



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Rundskriv

Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirverksemd

RUNDSKRIV:

4/2019

DATO:

09.04.2019

RUNDSKRIVET GJELD FOR:

Bankar
Finansieringsføretak
Kredittføretak
E-pengeføretak
Betalingsføretak
Opplysningsfullmektigar
Forsikringsføretak
Forsikringsformidlalar
Verdipapirføretak
Forvaltningsselskap for verdipapirfond
Eksterne forvaltarar av alternative
investeringsfond som yter investeringstenester
Norske filialar frå andre EØS-statar av
føretaka i denne oversikta

FINANSTILSYNET

Postboks 1187 Sentrum

0107 Oslo

Dette rundskrivet erstattar rundskriv 12/2014 Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirvirksomhet.

I. Retningslinjene gjeld for desse verksemdene

- a) Bankar
- b) Finansieringsføretak
- c) Kredittføretak
- d) E-pengeføretak
- e) Betalingsføretak
- f) Opplysningsfullmektigar
- g) Forsikringsføretak
- h) Forsikringsformidlarar
- i) Verdipapirføretak
- j) Forvaltningsselskap for verdipapirfond
- k) Eksterne forvaltarar av alternative investeringsfond som yter investeringstenester
- l) Låne- og kredittformidlarar
- m) Norske filialar frå andre EØS-statar av føretak som er nemnde i punkta a) – l)

II. Formål

Formålet med retningslinjene er å bidra til tilstrekkeleg forbrukarvern. For å sikre dette, stiller retningslinjene:

- a) klare krav til føretaka si organisering av klagebehandlinga
- b) krav om rettleiing til klagarane
- c) krav til rutinar for å svare personen som klagar
- d) krav til føretaka om å harmonisere klagebehandlinga

Retningslinjene er i samsvar med retningslinjene for klagebehandlinga til føretaka som er fastsett i EU. Sjå lenker til dei ulike EU-retningslinjene i kapittel V.

III. Retningslinjer for klagebehandling

1. Leiinga i føretaket skal etablere skriftlege rutinar for klagebehandling i føretaket, og leiinga er ansvarleg for å følge opp rutinane. Klagebehandlingsrutinane skal gjerast kjende for dei tilsette i føretaket.
2. Klagebehandlingsrutinane til føretaket skal sikre at alle klagene blir undersøkte grundig og at eventuelle interessekonfliktar blir identifiserte og avgrensa.
3. Alle klager skal registrerast i eit eige register hos føretaket.

4. Føretaka skal kvart år rapportere talet på klager og avgjerder til Finanstilsynet. Klagene skal kategoriserast i samsvar med rapporteringskrava som blir fastsette for dei ulike føretakstypene. Sjå omtale av rapporteringskrava i kapittel IV.
5. Føretaket skal løpande analysere informasjonen som er motteken i klagene for å avdekke om årsaka til klagene gjeld systematiske eller grunnleggande problem hos føretaket.
6. Føretaket skal på oppfordring gi klagaren skriftlege opplysingar om føretaket sine klagebehandlingsrutinar, med informasjon om korleis ein klagar. Føretaket skal gi klagaren skriftleg stadfesting på at ei klage er motteken. Stadfestinga skal opplyse om forventa behandlingstid og om tilgangen til å få ei klage behandla i ei klagemnd.
7. Klagebehandlingsrutinane skal vere offentleg tilgjengelege.
8. I behandlinga av klaga må føretaket:
 - a) Hente inn all relevant informasjon og gjere ei heilskapleg vurdering av klaga.
 - b) Kommunisere med klagaren i eit klart og tydeleg språk.
 - c) Svare på klaga utan unødig opphald. Dersom føretaket ikkje kan gi svar innanfor forventa behandlingstid, skal føretaket informere klagaren om årsaka til dette og når saka er forventa avslutta.
 - d) Avgjerder som ikkje gir klagaren fullt medhald, skal begrunnast skriftleg og gi klagaren informasjon om moglegheita for å bringe saka inn for den godkjende utanrettslege tvisteløysingsordninga som føretaket er medlem av.

IV. Rapportering

Forsikringsføretak

For forsikringsføretaka er det etablert rapportering av klager på eit eige skjema i Altinn. Dette blir førde vidare uten endringar.

Forsikringsformidlarar

Forsikringsformidlarar skal på førespurnad kunne gi Finanstilsynet opplysingar om talet på klager og klagebehandling. Opplysingane skal kunne seie noko om klageårsaka, om klagaren, dato for når klagene er mottekne og sluttbehandling, forsikringstype og resultat/avgjerd.

Øvrige føretak som er omfatta av dette rundskrivet

Føretaka skal årleg rapportere om kundeklager på skjema som er fastsett av Finanstilsynet. For nærmare forklaring av kva som er ei kundeklage, sjå retningslinjene (*guidelines*) frå dei europeiske tilsynsmyndighetene for bankar og verdipapirmarknaden, EBA og ESMA. Sjå lenke i kapittel V. Rapporteringa skal mellom anna omfatte talet på mottekne klager, resultatet av klagebehandlinga og saker til behandling i klageorgana. Altinn-skjemaet vil vere tilgjengeleg i meldingsboksen til føretaka i Altinn i god tid før rapporteringsfristen for klager i 2019. Fristen for neste rapportering er 31. januar 2020.

V. Lenker til EU-regelverket

Retningslinjene i dette rundskrivet skal vurderast å vere i samsvar med retningslinjene for klagebehandling for dei ulike føretakstypane som er gitt av dei europeiske tilsynsmyndigheitene EBA, ESMA og EIOPA. Under er det lenker til dei ulike retningslinjene.

Forsikringsføretak

Hos den europeiske tilsynsmyndigheita for forsikring og tenestepensjon (EIOPA):

EIOPA-BoS-12/069 – 14 June 2012

"Guidelines on Complaints-Handling by Insurance Undertakings"

https://eiopa.europa.eu/Publications/Guidelines/EIOPA_Complaints_Handling_GL_EN.PDF#search=EIOPA%20complaints%20handling%20gl

Klagebehandling i små føretak

EIOPA-BoS-12/091 – 28 September 2012

"One-Minute Guide – EIOPA Guidelines on Complaints-Handling by Insurance Undertakings"

https://eiopa.europa.eu/Publications/Guidelines/EIOPA-BoS-12-091_One_Minute_Guide_on_Complaints_Handling_by_Insurance_Undertakings.pdf

Forsikringsformidlarar

Hos den europeiske tilsynsmyndigheita for forsikring og tenestepensjon (EIOPA):

EIOPA-BoS-13/164 – 27 November 2013

"Guidelines on complaints-handling by insurance intermediaries"

https://eiopa.europa.eu/Publications/Guidelines/GLs_Complaints_Handling_Intermediaries_Original_EN.pdf#search=GLs%20Complaints%20Handling%20Intermediaries%20Original%20EN

Klagebehandling i små føretak:

EIOPA-BoS-14/043 – 27 March 2014

"One-Minute Guide – EIOPA Guidelines on Complaints-Handling by Insurance Intermediaries"

https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA-BoS-14-043_One_Minute_Guide_on_Complaints_Handling_by_Insurance_Intermediaries.pdf

EIOPA-BoS-13/171 – 27 November 2013

"Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in handling complaints":

https://eiopa.europa.eu/Publications/Guidelines/EIOPA-BoS-13-171_Best-Practices-Report-on-complaints-handling-by-Insurance-Intermediaries.pdf

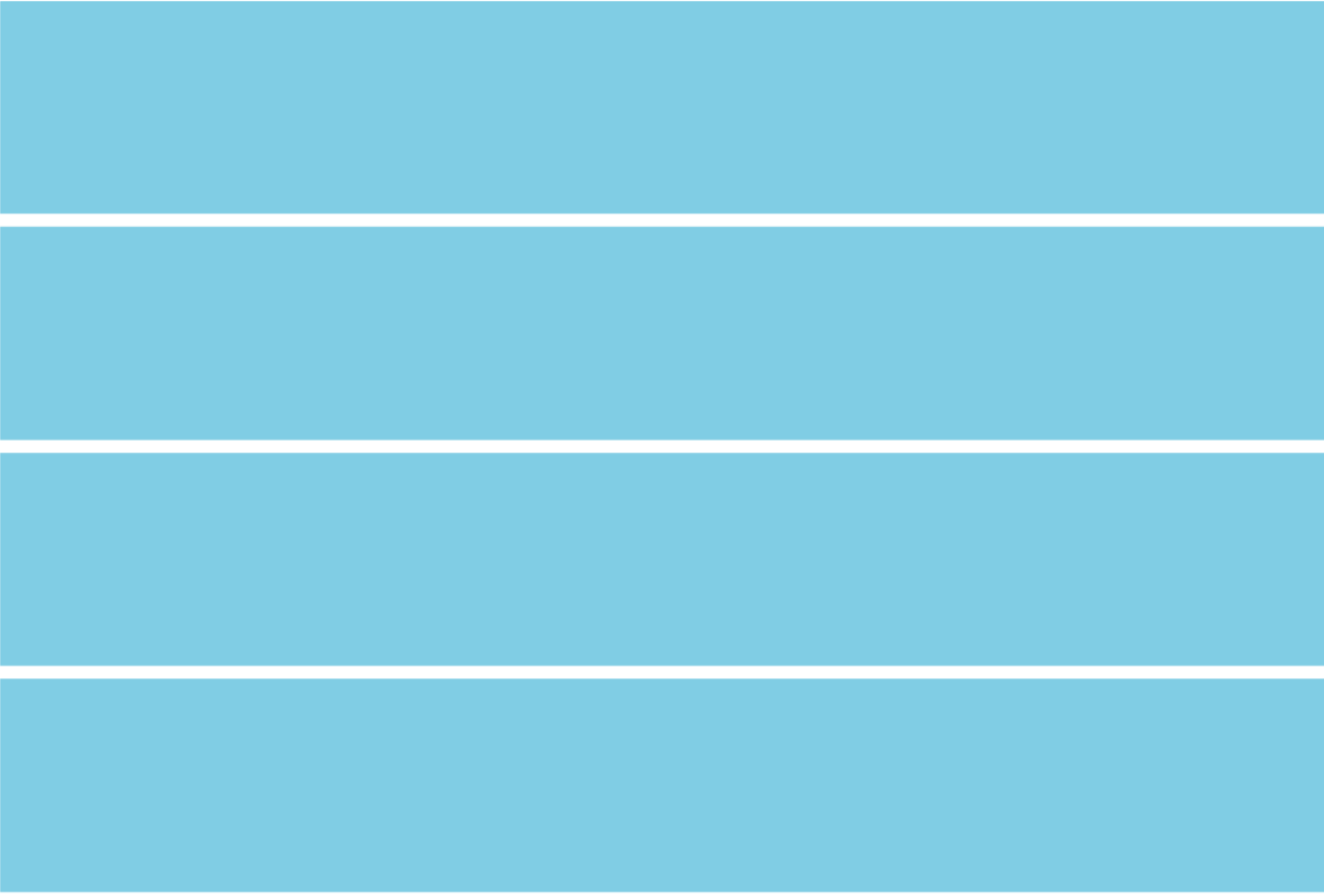
Øvrige føretak som er omfatta av dette rundskrivet

Felles retningslinjer frå den europeiske verdipapir- og marknadstilsynsmyndigheita (ESMA), den europeiske banktilsynsmyndigheita (EBA) og den europeiske tilsynsmyndigheita for forsikring og tenestepensjon (EIOPA):

04/10/2018 – JC 2018 35

"Guidelines for complaints-handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors":

https://eba.europa.eu/documents/10180/2381463/Joint+Committee+Guidelines+on+complaints-handling+%28JC+2018+35%29_EN.pdf/cd6e3328-7442-4582-8b68-819346d200ec



FINANSTILSYNET

Postboks 1187 Sentrum

0107 Oslo

POST@FINANSTILSYNET.NO

WWW.FINANSTILSYNET.NO