



Bankernas klagomåls- hantering

2004:1

- en undersökning av 7 banker



Sammanfattning

FI:s undersökning av bankernas klagomålshantering visar följande:

- Klagomålshanteringen är tillfredsställande hos Skandinaviska Enskilda Banken och Länsförsäkringar Bank. Hos Skandiabanken, Svenska Handelsbanken och Nordea finns det vissa mindre administrativa brister. Föreningssparbanken och ICA Banken har brister i klagomålshanteringen.
- Handläggningstiden av klagomål är kort hos nästan alla undersökta banker och konsumenten informeras om ett ärende drar ut på tiden.
- De flesta undersökta banker lämnar bra information om sin klagomålshantering till konsumenterna. Dock finns hos Föreningssparbanken brister i informationen om konsumentens möjligheter till oberoende vägledning och tvistlösning.
- De flesta undersökta banker, utom ICA Banken och Skandiabanken, har rutiner för utbildning och fortbildning av personalen i klagomålshantering.
- Uppföljningsrutiner och redovisning av resultat till ledning ser ut att fungera bra hos de flesta undersökta banker.
- Samtliga undersökta banker registrerar sina klagomål centralt. Registrering sker hos Föreningssparbanken och ICA Banken dock inte i samma utsträckning på lokalkontoren. Det finns dessutom hos Svenska Handelsbanken och Nordea vissa tecken på att inte alla relevanta klagomål registreras, vilket betyder att det hos dessa banker sannolikt finns ett mörkertal. Detta anser FI är otillfredsställande.
- Samtliga undersökta banker har en instruktion, som beslutats av bankens styrelse, för klagomålshanteringen.
- FI kommer att fortsätta granska bankernas klagomålshantering i de delar brister alltså finns för att säkerställa en tillfredsställande klagomålshantering.

1. Utgångspunkter

I takt med att tekniken utvecklas och produkterna på finansmarknaden individanpassas ställs större krav på att konsumenterna enkelt ska kunna framföra klagomål som tas om hand på ett godtagbart sätt. Skärpta krav, både från lagstiftaren och internationellt, ställs på de finansiella företagens klagomålshantering. Det är därför viktigt att FI bevakar att de finansiella företagen hanterar sina klagomål på ett tillfredsställande sätt.

De krav på regler och strukturer för klagomålshantering som finns framgår av Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (FFFS 2002:23) som trädde ikraft den 1 januari 2003. Av de allmänna råden framgår att konsumenterna bör få information om hur klagomål hanteras, att klagomål av en viss omfattning bör registreras och att företagen bör ha uppföljnings- och rapporteringsrutiner för detta.

För att säkerställa att en anpassning har gjorts till de nya kraven på marknaden har FI i denna undersökning följt upp bankernas efterlevnad av gällande regler.

Arbetet genomfördes i form av undersökningar som innebar att FI på plats kontrollerade klagomålshanteringen. FI:s undersökning har främst tagit sikte på följande frågor:

1. Hur definierar banken ett klagomål?
2. Hur registrerar banken inkomna klagomål?
3. Hur ser bankens klagomålsinstruktion och klagomålspolicy ut (syftet med dessa dokument är att säkerställa att klagomålshanteringen bedrivs på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt och enligt gällande regelverk)?
4. Hur informerar banken sina kunder om hur klagomål hanteras?
5. Har banken uppföljningsrutiner?
6. Utbildas bankpersonalen?

För det fall att brister och felaktigheter kunde konstateras anmodades bankerna att yttra sig över bristerna och att redovisa åtgärder för att komma till rätta med dem.

De banker som omfattats av undersökningarna är: FöreningsSparbanken AB (publ.), ICA Banken AB, Länsförsäkringar Bank AB (publ.), Nordea Bank Sverige AB (publ.), Skandinaviska Enskilda Banken AB (publ.), Skandia-Banken AB (publ.) och Svenska Handelsbanken AB (publ.).

2. Resultat

Resultatet av FI:s undersökning visar att Föreningssparbankens och ICA Bankens klagomålshantering brister eftersom de ännu inte registrerar alla klagomål som kommer in på lokal nivå. Nordea och Svenska Handelsbanken har troligen problem med ett mörkertal i antalet registrerade klagomål lokalt eftersom dessa banker i förhållande till antal kunder borde få in fler klagomål än vad bankernas klagomålsstatistik visar. Att inte samtliga relevanta klagomål registreras är otillfredsställande.

Anledningen till den förbättring som, trots vissa brister, har skett är sannolikt FI:s skärpta regler på området samt den fokus som har riktats mot området under de senaste åren. Dessutom har bankerna fått en ökad insikt i att en god klagomålshantering även är ekonomiskt gynnsam.

Nedan följer resultatet per bank.

Skandinaviska Enskilda Banken och Länsförsäkringar Bank

Skandinaviska Enskilda Banken och Länsförsäkringar Bank uppfyller rekommendationerna i FI:s allmänna råd. Bankernas definition, registrering, information till konsumenter, uppföljningsrutiner och utbildning av personalen i klagomålshantering stämmer överens med ställda krav.

Svenska Handelsbanken

Banken uppfyller till övervägande delar rekommendationerna i FI:s allmänna råd. Bankens registrering, information till konsumenter, uppföljningsrutiner samt utbildning av personal stämmer överens med ställda krav. Bankens definition av klagomål är dock något oklar och det finns sannolikt brister i registreringen.

Nordea

Banken uppfyller till övervägande delar rekommendationerna i FI:s allmänna råd. Bankens definition, information till konsumenter, uppföljningsrutiner samt utbildning av personal stämmer överens med ställda krav. Vissa brister finns dock i klagomålsinstruktionen eftersom det bl.a. inte framgår hur registrering och uppföljning av klagomål ska ske. Det finns sannolikt även brister i den faktiska registreringen av klagomål. Banken planerar dock att införa ett nytt registreringssystem samt att säkerställa att samtliga klagomål verkligen registreras.

Skandiabanken

Banken uppfyller till övervägande delar rekommendationerna i FI:s allmänna råd. Banken uppfyller ställda krav på definition, klagomålsinstruktion, registrering, information till konsumenter och uppföljning av klagomål. Banken har emellertid inte någon utbildning av personalen.

Föreningssparbanken

Banken uppfyller till flera delar rekommendationerna i FI:s allmänna råd. Banken anordnar utbildning för personalen. Bankens definition är dock oklar

och det finns brister i klagomålsinstruktionen eftersom det inte framgår vilka rutiner som finns för uppföljning samt hur och när konsumenter ska få information om klagomålshanteringen. Dessutom finns det brister i den faktiska informationen till konsumenter. Vidare registreras klagomål inte lokalt. Banken har uppgett att den kommer att göra förbättringar i registreringshanteringen.

ICA Banken

Banken uppfyller till flera delar rekommendationerna som ställs i de allmänna råden. Bankens definition, information till konsumenter samt bankens uppföljningsrutiner stämmer överens med ställda krav. Brister finns dock i bankens klagomålsinstruktion eftersom det är oklart hur och när konsumenten ska få information om klagomålshanteringen samt hur registrering av klagomål ska ske. Dessutom finns brister i den faktiska registreringen av klagomål eftersom inte alla dessa registreras lokalt. Banken planerar dock att införa ett nytt registreringssystem samt att säkerställa att samtliga klagomål verkligen registreras. Banken anordnar ingen utbildning av personalen.

Åtgärder

- FI kommer fortsatt att bevaka området för att försöka åstadkomma förbättringar av de brister som fortfarande finns.
- FI kommer årligen att arrangera en träff med de klagomålsansvariga för att skapa ett forum för att diskutera frågor och problem på området.
- FI kommer att särskilt bevaka om klagomål mot bankernas klagomålshantering kommer in till FI.
- Från och med första kvartalet 2004 kommer FI att på hemsidan offentliggöra klagomål på banker och andra finansiella företag som kommer in till FI.
- FI kommer i samrådsarbetet med Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt Konsumenternas Försäkringsbyrå gemensamt verka för att bevaka området och undersöka möjligheter till förebyggande åtgärder.