

Finansförbundets åsikt om: Kundrelationen

De anställda är branschens och företagens ansikte utåt. Anställda med rätt förutsättningar att ge kunden professionellt och kunnigt bemötande är företagets och branschens bästa ambassadörer.

Därför tycker Finansförbundet att

- Allt arbete i den finansiella sektorn ska präglas av hög etik gentemot kunden samt bidra till allmänhetens förtroende och sektorns goda anseende.
- I varje rådgivningssituation ska medarbetarna ha tillräcklig kunskap om gällande regelverk samt tid och möjlighet att kunna tillämpa god rådgivningssed.
- Alla som arbetar med finansiell rådgivning ska ges möjlighet till relevant och nödvändig utbildning.
- Anställda ska ges goda förutsättningar och stöd för att hantera de eventuella kritiska situationer som kan uppstå vid kundmöten.
- Finansiell folkbildning är viktig ur ett konsumentskyddsperspektiv för att höja kunskapsnivån hos kunder.

Varför är det viktigt?

Det är de anställda som möter kunderna och som är företagets ansikte utåt. Kundens intryck av företaget påverkas starkt av mötet med företagets representanter. Ett möte som präglas av professionalism, öppenhet, integritet, kompetens och omsorg om kundens behov och kundens ekonomi leder sannolikt till en positiv kundupplevelse. Sådana kundkontakter stärker förtroendet för finansbranschen.

Det är viktigt att alla anställda ges rätt förutsättningar för att skapa goda kundkontakter, ett uppskattat kundbemötande och kvalificerad rådgivning. I exempelvis en rådgivningssituation ska medarbetarna ha tillräcklig kunskap om gällande regelverk samt tid och möjlighet att kunna tillämpa god rådgivningssed. Den goda kundrelationen förutsätter nödvändig och relevant kompetensutveckling och utbildning för alla medarbetare. I en tid av omfattande och föränderliga finansiella regleringar är kompetensutvecklingen särskilt viktig.

Finansbranschen granskas och kritiseras med jämna mellanrum av medier, politiker och andra opinionsbildare. Oavsett om kritiken är berättigad eller inte är det de anställda som måste svara på kundernas frågor och kritiska synpunkter. Det är en viktig del av arbetet. Det är också ur ett arbetsmiljöperspektiv av yttersta vikt att arbetsgivarna garanterar medarbetarna bästa möjliga förutsättningar att bemöta kundernas eventuella oro eller kritiska synpunkter.

Väl upplysta konsumenter skapar bättre förutsättningar för en god relation mellan finansbranschens medarbetare och kunderna. Att förstå innebörden av finansiella produkter och tjänster är nödvändigt för de flesta människor. Därför är finansiell folkbildning av största vikt för en väl fungerande kundrelation.

Det bör också vara enkelt för konsumenten att byta bank, såväl nationellt som internationellt. Överföringar mellan banker, nationellt och internationellt, ska vara snabba och säkra.

Reviderad av förbundsstyrelsen: september 2024.