

Rutine kundeklager



RUTINE KUNDEKLAGER

Klagehåndtering i Sparebanken Sør

Banken har en egen side på www.sor.no som beskriver hvordan kunder som ønsker å klage skal gå frem. Siden inneholder følgende teks:

Si ifra til oss

Det kan være vanskelig å vite om du vil klage eller sende varsling, derfor har vi forsøkt å forklare det godt for deg under. Du finner også rutinene våre for klage og varsling, slik at du vet hva du kan forvente deg når du sier ifra til oss.

Om klage

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

[Se rutiner for klage](#) (åpnes i nytt vindu)

Finansklagenemnda

Dersom vi ikke blir enige om det du sender klage på, kan du ta saken videre til Finansklagenemnda. Dette er et uavhengig klageorgan som behandler tvister mellom banker eller forsikringsselskap og deres kunder.

[Les mer hos Finansklagenemnda](#) (åpnes i nytt vindu)

Jeg ønsker å klage

Når man trykker på klageknappen kommer det opp et nytt vindu hvor den som ønsker å klage legger inn kontaktinformasjon, hvilket område av bankens drift/tjenester man ønsker å klage på og hva klagen konkret gjelder før man sender inn skjemaet.

Trykker man på linken – Se rutiner for klage – får man opp følgende:

Kunderutine 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 klagen og bruke dem til å bli enda bedre.

Intern behandling av klager:

Denne rutinen beskriver hvordan banken skal behandle klager fra kunder.

Klager kan komme gjennom forskjellige kanaler: På klageskjema på www.sor.no, via epost, i et møte på kontoret, per brev eller per telefon. Det er viktig for banken at alle klager registreres. Klager skal registreres selv om de blir løst der og da. På denne måten sikrer vi at klager følges opp i tråd med Finanstilsynets retningslinjer, og vi får god oversikt over hva våre kunder er misfornøyd med – slik at vi kan bli bedre.

Banken har en egen side på www.sor.no som beskriver hvordan kunder som ønsker å klage skal gå frem. Siden inneholder følgende tekst:

Motta og registrere klage

Kunder som ønsker å klage, kan gjerne henvises til vårt klageskjema på www.sor.no.

Ansatte som mottar en klage direkte fra kunden, skal beskrive klagen så godt som mulig og videresende klagen på epost klage@sor.no.

I møter med kunder der kundene har en klage på banken, ønsker å klage på produkter i banken, insinuerer at de «er blitt lurt» av banken, signaliserer at de mener å ha et krav mot banken eller lignende, SKAL de umiddelbart etter møtet skrives møtereferat. Referatet skal inneholde; dato, hva saken gjelder, hvem som var til stede, ALLE vesentlige ting som ble hevdet/fremført og bakgrunnen for saken.

Behandle klagen

Alle kundeklager på skjema www.sor.no og på epost klage@sor.no blir mottatt av en saksbehandlergruppe i kundesenter PM / BM.

1. Saksbehandlergruppen registrerer klagen i bankens klageregister
2. Saksbehandlergruppen sender ut brev/mail til kunden om mottatt klage og forventet saksbehandlingstid.
3. Saksbehandlergruppen tildeler saken til riktig behandler (banksjef/leder for avdelingen det klages på). Klagen skal ALDRI behandles av den ansatte som klagen gjelder.

Saker med personopplysninger på avveie vil også gå til Personvernombud i banken som vil ha en separat oppfølging av saken.

Klagebehandler (banksjef/leder) undersøker saken og avgjør oppfølging og eventuelt tiltak for å løse saken. Brev/mail til kunden med beskrivelse av vurderinger/undersøkelser og bankens beslutning skal sendes fra banksjef til kunden innen 14 dager.

I klager der saken ikke er ferdig behandlet innen 14 dager, skal klagebehandler sende nytt brev til kunden om hvorfor klagen ikke er ferdig behandlet og om ny forventet saksbehandlingstid.

Klagebehandler skal lukke saken («Sett som ferdig») så snart saken er ferdigbehandlet og all dokumentasjon lastet inn i klageregisteret.

Saksbehandlergruppa i kundesenter PM/BM kan konfereres vedrørende utforming og utsendelse av brev til kunden. All kommunikasjon med kunden i sakens anledning skal lagres i klageregisteret.

Alle kunder skal motta informasjon om forventet behandlingstid, og det skal gis informasjon om mulighetene til å klage til Finansklagenemnda. Dette er tatt med i brevmaler som skal brukes.

Rapportering av klager

Ansvarlig for styring av operasjonell risiko skal gjøre en overordnet vurdering av alle mottatte kundeklager. Hensikten med vurderingen er å avgjøre om klagen gjelder systematiske eller grunnleggende feil hos banken.

Ansvarlig for styring av operasjonell risiko skal også sørge for at kundeklager rapporteres til Finanstilsynet i tråd med de til enhver tid gjeldende krav (skjema i Altinn).