

# Finansinspektionens författningssamling

Utgivare: Hans Schedin, Finansinspektionen, Box 6750, 113 85 Stockholm.  
Beställningsadress: Thomson Fakta AB, Box 6430, 113 82 Stockholm. Tel. 08-587 671 00, Fax 08-587 671 71.  
Prenumerera även per e-post på [www.fi.se](http://www.fi.se).  
ISSN 1102-7460

**FFFS 2002:23**

Utkom från trycket  
den 10 december 2002

## **Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter**

beslutade den 29 november 2002.

Finansinspektionen lämnar följande allmänna råd.

### **Inledning**

Med dessa allmänna råd vill Finansinspektionen verka för att institut som står under myndighetens tillsyn på ett tillfredsställande sätt hanterar klagomål som riktar sig mot instituten och som rör finansiella tjänster till konsumenter.

En väl fungerande klagomålshantering ger konsumenterna möjlighet att få sina intressen tillgodosedda. Detta är betydelsefullt för att upprätthålla allmänhetens förtroende för både instituten och för den finansiella marknaden. En god hantering av klagomålen ger också instituten möjlighet att fånga upp problem på området, att åtgärda dessa samt att vidta förebyggande åtgärder.

Instituten är av varierande storlek och karaktär och tillhandahåller olika typer av finansiella tjänster och produkter. Därför är de allmänna råden generellt utformade och lämnar utrymme för alternativa lösningar.

### **Tillämpningsområde**

**1 §** Dessa allmänna råd bör tillämpas av samtliga institut som står under Finansinspektionens tillsyn.

### **Definition**

**2 §** Med klagomål avses i dessa allmänna råd att en kund till ett institut i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som klagomål liksom ej heller missnöje som måste anses ha ringa betydelse för kunden.

### **Intern policy och instruktion**

**3 §** Varje institut bör ha en policy och en instruktion för klagomålshantering. Policy och instruktion bör fastställas av styrelsen eller ledningen. Syftet med dessa är att säkerställa att klagomålshanteringen bedrivs på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt och i enlighet med gällande regelverk.

Policyn bör beskriva institutets bemötande och kundkontakt i klagomålsärenden.

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. Dessa bör fortlöpande ses över och vid behov revideras. Genom institutens internkontroll bör säkerställas att klagomåls- hanteringen fungerar tillfredsställande och i enlighet med gällande policy och instruktion.

### **Klagomålsansvarig**

4 § Institutet bör se till att det finns en fungerande ordning för kontakterna med kunder i klagomålsärenden. Institutet bör ha en eller flera klagomålsansvariga personer som missnöjda kunder kan hänvisas till.

### **Information till kund**

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.

Om ett klagomål inte kan tillmötesgåas bör den klagande få skriftlig information om möjligheten av att kunna föra ärendet vidare inom institutet. Kunden bör också informeras om motiveringen till att klagomålet avvisas av institutet. Sådan information bör lämnas skriftligen om kunden begär det.

### **Uppgifter till Finansinspektionen**

6 § Institutet bör lämna Finansinspektionen information om vem som är klagomålsansvarig hos institutet. Institutet bör även lämna uppgifter om befattningshavare som myndigheten kan kontakta när det gäller institutets klagomålshantering. Förändringar av uppgifterna bör snarast anmälas till Finansinspektionen.

### **Handläggningsrutiner**

#### *Allmänt*

7 § Klagomål bör behandlas effektivt och på ett omsorgsfullt sätt. Klagomål bör besvaras sakligt och korrekt av institutet och på kundens begäran skriftligen.

### *Handläggningstider*

**8 §** Klagomål bör besvaras snarast. Därvid bör institutet särskilt beakta det intresse den klagande kan ha av att få ett snabbt besked för att t.ex. kunna säkra bevisning och företa ekonomiska dispositioner med anledning av klagomålet.

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

### **Registrering av klagomål**

**9 §** Institutet bör på lämpligt sätt registrera de klagomål som inkommer. Sådan registrering bör sammanställas centralt inom institutet för att genom samordning kunna skapa ett underlag för en ändamålsenlig uppföljning och hantering med kontinuerlig och konsekvent handläggning samt för att kunna vidta förebyggande åtgärder.

### **Dokumentation och arkivering**

**10 §** Dokumentationen av klagomålsärenden bör vara sådan att det i efterhand går att följa hanteringen av ett ärende. Hur länge dokumentationen ska bevaras bör bedömas utifrån ärendets karaktär samt institutets och kundens behov av dokumentation i ärendet.

### **Uppföljning och interna rapporteringsrutiner**

**11 §** Institutet bör ha rutiner för uppföljning av klagomål för att kunna tillgodogöra sig den information som klagomålshanteringen 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.

### **Prövning av tvist**

**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.

---

Dessa allmänna råd träder i kraft den 1 januari 2003, då Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 1996:25) om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter ska upphöra att gälla.

Claes Norgren

Carina Heinlo