

Szanowni Państwo,

Comperia.pl zorganizowała dotychczas trzy edycje Comperia Bonus i po każdej z nich realizowała wieloetapowy, zaawansowany proces reklamacyjny, który dotyczył zaledwie kilku procent uczestników promocji. Michał Szafranski, autor bloga Jakoszczedzaczpiedniadze.pl, jako partner afiliacyjny ComperiaLead w dwóch pierwszych edycjach promocji Comperia Bonus był świadkiem tego, że każde zgłoszone przez jego czytelników pytanie, przypadek i reklamację rozpatrywaliśmy indywidualnie, a w większości spraw angażowaliśmy współpracujące z nami banki w proces weryfikacji danych, co zawsze wydłużało czas odpowiedzi.

Proces reklamacji po stronie Comperia.pl zawsze kończył się przekazaniem rzetelnej informacji na temat zgłoszonej sprawy oraz wypłatą bonusu, jeśli był należny. Zapewniamy, że tak będzie również w trzeciej edycji promocji Comperia Bonus, realizowanej wspólnie z Raiffeisen Polbank.

Rozumiemy, że są Państwo zaniepokojeni czasem oczekiwania na rozwiązanie złożonej reklamacji, jednak na tym etapie możemy potwierdzić, że wspólnie z bankiem weryfikujemy zgłoszone problemy. Wszystkim osobom, które nie wyraziły skutecznie zgody na przekazanie do Comperia.pl informacji o statusie umowy z bankiem, powinniśmy odmówić wypłaty bonusu, jednak wyszliśmy Państwu naprzeciw. Wspólnie z bankiem przypominamy o możliwości uzupełniania tego braku. Teraz potrzebujemy czasu na zebranie Państwa zgód i dokładne wyjaśnienie wszystkich przypadków.

Uwaga! przekazanie zgody nie kończy procesu reklamacji, ale powoduje, że będziemy mogli pozyskać od Raiffeisen Polbank informacje o statusie sprawy. Kolejnym krokiem będzie rozpatrzenie reklamacji oraz rozpoczęcie procesu wypłaty bonusu, o ile będzie on należny.

Zdajemy sobie sprawę z tego, że są osoby, które oczekują na rozwiązanie ich indywidualnego problemu dłużej niż 14 dni. W kolejnych dniach osoby te otrzymają wiadomość, w której zawrzemy informację o możliwym terminie przekazania statusu reklamacji i planowanych dalszych krokach. Zapewniamy także, że dokładamy najwyższej staranności, aby wszystkie nasze działania były zgodne z regulaminem promocji oraz obowiązującymi przepisami prawa.

Ponownie poprosimy o zrozumienie i wykazanie cierpliwości.

Comperia.pl