

NOTAT

Finanstilsynet

22. august 2017

Form

J.nr.6252-0050

/SSC

Undersøgelse af klageansvarlig og håndtering af klager

Finanstilsynet har undersøgt 15 udvalgte finansielle virksomheders brug af klageansvarlig og håndtering af klager. Formålet med undersøgelsen var at få klarlagt, om virksomhederne efterlever reglerne i bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager, som trådte i kraft den 1. juli 2016. Finanstilsynet vurderer, at de 15 undersøgte virksomheder generelt efterlever reglerne i bekendtgørelsen.

Bekendtgørelsen indeholder i §§ 3 og 4 regler om, at de finansielle virksomheder, der er omfattet af bekendtgørelsens § 1, skal have en person eller en organisatorisk enhed, der er ansvarlig for håndtering af klager, og en forretningsgang for dette. Virksomhederne skal desuden indrette sig sådan, at de let vil kunne opgøre antallet af klager, som har været behandlet af den klageansvarlige, og redegøre for udfaldet af klagebehandlingen, jf. bekendtgørelsens § 6. Virksomhederne skal også oplyse, hvem der er den klageansvarlige i virksomheden, og hvor og hvordan en forbruger kan rette henvendelse til den klageansvarlige, jf. bekendtgørelsens § 5¹.

Undersøgelsen omfatter 15 udvalgte finansielle virksomheder, som Finanstilsynet fører tilsyn med. De 15 virksomheder er fordelt som følger:

- fem pengeinstitutter
- to realkreditinstitutter
- fire forsikringselskaber
- to forsikringsmæglervirksomheder
- et betalingsinstitut
- en virksomhed, der udbyder betalingstjenester med begrænset tilladelse.

¹ Bekendtgørelse nr. 556 af 1. juli 2016.

Virksomhederne blev bedt oplyse om:

- forretningsgange for håndtering af klager
- antallet af personer til behandlingen af klagesager, eller om klagehåndteringen er outsourcet
- indretning med henblik på at bevare overblikket over antallet af klager
- eventuelle systemer til registrering af klager
- adgang til oplysninger om de klageansvarlige og proceduren for håndtering af klager.

Nedenfor følger en opsummering af de svar, Finanstilsynet har modtaget fra de 15 finansielle virksomheder.

Forretningsgange og procedurer for håndtering af klager

Alle adspurgte virksomheder har indsendt nugældende og tidsvarende forretningsgange og procedurer for håndtering af klager².

Generelt gælder det for samtlige af de indsendte forretningsgange, at de detaljeret gennemgår og beskriver, hvad en klage er, og hvordan en klage skal håndteres fra første henvendelse fra forbrugeren til klagen afsluttes.

Nogle af virksomhederne har en form for klagehierarki, hvor klagerne prioriteres efter, om der er tale om en enkelt fejl eller misforståelse, om klagen har en større kompleksitet, eller om klagen har pressens bevågenhed.

Virksomhederne oplyser dog, at alle klager, uanset klagekategori, bliver behandlet ens, hurtigt og så tæt på forbrugeren som muligt. Det betyder, at klagen som udgangspunkt altid først bliver behandlet i den afdeling eller filial, der klages over, uanset om klagen er sendt direkte til direktionen i virksomheden, den klageansvarlige, en afdeling eller en enkelt medarbejder. Behandlingen af klagen sker typisk ved, at filialdirektøren eller afdelingschefen tager stilling til den. Hvis afdelingen eller filialen ikke kan opnå enighed med forbrugeren om en løsning, sendes klagen enten videre til den klageansvarlige i virksomheden, eller forbrugeren vejledes i at indbringe klagen for virksomhedens klageansvarlige.

En enkelt virksomhed har givet sine medarbejdere et mindre økonomisk mandat til at afslutte en klage. I andre af virksomhederne skal direktionen eller bestyrelsen altid vurdere og godkende økonomiske godtgørelser.

² En virksomhed har oplyst, at det på nuværende tidspunkt har en intern procedure for håndtering af klager og erstatningskrav, som er fra 2006, men at en ny og opdateret procedure for håndtering af klager er under udarbejdelse og forventes implementeret i andet kvartal af 2017.

Virksomhederne har oplyst, at en klage i de fleste tilfælde bliver sendt direkte til den klageansvarlige via et link på virksomhedernes hjemmeside. I disse tilfælde sender den klageansvarlige enten klagen til behandling i den afdeling, klagen vedrører, eller den klageansvarlige inddrager den pågældende afdeling i behandlingen af klagen. Afdelingen bidrager med klageforløbet og oplysninger om klagen.

Forsikringsselskaberne har oplyst, at de har flere klageansvarlige, som er ansvarlige for klager på de enkelte forsikringsprodukttyper og forsikringsområder, og én overordnet kundeklageansvarlig, der har ansvaret for alle klager, som virksomhederne modtager.

Samtlige virksomheder har oplyst, at når klagen er færdigbehandlet af den klageansvarlige, sendes afgørelsen til forbrugeren med oplysning om muligheden for at bringe sagen videre til næste instans, som typisk er et godkendt ankenævn.

Virksomhederne har oplyst, at afgørelser, som bliver behandlet af den klageansvarlige, altid bliver gennemgået og efterfølgende godkendt af enten complianceafdelingen, direktionen eller bestyrelsen inden afgørelsen sendes til forbrugeren.

Hvis en forbruger ikke får medhold i en klage, skal virksomheden altid begrunde afgørelsen og vejlede forbrugeren i, hvilket ankenævn klagen kan indbringes for. Dette er gennemgående i samtlige af de indsendte forretningsgange.

Forretningsgangene beskriver også, hvilke frister der gælder for selve behandlingen af klagesagen. Virksomhederne har oplyst, at de sender en bekræftelse på modtagelsen af klagen til forbrugeren indenfor tre til fem hverdage. I den forbindelse skal virksomhederne altid tilkendegive overfor forbrugeren, hvornår vedkommende kan forvente et svar på klagen. Som udgangspunkt tilstræber virksomhederne at træffe afgørelse i en klage indenfor en uge. Flere oplyser dog også en sagsbehandlingstid på op til ti arbejdsdage eller én måned. Nogle klager kan vise sig at være særligt komplekse eller omfattende og derfor kræve længere sagsbehandlingstid end normalt. I de tilfælde skal forbrugeren hurtigst muligt have oplyst, hvornår vedkommende kan forvente et svar på sin klage.

Nogle virksomheder følger op ugentligt. Det er typisk sekretærer, der varetager disse opfølgninger, så der er et flow i behandlingen af verserende klagesager.

Virksomhederne har oplyst, at de opdaterer deres forretningsgange efter behov, og at forretningsgangene typisk bliver gennemgået og opdateret én gang årligt.

Det varierer fra virksomhed til virksomhed, hvor ofte der sker afrapportering om klagegangen og sagsbehandling af klagerne til virksomhedernes direktioner og bestyrelser. Nogle virksomheder afrapporterer fast én gang månedligt. Andre virksomheder afrapporterer kvartalvis. For de fleste virksomheders vedkommende fremgår afrapporteringen typisk af den årlige compliance-rapport.

Den klageansvarlige funktions organisatoriske placering

Ifølge de indsendte redegørelser har virksomhederne organiseret den klageansvarlige funktion på forskellige måder. Nogle virksomheder har f.eks. en afdeling, der også håndterer klagesagsbehandlingen. Det er typisk en complianceafdeling eller en juridisk afdeling. Andre virksomheder har én person, der har ansvaret for klagesagshåndteringen. Typisk er denne person også virksomhedens complianceansvarlige.

Nogle af virksomhederne har produktopdelte den klageansvarlige funktion. Det er typisk indenfor forsikringsbranchen, hvor der er flere klageansvarlige i virksomheden med ansvar for behandlingen af klager vedrørende f.eks. skadesforsikringer, bilforsikringer, indboforsikringer, erhvervsforsikringer m.m.

En af virksomhederne i gruppen af koncernselskaber med datterselskaber i Danmark har oplyst, at hvis den klageansvarlige i Danmark ikke kan give en forbruger medhold i sin klage, er der et organ i koncernens hjemland, der er den endelige beslutningsmyndighed.

Ingen af de adspurgte virksomheder har outsourcet klagesagshåndteringen.

Registrering af klagedata og intern afrapportering

Samtlige adspurgte virksomheder har oplyst, at alle klager bliver registreret i et internt registreringssystem, der også indeholder oplysninger om klagens indhold, og om klagen er afgjort med afvisning, medhold eller delvist medhold.

Det fremgår af oplysningerne fra virksomhederne, at det typisk er den klageansvarlige eller den afdeling, der behandler klager, som står for registreringen af klagedata. Det er også den eller de klageansvarliges ansvar, at der enten månedligt, kvartalvist eller én gang årligt bliver afrapporteret klagestatistik til direktionen og/eller bestyrelsen i virksomhederne. Det sker typisk i forbindelse med den årlige compliance-rapport.

Afreporteringen til direktionen og bestyrelsen indeholder oplysninger om antallet af klager, virksomheden har modtaget i en bestemt periode, typer af klager, klageårsager, tendenser og udvikling i typen af klager og eventuelle

systematisk forekommende klager m.v. Afrapporteringen indeholder også oplysninger om udfaldet af klagesagsbehandlingen.

Ifølge virksomhederne er hensigten med afrapporteringen af udvikling og tendenser samt systematisk forekommende klager dels at være på forkant med eller helt undgå, at der opstår uheldige tendenser eller en uheldig udvikling i klagesagsbehandlingen, dels at undgå at lovgivningen ikke overholdes. Nogle af virksomhederne har oplyst, at det kan påvirke deres omdømme og troværdighed, hvis de ikke afrapporterer om f.eks. systematisk forekommende klager og klageårsager.

Adgang til klagefunktionen

Flere af virksomhederne har oplyst, at de modtager de fleste klager via et link til en klagefunktion på deres hjemmesider.

Det er forskelligt, hvor på hjemmesiderne oplysninger om klageadgang ligger. Typisk findes oplysningerne om klageadgangen under "Kundeservice", "Om os", "Kontakt os" og "Ris, ros og klager".

Afsluttende kommentarer fra Finanstilsynet

På baggrund af de redegørelser og materialer, som Finanstilsynet har modtaget fra de 15 adspurgte finansielle virksomheder, vurderer Finanstilsynet, at bekendtgørelsen er velintegreret og inkorporeret i virksomhederne.

Alle virksomheder har forretningsgange og procedurer for behandling af klagesager, som er tilgængelige for virksomhedernes medarbejdere. Alle disse forretningsgange beskriver detaljeret virksomhedernes tilgang og behandling af en klage fra start til slut og er generelt i overensstemmelse med reglerne i bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager.