

Finansdepartementet  
Postboks 8008 - Dep.  
0030 OSLO

Dato: 01.03.2013  
Vår ref.: 12-1348/BKA/TS  
Deres ref.: 12/1730 MAO

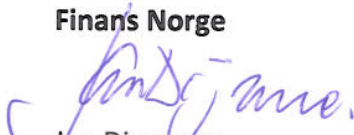
## Om Finansklagenemndas organisering og virksomhet

Det vises til brev 30. januar 2013 til avtalepartene i Finansklagenemnda om organisering og virksomhet i nemnda.

Avtalepartene har i dag sendt et felles brev om oppfølging av de tiltak departementene oppfordrer til når det gjelder Finansklagenemndas organisering og virksomhet. I samsvar med brevet, oversender Finans Norge med dette kopi av Rundskriv nr. 3/2013 som er sendt medlemmene av Finans Norge i dag. Rundskrivet følger opp oppfordring nr. 3 i departementets brev (bransjeaktørene videreformidler til sine medlemmer viktigheten av å skille interne klageordninger fra en nøytral klageinstans som Finansklagenemnda mv).

Med vennlig hilsen

**Finans Norge**



Jan Digranes  
direktør



Trond Søyland  
seksjonsdirektør

Vedlegg: Rundskriv 3/2013

Kopi:

Justis- og beredskapsdepartementet  
Forbrukerrådet  
Verdipapirfondenes Forening  
NHO  
Finansieringsselskapenes Forening



NR 03/2013

Dato:01.03.2013

Til: Alle medlemmene

Att:

Kontaktperson i Finans Norge: Trond Søyland

Arkivref: 12-1348

*Rundskriv fra Finans Norge til medlemsbedriftene omfatter hovedsakelig informasjon fra Finans Norges egne organer og informasjon vedrørende endret regelverk. Rundskrivet stiles til det fagmiljø som antas å ha mest nytte av informasjonen. Dessuten legges alle rundskriv fra Finans Norge ut på medlemsnett. Det forutsettes at mottaker hos medlemselskapene foretar den nødvendige interne distribusjon.*

## Om Finansklagenemndas organisering og virksomhet

*Finansdepartementet har bedt Finans Norge om å formidle til finansforetakene at det bør skilles tydelig mellom interne klageordninger og Finansklagenemnda. Det er også viktig at foretakene henviser til Finansklagenemnda i kommunikasjon med kunder. Finans Norge ber om at medlemsforetakene følger opp oppfordringen fra departementet.*

### 1. Bakgrunn

Finansdepartementet har i brev 30.01.13 til Finans Norge og de øvrige avtalepartene i Finansklagenemnda, oppfordret til at det gjøres enkelte endringer i Finansklagenemndas organisering og virksomhet. Saken har sin bakgrunn i et anmodningsvedtak fra Stortinget i juni 2012 hvor regjeringen blir bedt om å vurdere om det er grunnlag for endringer i organiseringen og virksomheten i Finansklagenemnda som kan bidra til å styrke klagers rettssikkerhet.

### 2. Anmodning fra departementet

I tillegg til endringer i Finansklagenemndas organisering og virksomhet, ber departementet Finans Norge om å:

*”videreformidle til sine medlemmer viktigheten av at finansforetakene skiller tydelig mellom interne klageordninger og en nøytral klageinstans som Finansklagenemnda, og at foretakene henviser til Finansklagenemnda i sin kommunikasjon med sine kunder.”*

Begrunnelsen for anmodningen er at mange foretak har interne ordninger for behandling av klager der klagesaken avgjøres internt. Departementet understreker at det er viktig at kunden er klar over at en slik intern behandling ikke er uavhengig av foretaket, og at det er mulig å få behandlet klagen av et uavhengig organ som Finansklagenemnda. Interne klageordninger bør derfor heller ikke profileres på en måte som kan gi inntrykk av at denne er uavhengig eller offentlig godkjent mv. Departementet viser til at en god regel kan være at finansforetakets navn fremkommer tydelig i navnet på interne klageordninger. Det bes også om at foretakene i sin kommunikasjon med kundene tydelig henviser til Finansklagenemnda (der dette er relevant), samt at det gis informasjon på foretakenes nettsider. Departementet viser ytterligere til at kunder bør bli henvist videre til Finansklagenemnda dersom klagen er av en slik karakter at den bør behandles av et uavhengig organ.

Finans Norge ber om at medlemsforetakene følger opp anmodningen fra Finansdepartementet. Det er viktig at de enkelte foretak selv aktivt vurderer formålet med og gjennomføringen av departementets anmodning. Det er viktig at informasjonen til kundene er tilpasset den konkrete virksomhet og forretningsplattform i foretaket slik at budskapet blir klart og tydelig for kundene i det enkelte foretak.