

## Rutine for klagebehandling i Sparebank 1 SR-Bank

Dersom en ikke kommer fram til en løsning i kontakt med kundebehandler, er det mulig å sende inn en skriftlig klage. Vi vil da sikre en behandling som gir tilstrekkelig forbrukerbeskyttelse og er i samsvar med Finanstilsynets retningslinjer på området.

Når du sender inn en klage, er prosessen følgende:

Bruk skjemaet via link på nettsiden: <https://www.sparebank1.no/nb/sr-bank/privat/kundeservice/bestill/klage.html>

eller send brev til:

Sparebank 1 SR-Bank  
v/ Klagenemd  
Postboks 250  
4068 Stavanger

Så snart vi har mottatt klagen, vil vi vurdere denne for behandling i bankens kundeklagenemd eller på ditt bankkontor. Du vil få en bekreftelse på at klagen er mottatt, samt informasjon om forventet saksbehandlingstid.

Vi innhenter all relevant informasjon for å kunne gjøre en helhetlig og grundig vurdering av saken. I tillegg skal eventuelle interessekonflikter identifiseres og avgrenses.

Dersom vi ikke kan ta klagen din til følge, vil vi gi deg en skriftlig begrunnelse for dette. Du vil også få informasjon om muligheten til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

Skriftlig svar på klagesaker sendes i sikker kanal, som er innboksen i nettbanken, kryptert e-post eller postforsendelse.