

Årsberetning 2023 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

Finansklagenemnda opplevde en sterk økning i antall innkomne saker i 2023, noe som ledet til økt saksbehandlingstid spesielt innenfor områdene Bank og Eierskifte. Saksbehandlingen er i all hovedsak innenfor de lovbestemte kravene som er satt i Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven).

Totalt mottok sekretariatet 7567 skriftlige henvendelser i 2023. Dette var en økning på 9% fra 2022. Det er stor variasjon mellom fagområdene. Mens Finansklagenemnda hadde en nedgang i klagesaker på Trafikkforsikringsavgiften, hadde virksomheten en 22% økning i antall saker på Eierskifte og en 16% økning i antall saker innenfor Bank. Totalt ble 5 817 henvendelser endelig avsluttet i sekretariatet. Nemndene avga totalt 962 avgjørelser i 2023.

FinKN deltar i FIN-NET, som er et EØS-samarbeid vedrørende behandling av grenseoverskridende utenomrettslige klager på bank- og forsikringstjenester. Totalt 24 henvendelser ble overført klagekontor i utlandet.

Finansklagenemnda har også gjennom 2023 hatt fokus på å forbedre brukervennligheten av de digitale plattformene for kommunikasjon med partene. Per utgangen av 2023 er 72,5 % av all vår kommunikasjon med klager kun elektronisk via Min sak, og 96,3% av all kommunikasjon med foretakene i vår Foretaksportal.

Redegjørelse for årsregnskapet

Regnskapet for 2023 viser inntekter på kr 76 440 170, driftskostnader med kr 78 731 853 og netto finansinntekter med kr 1 004 883 som gir et underskudd på NOK 1 286 799. Underskuddet dekkes av tidligere opptjent egenkapital.

Styret mener at årsregnskapet gir et rettviseende bilde av Finansklagenemndas eiendeler og gjeld, finansielle stilling og resultat. Finansklagenemnda er bra kapitalisert og likviditeten 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.

Økningen i klagesaker som vi så gjennom 2023 har fortsatt inn i 2024. Dette gjelder spesielt for eierskifte hvor vi har en 22% økning så langt i år målt mot samme tidspunkt i 2023.

Fortsatt drift

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

Organisasjonen

Styret

Finansklagenemnda avholdt 2023 5 ordinære styremøter og ett ekstraordinært styremøte og behandlet 37 saker.

Administrasjonen

Finansklagenemnda hadde 55 faste ansatte og 9 midlertidig ansatte per 31.12.2023.

Arbeidsmiljø

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

Totalt sykefravær siste år utgjorde 5,1 % av total arbeidstid i året, mot 6,1 % i 2022.

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 55 faste ansatte er det 44 kvinner og 11 menn. Finansklagenemndas styre består i dag av 3 kvinner og 6 menn.

<i>Nivå</i>	<i>Kvinner</i>	<i>Menn</i>	<i>Kvinnens andel av menns lønn (gj.snitt)</i>
<i>Leder samlet</i>	71 %	29 %	84 %
<i>Leder nivå 2</i>	83 %	17 %	112 %
<i>Saksbehandler</i>	76 %	24 %	92 %
<i>Administrasjon</i>	91 %	9 %	153 %
<i>Total</i>	79 %	21 %	88 %

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 har på nettsidene oppdatert informasjon om virksomhetens arbeid med [Åpenhetsloven](#).

Klima og Miljø

Finansklagenemnda ønsker å bidra til at virksomheten forurensrer det ytre miljø i minst mulig grad. Som følge av mer bruk av digitale møter og hybrid arbeidshverdag for de ansatte er reisevirksomheten betydelig redusert. 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, Finansieringsselskapenes forening, Verdipapirfondenes forening, NHO Mat og Drikke samt 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, 20. mars 2024

RØNNINGEN, HANS OLAV
Styreleder

PRYTZ, STEFI KIERULF
Nestleder

KNARDAHL, LIVE WAHL
Styremedlem

BRUBAKK, PETTER HAAS
Styremedlem

ØVERNES, KNUT
Styremedlem

JØRGENSEN, JESPER JOHNS
Styremedlem

EGGEN, BJARKI
Styremedlem

HENRIKSEN, HANS CHRISTIAN
Styremedlem

FRAMSTAD, KNUT MAGNE
Styremedlem

INGEBRIGTSEN, JØRN
Daglig leder