

Bransjenorm finansiell inkludering – Hvordan bankene skal møte ikke-digitale kunder

1. Tilgjengelige analoge tjenester

1.1 Banken skal ha et tilbud til kunder som gjør det mulig å få kontoinformasjon, betale regninger og overføre penger uten hjelp av digitale løsninger.

2. Ansvar for informasjon og rådgivning

2.1 Banken skal tilby rådgivning til kunder som er i en overgangsfase fra digitale til analoge tjenester eller som ikke behersker de digitale løsningene.

2.2 Banken skal sørge for lett tilgjengelig informasjon som er tilrettelagt og relevant for kundegruppen.

2.3 Banken skal ha lett tilgjengelig informasjon for pårørende, der det er relevant.

3. Veiledning i bruk av digitale tjenester

3.1 Banken skal tilby veiledning i bankens digitale løsninger.

4. Opprettelse av disposisjonsfullmakt

4.1 Det skal være enkelt å opprette en fullmakt til en annen person hvis man trenger hjelp og støtte til å utføre banktjenester.

4.2 Banken må tilby fullmakt for disponering av konto.

4.3 Banken skal gi informasjon og rådgivning om muligheten for å hjelpe andre eller å få hjelp ved å benytte disposisjonsfullmakt eller andre tilsvarende løsninger, dersom dette er relevant.

5. Retningslinjer og rutiner

5.1 Banken skal ha retningslinjer for kundebehandling og nødvendig kompetanse for å betjene kundegruppen.

5.2 Banken skal ha rutiner og organisering som sikrer at Bransjenorm finansiell inkludering følges.

Bransjenorm ble vedtatt av Bransjestyre bank og kapitalmarked 14. juni 2022, med ikrafttreden 1. november samme år.