

## Rutine for klagebehandling i SpareBank 1 Forsikring

SpareBank 1 Forsikring har organisert klagebehandlingen under avdelingen Strategi. Behandling av klager forutsetter skriftlig klage og behandles i samsvar med Finanstilsynets retningslinjer.

Når du sender en klage, er prosessen følgende:

1. Du kan sende din klage ved å fylle inn skjemaet via link på nettsiden: <https://www.sparebank1.no/nb/bank/privat/kundeservice/verktoy/klager.html>, eller sende et brev.

Hvis du skal sende et brev så bruker du følgende adresse:

SpareBank 1 Forsikring AS  
Torggata 2-4  
Postboks 340 Sentrum  
0101 Oslo

2. Så snart klageenheten har mottatt din klage, vil du få en skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt, samt informasjon om forventet saksbehandlingstid. Du vil også få informasjon om muligheten til å sende klagen til Finansklagenemnda.
3. Vi innhenter all relevant informasjon for å kunne gjøre en helhetlig og grundig vurdering av klagen. I tillegg skal eventuelle interessekonflikter skal identifiseres og avgrenses.
4. Vi vil svare deg så snart som mulig. Dersom vi ikke klarer å overholde forventet behandlingstid, vil vi informere deg om grunnen til dette og om når svar kan forventes.
5. Om vi ikke kan ta klagen din til følge, vil vi gi deg en skriftlig begrunnelse for dette. Du vil også få informasjon om mulighetene for å bringe saken inn for Finansklagenemnda.