

Årsberetning 2022 for Finansklagenemnda

Generelle opplysninger om Finansklagenemnda

Finansklagenemnda ble etablert 1. juni 2010 og har som hovedoppgave å løse tvister mellom tilsluttede finansselskap og deres kunder. Våre vurderinger og avgjørelser er kun rådgivende.

Finansklagenemndas kontorer ligger i Oslo.

Hovedaktiviteter

Finansklagenemndas drift og arbeidsform var første halvdel av 2022, tilbake til normal drift etter pandemien. Finansklagenemnda hadde en bedret saksbehandlingstid i 2022 sammenlignet med 2021. Saksbehandlingen er i all hovedsak innenfor de lovbestemte kravene som er satt i Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven).

Totalt mottok sekretariatet 6 948 skriftlige henvendelser i 2022. Dette er en reduksjon på 462 henvendelser fra 2021. Det er stor variasjon mellom fagområdene. Totalt ble 5 968 henvendelser endelig avsluttet i sekretariatet. Nemndene avga totalt 1 089 avgjørelser i 2022.

FinKN deltar i FIN-NET, som er et EØS-samarbeid vedrørende behandling av grenseoverskridende utenomrettslige klager på bank- og forsikringstjenester. Totalt 28 henvendelser ble overført klagekontor i utlandet.

Finansklagenemnda har også gjennom 2022 hatt fokus på å forbedre brukervennligheten av de digitale plattformene for kommunikasjon med partene.

Redegjørelse for årsregnskapet

Regnskapet for 2022 viser inntekter på kr 76 742 102, driftskostnader med kr 79 058 818 og netto finansinntekter med kr 299 822 som gir et underskudd på NOK 2 016 894. Underskuddet dekkes av tidligere opptjent egenkapital.

Styret mener at årsregnskapet gir et rettviseende bilde av Finansklagenemndas eiendeler og gjeld, finansielle stilling og resultat. Finansklagenemnda har en egenkapital på nærmere 50 prosent og Finansklagenemndas likviditet er god.

Finansklagenemndas drift finansieres av tilsluttede finansselskap. Finansieringsbehovet er avhengig av sakstilfanget og arbeidsmengde.

Utvikling etter årsslutt

Styret er ikke kjent med hendelser etter avleggelse av regnskapet som påvirker regnskapet i vesentlig grad. Daglig leder fratrådte sin stilling 31.12.2022 og styret er i prosess for å rekruttere ny daglig leder.

Det er usikkerhet knyttet til saksinngangen etter pandemien og hvilken effekt ny lovgivning vil få for antall klager i 2023. Så langt i år har inngangen av klagesaker økt innenfor de fleste av fagområdene.

Fortsatt drift

Styret har vurdert at forutsetningene for fortsatt drift er til stede, og regnskapet er avlagt under denne forutsetning.

Organisasjonen

Styret

Finansklagenemnda har i 2022 avholdt 4 ordinære styremøter og behandlet 29 saker.

Administrasjonen

Finansklagenemnda har 51 faste ansatte og to midlertidig ansatte per 31.12.2022.

Arbeidsmiljø

Arbeidsmiljøet anses som godt. I likhet med de siste årene var det meget gode resultater i Klimaundersøkelsen.

Totalt sykefravær siste år utgjorde 6,1 % av total arbeidstid i året. Fraværet har økt noe sammenlignet med foregående år.

Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen.

Likestilling

Finansklagenemnda har som mål å være en arbeidsplass der det råder full likestilling mellom kvinner og menn, og det skal ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn. Av selskapets 51 faste ansatte er det 39 kvinner og 12 menn. Finansklagenemndas styre består i dag av 5 kvinner og 4 menn.

Nivå	Kvinner	Menn	Kvinner andel av menns lønn (gj.snitt)
Leder samlet	71 %	29 %	82 %
Leder nivå 2	83 %	17 %	110 %
Saksbehandler	76 %	24 %	92 %
Administrasjon	80 %	20 %	131 %
Total	76 %	24 %	90 %

Mangfold og Inkludering

Finansklagenemnda ønsker å være et sted hvor de ansatte opplever å være en del av et inkluderende og mangfoldig arbeidsmiljø.

Finansklagenemnda har søkelys på å forhindre diskriminering som følge av nedsatt funksjonsevne, alder, kjønn, etnisitet, hudfarge, seksuell legning, religion eller livssyn. Aktivitetene omfatter blant annet rekruttering, lønns- og arbeidsvilkår, forfremmelse, utviklingsmuligheter og beskyttelse mot trakassering.

For personer som har helsemessige utfordringer tilrettelegges arbeidssituasjonen slik at de kan opprettholde arbeidskapasitet så langt det er mulig.

Åpenhet

Finansklagenemnda har fokus på åpenhetslovens krav om å fremme virksomhetens respekt for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, og sikre allmenheten tilgang til informasjon, og vil oppdatere nettsidene med informasjon om aktsomhetsvurderingene, [Åpenhetsloven](#) innen 30.6.2023.

Klima og Miljø

Finansklagenemnda ønsker å bidra til at virksomheten forurensar det ytre miljø i minst mulig grad. Etter pandemien er antall reiser i virksomheten betydelig redusert som følge av mer bruk av digitale møter og hybrid arbeidshverdag for de ansatte. Virksomheten arbeider aktivt for at alle arbeidsflater og kommunikasjonsflater skal være digitale og at de digitale plattformene er den foretrukne kommunikasjonsformen for klagere og foretak. Virksomheten har også søkelys på gjenbruk og kildesortering.

Forsikring for styrets medlemmer og daglig leder

Styrets medlemmer og daglige leder er tilknyttet en forsikringsordning som dekker styreforsikring. Dekningen er tilpasset Finansklagenemndas drift og stilling.

Fremtidsutsikter

Finansklagenemnda er et avtalebasert offentlig godkjent klageorgan som skal løse de sakene som til enhver tid mottas. Avtalepartene bak Finansklagenemnda er Forbrukerrådet, Finans Norge, Verdipapirfondenes Forening, Finansieringsselskapenes forening, Næringslivets Hovedorganisasjon og Virke. Det er ingen spesielle utsikter til at ordningen, eller vesentlige rammebetingelser for den, vil bli endret.

Styring av finansiell risiko

Finansklagenemndas driftsinntekter tilpasses til beregnet arbeidsmengde for det kommende året. Styret fastsetter medlemsinntektene og nemndas finansielle risiko ansees derav som lav.

Oslo, 21. mars 2023

RØNNINGEN, HANS OLAV
Styreleder

STEFI KIERULF PRYTZ
Nestleder

THOMASSEN, SIW METTE
Styremedlem

BERSET, TONE MOLVÆR
Styremedlem

KNUT ØVERNES
Styremedlem

CHRISTINE SPERSRUD HAUG
Styremedlem

EGGEN, BJARKI
Styremedlem

HENRIKSEN, HANS CHRISTIAN
Styremedlem

SÆVOLD, TONE DAHLE
Styremedlem

UPPMAN, MARIANNE
Konstituert daglig leder

PENNEO

Signaturene i dette dokumentet er juridisk bindende. Dokument signert med "Penneo™ - sikker digital signatur".
De signerende parter sin identitet er registrert, og er listet nedenfor.

"Med min signatur bekrefter jeg alle datoer og innholdet i dette dokument."

Siw Mette Thomassen

Styremedlem

På vegne av: Finansklagenemnda
Serienummer: 9578-5993-4-3109009
IP: 85.252.xxx.xxx
2023-03-21 17:05:12 UTC



Stefi Utne Kierulf Prytz

Styremedlem

På vegne av: Finansklagenemnda
Serienummer: 9578-5999-4-2445645
IP: 51.175.xxx.xxx
2023-03-21 19:10:38 UTC



Tone Dahle Sævoid

Styremedlem

På vegne av: Finansklagenemnda
Serienummer: 9578-5995-4-1035869
IP: 95.128.xxx.xxx
2023-03-22 08:02:54 UTC



Knut Øvernes

Styremedlem

På vegne av: Finansklagenemnda
Serienummer: 9578-5998-4-1024714
IP: 188.95.xxx.xxx
2023-03-22 09:11:25 UTC



Hans Christian Henriksen

Styremedlem

På vegne av: Finansklagenemnda
Serienummer: 9578-5999-4-1881681
IP: 188.95.xxx.xxx
2023-03-22 10:18:06 UTC



Marianne Uppman

Daglig leder

På vegne av: Finansklagenemnda
Serienummer: 9578-5995-4-252891
IP: 51.175.xxx.xxx
2023-03-22 12:16:03 UTC



Bjarki Eggen

Styremedlem

På vegne av: Finansklagenemnda
Serienummer: 9578-5995-4-242281
IP: 109.189.xxx.xxx
2023-03-22 14:59:50 UTC



Christine Spersrud Haug

Styremedlem

På vegne av: Finansklagenemnda
Serienummer: 9578-5999-4-1268500
IP: 188.95.xxx.xxx
2023-03-23 09:55:43 UTC



Penneo Dokumentnøkkel: DHZPJ-1ZWY1-Y2I8N-85NC3-0ADOD-QGUZO

Dokumentet er signert digitalt, med **Penneo.com**. Alle digitale signatur-data i dokumentet er sikret og validert av den datamaskin-utregnede hash-verdien av det opprinnelige dokument. Dokumentet er låst og tids-stemplet med et sertifikat fra en betrodd tredjepart. All kryptografisk bevis er integrert i denne PDF, for fremtidig validering (hvis nødvendig).

Hvordan bekrefter at dette dokumentet er originalen?

Dokumentet er beskyttet av ett Adobe CDS sertifikat. Når du åpner dokumentet i

Adobe Reader, skal du kunne se at dokumentet er sertifisert av **Penneo e-signature service** <penneo@penneo.com>. Dette garanterer at innholdet i dokumentet ikke har blitt endret.

Det er lett å kontrollere de kryptografiske beviser som er lokalisert inne i dokumentet, med Penneo validator - <https://penneo.com/validator>

PENNEO

Signaturene i dette dokumentet er juridisk bindende. Dokument signert med "Penneo™ - sikker digital signatur".
De signerende parter sin identitet er registrert, og er listet nedenfor.

"Med min signatur bekrefter jeg alle datoer og innholdet i dette dokument."

Tone Molvær Berset

Styremedlem

På vegne av: Finansklagenemnda

Serienummer: 9578-5998-4-832097

IP: 84.211.xxx.xxx

2023-03-23 17:17:20 UTC



Hans Olav Rønningen

Styreleder

På vegne av: Finansklagenemnda

Serienummer: 9578-5999-4-1170718

IP: 158.248.xxx.xxx

2023-03-27 09:09:46 UTC



Dokumentet er signert digitalt, med **Penneo.com**. Alle digitale signatur-data i dokumentet er sikret og validert av den datamaskin-utregnede hash-verdien av det opprinnelige dokument. Dokumentet er låst og tids-stemplet med et sertifikat fra en betrodd tredjepart. All kryptografisk bevis er integrert i denne PDF, for fremtidig validering (hvis nødvendig).

Hvordan bekrefter at dette dokumentet er originalen?

Dokumentet er beskyttet av ett Adobe CDS sertifikat. Når du åpner dokumentet i

Adobe Reader, skal du kunne se at dokumentet er sertifisert av **Penneo e-signature service** <penneo@penneo.com>. Dette garanterer at innholdet i dokumentet ikke har blitt endret.

Det er lett å kontrollere de kryptografiske beviser som er lokalisert inne i dokumentet, med Penneo validator - <https://penneo.com/validator>