



SKEF

Svenska
Konsumentkreditföretagen
Ekonomisk Förening

Allmänna Råd för konsumentkreditverksamhet

Medlem i Konsumentkreditföretagen är företag som erbjuder personer möjligheten att klara oförutsedda händelser i sin vardag genom en tidsmässigt kort ekonomisk brygga mellan inkomster.

Konsumentkreditföretagen Ekonomisk Förening har som övergripande ändamål att verka för en sund och seriös konsumentkreditgivning samt branschens goda anseende. I detta syfte har föreningen antagit dessa allmänna råd som medlemmarna i föreningen har åtagit sig att följa som en del av sitt medlemskap.

Efterlevnad av Konsumentkreditföretagens allmänna råd

För att säkerställa medlemsföretagens regelefterlevnad av dessa allmänna råd skall medlemsföretagen finansiera ett självständigt organ, Konsumentkreditföretagens nämnd för kreditreklamationer och regelefterlevnad, KN-KR. KN-KR skall ha till uppgift att granska bolagens efterlevnad samt lösa tvister mellan konsumenter och kreditgivare. Varje medlemsföretag skall underkasta sig föreningens definitiva utslag som fattas efter nämndens granskning och beslut.

Innehållsförteckning

Efterlevnad av Konsumentkreditföretagens allmänna råd	1
Allmänna åtaganden	2
Åtaganden vid marknadsföring & utlåning	3
Krediter	4
Återbetalning	4

Allmänna åtaganden

Registrering

Medlem skall vara registrerad hos Finansinspektionen eller inneha tillstånd enligt lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse.

Undantaget enligt detta stycke gäller för motsvarande utländska företag med registrerad filial i Sverige om företaget står under betryggande tillsyn av en behörig myndighet i det land där det har sitt säte och den myndigheten har tillåtit att företaget etablerar sig i Sverige.

Åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

Medlemsföretagen är skyldiga att följa regelverk och lagar mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Samtliga företag förbinder sig att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism genom att följa gällande bestämmelser, rekommendationer och anvisningar samt att kontinuerligt utbilda personal och ha policyregler uppdaterade och tillgängliga.

Skydd av individens personliga integritet

Medlemsföretagen är skyldiga att följa lagen om behandling personuppgifters, Personuppgiftslag (1998:204) samt att de förbinder sig att följa gällande bestämmelser, rekommendationer och anvisningar från berörda myndigheter samt att kontinuerligt utbilda personal och ha policyregler uppdaterade och tillgängliga.

Stabil verksamhet

Medlem skall bedriva sin verksamhet efter sunda principer. Med detta avses att verksamheten skall vara ekonomiskt stabil, lagenlig och drivas efter långsiktiga verksamhetsmål.

Gott bemötande

Medlem skall verka för att branschens goda anseende, visa hänsyn, öppenhet och vara tillmötesgående i sina samhällskontakter.

Medlem skall alltid bemöta kund med respekt, ärlighet och hänsyn. Medlem skall se till vad som är den bästa lösningen för kundens ekonomiska situation. Detta innefattar att i förekommande fall neka kreditansökan eller hänvisa kund till skuldrådgivare.

Informationsdelgivning

Medlem äger vid var tid rätt att självmant offentliggöra finansiell- eller annan information om sitt eget bolag på valfritt medium, t.ex. genom publicering på sin egen webbplats eller i skriftlig form till myndigheter eller annan tredje man. Medlem skall efter uppmaning från styrelsen till utomstående tredje part, såsom advokabyrå, revisionsfirma eller myndighet, delge sådan information - som branschorganisationen internt har kommit överens om. En uppdaterad lista över sådan information som skall delges finns på branschorganisationens hemsida.

Sund internkultur

Medlem skall sörja för att anställda och underleverantörer är väl införstådda i, och följer, innehållet i dessa riktlinjer såväl som tillämpliga föreskrifter från myndigheter. Detta innebär att det inom bolaget finns en utbildningsfunktion samt lämpliga utbildningsrutiner för bolagets anställda och underleverantörer som kan säkerställa hög kunskapsnivå kring kreditgivning samt åtagandet enligt dessa etiska regler.

Åtaganden vid marknadsföring & utlåning

Åldersgräns

Kreditgivning till personer som fyllt 18 men ännu inte 25 bör vara mycket restriktiv.

Marknadsföring och annonsering

Ledord för medlems marknadsföring skall vara tydlighet, korrekthet och måttfullhet och produkter skall förklaras på ett lättbegripligt språk.

All marknadsföring och annonsering skall vara i enlighet med Konsumentverkets allmänna råd om konsumentkrediter (KOVFS 2011:1) samt ICC:s Regler för Reklam och marknadskommunikation.

Identifiering

Medlemsföretagen förbinder sig att säkerställa långtagarens identitet före ingående av avtal. Långgivaren måste därför kräva att konsumenten identifierar sig genom att tillhandahålla lämplig identifikationshandlingar eller genom elektronisk identifikation som e-legitimation.

Medlemsföretaget måste se till att de anställda är medvetna om de skyldigheter som följer av lagstiftningen, och långgivaren är förpliktiga att förbereda tillräckliga skriftliga interna regler för kundkontroll, rapportering, bevarande, utbildnings- och instruktionsprogram för sina anställda. Långgivaren måste också inrätta lämpliga interna kontroller för att dessa regler efterlevs.

Kreditprövning

För att begränsa risken för att en kreditsökande ingår avtal som hen inte har möjlighet att slutföra skall medlem aktivt och kontinuerligt arbeta för att minimera sina kreditrisker och därigenom försäkra sig om kundens nuvarande och framtida goda återbetalningsförmåga.

Medan det faktiska innehållet och omfattningen av kreditvärdigheten processen bestäms av varje företag är medlem överens om att ansökningsförfarandet minst ska omfatta insamling av relevant och adekvat information om de sökandes personliga ekonomiska situation, disponibel inkomst och där information finns sökandes tidigare kredit beteende.

Medlem skall inhämta vägledning från Konsumentverkets allmänna råd om konsumentkrediter (KOVFS 2011:1).

Krediter

Tydlighet

Medlems produkter skall vara så tydligt utformade att de har förutsättningar att förbättra kundens kortsiktiga likviditet utan att räntor, kostnader eller andra förpliktelser oskäligt och ohållbart riskerar att förvärra kundens skuldsituation.

Nya produkter

Nya finansiella lösningar och produkter, som faller inom ramen för produkter som beskrivet i föreningens stadgar, skall vara förenliga med dessa riktlinjer och skall beakta tillämpliga lagar och föreskrifter. När medlem känner tveksamhet härom skall denne be KN-KR om råd.

Villkor & Information innan avtal ingås

Långgivaren måste säkerställa att konsumenten har tillgång till viss information innan avtal ingås. Som standard inkluderar detta samtliga villkor för lånet samt dokumentation enligt formatet "Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation" (SEKKI). Denna information skall finnas lättillgänglig på samtliga medlemsföretags hemsidor.

Utöver detta följer informationen som skall levereras i varaktig form till låntagaren i enlighet med Konsumentkreditlag (2010:1846).

Utbetalning

Medlem förbinder sig till att inte utbetala några krediter till kunds konto mellan 23.00 och 07.00 och tydligt informera om dessa begränsningar i utbetalningar till samtliga kredittagare.

Kundservice

Medlemsföretag förbinder sig att ha tillgänglig, personlig kundservice, vardagar mellan 09:00 och 16:00 så att konsumenter utan onödigt dröjsmål, kan få svar på sina frågor om villkor, kreditavtal mm.

Lånestopp

Medlemsföretagen förbinder sig att möjliggöra för enskilda personer, oavsett orsak och med eller utan beroendeproblem, att registrera sitt personnummer i de företagens respektive blockeringslistor.

Missbruk/Säkerhet

Om misstanke uppstår om att ett personnummer har missbrukats, skall företagen först upprätta en anmälan till behörig myndighet och därefter bistå myndigheterna, utan vidare dröjsmål, med nödvändiga interna resurser för att lösa situationen. Tillhörande personnumret skall snarast läggas till i bolagets blocklistan så att vidare missbruk förhindras.

Återbetalning

Medlem skall sträva efter att kund följer sina åtaganden och att kundärende inte i onödan går till inkassobolag eller Kronofogdemyndighet. Medlem förbinder sig dessutom att säkerställa att

inga ärenden skickas till kronofogden för betalningsföreläggande inom en tidsperiod om minst 30 dagar efter fakturornas förfallodatum.

Kund skall kunna ansöka om en standardiserad avbetalningsplan senast 10 dagar före ordinarie förfallodatum.

Förlängning eller anstånd

Medlem skall enbart erbjuda en förlängning av lån vid löptidens slut till kunder som har god kreditvärdighet. Om en kund önskar förlänga sitt lån mer än en gång så skall medlem dessförinnan göra en ny kreditbedömning samt upplysa kunden om lånets korta tidsram, att konsumentkrediter inte är ett långsiktigt hållbart kreditalternativ och att en förlängning kan leda till kostnadsökningar.

Ingen kund skall kunna förlänga sitt lån mer än två gånger eller max 60 dagar från fakturans förfallodatum. I de fall kunden har ett kvartalslån med flera utställda fakturor så skall samma gälla för var och en av dessa fakturor.

Kunder med återbetalningsproblem

Medlem skall på sin hemsida alltid ha lättillgänglig information om, och kontaktuppgifter tillgängliga via kundtjänsten till skuldrådgivare och andra organisationer av relevans för personer med stor skuldbörda eller övrigt svår ekonomisk situation.

Rådrum

I de fall en skuldrådgivare används av kund i ekonomiskt trångmål skall medlem frysa sin indrivning av skuld i minst trettio dagar för att ge kund och skuldrådgivare rådrum att utarbeta en lösning på kundens finansiella situation.

Individuella avbetalningsplaner

Medlem skall tillåta alternativa avbetalningsplaner när kund som hamnat i ekonomiskt trångmål eller dennes skuldrådgivare givit ett rimligt förslag till sådan plan.

Indrivning av skuld

Vid indrivning av skuld bör medlem arbeta för att kundens skuldsituation inte förvärras och att långtgående konsekvenser såsom betalningsanmärkning undviks. Detta innebär bl a. att där det är möjligt och under förutsättning att kunden visar ansvarstagande, arbeta tillsammans med kunden och dennes eventuella ekonomiska rådgivare samt inkassobolag för att hitta en lösning på kundens ekonomiska situation.

Medlem bör alltid betrakta Kronofogdemyndigheten som den sista utvägen för att återfå en skuld.

Medlem skall ha interna styrdokument för hanteringen av indrivningsärenden, dessa skall ta hänsyn till Datainspektionens allmänna råd om inkassolagens tillämpning såväl som

branschföreningen Svensk Inkassos etiska regler. Medlem skall enkom nyttja inkassobolag som är medlem i Svensk Inkasso.