



Hur hanterar inkassobolag klagomål?

Datainspektionens rapport 2006:1

Innehållsförteckning

1. Inledning	2
2. Några grundläggande begrepp	3
3. Sammanfattning	3
4. Lagar och regler som styr inkassoverksamhet	5
Tillämpliga lagar och regler	5
Inkassolagen och Datainspektionens allmänna råd	5
Personuppgiftslagen	6
5. Redovisning av enkätsvaren	7
Registrering av klagomål.....	7
Genomsnittlig handläggningstid.....	7
Klagomålspolicy och klagomålsinstruktion.	7
Klagomålsansvarig	8
Information till gäldenären	8
Dokumentation, uppföljning och granskning.....	9
6. Datainspektionens synpunkter	9
Klagomålspolicy och klagomålsinstruktion	9
Information till gäldenären om hantering av klagomål	10
Klagomålsansvarig	10
Registrering och uppföljning av klagomål	11
7. Deltagande inkassobolag	12
Stora inkassobolag.....	12
Små inkassobolag.....	13
Bilaga: Enkät om klagomålshantering	

1. Inledning

Under våren 2006 gjorde Datainspektionen en enkätundersökning för att ta reda på hur inkassobolag hanterar klagomål. Enkäten sändes till 38 bolag och huvudsyftet var att ta reda på hur man tar hand om klagomål t.ex. från gäldenärer och om klagomålen leder till förbättringar som förändrade rutiner, vidareutbildning, ändrad organisation, bättre internkontroll etc.

I enkäten har Datainspektionen ställt frågor om inkassobolagens hantering av klagomål. Frågorna har haft anknytning till Datainspektionens allmänna råd om tillämpning av inkassolagen (1974:182) och Datainspektionens allmänna råd om information till registrerade enligt personuppgiftslagen (1998:204).

Den här rapporten sammanfattar resultatet av undersökningen. Under 2007 kommer Datainspektionen att göra inspektioner för att följa upp enkätsvaren.

Stockholm i december 2006

2. Några grundläggande begrepp

Klagomålsansvarig – Den eller de som har utsetts som ansvariga för hanteringen av klagomål hos t.ex. inkassobolaget.

Klagomålspolicy – övergripande riktlinjer hur hanteringen av klagomål bör ske hos ett företag etc. Policyn är den yttre ramen och kan t.ex. innehålla riktlinjer såsom att ett företag ska ha en särskild utsedd klagomålsansvarig.

Klagomålsinstruktion – direkta instruktioner om hur klagomål ska hanteras, t.ex. hur ett klagomål ska dokumenteras och vem som är klagomålsansvarig

Personuppgift – all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet

Personuppgiftsansvarig – den som ensam eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen, dvs. syftet med och medlen för behandlingen av personuppgifter. Normalt sett är den personuppgiftsansvarige en juridisk person men i undantagsfall kan det vara en fysisk person.

Behandling av personuppgifter – varje åtgärd eller serie av åtgärder som vidtas i fråga om personuppgifter, vare sig det sker på automatisk väg eller inte, t.ex. insamling, registrering, organisering, lagring, bearbetning eller ändring, återvinning, inhämtande, användning, utlämnande genom översändande, spridning eller annat tillhandahållande av uppgifter, sammanställning eller samkörning, blockering, utplåning eller förstöring.

Den registrerade – den som en personuppgift avser.

3. Sammanfattning

Datainspektionen har genom enkäter undersökt hur 34 inkassobolag av varierande storlek hanterar klagomål.

Många inkassobolag har, enligt enkätundersökningen, redan idag fastställda och fungerande rutiner för hur klagomål ska hanteras och följas upp. Undersökningen visar dock att det finns möjligheter till förbättringar i hanteringen av klagomål hos en del inkassobolag

Enligt Datainspektionen utgör en klagomålspolicy och en klagomålsinstruktion grunden för en väl fungerande hantering av klagomål och bör därför antas av alla inkassobolag, stora som små.

Policy och instruktion bör dokumenteras och spridas internt inom inkassobolaget. Samtliga berörda bör få kännedom om dessa och efterlevnaden av dem bör säkerhetsställas. Inkassobolagen bör vidare säkerhetsställa att samtliga berörda fortlöpande får information och utbildning om dokumentets innehåll.

För en fungerande hantering av klagomål är det nödvändigt att gäldenären får information om hur och på vilket sätt han eller hon kan vända sig till inkassobolaget för att framföra ett klagomål. Informationen till gäldenärer ska vara lätt tillgänglig, tydlig och korrekt.

Datainspektionen anser att inkassobolaget, på ett lämpligt sätt, ska informera om hur bolaget hanterar klagomål dvs. bl.a. hur gäldenären kan framställa klagomål till bolaget. Inkassobolaget har även att beakta de krav som personuppgiftslagen ställer på information bl.a. så ska den registrerade få den information han eller hon behöver för att kunna ta tillvara sina rättigheter i samband med behandlingen av personuppgifter.

Enkätundersökningen visar att flera inkassobolag kan förbättra informationen till gäldenären. Det är anmärkningsvärt att nästan hälften av de stora inkassobolagen uppgett i enkätundersökningen att gäldenären inte informeras om hur man gör om man vill klaga på bolagets verksamhet. Vidare är det anmärkningsvärt att endast ett av de stora inkassobolagen lämnar information på den egna webbplatsen om bolagets hantering av klagomål.

När inkassobolagen beslutar om klagomålsrutiner ska risken för intressekonflikter beaktas så långt som möjligt. Den som slutligen beslutar i ett klagomålsärende bör vara en annan person än den som handlagt ärendet i sak. I små inkassobolag kan det emellertid av organisatoriska skäl vara svårt eller rent av omöjligt att ordna hanteringen av klagomål på detta sätt.

En central del i hanteringen av klagomål är att fånga upp den information som klagomålen ger och använda den för att förbättra inkassobolagets tjänster och service. Ett inkassobolag bör således ha rutiner för uppföljning av klagomål. Dessa bör anges i en skriftlig klagomålsinstruktion. Genom att hålla sig informerad om de klagomål som inkommer till inkassobolaget skapas förutsättningar för att i god tid fånga upp problem och åtgärda dessa. Härigenom ges också möjlighet till rättelse, förebyggande åtgärder och informationsinsatser.

Av enkätundersökningen framgår att knappt hälften av inkassobolagen registrerat inkomna klagomål under 2005.

Datainspektionen rekommenderar inkassobolagen att registrera och dokumentera de klagomål som inkommer. Vad som avses är framförallt de klagomål som inte har anknytning till ett pågående eller avslutat ärende. Invändningar i sak, t.ex. att gäldenären inte är betalningsskyldig, och liknande ska även, såsom tidigare, registreras i varje enskilt ärende.

Inkassobolagen bör upprätta interna rapporteringsrutiner för information avseende klagomålen till i första hand den eller de som är sakkunnig- eller omdömesprövade i samband med att inkassotillståndet beviljades, men även till bolagets styrelse eller ledning.

4. Lagar och regler som styr inkassoverksamhet

Tillämpliga lagar och regler

Ett inkassobolags hantering av klagomål styrs i huvudsak av bestämmelser i inkassolagen. Centralt är begreppet ”god inkassosed”. I viss mån kan inkassobolagens hantering av klagomål och rutiner kring denna påverkas av bestämmelserna i personuppgiftslagen¹. Datainspektionen redogör först för tillämpliga bestämmelser i inkassolagen och inspektionens allmänna råd och därefter för tillämpliga bestämmelser i personuppgiftslagen.

Inkassolagen och Datainspektionens allmänna råd

Inkassolagen innehåller regler om hur inkassoverksamhet ska bedrivas i Sverige. Lagen omfattar all inkassoverksamhet utom kronofogdemyndighetens verksamhet och enskilda personers indrivning av egna eller närståendes fordringar (1 § 2 och 3 st. inkassolagen).

Grundregeln i all inkassoverksamhet uttrycks i 4 § inkassolagen där det står ”Inkassoverksamhet ska bedrivas enligt god inkassosed. Därvid ska iakttagas att gäldenär ej vållas onödig skada eller olägenhet eller utsätts för otillbörlig påtryckning eller annan otillbörlig inkassoåtgärd”.

I förarbetena² till inkassolagen uttalas bl.a. att ”Grundprincipen att inkassoverksamhet skall bedrivas enligt god inkassosed fylls ut med mer konkreta föreskrifter i 5-11 §. Ytterligare regler hur sådan verksamhet skall bedrivas för att stå i överrensstämmelse med kravet på god inkassosed torde få utbildas i praxis, främst genom Datainspektionens verksamhet”.

Datainspektionen har i skriften ”Tillämpning av inkassolagen – Datainspektionens allmänna råd”, som är inspektionens praxis och uttolkning av begreppet god inkassosed, bl.a. behandlat inkassobolags kontakt med gäldenärer.

¹ Inkassolagen omfattar även gäldenärer som är juridiska personer. Juridiska personer omfattas däremot inte av personuppgiftslagens bestämmelser.

² Se prop. 1974:42 s. 109

Ett inkassobolags hantering av klagomål behandlas inte direkt i de allmänna råden. Dock har inspektionen i avsnittet ”Kontakt med gäldenären” uttalat bl.a. att ”God inkassosed innebär att inkassoombudet utan dröjsmål ska besvara frågor om fordringsanspråket”(s. 17).

Personuppgiftslagen

Normalt sett hanterar ett inkassobolag t.ex. gäldenårsregister med hjälp av något datorprogram som är tillgängligt på marknaden. Det innebär att personuppgiftslagens bestämmelser är tillämpliga på den behandling av personuppgifter som sker i registret.

I personuppgiftslagen finns regler om att den personuppgiftsansvarige själv-
mant ska informera den registrerade (23-25 §§). Den information som den personuppgiftsansvarige är skyldig att lämna, ska innehålla uppgift om den personuppgiftsansvariges identitet, ändamålet med behandlingen och all övrig information som behövs för att den registrerade ska kunna ta tillvara sina rättigheter i samband med behandlingen.

Den personuppgiftsansvarige är även skyldig att efter begäran lämna information om personuppgifter som rör den sökande behandlas eller ej. Behandlas sådana uppgifter är den personuppgiftsansvarige bl.a. skyldig att lämna information i ett s.k. registerutdrag. Ett registerutdrag ska innehålla information om vilka uppgifter som behandlats, varifrån dessa uppgifter hämtats, ändamålen med behandlingen samt till vilken eller vilka mottagare som uppgifterna lämnats ut till. Skyldigheten för den personuppgiftsansvarig att lämna den registrerade ett registerutdrag är begränsad till en gång per år. Informationen ska normalt lämnas inom en månad från det att ansökan gjordes.

I personuppgiftslagen finns även en bestämmelse om rättelse (28 §). Den personuppgiftsansvarige är skyldig att på begäran från den registrerade snarast rätta, blockera eller utplåna en personuppgift som inte har behandlats i enlighet med lagen eller föreskrifter som har utfärdats med stöd av lagen³.

³ Den personuppgiftsansvarige ska också underrätta tredje man till vilken uppgifterna har lämnats ut om åtgärden, om den registrerade begär det eller om mera betydande skada eller olägenhet för den registrerade skulle kunna undvikas genom en underrättelse. Någon sådan underrättelse behöver dock inte lämnas om det visar sig vara omöjlig eller skulle innebära en oproportionerligt stor arbetsinsats.

5. Redovisning av enkätsvaren

Datainspektionens enkät har gått ut till 38 inkassobolag. Vi har i redovisningen av enkätsvaren delat upp inkassobolagen i tre grupper; stora, medelstora och små bolag. Vid uppdelningen har vi gjort en sammanvägning av antalet uppdragsgivare, antal gäldenärer, omsättning, täckning, antal anställda, antal konsumentfordringar och bolagskonstruktion (t.ex. del i koncern).

Totalt har 11 stora, 11 medelstora och 12 små inkassobolag svarat på enkäten. Tre av inkassobolagen (två små och ett medelstort) har inte fyllt i enkäten. Ett bolag har upphört med inkassoverksamheten. Dessa fyra bolag saknas därför i redovisningen av enkätsvaren.

Registrering av klagomål

Av enkätsvaren och de frågor angående enkäten som Datainspektionen har fått framgår att inkassobolagen tolkat begreppet klagomål på skilda sätt. Flera bolag har överhuvudtaget inte svarat på frågan hur många klagomål eller inslag av klagomål som registrerades under 2005.

Genomsnittlig handläggningstid

Av enkätsvaren framgår att något färre än hälften av inkassobolagen (16 st, varav 8 stora, 6 medelstora och 2 små) registrerade inkomna klagomål. De fåtal inkassobolag som svarat på frågan om hur lång den genomsnittliga handläggningstiden var för ett klagomål under 2005 uppgav en handläggningstid mellan tre och sju dagar. Lite fler än hälften av bolagen uppgav att gäldenären får besked om handläggningen om svar inte kan ges inom 14 dagar.

Klagomålspolicy och klagomålsinstruktion.

Av de 34 inkassobolag som svarat på enkäten uppgav 25 bolag att de hade en formellt beslutad klagomålspolicy. Alla utom ett uppgav att policyn var skriftlig. Övervägande delen (7 st) av de bolag som saknade klagomålspolicy var små. Samtliga stora inkassobolag uppgav att de hade en klagomålspolicy.

Enligt enkätsvaren hade berörd personal tillgång till den skriftliga policyn hos samtliga stora och medelstora inkassobolag som hade en sådan. Hälften av de små inkassobolag som hade en policy uppgav att berörd personal hade tillgång till dokumentationen. Av de inkassobolag som hade en policy uppgav, med undantag för två medelstora bolag, samtliga att personalen fått information och utbildning avseende policyn.

En klagomålsinstruktion fanns enligt enkätsvaren hos 26 av inkassobolagen. I ett fall var instruktionen inte dokumenterad (skriftlig). Samtliga stora

inkassobolag hade en instruktion. Tre av de medelstora bolagen saknade en sådan. Lite fler än hälften (7 st) av de små inkassobolagen hade en instruktion. Med undantag för ett medelstort inkassobolag uppgav samtliga bolag med en instruktion att denna innehöll den interna beslutsordningen samt rutiner för information och uppföljning av klagomål.

Av de stora och medelstora inkassobolagen som hade en skriftlig klagomålsinstruktion uppgav samtliga att berörd personal hade tillgång till den och att personalen fick fortlöpande information och utbildning i instruktionen. Två av de små inkassobolagen uppgav att berörd personal hade tillgång till instruktionen. Samtliga små inkassobolag med en skriftlig instruktion uppgav att personalen får information och utbildning i instruktionen.

Klagomålsansvarig

Enligt enkätsvaren hade 28 inkassobolag en klagomålsansvarig. Hos alla utom två av dessa var hanteringen av klagomål organiserad så att den som slutligen handlägger ett klagomål inte var samma person som handlägger ärendet i första skedet av kravhandläggningen.

Information till gäldenären

Hälften av inkassobolagen uppgav i enkäten att gäldenären informerades på bolagets webbplats om hur ett klagomål kan framföras. Ett fåtal, sammanlagt sex stycken, lämnade även information på webbplatsen om vem som är klagomålsansvarig. Tre inkassobolag informerade på webbplatsen om möjligheten för gäldenären att vända sig till den kommunala konsumentvägledningen.

Nästan alla inkassobolag som svarat (32 st) uppgav att information kunde fås på bolagets kontor om hur klagomål kan framföras och vilka möjligheter som finns att vända sig till den kommunala konsumentvägledningen. Ett inkassobolag uppgav att nyssnämnda information lämnades genom automatiska telefontjänster.

Något fler än hälften av inkassobolagen som svarat (22 st) uppgav att gäldenären kunde få information om möjligheten att få en tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller av allmän domstol.

Åtta inkassobolag uppgav i enkäten att gäldenären fick skriftlig information om möjligheten att föra ärendet vidare inom bolaget om klagomålet avvisas. De flesta inkassobolagen som svarat (27 st) informerade gäldenären om motivet till ett avvisande. Två bolag uppgav att gäldenären, efter begäran, inte fick motiveringen till ett avvisande skriftligt.

Dokumentation, uppföljning och granskning

Nästan alla inkassobolag som svarat (29 st) uppgav att dokumentationen i klagomålsärenden bevarades. Enligt enkätsvaren beaktade 27 inkassobolag gäldenärens behov av att ärendet är dokumenterat.

Ett fåtal (5 st) inkassobolag som svarat uppgav att klagomålen inte följs upp. Lite fler än två tredjedelar (23 st) av inkassobolagen uppgav att klagomålen granskas vid en internkontroll.

6. Datainspektionens synpunkter

Klagomålspolicy och klagomålsinstruktion

Ett syfte med en klagomålspolicy är att tydliggöra för inkassobolagets medarbetare hur de ska förhålla sig till ett klagomål som rör bolagets verksamhet och hur det ska hantera kontakten t.ex. med gäldenären i ett klagomålsärende. Policyn är den yttre ramen i hanteringen av klagomål. Tillsammans med en klagomålsinstruktion, som innehåller direkta instruktioner om hur klagomål ska hanteras, t.ex. hur ett klagomål ska dokumenteras och vem som är klagomålsansvarig, skapas goda förutsättningar för att hanteringen av klagomål sker på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt. Policyn och instruktionen utgör också en god grund för en enhetlig och förutsägbar behandling av klagomålsärenden.

Av enkätundersökningen framgår att många inkassobolag har en skriftlig klagomålspolicy. Detta gäller särskilt för de stora och medelstora inkassobolagen medan färre än hälften av de små inkassobolagen har en sådan. I fråga om skriftlig klagomålsinstruktion är situationen likartad. Dock har något fler, över hälften, av de små inkassobolagen en skriftlig klagomålsinstruktion.

Det är Datainspektionens uppfattning att en klagomålspolicy och en klagomålsinstruktion utgör grunden för en väl fungerande hantering av klagomål och bör därför antas av alla inkassobolag, stora som små.

Policy och instruktion bör dokumenteras och spridas internt inom inkassobolaget. Samtliga berörda bör ha tillgång till dokumenten och efterlevnaden av dem bör säkerhetsställas. Inkassobolagen bör vidare säkerhetsställa att samtliga berörda fortlöpande får information och utbildning om dokumentens innehåll.

Enkätundersökningen visar att nästan alla inkassobolag med en skriftlig klagomålspolicy och klagomålsinstruktion informerar och utbildar berörd personal om policyn och instruktionen.

Datainspektionens enkätundersökning visar att inkassobolagen, med några undantag, redan idag följer Datainspektionens rekommendationer kring klagomålspolicy och klagomålsinstruktion.

Information till gäldenären om hantering av klagomål

För en fungerande hantering av klagomål är det nödvändigt att gäldenären får information om hur och på vilket sätt han eller hon kan vända sig till inkassobolaget för att framföra ett klagomål. Informationen till gäldenärer ska vara lätt tillgänglig, tydlig och korrekt.

Datainspektionen anser att inkassobolaget, på ett lämpligt sätt, ska informera om hur bolaget hanterar klagomål dvs. bl.a. hur gäldenären kan framställa klagomål till bolaget. Inkassobolaget har även att beakta de krav som personuppgiftslagen ställer på information bl.a. så ska den registrerade få den information han eller hon behöver för att kunna ta tillvara sina rättigheter i samband med behandlingen av personuppgifter.

Enkätundersökningen visar att flera inkassobolag kan förbättra informationen till gäldenären. Ca 30 procent av inkassobolagen uppgav att gäldenären inte informeras om hur man gör om man vill klaga på bolagets verksamhet. Det är anmärkningsvärt att nästan hälften av de stora inkassobolagen inte ger gäldenären denna information.

Utöver de traditionella kontaktmetoderna, brev, telefon, personligt besök och fax, rekommenderar Datainspektionen inkassobolagen att se till att gäldenären också kan framföra klagomål till bolaget per e-mail. Om inkassobolaget har en egen webbplats bör denna även innehålla information om hantering av klagomål.

Av enkätundersökningen framgår att endast fem inkassobolag lämnar information på webbplatsen om bolagets hantering av klagomål. Det är anmärkningsvärt att endast ett av de stora inkassobolagen lämnar information om hantering av klagomål på detta sätt.

Klagomålsansvarig

När inkassobolagen beslutar om klagomålsrutiner bör risken för intressekonflikter beaktas så långt som möjligt. Den som slutligen beslutar i ett klagomålsärende bör vara en annan person än den som handlagt ärendet i sak. I små inkassobolag kan det emellertid av organisatoriska skäl vara svårt eller rent av omöjligt att ordna hanteringen av klagomål på detta sätt.

Av enkätundersökningen framgår att en stor majoritet, 74 procent, av inkassobolagen organiserat hanteringen av klagomål så att den som slutligen beslutar i ett ärende är en annan än den som handlagt ärendet i sak. Ännu fler, 79 procent, uppger att det finns en klagomålsansvarig inom bolaget.

Registrering och uppföljning av klagomål

En central del i hanteringen av klagomål är att fånga upp den information som klagomålen ger och använda den för att förbättra inkassobolagets tjänster och service. Ett inkassobolag bör således ha rutiner för uppföljning av klagomål. Dessa bör anges i den skriftliga klagomålsinstruktionen. Genom att hålla sig informerad om de klagomål som inkommer till inkassobolaget skapas förutsättningar för att i god tid fånga upp problem och åtgärda dessa. Härigenom ges också möjlighet till rättelse, förebyggande åtgärder och informationsinsatser.

Av enkätundersökningen framgår att knappt hälften av inkassobolagen registrerat inkomna klagomål under 2005.

Datainspektionen rekommenderar inkassobolagen att registrera och dokumentera de klagomål som inkommer. Vad som avses är framförallt de klagomål som inte har anknytning till ett pågående eller avslutat ärende. Invändningar i sak, t.ex. att gäldenären inte är betalningsskyldig, och liknande ska även, såsom tidigare, registreras i varje enskilt ärende⁴

Av enkätundersökningen framgår vidare att nästan alla inkassobolag följer upp klagomål. Något färre granskar hanteringen av klagomål vid en internkontroll.

Inkassobolagen bör upprätta interna rapporteringsrutiner för information om klagomålen. I första hand till den eller de som är sakkunnig- eller omdömesprövade i samband med att inkassotillståndet beviljades, men även till bolagets styrelse eller ledning.

⁴ Datainspektionen har uttalat i det allmänna rådet ”tillämpning av inkassolagen” bl.a. att inkassoombudet bör föra anteckningar över telefonkontakter och andra muntliga kontakter med gäldenären (s. 17).

7. Deltagande inkassobolag

Stora inkassobolag

Handels & Juristinkasso AB

Inkasso AB Marginalen

Intrum Justitia Sverige AB

Kreditinkasso AB

Lindorff Sverige AB

Prioritet Inkasso AB

Sergel Kredittjänster AB

Svea Inkasso AB

Visma Collectors AB

AK Inkassotjänst AB

Alektum AB (tidigare Allmänna Inkassobyran i Sverige AB)

Medelstora inkassobolag

Profina International AB

Svefo Sverige AB

Göteborgs Jurist & Inkasso AB

Fora Försäkringscentral AB

Euro Finans AB

Profina AB (tidigare Analysinkasso AB)

PBK inkasso AB

Transcom Credit Management Services AB

Collector Securities AB

Svenska Bostadsinkasso, Inkasso & Juridik AB

SBC Bostad AB

Eurocredit AB

Små inkassobolag

Svenska Europainkasso AB

Swesum Inkasso AB

Inkassoledarna AB

EFAB Inkassobolagen AB

Riksbyggen ekonomisk förening

Sundsvalls Juridiska Byrå AB

Söderbloms Factoring AB

ISS Ekonomiförvaltning AB

Acme Associates Collectors AB

Gävle kommun, ekonomiavdelningen

HSB Nordvästra Götaland

Tekniska Verken i Linköping AB

HSB Umeå ekonomisk förening

Praktikertjänst AB (PREKO)

Atradius

Enkät om klagomålshantering

Anvisningar

Nedanstående frågor har anknytning till Datainspektionens allmänna råd om tillämpning av inkassolagen (1974:182) och Datainspektionens allmänna råd om information till registrerade enligt personuppgiftslagen (1998:204).

Ifyllt svarsformulär ska vara Datainspektionen tillhanda senast **den 10 april 2006**.

1. Hur många klagomål eller frågor med inslag av klagomål framställdes till bolaget under 2005?
 - a. skriftliga
 - b. via e-brev eller sms
 - c. via telefon
2. Har bolaget en formellt beslutad klagomålspolicy?
 - a. Beskriver policyn hur gäldenärer ska bemötas?
 - b. Är policyn dokumenterad (skriftlig)?
 - c. Har berörd personal tillgång till dokumentationen?
 - d. Tillhandhålls information och utbildning i policyn fortlöpande för berörd personal?
3. Finns klagomålsinstruktion?
 - a. Innehåller instruktionen den interna beslutsordningen?
 - b. Innehåller instruktionen rutiner för information och uppföljning inom bolaget?
 - c. Är instruktionen dokumenterad (skriftlig)?
 - d. Har berörd personal tillgång till dokumentationen?
 - e. Tillhandahålls information och utbildning i instruktionen fortlöpande för berörd personal?
4. Finns klagomålsansvarig inom bolaget?
 - a. Är klagomålshanteringen organiserad så att klagomålsansvarig, dvs. den som slutligen handlägger ett klagomål, inte är densamma som den person som handlägger ärendet i första skede av kravhandläggningen?
5. Informerar Ni gäldenärer om bolagets hantering av klagomål?
 - a. Får gäldenären via bolagets webbplats på Internet information om hur klagomålet ska framställas?
 - b. Framgår på webbplatsen vem/vilka som är klagomålsansvariga?
 - c. Framgår på webbplatsen möjligheten till vägledning genom konsumentbyråerna?
 - d. Framgår på webbplatsen möjligheten att vända sig till den kommunala konsumentvägledningen för att få råd och hjälp?
 - e. Kan gäldenären få information på bolagets kontor enligt 5a – d?
 - f. Om företaget har automatiska telefontjänster – kan gäldenären få information enligt 5a – d via denna tjänst?

- g. Får gäldenären skriftlig information om möjligheten att föra ärendet vidare inom bolaget om klagomålet avvisas?
 - h. Informeras gäldenären om motivet för ett avvisande?
 - i. Får gäldenären, om denne begär det, motiveringen till avvisandet skriftligen?
 - j. Får kunden information om möjligheten att få en tvist prövad av ARN eller allmän domstol?
6. Registreras klagomålen?
- a. Hur många klagomål finns registrerade under 2005?
 - b. Hur lång var den genomsnittliga handläggningstiden (antal dagar) för ett klagomål under 2005?
 - c. Får gäldenären besked om handläggningen om svar inte kan ges inom 14 dagar?
7. Bevaras dokumentationen i klagomålsärenden?
- a. Beaktas vid arkiveringen gäldenärens behov av att ärendet är dokumenterat?
8. Följs klagomålen upp så att informationen från dessa tillgodoförs bolaget?
9. Granskar bolagets internkontroll hanteringen av klagomål mot bakgrund av klagomålpolicyn/instruktionen?



Datainspektionen

Postadress: Box 8114, 104 20 Stockholm

Besöksadress: Fleminggatan 14, plan 9

Beställningar: 08-657 61 42 (telefonsvarare)

E-post: datainspektionen@datainspektionen.se

Telefon: 08-657 61 00 Fax: 08-652 86 52

Webbplats: www.datainspektionen.se

Pris: 50 kr + moms