

Rutine for klagebehandling i Sparebanken Sør

Er du misfornøyd med noe, vil vi gjerne at du gir oss beskjed.

- Send inn klagen skriftlig. Du kan bruke skjemaet på nettsidene våre, eller sende et brev. Om du vil sende brev, merk det med "klage".
- Alle som klager til oss skal få skriftlig bekreftelse på at vi har mottatt klagen, samt informasjon om hvor lang tid det tar å behandle klagen.
- Sparebanken Sør vil i saksbehandlingen hente inn all relevant informasjon omkring saken din, slik at vi kan gjøre en grundig vurdering av klagen din.
- Deler av arbeidet består i å vurdere eventuelle interessekonflikter, og gjøre det vi kan for å unngå eller begrense disse.
- Vi svarer deg så snart som mulig. Dersom vi bruker lenger tid enn beregnet, skal vi gi deg beskjed om hvorfor og hvor lang tid vi tror behandlingstiden blir.
- Vi skal svare deg på en klar og tydelig måte.
- Dersom vi ikke kan ta klagen din til følge, så skal vi gi deg en skriftlig begrunnelse og informasjon om mulighetene for å bringe saken inn for en klagenemnd.

Kunnskapen vi får gjennom å behandle klager er viktig for oss. Vi ønsker å lære av klagenes og bruke dem til å bli enda bedre.