



Kundeklager i Handelsbanken

Klager fra kunder er et emne, som vi i Handelsbanken tager meget alvorligt. De giver os mulighed for at få fokus på de ting, der ikke fungerer optimalt, og er et værdifuldt bidrag til vores løbende indsats for at gøre tingene bedre.

Hvis du ønsker at klage, skal du gøre følgende:

Først skal du henvende dig til din filial

Det er vores holdning, at klager skal behandles effektivt og omhyggeligt. Du har krav på at få et sagligt svar, og du kan bede om at få det skriftligt, hvis du ønsker det. Hvis du ikke får ret i din klage, har du naturligvis krav på at få en begrundelse.

Hvis du ikke er tilfreds med filialens beslutning

Hvis du ønsker, at filialens beslutning skal vurderes igen, vil vi bede dig om at kontakte Handelsbankens klageansvarlige på klageansvarlig@handelsbanken.dk

Når vi har modtaget din klage, sender vi dig inden for tre hverdage en bekræftelse samt en vurdering af, hvornår vores gennemgang af din klage forventes færdig.

Hvis du ikke er tilfreds med bankens beslutning

Hvis du ikke er tilfreds med bankens beslutning, skal din klage indgives til Pengeinstitutankenævnet:

Det finansielle ankenævn
St. Kongensgade 62, 2. sal
1264 København K
sek@fanke.dk
Telefon 35 43 63 33

eller du kan anlægge sag ved domstolene.

Ydelser købt online

Hvis du vil klage over en ydelse købt online, kan du også benytte EU-Kommissionens online klageportal. Klagen skal oprettes på:

<http://ec.europa.eu/odr>