

Zasady rozpatrywania reklamacji w Wielkopolskim Banku Spółdzielczym

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Wielkopolski Bank Spółdzielczy (zwany dalej: neoBankiem) lub jego działalności.
2. Reklamacja powinna obejmować co najmniej wskazanie imienia i nazwiska Klienta, jego adresu korespondencyjnego oraz zwięzłe określenie zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez neoBank lub jego działalności. W przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika Klienta, do reklamacji powinno zostać dołączone jego pisemne pełnomocnictwo w oryginale.
3. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej w dowolnej placówce albo agencji neoBanku albo za pośrednictwem poczty. Klient może również złożyć reklamację w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail na adres: reklamacje@neoBank.pl.
4. Reklamacja powinna być złożona osobiście przez Klienta albo przez jego pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w formie pisemnej, albo przez posłańca.
5. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
6. Odpowiedź na reklamację udzielana jest wyłącznie w formie pisemnej w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji przez neoBank poprzez jej wysłanie za pośrednictwem poczty na adres korespondencyjny Klienta wskazany w treści reklamacji, bądź na ostatni znany neoBankowi adres Klienta – w przypadku, gdy adres ten nie został wskazany w treści reklamacji, a Klient korzysta z usług świadczonych przez neoBank.
7. neoBANK podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
8. neoBANK informuje, iż Klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta.