

# Har du ett klagomål?

Handelsbanken tar klagomål på största allvar. Det ger oss en möjlighet att rätta till fel eller missförstånd som uppstått och det hjälper oss att ständigt förbättras.

## Så här gör du

### 1. Vänd dig till ditt bankkontor

Om du har ett klagomål ska du i första hand kontakta den som hjälpte dig med ditt ärende eller kontorschefen på ditt lokala bankkontor.

### 2. Omprövning av bankkontorets beslut

För omprövning av bankkontorets beslut kan du kontakta bankens klagomålsansvariga via [klagomal@handelsbanken.se](mailto:klagomal@handelsbanken.se) eller Handelsbanken, Klagomålsansvarig, 106 70 Stockholm.

#### Mottaget klagomål

Bankens klagomålsansvariga besvarar ditt ärende. Antingen får du svar på ditt klagomål inom tre arbetsdagar eller så får du en mot-tagningsbekräftelse med ett datum då du kan förvänta dig ett svar. Målet är att alla klagomål ska besvaras inom 14 dagar.

### 3. Omprövning av Handelsbankens beslut

För att ompröva bankens beslut hänvisar vi till någon av följande oberoende organisationer eller myndigheter.

#### Allmänna reklamationsnämnden

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en statlig myndighet vars uppgift är att opartiskt pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns vissa värde- och tidsgränser. Mer information finns på [arn.se](http://arn.se).

#### Rättslig prövning vid allmän domstol

Både företagare och konsumenter har möjlighet att pröva tvisten i allmän domstol. Mer information om processen finns på [domstol.se](http://domstol.se).



## Mer information och råd

För mer information och råd kan du vända dig till Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas försäkringsbyrå på [konsumenternas.se](http://konsumenternas.se). Du kan även vända dig till Konsumentverket på [konsumentverket.se](http://konsumentverket.se) eller till konsumentvägledningen i din kommun.