

Rutine for klagebehandling i SpareBank 1 Østlandet

Sparebank 1 Østlandet har organisert klagebehandlingen i en klagenemnd bestående av representanter fra avdeling for Risikostyring & Compliance og Juridisk avdeling. 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 banken informere deg om den formelle klagerutinen og bistå deg dersom du ønsker det.

1. Du kan sende din klage ved å fylle inn i skjema via link på bankens nettsider, eller sende et brev.

Skjema:

[Send klage til bankens klagenemnd](#)

Eksternpost:

Sparebank 1 Østlandet
Risikostyring
Postboks 203
2302 Hamar

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

Sparebank 1 Østlandet jobber kontinuerlig med å forbedre sine produkter og tjenester. Klagebehandlingen gir banken viktig kunnskap og er et ledd i bankens visjon «Sammen om å skape».