

## Rutine for klagebehandling i THORN Privat Finans

Vi ønsker å høre fra deg om du er misfornøyd med noe.

- Vi ber om at alle klager sendes oss skriftlig slik at vi er sikre på hva du klager på, og hva du ber om. Du finner vår klage mail på fanen kontakt på våre hjemmesider. Om du bruker brev, så ber vi om at du merker henvendelsen din som en klage

- Alle som klager til oss skal så snart som mulig få skriftlig bekreftelse på at vi har mottatt klagen, informasjon om forventet saksbehandlingstid og eventuell adgang til å få klagen behandlet i en klagenemnd.

- Når vi behandler klagen din skal vi innhente all relevant informasjon for å kunne gjøre en helhetlig og grundig vurdering av klagen.

- Vi skal svare deg i et klart og tydelig språk.

- Vi skal svare deg så snart som mulig, og dersom vi ikke klarer å overholde forventet behandlingstid, så skal vi informere deg om grunnen og om når vi mener vi vil bli ferdige.

- Om 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.

Vi bruker klagen til å ta lærdom, for å bli enda bedre. Kunnskapen vi får gjennom klagebehandlingen er viktig for oss.