

## Rutine for klagebehandling i Sparebank 1 Hallingdal Valdres

Sparebank 1 Hallingdal Valdres har organisert klagebehandlingen i et Klageutvalg. Organiseringen skal sikre en grundig og ensartet behandling, som gir tilstrekkelig forbrukerbeskyttelse og er i samsvar med Finanstilsynets retningslinjer på området.

Du kan sende inn klage til oss ved å bruke skjema du finner her:

<https://www.sparebank1.no/nb/hallingdal/privat/kundeservice/bestill/klager-bank.html>

eller ved å sende brev:

Sparebank 1 Hallingdal Valdres  
v/ Klageutvalget  
Postboks 173  
3571 Ål

Behandling av klagen forutsetter at den er fremsatt skriftlig. Det er avgjørende for en god klagebehandling at det uttrykkes hva du er misfornøyd med og hvorfor.

Så snart Klageutvalget har mottatt din klage, vil du få en skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt. Denne oversendes med informasjon om forventet saksbehandlingstid.

Klageutvalget innhenter all relevant informasjon for å kunne gjøre en helhetlig og grundig vurdering av din klage.

Klageutvalget vil undersøke eventuelle interessekonflikter, og jobbe for å unngå eller begrense disse.

Klageutvalget skal svare deg i et klart og tydelig språk.

Klageutvalget vil svare deg så snart som mulig, og helst innen 21 dager. Dersom vi ikke klarer å overholde forventet behandlingstid, vil vi informere deg om grunnen til dette og om når svar kan forventes.

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