

Complaints Handling

Klagebehandlingsprosedyre — Drop

Dokument-ID: KLAGE-DROP-001 **Versjon:** 1.0 **Dato:** 12. februar 2026 **Eier:** ALAI Holding AS, org.nr. 932 516 136 **Regulatorisk grunnlag:** PSD2 (EU) 2015/2366 art. 101, betalingstjenesteloven, finansforetaksloven

1. Innledning

1.1 Formål

Denne prosedyren beskriver hvordan ALAI Holding AS håndterer klager fra brukere av Drop-tjenesten. Prosedyren sikrer at klager behandles effektivt, rettferdig og i samsvar med gjeldende regelverk.

1.2 Virkeområde

Prosedyren gjelder for alle klager som gjelder Drop-tjenesten, inkludert:

- Betalingstransaksjoner (QR-betaling og utenlandsoverføring)
- Gebyrer og prising
- Tilgjengelighet og tekniske problemer
- Personvern og datasikkerhet
- Kundekontroll og verifisering
- Kundeservice
- Andre forhold knyttet til tjenesteleveransen

1.3 Definisjon av klage

En klage er enhver formell uttrykt misnøye fra en bruker vedrørende Drop-tjenesten, der brukeren forventer et svar eller en løsning.

Generelle henvendelser, spørsmål og tilbakemeldinger som ikke uttrykker misnøye, behandles som ordinære kundeservicehenvendelser og faller utenfor denne prosedyren.

2. Klagekanaler

2.1 Tilgjengelige kanaler

Kanal	Kontaktinformasjon	Tilgjengelighet
E-post	klage@getdrop.no	24/7 (mottatt)
I appen	Hjelp > Send klage	24/7
Post	ALAI Holding AS, [adresse], Norge	Postgang
Kundeservice	support@getdrop.no	Man-fre 08:00-20:00, lør 10:00-16:00

2.2 Krav til klage

For effektiv behandling bør klagen inneholde:

- Ditt fulle navn og registrerte e-postadresse eller mobilnummer
- Beskrivelse av forholdet du klager på
- Dato og eventuelt transaksjonsreferanse
- Hva du forventer som utfall
- Relevante vedlegg (skjermbilder, kvitteringer)

2.3 Tilgjengelighet

Klagekanaler er tilgjengelige:

- På norsk og engelsk
 - Uten kostnad for brukeren
 - Uten krav om spesiell programvare eller utstyr utover det som kreves for å bruke Drop
-

3. Behandlingsprosess

3.1 Mottak og registrering

1. Alle klager registreres i klagehåndteringssystemet ved mottak
2. Klager tildeles unikt referansenummer
3. Mottaksbekreftelse sendes til klager innen 1 virkedag
4. Mottaksbekreftelsen inneholder:
 - Referansenummer
 - Forventet behandlingstid
 - Kontaktinformasjon for oppfølging

3.2 Kategorisering

Klager kategoriseres etter type og alvorlighetsgrad:

Kategori	Beskrivelse	Prioritet
K1: Transaksjonsfeil	Feilbelastet, dobbeltbelastet, manglende overføring	Høy
K2: Gebyrtvist	Uenighet om gebyrer eller valutakurs	Middels
K3: Tilgjengelighet	Tjeneste utilgjengelig, tekniske feil	Middels
K4: Kundeservice	Misnøye med servicenivå	Standard
K5: Personvern	Bekymring om datahåndtering	Høy
K6: Kundekontroll	Klage på KYC-prosesser eller avvisning	Middels
K7: Sperring	Konto- eller transaksjonssperring	Høy
K8: Annet	Øvrige klager	Standard

3.3 Behandling

1. Klagen tildeles saksbehandler basert på kategori og kompetanse
2. Saksbehandler gjennomgår klagen, innhenter nødvendig informasjon
3. Saksbehandler kan kontakte klager for avklaring
4. Saksbehandler utarbeider forslag til løsning
5. Ved K1 og K7: Saksbehandler kan iverksette umiddelbare tiltak (f.eks. midlertidig tilbakeføring)

3.4 Svarfrister

I henhold til PSD2 artikkel 101 og betalingstjenesteloven:

Frist	Beskrivelse
1 virkedag	Mottaksbekreftelse

Frist	Beskrivelse
15 virkedager	Endelig svar på klagen
35 virkedager	Maksimal forlenget frist ved ekstraordinære omstendigheter

Ved behov for forlenget frist (utover 15 virkedager) skal klager motta:

- Skriftlig informasjon om forsinkelsen
- Begrunnelse for hvorfor mer tid er nødvendig
- Forventet ny svar dato
- Ny frist kan ikke overstige 35 virkedager totalt

3.5 Innhold i svarbrev

Svaret til klager skal inneholde:

- Referanse til klagen
- Oppsummering av forholdet som er klaget inn
- Vår vurdering og begrunnelse
- Eventuell løsning eller kompensasjon
- Informasjon om videre klageadgang (Finansklagenemnda)
- Kontaktinformasjon for oppfølging

4. Eskalering

4.1 Intern eskalering

Nivå	Beslutningstaker	Kriterium
Nivå 1	Saksbehandler (kundeservice)	Standard klager
Nivå 2	Teamleder kundeservice	Komplekse klager, kompensasjon > 1 000 kr
Nivå 3	Compliance-ansvarlig	Regulatoriske klager, personvern, gjentatte klager
Nivå 4	Daglig leder	Vesentlige klager, kompensasjon > 10 000 kr, systemiske problemer

4.2 Ekstern eskalering

Dersom klager ikke er tilfreds med vårt svar, informerer vi om retten til å bringe saken inn for:

Finansklagenemnda (FinKN)

- Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo
- Telefon: 23 13 19 60
- Nettsted: <https://www.finansklagenemnda.no>
- Behandling er kostnadsfri for forbrukere
- Klage til FinKN må fremsettes innen 3 år etter at klager først klaget til oss

Finanstilsynet

- For klager på selve tjenesteleverandøren eller brudd på regulatoriske krav
- Revierstredet 3, 0151 Oslo
- Telefon: 22 93 98 00
- Nettsted: <https://www.finanstilsynet.no>

Forbrukerrådet

- Generell forbrukerveiledning
- Sandakerveien 138, 0484 Oslo
- Telefon: 23 400 500
- Nettsted: <https://www.forbrukerradet.no>

4.3 Rettslig tvisteløsning

Dersom saken ikke løses gjennom nemndbehandling, kan tvisten bringes inn for norske domstoler, jf. brukervilkårene punkt 13.

5. Kompensasjon

5.1 Prinsipper

- Kompensasjon vurderes individuelt for hver klage
- Målet er å sette klager i den posisjonen vedkommende ville vært i uten feilen
- Kompensasjon kan inkludere tilbakeføring, gebyrfritak, eller annen godtgjørelse

5.2 Automatisk kompensasjon

Følgende utløser automatisk kompensasjon:

- Dobbelbelastning: Umiddelbar tilbakeføring av overskytende beløp
- Feilsendt overføring (vår feil): Full tilbakeføring

- Gebyr trukket i strid med prisliste: Gebyrrefusjon

5.3 Skjønnsmessig kompensasjon

Ved forhold som ikke utløser automatisk kompensasjon, kan vi tilby:

- Gebyrfritak for fremtidige transaksjoner
 - Økonomisk kompensasjon der det er rimelig
 - Forbedret servicenivå (f.eks. prioritert kundeservice)
-

6. Dokumentasjon og oppbevaring

6.1 Klageregister

Alle klager dokumenteres i klageregisteret med:

- Unikt referansenummer
- Dato for mottak
- Klagers identifikasjon (anonymisert i rapporter)
- Klagekategori
- Beskrivelse av klagen
- Dato og innhold i svar
- Eventuell kompensasjon
- Status (mottatt, under behandling, besvart, avsluttet, eskalert)

6.2 Oppbevaringstid

- Klager og tilhørende dokumentasjon oppbevares i minimum 3 år etter avslutning
- Klager knyttet til transaksjoner oppbevares i henhold til bokføringsloven § 13 (5 år)
- Klager viderebrakt til Finansklagenemnda oppbevares til endelig avgjørelse + 3 år

6.3 Personvern

Behandling av personopplysninger i klagebehandlingen skjer i henhold til personvernerklæringen og GDPR. Klager har rett til innsyn i egne opplysninger, jf. GDPR artikkel 15.

7. Rapportering

7.1 Intern rapportering

Rapport	Frekvens	Mottaker	Innhold
Klageoversikt	Månedlig	Daglig leder	Antall, kategorier, behandlingstid, løsningsrate
Trendanalyse	Kvartalsvis	Ledelsen	Trender, gjentakende problemer, systemiske svakheter
Årsrapport	Årlig	Styret	Sammen drag, nøkkeltall, tiltak, sammenlikning med foregående år

7.2 Innhold i rapporter

- Antall mottatte klager per kategori
- Gjennomsnittlig og median behandlingstid
- Andel klager besvart innen 15 virkedager
- Antall klager eskalert til ekstern instans
- Total kompensasjon utbetalt
- Identifiserte systemiske problemer og iverksatte tiltak

7.3 Styreorientering

Styret orienteres:

- Kvartalsvis om klagestatistikk og trender
- Umiddelbart ved vesentlige klager som indikerer systemisk svikt
- Umiddelbart ved klager til Finansklagenemnda eller Finanstilsynet
- Årlig med full klageårsrapport

7.4 Rapportering til Finanstilsynet

I henhold til regulatoriske krav rapporteres:

- Vesentlige klagetyper og -trender (som del av periodisk rapportering)
- Klager som indikerer brudd på regulatoriske krav
- Utfall av saker behandlet i Finansklagenemnda

8. Forbedring

8.1 Rotårsaksanalyse

For gjentakende klager eller alvorlige enkeltklager gjennomføres rotårsaksanalyse:

1. Identifiser grunnleggende årsak
2. Vurder om problemet er systemisk
3. Utarbeid forbedringstiltak
4. Implementer tiltak med ansvarlig og frist
5. Verifiser at tiltaket har effekt

8.2 Kontinuerlig forbedring

- Klagedata brukes aktivt til å forbedre tjenesten
- Produktteamet mottar anonymiserte klagerapporter
- Tiltak implementeres og effekt måles
- Forbedringer kommuniseres til brukere der relevant

8.3 Opplæring

- Kundeservicemedarbeidere gjennomgår opplæring i klagebehandling ved ansettelse
- Årlig oppdateringsopplæring for alle som behandler klager
- Casebasert opplæring ved nye typer klager

9. Ansvar og organisering

9.1 Roller

Rolle	Ansvar
Kundeservicemedarbeider	Mottak, registrering, behandling av nivå 1-klager
Teamleder kundeservice	Kvalitetskontroll, nivå 2-klager, coaching
Compliance-ansvarlig	Regulatoriske klager, rapportering til myndigheter, nivå 3
Daglig leder	Overordnet ansvar, styreorientering, nivå 4

9.2 Uavhengighet

Klagebehandlingen skal være uavhengig av den operative virksomheten. Compliance-ansvarlig har selvstendig rapporteringsrett til styret.

10. Regulatorisk samsvar

Denne prosedyren er utarbeidet i samsvar med:

Regulering	Krav	Dekning
PSD2 art. 101	Klageprosedyre for betalingstjenestebrukere	Hele dokumentet
PSD2 art. 101(1)	15 virkedagers svarfrist	Punkt 3.4
PSD2 art. 101(2)	Informasjon om ekstern klageadgang	Punkt 4.2
Betalingstjenesteloven kap. 3	Rettigheter og plikter ved betalingstjenester	Punkt 3, 5
Finansforetaksloven § 16-1	Klageordning for finansforetak	Hele dokumentet
GDPR art. 77	Klagerett til tilsynsmyndighet	Personvernerklæring
Angrerettloven § 22	Angrerett og klageadgang	Brukervilkår punkt 9

11. Revisjon

11.1 Gjennomgang

- **Årlig:** Full gjennomgang av prosedyren
- **Ved regulatoriske endringer:** Oppdatering iht. nye krav
- **Ved systemiske klager:** Gjennomgang og tilpasning
- **Etter Finansklagenemnda-avgjørelser:** Vurdering av behov for endringer

11.2 Versjonshistorikk

Versjon	Dato	Endring	Godkjent av
1.0	12.02.2026	Opprinnelig dokument	_____

Denne klagebehandlingsprosedyren er eid av compliance-ansvarlig og godkjent av daglig leder i ALAI Holding AS.

Revision #5

Created 2026-02-18 08:44:40 UTC by John

Updated 2026-05-25 07:24:39 UTC by John