



Om du inte är nöjd

Det är viktigt för oss att du som kund är nöjd med vårt bemötande och med våra produkter och tjänster. Vi arbetar ständigt med förbättringar av vår service och av våra produkter och tjänster. Är du missnöjd och vill lämna ett klagomål - kontakta oss. Om du inte är nöjd med vårt besked efter den första kontakten kan ärendet omprövas.

1. Hur du framför ditt klagomål

Kontor: Om du har ett klagomål mot banken är det enklaste och snabbaste sättet att du vänder dig till ditt bankkontor eller till det bankkontor som du anser gjort fel. Ibland behöver vi göra en utredning och ta fram material och/eller gå igenom vad som sagts i samtal med bankens personal. Kontoret har de bästa förutsättningarna att göra en sådan utredning, ta fram material och lämna ett besked till dig.

Internetbanken: Kontakta oss genom att skicka ett säkert meddelande direkt i Internetbanken. Beskriv vad du anser vara fel, vilket kontor du varit i kontakt med samt vilken lösning du vill ha.

Brev: Du kan skicka in ditt klagomål via brev till oss på adressen Sparbanken Sjuhärad AB, Klagomål, Box 1730, 501 17 Borås. Använd klagomålsblanketten som du fyller i så utförligt som möjligt. Tänk på att bifoga eventuella andra handlingar som berör ditt ärende.

2. Om du efter första kontakten inte är nöjd med svaret

Om du efter svar från bankkontoret inte är nöjd med det svar du fått, och ytterligare vill pröva ditt ärende, kan du kontakta klagomålsansvarig.

Vi vill att du beskriver vad det är i beslutet som du anser är fel samt vem du tidigare haft kontakt med. Vi kan behöva lite tid på oss att fatta beslut i ärendet, men vi återkommer senast inom två veckor med besked om hur ärendet kommer att hanteras.

Skicka din överklagan av beslut via post till:

Sparbanken Sjuhärad AB
Klagomålsansvarig
Box 1730
501 17 Borås

Använd gärna klagomålsblanketten vid din överklagan.

3. Andra vägar för rådgivning och prövning

Om du efter omprövning av Klagomålsansvarig fortfarande inte är nöjd kan du vända dig till följande instanser för att få opartisk information och rådgivning som rör bank- och finanstjänster. Du kan alltid vända dig till nedanstående instanser även vid första tillfället.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Kungsholmstorg 5, Box 174, 101 23 Stockholm, telefon 08-508 860 00
www.arn.se

ARN är en myndighet vars uppgift är att opartiskt och utan kostnad pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Anmälan görs av konsumenten och ska ha inkommit till nämnden inom ett år från det att konsumenten första gången klagade till banken. Om det gått längre tid än ett år från det första klagomålet har konsumenten ändå alltid möjlighet att skicka in anmälan inom två månader från och med slutligt beslut från Klagomålsansvarig. Banken åtar sig att medverka i Allmänna reklamationsnämndens behandling av tvisten.

Konsumentvägledning

Konsumentvägledare, som finns i flertalet kommuner, lämnar kostnadsfritt information och råd i hushållsekonomiska och juridiska frågor.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Box 24215, 104 51 Stockholm, telefon 0200-22 58 00
www.konsumenternas.se

Självständig rådgivningsbyrå som ger privatpersoner oberoende fakta och kostnadsfri vägledning inom bank och försäkring.

Konsumentverket

Telefon 0771-525 525
www.hallakonsument.se

Oberoende vägledning via Konsumentverket.

Allmän domstol

www.domstol.se

Ett ärende kan alltid hänskjutas till rättslig prövning vid allmän domstol.

4. Särskild information om avtal du som konsument ingått med banken via Internetbanken eller appen för privatpersoner

Om du har ingått ett avtal med banken via internetbanken eller appen för privatpersoner och det har uppstått en tvist - som du inte har kunnat lösa med banken - har du rätt att använda EU:s onlineplattform för tvistlösning.

I formuläret på onlineplattformen ska du uppge klagomalsansvarig@sparbankensjuharad.se som e-postadress till banken.

Även om du använder onlineplattformen gällande klagomål/tvist med banken kommer ärendet att skickas till Allmänna reklamationsnämnden för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på eccsverige.se.

5. Särskild information om behandling av personuppgifter

Om du har kännedom om dina rättigheter kring behandling av personuppgifter inte uppfylls har du möjlighet att framföra ett klagomål. Du kontaktar då skriftligen Sparbanken Sjuhärads dataskyddsombud.

FCG AB
Dataskyddsombud Sparbanken Sjuhärad AB
Skomakaregatan 7
211 34 Malmö

Du har också möjlighet att framföra klagomål avseende behandling av personuppgifter till Integritetsskyddsmyndigheten, imy.se, om du anser att behandlingen av dina personuppgifter kränker dina rättigheter och intressen enligt gällande lag.