



God sed i finansbolag

FF1 – Etiska Riktlinjer

FINANSBOLAGENS FÖRENING

God sed i finansbolag

Finansbolagens Förening är en branschorganisation för finansbolag. Föreningens ändamål att verka för en sund utveckling av den marknad på vilken medlemmarna är verksamma.

Både i Sverige och inom EU finns strävanden i riktning mot att näringslivet i ökad utsträckning skall lösa uppkommande frågeställningar genom så kallade egenåtgärder, bl.a. i syfte att ”utreda, förebygga eller lösa problem i förhållande till konsumenter eller andra kunder”.

Som ett svar på dessa strävanden har Finansbolagens Förening beslutat att uttala sig om vad som enligt föreningens uppfattning är god sed i finansbolag. Uttalanden kan avse allmänna förhållanden lika väl som specifika produkter eller frågor och kommer att ges ut då föreningen finner anledning därtill. Uttalandena publiceras i en numrerad serie och ersätter föreningens tidigare egenåtgärder.

Uttalandena uttrycker således föreningens bedömning om vad som i allmänhet är god sed. Varje uttalande inleds med en kommentar om dess syfte och tillämplighet. Förhållandena varierar dock, både mellan olika företag och mellan olika situationer. Beroende därpå kan i vissa fall även andra åtgärder, ageranden eller rutiner vara förenliga med god sed. Föreningen förutsätter att dess medlemmar i alla avseenden iakttar god sed med hänsyn till förhållandena i varje fråga.

FINANSBOLAGENS FÖRENING

God sed i finansbolag

Nr FF1

Etiska riktlinjer

2011-11-22

Som nr 1 i Finansbolagens Förenings serie ”*God sed i finansbolag*” gav föreningen i februari 1999 ut etiska riktlinjer. Syftet med riktlinjerna var – och är alltjämt – att ge stöd åt medlemmarna vid utformningen av interna policies i övergripande frågor.

Därefter har Finansinspektionen givit ut ett antal föreskrifter och allmänna råd av betydelse för finansbolag, bl.a. rörande konsumentkrediter. Vidare har EU antagit ett nytt direktiv om konsumentkreditavtal (konsumentkreditdirektivet) som genomförts i svensk rätt. Med hänsyn härtill har föreningen reviderat sina etiska riktlinjer för att återspegla utvecklingen.

Innehåll

FF1 – Etiska Riktlinjer

1 Allmänna förhållanden.....	4
2 Finansiering i allmänhet.....	4
3 Särskilt om konsumentkrediter	5

FF1 – Etiska Riktlinjer

1 Allmänna förhållanden

God sed kräver att finansbolag

- Utövar sin verksamhet på ett ansvarsfullt sätt med iakttagande av gällande lagar och förordningar samt tillämpliga lagenliga föreskrifter som utfärdats av myndigheter.
- Följer allmänna råd som utfärdats av Finansinspektionen i dess författningssamling. I enskilda fall kan undantagsvis en avvikelse från sådana allmänna råd också stå i överensstämmelse med god sed.
- Följer de beslut och rekommendationer som föreningens styrelse har antagit samt de uttalanden som styrelsen gjort i övrigt.
- Utser en anställd för att informera alla övriga anställda om föreningens uttalanden om god sed samt hur dessa har tolkats inom föreningen.
- I sin marknadsföring följer ICC:s regelverk för reklam och marknadskommunikation.
- Vid marknadsundersökningar följer ICC/ESOMAR:s Internationella Regler för Marknadsundersökningar.
- Normalt till Finansinspektionen anmäler bedrägerier och andra förmögenhetsbrott som bolaget utsätts för samt allvarliga fel som har anknytning till verksamheten. Brott av allvarlig natur skall vidare anmälas till polisen.
- Självmant rättar upptäckta fel som uppstått i handläggningen av ett ärende, även om kunden inte klagat.

2 Finansiering i allmänhet

God sed kräver att finansbolag i samband med all finansiering som bolaget tillhandahåller eller erbjuder

- Vid utformningen av finansiella lösningar beaktar gällande principer och regler inom civil- och skatterätten.
- Gör en seriös bedömning av en kreditsökande för att så långt det är praktiskt rimligt försäkra sig om att denne har goda möjligheter att återbetala krediten. I annat fall bör kredit inte beviljas.
- Gör motsvarande kreditbedömning även av borgensmän som är fysiska personer.

- I offerter varigenom finansiering erbjuds, anger huruvida adressaten kreditgodkänts eller inte.
- Ger creditsökande möjlighet att ta del av samtliga kreditvillkor innan avtal om kredit ingås.
- Bemödar sig om att alla handlingar rörande finansiering, till exempel reklamenheter, avtalsvillkor, kontobestämmelser, betalningsavier, påminnelser och krav, utformas på ett klart och entydigt sätt, bland annat så kundens betalningsskyldighet och förpliktelser i övrigt framgår tydligt och, i förekommande fall, med angivande av de förutsättningar under vilka ränta eller avgifter kan ändras. Det är därvid god sed att anpassa sådana handlingar med avseende på de förutsättningar som kan förmodas gälla generellt för olika grupper av adressater.
- Besvarar förfrågningar från kunder beträffande avtalsvillkor, kontoställning och dylikt snarast möjligt samt på begäran förser kunden med kopia av utsänt kontoutdrag eller liknande. Därvid strider det inte mot god sed att finansbolag för sådana utdrag eller liknande tar ut en avgift under förutsättning att överenskommelse därom träffas innan uppgifterna lämnas ut.
- Inte tillhandahåller finansiering genom andra förmedlare eller säljföretag än sådana som
 - vars normer i förmedlingsverksamheten motsvarar de som bolaget självt tillämpar
 - bedriver sin verksamhet på ett seriöst sätt
 - har en ordnad finansiell situation
 - samt i sin redovisning följer god redovisningssed.

Vid sådan samverkan kräver god sed att finansbolaget med förmedlaren respektive säljföretaget upprättar ett samarbetsavtal som återspeglar vad nu sagts. God sed kräver också att finansbolaget ser till att det klagas tydligt för kredittagaren vem som är kreditgivare.

- Vid övertagande av kredit från annan kreditgivare bemödar sig om att tillse att villkoren gentemot kunden står i överensstämmelse med detta uttalande. Om sådan överensstämmelse inte föreligger är det god sed att avstå från att överta krediten.

3 Särskilt om konsumentkrediter

- Vid kreditgivning till konsument kräver god sed därutöver att finansbolag
- Ger creditsökande, vars ansökan om kredit har avslagits, möjlighet att få denna omprövad om sökanden anser att relevant information har tillkommit eller misstolkats. God sed kräver att finansbolag underrättar creditsökande om anledningen till att en kreditansökan avslagits. God sed kräver inte att underrättelsen lämnas i någon särskild form.

- Erbjuder en kund som på grund av extraordinära förhållanden har svårigheter att betala enligt avtalsvillkoren en rimlig betalningsplan, anpassad till de individuella förhållandena, under förutsättning att kunden dessförinnan lojalt gjort sitt bästa för att infria sina förpliktelser mot bolaget.
- Med avseende på det fall en kund avtalsenligt säger upp finansiering, gottgör kunden sådana avgifter och räntor vilka redan betalats och som beräknats per tid samt avser tiden efter uppsägningen, dock endast under förutsättning att den tjänst avgiften eller räntan avser inte tas i anspråk.
- Följer de principer som uttrycks i Allmänna reklamationsnämnden avgöranden så länge inte på goda grunder befogad tveksamhet råder om dess förenlighet med svensk rätt.
- Inrättar en särskild funktion till vilken kunderna kan vända sig med klagomål och tillämpar fasta rutiner för handläggning och beslut i sådana frågor samt ser till att erfarenheterna från klagomålshanteringen rapporteras till finansbolagets styrelse.
