

## Rutine kundeklager

FNs BÆREKRAFTSMÅL 



## RUTINE KUNDEKLAGER

### Klagehåndtering i Sparebanken Sør

Sparebanken Sør har en egen side på [www.sor.no](http://www.sor.no) som beskriver hvordan kunder som ønsker å klage skal gå frem. Siden inneholder følgende tekst:

**Si ifra til oss**

Det kan være vanskelig å vite om du vil klage eller sende varsling. Derfor har vi nedenfor forsøkt å belyse forskjellen mellom klage og varsling. Du finner også rutinene våre for klage og varsling på denne siden, slik at du vet hva du kan forvente deg når du sier ifra til oss.

**Om klage**

Er du misfornøyd med oss når det gjelder produktene eller tjenestene våre, eller hvordan vi har behandlet deg, 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 kundene deres.

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

**Jeg ønsker å klage**

Knappen «Jeg ønsker å klage» leder til vårt klageskjema. 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.

Lenken [Se rutine for klage](#) leder til rutinens sentrale punkter:

### 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 klagen og bruke dem til å bli enda bedre.

## **Intern behandling av klager**

Denne prosessen beskriver hvordan banken skal behandle klager fra kunder. Klager kan komme gjennom forskjellige kanaler: På klageskjema på [www.sor.no](http://www.sor.no), via epost, i et møte på kontoret, per brev, per telefon e.l. Det skal registreres klage dersom innmelder i dialog med oss påpeker at det er en klage, eller at informasjonen oppfattes som klage. Det er viktig for banken at alle klager registreres.

## **Hva er en klage**

En klage er en henvendelse fra en person eller et selskap som uttrykker misnøye i forhold til kontakten med banken, våre produkter, systemer eller tjenester.

Dersom kunder, samarbeidspartnere eller andre utenfor organisasjonen ønsker å varsle om kritikkverdige forhold (forhold som er i strid med rettsregler, skriftlige etiske retningslinjer i virksomheten eller etiske normer som det er bred tilslutning til i samfunnet), henvises det til «rutine varsling fra eksterne parter». Varsel sendes via egen varslingskanal og skal ikke registreres som klage.

## **Motta og registrere klage**

Vi ønsker å motta klage skriftlig via vårt klageskjema på [sor.no/klage](http://sor.no/klage)

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 ansatt fylle ut klageskjema på [sor.no/klage](http://sor.no/klage) eller på e-post til [klage@sor.no](mailto:klage@sor.no). Dette kan gjerne gjøres sammen med kunden. Om kunden ønsker å registrere klagen selv, henvises det til å benytte vårt klageskjema på [sor.no/klage](http://sor.no/klage).

Noen kunder kommuniserer med banken på en slik måte at det oppfattes som en klage av banken, selv om det ikke formuleres som en klage. Da skal banken registrere dette som en klage for intern oppfølging, men uten at dette genererer et svarbrev til kunden.

## **Behandle klagen**

Alle kundeklager blir mottatt av en saksbehandlergruppe i kundesenter PM og BM. Saksbehandlergruppen undersøker saken og avgjør oppfølging for å løse saken. De sender brev/e-post til kunden med beskrivelse av vurderinger/undersøkelser. Bankens beslutning skal sendes til kunden innen 14 dager.

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

Saksbehandlergruppen skal vurdere behovet for forbedringstiltak

I bankens svarbrev til kunden skal det gis informasjon om mulighetene til å klage til Finansklagenemnda.

Avdeling for Operasjonell risiko har det overordnet ansvaret for bankens klagebehandling.