

Retningslinjer for behandling av kundeklager i Jbf

Innhold

1. Innledning	2
2. Hva er en klage?.....	2
3. Gangen i en klagesak	2
4. Nærmere om oppfølging, dokumentasjon og rapportering	3

1. INNLEDNING

Banken og forsikringsselskapet har som mål å ha fornøyde kunder. Likevel kan det innimellom oppstå forhold som gjør at selskapenes kunder ikke er fullt ut tilfreds. Dersom det er tilfelle, skal selskapet prøve å løse dette på en god måte, både for kunde og selskap.

Selskapenes retningslinjer for behandling av kundeklager følger av Finanstilsynets retningslinjer for klagebehandling i Rundskriv 4/2019. Retningslinjene skal sikre at alle klager undersøkes grundig og at eventuelle interessekonflikter identifiseres og begrenses.

Alle ansatte skal være kjent med selskapets retningslinjer for behandling av kundeklager og rutine for kundeklager.

2. HVA ER EN KLAGE?

En klage er en formell henvendelse fra en person eller et selskap som ikke er fornøyd, eller som påpeker feilaktigheter i kontakten med forsikringsselskapet eller banken, selskapets produkter eller tjenester. Henvendelsen skal være skriftlig.

Ved muntlige henvendelser eller henvendelser via sosiale medier, vil Jbf informere om den formelle klagerutinen.

3. GANGEN I EN KLAGESAK

Dersom en kunde vil fremme en klage, skal kunden i første omgang kontakte selskapet, eventuelt ved sin kunderådgiver. Når en henvendelse mottas, skal det først avklares om saken kan løses i minnelighet. Dersom dette ikke er mulig, og kunden vil fremme en skriftlig klage, skal kunden opplyses om selskapets prosedyre for kundeklager. Fremgangsmåten for å sende inn en skriftlig kundeklage er tilgjengelig på selskapets hjemmeside.

En skriftlig klage må inneholde klagegrunnlag, og eventuelt andre opplysninger som er relevante for saken.

Selskapets klageskjema skal i utgangspunktet benyttes ved alle klager. Skjemaet kan lastes ned på selskapets nettsider, eller så kan kunden be om at dette sendes vedkommende per post eller e-post. Kunden skal fylle ut skjemaet med nødvendige opplysninger, og legge med de vedlegg som er nødvendig for å dokumentere klagen.

Skjemaet returneres deretter selskapet pr. post, kryptert e-post, eller ved personlig oppmøte i våre lokaler.

Alle formelle klager skal besvares skriftlig av selskapet. Og alle svar til kunden skal være i et klart og tydelig språk.

Kunden skal alltid få en skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt, samt en indikasjon på forventet behandlingstid. Slik bekreftelse skal sendes kunden innen en uke etter at den formelle klagen er mottatt.

Dersom selskapet ikke kan gi svar innen forventet behandlingstid, skal selskapet informere klageren om årsaken til dette og når saken er forventet avsluttet.

Alle avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold skal begrunnes. Og i denne forbindelse skal kunden gis informasjon om muligheten for å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

Ved klager på produkter og tjenester som leveres av produktselskaper, skal selskapet - i stedet for å behandle klagen selv - henvise kunden til produktselskapet. Kunden kan også ta direkte kontakt med produktselskapet.

Dersom kunden ikke er fornøyd med selskapets behandling av saken, kan klagen rettes til Finansklagenemnda. Finansklagenemnda behandler tvister mellom selskapet og kunden. Ved skriftlig klage til Finansklagenemnda skal det blant annet fremgå hva saken gjelder og hvilket utfall kunden forventer av klagen. Kontaktinformasjon til Finansklagenemnda finnes på selskapets hjemmeside.

4. NÆRMERE OM OPPFØLGING, DOKUMENTASJON OG RAPPORTERING

Js: Klageansvarlig i banken er Personvern- og compliancerådgiver.

Jfg: Klageansvarlig i forsikringsselskapet er fagsjef.

Mottatte klager sendes til klageansvarlig i selskapet. Klageansvarlig skal registrere klagen fordelt på årsak og produkt, i samsvar med mal som brukes ved årlig innmelding av klagesaker til Finanstilsynet. I tillegg skal det i oversikten framkomme hva som ble utfallet av klagesaken.

Klageansvarlig har ansvaret for at all relevant informasjon innhentes, at det blir gjort en objektiv og helhetlig vurdering av klagen, og at interessekonflikter i størst mulig grad unngås. Med bakgrunn i de opplysninger som fremkommer skal klageansvarlig, sammen med kundeansvarlig og leder, vurdere og besvare klagen.

Klageansvarlig skal også vurdere om:

- Virksomhetsleder i bank eller forsikring skal orienteres om klagen og eventuelt beslutte utfallet av klagen
- klagens innhold tilsier behov for eksternt bistand
- klagens innhold skyldes compliancebrudd (brudd på eksternt eller internt regelverk)
- klagen inneholder opplysninger som kan få arbeidsrettslige konsekvenser
- klagens innhold tilsier at det er behov for interne tiltak, for eksempel endrede rutiner, opplæring av ansatte eller andre administrative tiltak.

Formelle klagesaker skal dokumenteres. Svar til kunder skal lagres på et sikkert format, med tilgangsbegrensninger for å ivareta personvernlovgivningen. Se for øvrig selskapenes personvernerklæring, som er tilgjengelig på våre hjemmesider, for mer informasjon om Jbfs behandling av personopplysninger.

Det skal foretas kvartalsvis gjennomgang av alle formelle klager, for å avdekke trender eller systematiske problemer i selskapenes prosesser eller produkter. Selskapet skal også vurdere om klagen/e kan ha sin årsak

i dypereliggende årsaker, som kan innvirke på andre prosesser eller produkter som ikke er den egentlige årsak til klagen.

Alle formelle klagesaker rapporteres til styret kvartalsvis, og årlig til Finanstilsynet. Rapportering til Finanstilsynet gjøres i Altinn.

Retningslinjene revideres hvert tredje år og ved behov.