvarig

Över 40 procent av företagen inom försäkringsområdet och nästan 20 procent av företagen inom fondområdet hade inte meddelat FI vem som var företagets klagomålsansvarige. Som skäl anfördes att det inte var relevant för verksamheten. Några företag utgick från att missnöjda kunder vände sig direkt till företaget och att det därför inte fanns skäl att informera FI.

Hos 25 procent av företagen inom både fond- och försäkringsområdena var den som handlade klagomålsärenden densamme som sålt/förmedlat tjänsten eller produkten till kunden. Hos banker och värdepappersföretag var motsvarande siffra 4-6 procent.

Finansinspektionen anser:

- att finansiella företag ska informera FI om vem eller vilka personer på företaget som konsumenter kan vända sig till med klagomål.
- att, så långt som det är möjligt, den som slutligen handlägger ett klagomålsärende inte ska ha deltagit i den ursprungliga avtalsuppgörelsen.

FI:s författningar

6 § Institutet bör lämna Finansinspektionen information om vem som är klagomålsansvarig hos institutet. (FFFS 2002:23)

FI:s roll är, som tidigare nämnts, inte att lösa enskilda konsumenters problem med ett företag. Trots det vänder sig årligen flera hundra personer till FI med klagomål på företaget. Primärt ska företagen själva klara ut eventuella problem. Går inte detta är det de rättsvårdande myndigheterna, domstolar och Allmänna reklamationsnämnden, som får lösa tvisten.

En kund som klagat har ett behov att kunna få sin sak omhändertagen relativt omgående. För att de som vänder sig till FI ska få adekvat hjälp snabbt är det viktigt att FI kan hänvisa den klagande till rätt person i företaget. Genom att FI för register över företagens klagomålsansvariga kan FI även förse konsumentorganisationer med denna information. Om en kund är missnöjd ska de få en korrekt hänvisning till rätt person, oavsett om företaget är litet eller stort.

I enkäten ställde vi också frågan om den som slutligen handlägger klagomål hos företagen är en annan person än den som sålt tjänsten eller produkten. Det måste nämligen anses föreligga en större risk för en intressekonflikt om den som slutligen svarar kunden i ett klagomålsärende är densamma som den person som sålt det som kunden är missnöjd med. Handläggaren kan komma i en form av jävsituation, till exempel genom att behöva ifrågasätta sitt eget handlande.

För att möjliggöra en mer rättvis bedömning i klagomålsärenden bör därför den som handlägger dessa inte ha deltagit i den ursprungliga avtalsuppgörelsen med konsumenten. Företagets organisation för hantering av klagomål måste givetvis anpassas efter företagets speciella förutsättningar. FI är med-

veten om att det i mycket små företag kan vara svårt att uppnå en sådan rollfördelning.

Information till kunder om klagomålshantering

Överlag uppger företagen att man informerar de kunder, som så efterfrågar, om klagomålshantering. Inom alla fyra granskade områden fanns det dock företag som uppgav att de inte gav någon information alls. Ett företag hävdade till och med att information om klagomålshantering var obehövlig eftersom det endast hade få och nöjda kunder. Fyra av 31 tillfrågade värdepappersbolag och tre av 11 auktoriserade fondbolag angav att de inte informerar om klagomålshantering.

Generellt är företagen dåliga på att använda internet som informationskanal för klagomål. Några företag motiverade bristen på information med att internet var företagets marknadsföringsplats och att de inte vill tynga informationen med ”negativa signaler”. Man satte likhetstecken mellan informationen på webbplatsen och den i en tidningsannons. Flera företag har dock efter att ha mottagit FI:s enkät utökat informationen på webbsidorna, detta gäller framför allt inom bankområdet.

Finansinspektionen anser:

- att företagen ska informera tydligt om hur de hanterar klagomål och att de bör kunna tillhandahålla skriftlig information till konsumenterna om hur de framställer klagomål till företaget.
- att informationen ska vara så fullständig att konsumenterna kan komma i kontakt med den personal som handlägger klagomål hos företaget utan oskäligen mellanled.
- att företag som har webbplatser, även på dessa bör ha sådan information lätt tillgänglig för konsumenterna.
- att företag inom den finansiella sektorn också har ett ansvar att informera konsumenterna om de möjligheter till vägledning och tvistlösning som finns utanför företaget. Företagens konsumentinformation bör därför även omfatta uppgifter om konsumentbyråerna och den kommunala konsumentvägledningen.
- att om ett företag avslår eller avvisar ett ekonomiskt ersättningskrav från en konsument så ska alltid information om möjligheterna att pröva ärendet utanför företaget bifogas skriftlig.

FI:s författningar

5 § Kunden bör på lämpligt sätt informeras om institutets hantering av klagomål och om vem som är institutets klagomålsansvarige. Av informationen bör framgå hur kunden ska framställa ett klagomål mot institutet. Motsvarande information bör dessutom finnas på varje instituts kontor och hemsida. Kunden bör också informeras om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen. (FFFS 2002:23)

12 § Institutet bör upplysa en missnöjd kund om möjligheten att få en tvist prövad

hos Allmänna reklamationsnämnden eller hos allmän domstol. Denna information bör ges senast i samband med att ett klagomål avvisas av institutet. (FFFS 2002:23)

8 kap. 5 § Kunden ska på ett lämpligt sätt informeras om hanteringen av klagomål och om vem som är klagomålsansvarig. Av informationen ska det framgå hur kunden ska framställa ett klagomål. Kunden ska informeras om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Bank- och finansbyrå och genom den kommunala konsumentvägledningen. (FFFS 2004:2)

8 kap. 11 § En missnöjd kund ska upplysas om möjligheten att få en tvist prövad hos Allmänna reklamationsnämnden eller hos allmän domstol. Informationen ska lämnas senast i samband med att ett klagomål avvisas. (FFFS 2004:2)

Genom författningarna ställs krav på att konsumenten får både för- och efterhandsinformation om företagets klagomålshantering och om möjligheter till oberoende vägledning och prövning av tvister.

För konsumenterna är det väsentligt att ha lättillgänglig information om vart han eller hon ska vända sig med ett klagomål, och hur företaget vill att det ska gå till. Sådan information bör tillhandahållas i skriftlig form. Det ska framgå vem som är ansvarig för klagomålshanteringen, så att den konsument som vill klaga kan vända sig till rätt person i företaget utan onödiga mellanel. Informationen ska självfallet innehålla de övriga uppgifter som konsumenten behöver för att kunna framställa sitt klagomål.

Finansinspektionen godtar att företagen, som alternativ till att i förhandsinformationen till konsumenterna namnger en viss person som klagomålsansvarig, istället uppger en särskild klagomålsfunktion om det passar bättre i företagets struktur. Det är dock viktigt att funktionen är benämnd med ett namn som för konsumenterna tydligt klargör att den handhar klagomålsärenden, till exempel ”Klagomålsansvarig” eller ”Kundreklamationer”.

För fondbolag som auktoriserats enligt LIF gäller ett definitivt informationskrav.¹⁸ För värdepappersbolag gäller, förutom det allmänna rådet om klagomålshantering, ett informationskrav enligt uppföranderegler på värdepappersmarknaden.¹⁹ Det är därför anmärkningsvärt att fyra av 31 värdepappersbolag och tre av 11 auktoriserade fondbolag anger att de inte informerar om klagomålshanteringen. FI kommer framöver att göra en extra granskning i frågan.

Mot bakgrund av att internet används av allt fler för informationssökning är det lämpligt att företagen har information om klagomålshanteringen på sina webbplatser. Det räcker dock inte med att informationen finns där, den ska också vara lätt att hitta bland övrig information.²⁰

¹⁸ 8 kap 5 och 11 § § FFFS 2004:2.

¹⁹ 5 kap. 2 § Finansinspektionens föreskrifter om uppföranderegler på värdepappersmarknaden (FFFS 2002:7) ”Innan ett värdepappersföretag utför en värdepapperstjänst för en kunds räkning för första gången ska företaget informera om /... / hur klagomål och ersättningsanspråk från kunden hanteras...”

²⁰ Ofta har företagen lagt information om klagomålshantering i samband med ”kontakta oss”-uppgifterna, men ibland ligger informationen på annan plats och kan vara svår att hitta. I bästa fall finns en sökmotor eller webbplatskarta. I det förra fallet är svårigheten att hitta informationen avhängigt av hur förfinad sökmotorn är, d v s vilka sökmöjligheter den har.

Genom att förbättra konsumenternas kännedom om att man kan vända sig till konsumentbyråerna eller konsumentvägledningen för råd och vägledning ökas stödet för konsumenterna. Företagen på de finansiella marknaderna har ett ansvar för att informera konsumenterna om dessa funktioner.

FI anser också att företagen har ett ansvar att informera konsumenterna om de möjligheter till tvistlösning som finns utanför företagen. Har konsumenten inte den informationen är risken stor att han eller hon lider en rättsförlust på grund av ett informationsunderläge. För konsumenten är det viktigt att få denna information i tid. Möjligheten för en konsument att få ett ärende prövat av Allmänna reklamationsnämnden är tidsbegränsad. Som regel prövar nämnden inte tvister där anmälan har gjorts senare än sex månader efter det att näringsidkaren helt eller delvis avvisat konsumentens krav.²¹ Det är bra att ha information om möjligheten till tvistlösning redan i förhandsinformationen, men FI anser också att informationen ska lämnas skriftligt i samband med att företaget avslår eller avvisar en kunds krav på ekonomisk ersättning.

Registrering och uppföljning av klagomål

På frågorna om företagen registrerar och följer upp klagomål svarade dessa relativt samstämmigt inom bank- och värdepappersområdena att 8 - 12 procent inte registrerar klagomål och att 4 - 7 procent inte följer upp dem. Företagen inom försäkringsområdet utmärkte sig som grupp genom att en markant högre andel av dessa företag ansåg att registrering och uppföljning inte var relevant för verksamheten. På fondbolagsområdet var det också markant fler företag som ansåg att uppföljning av klagomålen inte behövde göras. Företagens huvudsakliga argument för att avvika från rekommendationerna är även här att de hade få anställda.

Finansinspektionen anser:

- att en central del av klagomålshanteringen är att fånga upp den information som klagomålen ger och att arbeta med den så att företaget kan förbättra sina tjänster och produkter, till gagn för både företaget och konsumenterna.
- att registrering av klagomål kan lösas på olika sätt. Registreringen fyller olika syften, till exempel att göra uppföljningar och att göra det möjligt att hitta ett ärende.
- att rutinerna givetvis ska vara anpassade efter företagets speciella förutsättningar.

²¹ 5 § Förordning (2004:1034) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

Fl:s författningar

9 § Institutet bör på lämpligt sätt registrera de klagomål som inkommer. /.../
(FFFS 2002:23)

11 § Institutet bör ha rutiner för uppföljning av klagomål för att kunna tillgodogöra sig den information som klagomålshandlingen ger upphov till. På detta sätt kan institutet i god tid fånga upp problem och åtgärda dessa. Härigenom ges också möjlighet till rättelse, förebyggande åtgärder och informationsinsatser. Interna rapporteringsrutiner för information till institutets styrelse eller ledning avseende klagomålen bör upprättas. (FFFS 2002:23)

8 kap. 8 § Eventuella klagomål ska registreras på ett lämpligt sätt. /.../
(FFFS 2004:2)

8 kap. 10 § Det ska finnas rutiner för uppföljning av klagomål. Genom sådan uppföljning är det möjligt att i god tid fånga upp olika problem och åtgärda dessa. Härigenom ges också möjlighet till rättelse, förebyggande åtgärder och informationsinsatser. (FFFS 2004:2)

Registrering av klagomål kan ha olika syften. I en större organisation kan registrering vara en förutsättning för att överhuvudtaget hitta ett enskilt ärendet. En registrering kan underlätta den interna administrationen och upprätthålla en ordning i klagomålen. Registreringen kan också, beroende av hur förfinad den görs, användas för uppföljning och statistik. En förteckning över klagomålen är också en bra utgångspunkt vid granskning av företagets verksamhet. Granskningar av verksamheten kan genomföras för såväl interna som externa behov, till exempel genom intern revision respektive tillsynsmyndighet.

Registreringen kan lösas på olika sätt. I ett mindre företag med historiskt få klagomål kan själva förvarandet av handlingarna i klagomålsärenden i därför avsedda pärmar anses uppfylla syftet med en registrering. Hos större företag eller om företaget inte endast har ett fåtal klagomålsärenden kan det vara befogat med ett särskilt klagomålsregister, kanske till och med ett databaserat register.

Det faktum att flera företag ansåg att registrering och uppföljning av klagomål inte skulle vara relevant för verksamheten, måste rimligen tolkas ur perspektivet att många företag uppgav att de inte har några klagomål alls.²² En annan tolkning skulle innebära att företagen inte har förstått att informationen från klagomål kan ha ett värde som är viktigt att ta tillvara.

En rutin för uppföljning måste givetvis anpassas efter företagets förutsättningar. Det centrala är att informationen inte glöms bort utan tas tillvara för att göra förbättringar, till exempel i rutiner, av utformning av tjänster och produkter, i informationen till konsumenterna mm. Ur ett riskperspektiv kan informationen från klagomål bland annat ge signaler om att företaget bör reservera medel för fler eller större ersättningsanspråk.

²² En fråga i enkäten var hur många klagomål som företagen hade fått under år 2004.

En observation som gjordes då FI besökte några värdepappersbolag var att så kallade felaffärer, till exempel när företaget på grund av ett misstag köpt ett annat värdepapper än vad kunden begärt, inte betraktades som klagomål. När kunden kontaktade företaget för att påpeka felaktigheten togs detta omhand i särskild ordning och informationen om felaffären fångades upp genom den särskilda dokumentation om felaffärer som då upprättades.

Vid värdepappershandel finns det goda skäl att hanteringen vid felaktigheter är så snabb som möjligt för att minska risken för följdförluster, till exempel på grund av variationer i värdepapperskurser över tiden. Det centrala inom detta område torde vara att kunden snarast ställs i den situation som skulle ha varit om felet inte hade förekommit, och att informationen om händelsen tillgodogörs företaget. Genom de särskilda rutiner som värdepappersföretagen bör ha för att fånga upp information om felaffärer²³, kan en sådan ordning som dessa företag har - att inte betrakta felaffärer som klagomål - vara en väl gjord avvägning. Snabb och effektiv handläggning samt intern kontroll gagnar i dessa fall både konsumenterna och företagen.

²³ Se 6 § Finansinspektionens allmänna råd om hantering av marknads- och likviditetsrisker i kreditinstitut och värdepappersbolag (FFFS 2000:10)

Analys och FI:s fortsatta arbete

Omkring 700 personer per år vänder sig till FI med klagomål på finansiella företag. FI:s uppgift är dock inte att utreda eller kommentera enskilda ärenden, eller att lösa tvister mellan kunder och företag. Ansvaret för detta ligger hos företagen och de rättsvårdande myndigheterna. FI hänvisar de flesta anmälarna att kontakta företagen för att reda ut problemen, eller att kontakta konsumentbyråerna för att få information och vägledning. Helt klart är att både konsumenter och företag, och även myndigheter, gagnas av att företagen har en god klagomålshantering och god information så att konsumenterna kan vända sig direkt till rätt instans och få sitt ärende effektivt och professionellt omhändertaget.

FI har i denna undersökning vänt sig till ett brett spektrum av företag. Det kan konstateras att företag med färre antal anställda generellt har både en sämre formaliserad ordning avseende klagomålshanteringen och ofta tillhandahåller bristfällig eller ingen information till konsumenterna. Företag med få anställda finns främst på fond- respektive försäkringsområdena.

Orsaken till att företag med få anställda är sämre i dessa hänseenden förefaller enligt undersökningsmaterialet vara att dessa företag inte ser nyttan av genomtänkta klagomålsrutiner och information, både för företaget själv, branschen och konsumenterna. En annan tänkbar orsak kan vara att FI inte tidigare haft mindre företag i fokus när det gäller klagomålshanteringen. Tidigare undersökningar har av naturliga skäl koncentrerat sig på större banker som ofta har flera tusentals kunder. FI kan dock inte finna några vägande skäl varför klagomålshantering och information till konsumenterna ska vara sämre hos ett mindre företag. Branschen, det vill säga företagen som verkar på den finansiella marknaden, har ett ansvar att se till att konsumenterna är upplysta. Trygga konsumenter gagnar branschen som helhet.

Arbetet med att ta fram rutiner och att se till att konsumenter får lätt tillgänglig, tydlig och tillräcklig information för att veta vart han eller hon ska vända sig med sina synpunkter och funderingar är varken tids- eller kostnadskrävande. Det arbete som företagen behöver lägga ner på detta är en investering som är till nytta för alla parter.

I undersökningen konstaterades särskilt att det finns företag inom fond- och värdepappersområdet som inte informerar om klagomålshanteringen, vilket är ett krav från FI. FI kommer därför att framöver göra en extra granskning av denna fråga.

Undersökningsmaterialet i övrigt kommer FI att använda för att prioritera i sin löpande tillsyn av de finansiella företagen. Materialet kommer även att vara grundmaterial till en utvärdering och eventuell revidering av FI:s allmänna råd och föreskrifter som berör klagomålshantering.

Finansinspektionens rapporter

finns på www.fi.se

- 2005:8 Företagens interna kapitalutvärdering
- 2000:7 Stärkt skydd för trafikskadade
- 2005:6 Den finansiella elmarknaden
- 2005:5 Livbolagens avgifter
- 2005:4 Blancokrediter till konsumenter
- 2005:3 Finanssektorns krisberedskap
- 2005:2 Livbolagens provisioner till försäkringsmäklare
- 2005:1 Indexobligationer – en granskning av informationen till kunderna
- 2004:11 Marknadstillsyn 2004
- 2004:10 Från konto till konto VI
- 2004:9 Finanssektorns stabilitet 2004
- 2004:8 Intressekonflikter i fondbolag
- 2004:7 Värdepappersföretagens rutiner vid kundorder
- 2004:6 Hushållens ökade lån – en riskanalys
- 2004:5 En plan för enklare regler
- 2004:4 Effektiv tillståndsgivning
- 2004:3 Sen fondhandel och market timing
- 2004:2 Internaffärer i nio livbolag
- 2004:1 Bankernas klagomålshantering



Finansinspektionen
Box 6750, 113 85 Stockholm
Tel 08-787 80 00
Fax 08-24 13 35
finansinspektionen@fi.se