

## Rutine for klagehåndtering i Factoring Finans

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

- Send inn klagen skriftlig. Du kan laste ned skjema på våre nettsider, eller så kan du be oss om å få tilsendt skjemaet per post eller e-post.
- Du mottar en skriftlig bekreftelse fra oss på at vi har mottatt klagen, samt informasjon om hvor lang tid det tar å behandle klagen.
- Factoring Finans vil i saksbehandlingen hente inn all relevant informasjon i tilknytning klagen, slik at vi kan gjøre en grundig vurdering av klagen.
- Deler av arbeidet består i å vurdere eventuelle interessekonflikter, og gjør det vi kan for å unngå eller begrense disse.
- Dersom vi ikke klarer å besvare klagen innen fristen, varsler vi deg så tidlig som mulig og om når du kan forvente at vi blir ferdig med klagesaken.
- Alle formelle klager skal besvares skriftlig av Factoring Finans og alle svar skal være i et klart og tydelig språk.
- Dersom vi ikke kan ta klagen din til følge, skal vi gi en skriftlig begrunnelse og informasjon om muligheten til å bringe saken inn for Finansklagenemda.