

FINANS OG LEASINGS KODEKS FOR GOD FORRETNINGSSKIK

1. Formål

Formålet med dette kodeks for god forretningsskik er at sikre en høj standard for den adfærd (forretningsskik), som medlemmer af Finans og Leasing (finansierings- og leasingselskaber) udviser i forhold til deres kunder; såvel erhvervsdrivende som forbrugere.

2. Generelt

Kodekset er bindende for alle medlemmer af foreningen. En fortegnelse over medlemmerne fremgår af foreningens hjemmeside www.finansogleasing.dk.

Medlemmerne har i deres markedsføring mulighed for at oplyse, at de er medlem af Finans og Leasing, og at de i den forbindelse er underlagt dette kodeks for god forretningsskik.

Udgangspunktet for de følgende konkrete retningslinier er, at medlemmet overholder gældende lovgivning, retspraksis m.v. og herunder loyalt lever op til relevante retlige standarder, som fx markedsføringslovens § 1 om ”god markedsføringsskik”.

Foreningen behandler ikke henvendelser fra offentligheden om (påståede) overtrædelser af kodekset. Ved civile retlige konflikter mellem forbrugere og i visse tilfælde (mindre) erhvervsdrivende og Finans og Leasings medlemmer henvises i stedet til Pengeinstitutankenævnet eller andet relevant ankenævn.

3. Kundeforholdet

Følgende retningslinier gælder for forholdet til medlemmernes kunder såvel erhvervsdrivende som forbrugere med mindre andet er anført.

Overskuelige og klare aftaleforhold

Medlemmerne skal sørge for overskuelige og klare aftaleforhold og væsentlige aftaler skal indgås på skrift.

Rådgivning

Såfremt der ydes rådgivning (typisk i erhvervskundeforhold), må rådgivningen ikke fremstå som ”uvildig”, med mindre rådgivningen er fuldstændigt løsrevet fra medlemmets salgsinteresser.

Fortrolighed om kundeforholdet

Medlemmerne skal behandle alle kundeforhold (herunder oplysninger fra potentielle kunder) fortroligt med mindre andet aftales med kunden eller følger af lovgivningen.

Kundens eventuelle betalingsproblemer

Såfremt kunden kommer i betalingsproblemer, skal medlemmerne indgå i en konstruktiv dialog om kundens økonomiske situation.

Hurtig og smidig klagebehandling

Medlemmerne skal tilrettelægge en intern procedure for behandling af kundeklager på et tilstrækkeligt højt niveau. Medlemmerne skal ved henvendelse informere deres kunder om, hvortil der kan rettes henvendelse om klager og yde en hurtig og smidig klagebehandling.

Hvis der er adgang til at klage videre til et godkendt ankenævn, skal dette oplyses overfor kunderne.

Medlemmerne skal aktivt anvende de erfaringer, som indvindes via klagebehandlingen, med henblik på at øge kundetilfredsheden.

4. Samarbejdspartnere

Medlemmerne skal ved omtale i samarbejdsaftaler eller på anden måde bidrage til, at samarbejdspartnere overholder gældende lovgivning og udøver en god forretningsskik over for kunderne herunder med overskuelige og klare aftalevilkår.

5. Ansattes uddannelse

Medlemmerne skal sikre sig, at deres medarbejdere er bekendt med og har forstået indholdet af dette kodeks.

Medlemmerne er i øvrigt ansvarlige for, at deres medarbejdere er tilstrækkeligt godt uddannede til at kunne give kunderne en god og fyldestgørende betjening og service.