

Behandling av kundeklager

Banken har som mål å ha fornøyde bankkunder. Likevel kan det innimellom oppstå forhold som gjør at våre bankkunder ikke er fullt ut tilfreds. Dersom det er tilfelle, ønsker vi å høre fra deg.

Hvis du er misfornøyd med noe, ber vi deg ta kontakt med banken.

Hegra Sparebank
Einar Bergs vei 1
7520 Hegra

Telefon: 74 80 50 00

E-post: banken@hegrasp sparebank.no

Nettside: www.hegrasp sparebank.no

Du kan også ta kontakt direkte med din kundeansvarlige i banken. Dersom du etter dialog med banken eller kundeansvarlig velger å rette en formell klage, skal denne framsettes skriftlig på bankens klageskjema. Skjemaet kan lastes ned på bankens nettsider eller du kan få det tilsendt per post og e-post.-Skjemaet returneres til banken pr. post eller personlig i banken med nødvendige opplysninger og eventuelle vedlegg for å dokumentere klagen.

Banken sender deg en skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt samt en indikasjon på forventet behandlingstid. Bekreftelsen skal sendes innen en uke etter at den formelle klagen er mottatt. Alle formelle klager skal besvares skriftlig av banken, og avgjørelser som ikke gir den som klager fullt medhold, skal begrunnes.

Dersom klagen gjelder forsikring, kredittkort, leasing eller andre produkter som banken har formidlet på vegne av andre tilbydere, vil den som klager bli henvist til produktselskapet. Kontaktinformasjon til Eikas produktselskaper finnes på www.eika.no.

Om du skulle oppleve at klagen ikke fører frem i banken, kan du ta kontakt med Finansklagenemnda.

Finansklagenemnda
Postboks 53, Skøyen
0212 Oslo
Tlf: 23 13 19 60
www.Finansklagenemnda.no