

Retningslinjer for behandling av kundeklager

INFORMASJON OM KLAGE- OG REKLAMASJONSORDNING

Har du blitt utsatt for svindel? Eller har du et krav mot en selger som er betalt med f.eks. et kort utstedt av banken? Eller er du uenig i en avgjørelse fra banken? Da kan du fremsette ditt krav her.

Klageordningen er intern og må ikke forveksles med et uavhengig organ som f.eks. Finansklagenemnda. Du har ikke plikt til å benytte bankens klageordning dersom du er uenig i en avgjørelse fra oss. Du kan alltid bringe saken inn for Finansklagenemnda eller domstolene dersom du er misfornøyd med bankens svar.

I misbruks- og svindelsaker knyttet til betaling og kontobelastning, er det banken selv som må bringe sak inn for Finansklagenemnda eller domstolene dersom banken mener at det er grunnlag for at du helt eller delvis kan holdes ansvarlig.

Behandling av saker i Finansklagenemndas sekretariat er gratis for deg. Det kan påløpe et mindre gebyr dersom du får avslag i sekretariatet og krever saken avgjort av nemd. Det er også gratis å benytte bankens interne klage- og reklamasjonsordning.

Dine rettigheter

Banken vil behandle din sak i samsvar med de regler som følger av finansavtaleloven og annet regelverk. Banken kan ikke fravike regler som beskytter deg som forbruker.

Banken vil i sine vurderinger også vurdere om det ut fra dine personlige forhold og sakens karakter, er rimelige hensyn som tilsier at et ansvar du eventuelt har, bør lempes. Vi vil også gjerne ha en dialog med deg dersom du ønsker å finne frem til en løsning med banken.

Dersom du ikke har samtykket til en betalingstransaksjon og reklamerer overfor banken, er det i utgangspunktet banken som er ansvarlig for transaksjonen med fradrag for en egenandel på kr 450,- som kan belastes deg. Finansavtaleloven har likevel regler som medfører at du selv helt eller delvis kan holdes ansvarlig dersom det er grunnlag for at du kan klandres for misbruket/svindel. Har du opptrådt grovt uaktsomhet vil ansvaret være inntil kr 12.000, mens det kan være ubegrenset dersom du har opptrådt med forsett eller svik. Banken kan ikke selv avgjøre om du kan holdes ansvarlig. Banken må bringe saken inn for Finansklagenemnda eller domstolene og få medhold der, for at du skal kunne pålegges slikt ansvar.

Dersom noen har tatt opp uberettiget lån eller kreditt i ditt navn ved f.eks. misbruk av din BankID, vil vi stille saken i bero så lenge saken behandles eller det pågår etterforskning eller straffesak mot mulig gjerningsperson. Dette betyr at vi i denne perioden ikke vil rette rettslig påkrav mot deg selv om det etter finansavtaleloven er grunnlag for at du helt eller delvis vil kunne holdes ansvarlig. Det er også her Finansklagenemnda eller domstolene som bindende kan avgjøre om du kan ilegges ansvar.

Har du kjøpt varer eller tjenester og betalt med våre betalingsløsninger, kan du være beskyttet dersom selger ikke leverer som avtalt og du har et krav mot selger. Har du handlet med kredittkort gir finansavtaleloven deg, på nærmere betingelser, en rett til å kreve banken for krav du har mot selger.

Ta kontakt med oss dersom du ønsker nærmere informasjon om dine rettigheter.

Tilbakeføring

Dersom du mener at du ikke har godkjent eller samtykket til en betalingstransaksjon, vil vi tilbakeføre beløpet til deg. Dette vil typisk gjelde der du mener at du er utsatt for svindel. Vi kan ved tilbakeføringen gjøre fratrekk for lovens egenandel på kr 450,-.

Banken vil deretter undersøke om det er banken som i samsvar med lovens hovedregel skal bære ansvaret, eller om det er grunnlag for om du helt eller delvis kan holdes ansvarlig etter finansavtalelovens regler. Banken kan likevel ikke selv ilegge deg ansvar eller foreta gjenbelastning av din konto/kort. Banken må selv bringe saken inn for Finansklagenemnda eller domstol og få medhold der før ansvar kan pålegges deg.

Frister

For reklamasjoner der du mener det foreligger svindel eller misbruk, eller at du har rettigheter mot en selger som banken må dekke, har finansavtaleloven særskilte frister for når du må fremsette krav mot banken.

Hovedregelen er at du må varsle banken uten ugrunnet opphold etter at du ble kjent med transaksjonen, og senest innen 13 måneder. I saker hvor du har et krav mot en selger som ikke leverer som avtalt, må du i tillegg til å reklamere overfor selger, også varsle banken ved første rimelige anledning.

Saksbehandlingstid

Banken skal avgjøre din klagesak innen 15 virkedager fra den er mottatt. Dersom saken tar lengre tid vil vi varsle deg om dette. Saker om svindeltransaksjoner og misbruk av BankID er ofte kompliserte saker som vil kunne kreve lengre behandlingstid. Dette kan også gjelde saker hvor du har et krav mot en selger som ikke leverer som avtalt.

Meddelelse av avgjørelse

Du vil som kunde motta et skriftlig svar på din sak. Dersom du ikke gis fullt medhold, vil bankens svar begrunnes.

Dersom du er uenig i en avgjørelse fra banken, vil vi foreta en ny vurdering av saken.

Nærmere opplysninger om Finansklagenemnda finner du på finansklagenemnda.no.