

Föreskrifter och anvisningar 3/2013

Handläggning av kundklagomål

Dnr
FIVA 16/01.00/2018

Utfärdade
6.3.2013

Gäller från
18.3.2013

FINANSINSPEKTIONEN

telefon 09 183 51

fax 09 183 5328

fornamn.efternamn@finanssivalvonta.fi

www.finansinspektionen.fi

Upplysningar
Marknads- och uppförandetillsyn/Bank- och försäkringstjänster och -
produkter



Den juridiska karaktären av föreskrifter och anvisningar

Föreskrifter

I Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar presenteras föreskrifterna under rubriken "Föreskrift". Föreskrifterna är bindande rättsregler, som måste följas.

Finansinspektionen meddelar föreskrifter endast med stöd av och inom ramen för rättsliga bestämmelser som ger Finansinspektionen behörighet att ge ut föreskrifter.

Anvisningar

I Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar presenteras under rubriken "Anvisning" Finansinspektionens tolkningar av innehållet i lagar eller andra bindande bestämmelser.

Under denna rubrik presenteras också rekommendationer och andra verksamhetsanvisningar som inte är bindande. Vidare upptas här Finansinspektionens rekommendationer om hur internationella riktlinjer och rekommendationer ska följas.

Av formuleringen av anvisningen framgår när det är fråga om en tolkning och när det är fråga om en rekommendation eller annan verksamhetsanvisning. Formuleringen av anvisningarna och den juridiska karaktären av föreskrifterna och anvisningarna förklaras närmare på Finansinspektionens webbplats.

[Finansinspektionen.fi > Regelverk > Föreskriftssamling > Ny föreskriftssamling](#)

Innehåll

1	Tillämpningsområde	4
2	Handläggning av klagomål i försäkringsbolag och försäkringsföreningar	6
3	Handläggning av klagomål hos försäkringsförmedlare	7
4	Handläggning av klagomål i kreditinstitut, förmedlare av konsumentkrediter som har samband med bostadsegendom, värdepappersföretag, fondbolag, betalningsinstitut och AIF-förvaltare	8
5	Ändringshistorik	9

1 Tillämpningsområde

Dessa anvisningar tillämpas på följande auktoriserade tillsynsobjekt, tillsynsobjekt som kan jämföras med auktoriserade tillsynsobjekt, andra tillsynsobjekt och utländska tillsynsobjekt vad gäller deras verksamhet i Finland i enlighet med 4, 5 och 6 § i lagen om Finansinspektionen samt på andra marknadsaktörer:

- försäkringsbolag
- försäkringsföreningar
- filialer i Finland till utländska försäkringsbolag som har auktoriserats i en stat utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES)
- utländska EES-försäkringsbolags filialer i Finland
- utländska försäkringsbolag som har auktoriserats i någon annan stat än Finland och som tillhandahåller tjänster i Finland utan att etablera filial
- försäkringsförmedlare
- utländska EES-försäkringsförmedlares filialer i Finland
- utländska EES-försäkringsförmedlare som har auktoriserats i någon annan stat än Finland och som tillhandahåller tjänster i Finland utan att etablera filial
- kreditinstitut
- förmedlare av konsumentkrediter som har samband med bostadsegendom (*Utfärdats 18.1.2018, gäller från 1.5.2019*)
- värdepappersföretag
- fondbolag
- betalningsinstitut
- förvaltare av alternativa investeringsfonder (AIF-förvaltare) som bedriver sådan verksamhet som avses 3 kap. 2 § 2 mom. och 3 § i lagen om förvaltare av alternativa investeringsfonder (162/2014)
- filialer i Finland till utländska kreditinstitut och värdepappersföretag som har auktoriserats i en stat utanför EES
- utländska värdepappersföretag som har auktoriserats i en stat utanför EES och som tillhandahåller tjänster utan att etablera filial.

Dessa anvisningar tillämpas inte på klagomål som gäller följande lagstadgade försäkringar till den del som klagomålet handlar om ett i lag stadgat förfarande för klagomål:

- trafikförsäkring
- olycksfallsförsäkring.

(Utfärdat 16.10.2014, gäller från 1.1.2015)



2 Handläggning av klagomål i försäkringsbolag och försäkringsföreningar

- (1) Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (Eiopa) har utfärdat anvisningarna "Riktlinjer för försäkringsföretags hantering av klagomål" med stöd av artikel 16 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1094/2010 och med hänsyn till skäl 16 och artiklarna 41, 46, 183 och 185 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG (Solvens II). Till riktlinjerna anknyter Eiopas rapport om bästa metoder för försäkringsföretags hantering av klagomål och en snabbguide till försäkringsbolag om tillämpning av riktlinjerna särskilt i små försäkringsbolag. Tillsynsmyndigheterna ska enligt riktlinjerna säkerställa att dessa efterföljs i försäkringsbolagen. Till följd av detta utfärdar Finansinspektionen följande anvisningar:

ANVISNING (stycke 2)

- (2) Finansinspektionen rekommenderar att sammanslutningar som bedriver försäkringsverksamhet och som omfattas av dessa anvisningars tillämpningsområde iakttar riktlinjerna 1–7 i Eiopas riktlinjer som avses ovan i stycke 1. Eiopas riktlinjer finns tillgängliga på Finanssivalvonta.fi.



3 Handläggning av klagomål hos försäkringsförmedlare

- (1) Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (Eiopa) har utfärdat anvisningarna "Riktlinjer för försäkringsförmedlares hantering av klagomål" med stöd av artikel 16 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1094/2010 och med hänsyn till skäl 22 och artikel 10 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/92/EG av den 9 december 2002 om försäkringsförmedling ("IMD"). Till riktlinjerna an knyter Eiopas rapport om bästa metoder för försäkringsförmedlares hantering av klagomål och en snabbguide till försäkringsförmedlare om tillämpning av riktlinjerna särskilt på små försäkringsförmedlare. Tillsynsmyndigheterna ska enligt riktlinjerna säkerställa att dessa efterföljs av försäkringsförmedlarna. Till följd av detta utfärdar Finansinspektionen följande anvisningar:

ANVISNING (stycke 2)

- (2) Finansinspektionen rekommenderar att de sammanslutningar som bedriver försäkringsförmedlingsverksamhet om som omfattas av dessa anvisningars tillämpningsområde, iakttar riktlinjerna 1–8 i Eiopas riktlinjer som avses ovan i stycke 1. Eiopas riktlinjer finns tillgängliga på Finanssivalvonta.fi.

4 Handläggning av klagomål i kreditinstitut, förmedlare av konsumentkrediter som har samband med bostadsegendom, värdepappersföretag, fondbolag, betalningsinstitut och AIF-förvaltare

- (1) Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (Esmå) har med stöd av artikel 16 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1095/2010, och Europeiska bankmyndigheten (EBA) med stöd av artikel 16 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1093/2010, för tillsynsmyndigheterna utfärdat anvisningarna "Riktlinjer för hantering av klagomål inom värdepapperssektorn och banksektorn". Tillsynsmyndigheterna ska enligt riktlinjerna säkerställa att dessa efterföljs i sådana kreditinstitut, förmedlare av konsumentkrediter som har samband med bostadsegendom, värdepappersföretag, fondbolag och betalningsinstitut som omfattas av anvisningarnas tillämpningsområde och i AIF-förvaltare i den mån de tillhandahåller investeringstjänster. Till följd av detta utfärdar Finansinspektionen följande anvisningar: (*Utfärdats 18.1.2018, gäller från 1.5.2019*)

ANVISNING (stycke 2)

- (2) Finansinspektionen rekommenderar att de kreditinstitut, förmedlare av konsumentkrediter som har samband med bostadsegendom, värdepappersföretag, fondbolag och betalningsinstitut som omfattas av anvisningarnas tillämpningsområde, och AIF-förvaltare i den mån de tillhandahåller investeringstjänster, iakttar anvisningarna 1–7 i Esmas- och Ebas riktlinjer som avses i stycke 1. Esmas och Ebas riktlinjer finns tillgängliga på Finanssivalvonta.fi. (*Utfärdats 18.1.2018, gäller från 1.5.2019*)



5 Ändringshistorik

Dessa anvisningar har efter att de trätt i kraft ändrats enligt följande:
(Utfärdat 7.7.2014, gäller från 16.7.2014)

- Kapitel 1 Tillämpningsområde har ändrats.
- Kapitel 3 Försäkringsförmedlares handläggning av klagomål har lagts till.

(Utfärdat 16.10.2014, gäller från 1.1.2015)

- Kapitel 1 Tillämpningsområde har ändrats.
- Kapitel 4 Handläggning av klagomål i kreditinstitut, värdepappersföretag, fondbolag, betalningsinstitut och AIF-förvaltare har lagts till.

(Utfärdats 18.1.2018, gäller från 1.5.2019)

- Kapitel 1 har ändrats genom att utvidga tillämpningsområdet att även omfatta förmedlare av konsumentkrediter som har samband med bostadsegendom
- Stycke 1 och 2 i kapitel 4 har ändrats att överensstämja med ändringarna i Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten och Europeiska bankmyndighetens riktlinjer vad gäller riktlinjernas namn samt genom att utvidga tillämpningsområdet att även omfatta förmedlare av konsumentkrediter som har samband med bostadsegendom
- Anvisningarnas ordalydelse har preciserats i kapitel 2, 3 och 4