

RUTINE FOR KLAGEBEHANDLING I SPAREBANK 1 FINANS ØSTLANDET AS

Er det noe du ønsker selskapet skal bli bedre på, ønsker vi å høre fra deg. SpareBank 1 Finans Østlandet har organisert klagebehandlingen i en klagenemd bestående av representanter fra ledergruppen. Organiseringen søker å sikre en grundig og ensartet behandling som skal gi tilstrekkelig forbrukerbeskyttelse i samsvar med Finanstilsynets retningslinjer. Behandling av klager forutsetter skriftlig klage. Dersom du uttrykker utilfredshet muntlig eller via sosiale medier, vil selskapet informere deg om den formelle klagerutinen og bistå deg dersom du ønsker det.

1. Du kan sende en e-post via link på selskapets nettsider, eller sende et brev.

E-post: Klagemottak@sb1fo.no

Eksternpost:
SpareBank 1 Finans Østlandet AS
Klage – Leder Kreditt og Forretningsstøtte
Postboks 223
2302 Hamar

2. Så snart klagenemnda har mottatt din klage vil du få en skriftlig bekreftelse fra oss om at klagen er mottatt, samt informasjon om forventet saksbehandlingstid og eventuell adgang til å få klagen behandlet i Finansklagenemnda.

3. Selskapets klagenemd innhenter all relevant informasjon for å kunne gjøre en helhetlig og grundig vurdering av klagen.

4. Klagenemnda vil ved behandlingen undersøke eventuelle interessekonflikter, og jobbe for å unngå eller begrense disse.

5. Klagenemnda skal svare deg i et klart og tydelig språk.

6. Klagenemnda vil svare deg så snart som mulig, og dersom vi ikke klarer å overholde forventet behandlingstid, så vil vi informere deg om grunnen til dette og informere om når svar kan forventes.

7. Om vi ikke kan ta klagen din til følge, så vil vi gi deg en skriftlig begrunnelse og informasjon om mulighetene for å bringe saken inn for en klagenemd.

SpareBank 1 Finans Østlandet jobber kontinuerlig med å forbedre sine produkter og tjenester. Klagebehandlingen gir selskapet viktig kunnskap og er et ledd i å gjøre selskapet bedre.