

---

## RUTINE FOR KLAGEBEHANDLING I FANA SPAREBANK

---

**Vi i Fana Sparebank jobber kontinuerlig med å forbedre oss. Klagebehandlingen gir banken viktig kunnskap og er et ledd i bankens visjon «Nær der du er».**

Er det noe du ønsker å klage på, vil bankens jurister håndtere dette i samsvar med Finanstilsynets retningslinjer for klagebehandling. På denne måten sikrer vi en forsvarlig behandling som gir våre kunder god forbrukerbeskyttelse.

Er du misfornøyd med rentebetingelser, vilkår, eller har du spørsmål knyttet til gebyrer, transaksjoner eller lignende, ber vi om at du først tar saken opp med din rådgiver eller Kundesenteret. Klager må sendes banken skriftlig. Ved muntlige henvendelser eller henvendelser via sosiale medier, vil banken informere deg om den formelle klagerutinen.

Du kan sende en e-post via link på bankens nettsider, eller sende et brev

Epost: [klage@fanasporebank.no](mailto:klage@fanasporebank.no)

Fana Sparebank  
Kreditt og prosess  
Postboks 10 Nesttun  
5852 Bergen

Så snart klagen din er mottatt, vil du få en skriftlig bekreftelse på dette. Klagen vil bli registrert i et eget register, og banken vil årlig rapportere antall og avgjørelsene til Finanstilsynet.

Banken vil innhente relevant informasjon for å kunne gjøre en helhetlig og grundig vurdering av klagen.

Banken vil ved behandlingen undersøke eventuelle interessekonflikter, og jobbe for å unngå eller begrense disse.

Klagen vil bli besvart i et klart og forståelig språk.

Banken vil svare deg så snart som mulig, og dersom vi ikke klarer å overholde forventet behandlingstid, så vil vi informere deg om grunnen til dette og informere om når svar kan forventes.

Om vi ikke kan ta klagen din til følge, så vil vi gi deg en skriftlig begrunnelse og informasjon om mulighetene for å ta saken inn for en klagenemnd.

Ønsker du mer informasjon om myndighetenes krav til behandling av kundeklager, se vedlagte link:

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/rundskriv/2019/retningslinjer-for-klagebehandling-i-bank--finans--forsikrings--og-verdipapirverksemd/>