

# Föreskrifter och anvisningar 3/2013

## Handläggning av kundklagomål

**Dnr**  
FIVA 15/01.00/2012

**Utfärdade**  
6.3.2013

**Gäller från**  
18.3.2013

**Ändrade**  
1.1.2015

**FINANSINSPEKTIONEN**

telefon 010 831 51

fax 010 831 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	<b>Tillämpningsområde</b>	4
2	<b>Handläggning av klagomål i försäkringsbolag och försäkringsföreningar</b>	5
3	<b>Försäkringsförmedlares handläggning av klagomål</b>	6
4	<b>Handläggning av klagomål i kreditinstitut, värdepappersföretag, fondbolag, betalningsinstitut och AIF-förvaltare</b>	7
5	<b>Ändringshistorik</b>	8

# 1 Tillämpningsområde

Föreliggande föreskrifter och anvisningar tillämpas på följande auktoriserade tillsynsobjekt, med auktoriserade tillsynsobjekt jämställda tillsynsobjekt, andra tillsynsobjekt och utländska tillsynsobjekts verksamhet i Finland i enlighet med 4, 5 och 6 § i lagen om Finansinspektionen:

- 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
- 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 föreskrifter och 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 de sammanslutningar som bedriver försäkringsverksamhet och som omfattas av anvisningarnas tillämpningsområde iakttar riktlinjerna 1–7 i de EIOPA-riktlinjer som avses i stycke 1. EIOPAs riktlinjer finns tillgängliga på [Finanssivalvonta.fi](http://Finanssivalvonta.fi).

# 3 Försäkringsförmedlares handläggning av klagomål

- (1) 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 anknyter 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 personer och sammanslutningar som bedriver försäkringsförmedlingsverksamhet och som omfattas av anvisningarnas tillämpningsområde iakttar riktlinjerna 1-8 i de EIOPA-riktlinjer som avses i stycke 1. EIOPAs riktlinjer finns tillgängliga på [Finanssivalvonta.fi](http://Finanssivalvonta.fi).



# 4 Handläggning av klagomål i kreditinstitut, värdepappersföretag, fondbolag, betalningsinstitut och AIF-förvaltare

- (1) Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (ESMA) 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 (ESMA) och banksektorn (EBA)". Tillsynsmyndigheterna ska enligt riktlinjerna säkerställa att dessa efterföljs i sådana kreditinstitut, 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:

## ANVISNING (stycke 2)

- (2) Finansinspektionen rekommenderar att de kreditinstitut, värdepappersföretag, fondbolag och betalningsinstitut som omfattas av anvisningarnas tillämpningsområde, och AIF-förvaltare i den mån de tillhandahåller investeringstjänster, iakttar riktlinjerna 1–7 i de ESMA- och EBA-riktlinjer som avses i stycke 1. ESMA- och EBA-riktlinjerna finns tillgängliga på [Finanssivalvonta.fi](http://Finanssivalvonta.fi).

*(Utfärdat 16.10.2014, gäller från 1.1.2015)*



# 5 Ändringshistorik

Dessa föreskrifter och 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.