



Klagomål

Bjursås Sparbank har en strävan att alltid arbeta med förbättringar av bankens produkter och tjänster. En viktig del i det arbetet är att ta missnöjda kunders klagomål på största allvar. Banken har en särskild policy som behandlar detta och som särskilt påpekar vikten av att aktivt lyssna på en missnöjd kund och snabbt och sakligt utreda vad som hänt. Om banken inte anser sig kunna tillmötesgå ett klagomål har kunden rätt att få ett skriftligt svar från banken med motivering till detta.

Vart vänder du dig?

Enklast och snabbast att få rättelse om du anser att ett fel blivit begånget är att vända dig till bankkontoret. Ofta behövs olika utredningar med framtagande av material och/eller vad som sagts i samtal med bankens personal. Kontakta därför gärna handläggaren på banken eller din kontaktperson på banken om du är missnöjd.

Om du inte är nöjd med det svar du får kan ärendet prövas på nytt. Du ska då skriva till:

Bjursås Sparbank
Klagomålsansvarig
Mårtsbovägen 2
790 21 Bjursås

Beskriv vad du tycker blivit fel, när och med vem eller vilka du haft kontakt med i ärendet.

Missnöjd med bankens beslut

Om du efter överprövning fortfarande inte anser dig kunna acceptera bankens beslut kan du vända dig till:

Allmänna Reklamationsnämnden
Box 174
101 23 STOCKHOLM

som opartiskt och utan kostnad prövar privatpersoners tvister mot näringsidkare.

[Läs mer hos Allmänna reklamationsnämnden](#)

Du kan även låta allmän domstol pröva ditt ärende.

Information

Konsumenternas Bank- och finansbyrå är en självständig rådgivningsbyrå som avgiftsfritt lämnar vägledning i konkreta ärenden som avser bank- och värdepappersområdet. Skriv till:

Konsumenternas Bank- och finansbyrå
Box 242 15
104 51 Stockholm
Telefon 0200-22 58 00

Du kan även vända dig till kommunala konsumentvägledningen, Falu kommun 791 83, Falun

[Mer information hos Konsumenternas Bank- och finansbyrå](#)