

## **FORMMODEL - Kundklagomål: banktjänster**

Beskrivning av datainnehåll för anmälan till Finansinspektionen om kundklagomål inom banktjänster

### **ANVÄNDAS INTE FÖR RAPPORTERING**

#### 1. KONTON OCH BETALNINGAR

Alla fält är obligatoriska.

Klicka på infosymbolen för att få fram ifyllningsanvisningar för fältet.

#### Föremål för klagomål

#### Antal klagomål (st.)

- 1.1. Användning en automat
- 1.2. Användning av nätbanken
- 1.3. Genomförande av en betalningstransaktion
- 1.4. Användning av betalkort
- 1.5. Missbruk av betalkort
- 1.6. Direktdebitering
- 1.7. E-faktura och direktbetalning
- 1.8. Dispositions rätt till konto
- 1.9. Serviceavgifter
- 1.10. Ändring av avtalsvillkor
- 1.11. Avtalsvillkor
- 1.12. Anmälan om förvägran att öppna konto

### 1.13. Tjänsteleverantörens kundklagomålsprocess

### 1.14. Andra kontodispositions- och betalningsärenden

#### Sammanlagt

## 2. SPARANDE (INSÄTTNINGAR)

Alla fält är obligatoriska.

Klicka på infosymbolen för att få fram ifyllningsanvisningar för fältet.

#### Föremål för klagomål

#### Antal klagomål (st)

### 2.1. Insättning på och avslut av konto

### 2.2. Insättningsgaranti

### 2.3. Blandformer

### 2.4. Ränta

### 2.5. Serviceavgifter

### 2.6. Ändring av avtalsvillkor

### 2.7. Avtalsvillkor

#### Sammanlagt

## 3. KREDITÄRENDEN

Alla fält är obligatoriska.

Klicka på infosymbolen för att få fram ifyllningsanvisningar för fältet.

#### Föremål för klagomål

#### Antal klagomål (st.)

### 3.1. Ansökan om och förvägran av kredit

### 3.2. Hantering av huvudskuld

### 3.3. Säkerheter

### 3.4. Ränta

3.5. Inkasso

3.6. Serviceavgifter

3.7. Ändring av avtalsvillkor

3.8. Finansiering från fondbolag

3.9. Andra kreditärenden

**Sammanlagt**

## 4. ANDRA BANKÄRENDEN

Alla fält är obligatoriska.

Klicka på infosymbolen för att få fram ifyllningsanvisningar för fältet.

**Föremål för klagomål**

**Antal klagomål (st.)**

4.1. Identitetskontroll

4.2. Kundprogram

4.3. Störningar

4.4. Dödsbons bankaffärer

4.5. Marknadsföring

4.6. Tjänsteutbud

4.7. Byte av bank

4.8. Banksekretess

4.9. Grundläggande banktjänster

4.10. Snabbkrediter

4.11. Kapitaltäckning

4.12. Koncession

4.13. Andra bankärenden

**Sammanlagt**