

Kundklagomål i Handelsbanken

Kundklagomål är något som Handelsbanken tar på största allvar. Det är ett av många sätt att få uppmärksamhet på de saker som inte fungerar så bra. Det ger oss en bra chans att ständigt förbättras.

I första hand vänder du dig till ditt bankkontor

Vi ser positivt på de synpunkter som vi får ta del av från våra kunder. Om du har ett klagomål att framföra ska du i första hand vända dig till ditt bankkontor.

Handelsbankens policy när det gäller klagomål är att de ska behandlas korrekt, omsorgsfullt och så skyndsamt som möjligt. Du har rätt att få ett sakligt svar och kan begära att få det skriftligt om du så önskar. Om ditt klagomål inte kan tillmötesgå har du rätt att få en motivering till detta.

Om du inte är nöjd med kontorets beslut

Om du vill att bankkontorets beslut ska omprövas, ska ärendet i första hand bedömas av ledningen för den regionbank som kontoret tillhör. Information om vilken regionbanksledning du kan vända dig till får du via bankkontoret, eller via bankens telefonväxel, tel: 08-701 10 00.

Om du inte är nöjd med svaret från regionbanksledningen, är du välkommen att kontakta bankens klagomålsansvariga Eva Rångevall och Malin Dahl:

E-post: klagomal@handelsbanken.se eller

Handelsbanken
Klagomålsansvarig
106 70 Stockholm

Mottaget klagomål

När vi har tagit emot ditt klagomål skickar vi dig en bekräftelse på mottagandet tillsammans med en bedömning om när vår genomgång av ärendet beräknas vara klar.

Om du inte är nöjd med bankens beslut

Om du inte är nöjd med bankens beslut, hänvisar vi till allmän domstol eller Allmänna reklamationsnämnden (ARN)* för att få ditt ärende prövat på nytt.

Allmänna Reklamationsnämnden är en nämnd för alternativ tvistlösning. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bl a vissa värde- och tidsgränser.

Allmänna Reklamationsnämnden

Box 174
101 23 Stockholm
www.arn.se

För frågor och information om banktjänster och klagomål kan du även kontakta:

Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Box 24215
104 51 Stockholm
Tel: 0200-22 58 00, vardagar kl 09.00 – 12.00
www.konsumenternas.se

Konsumenternas försäkringsbyrå

Box 24215
104 51 Stockholm
Tel: 0200-22 58 00, vardagar kl 09.00 – 12.00
www.konsumenternas.se

Konsumentvägledningen i din kommun

www.konsumentverket.se

Information om avtal som du som konsument ingått med banken via internetbanken eller mobilappen

Om du har ingått ett avtal med banken via internetbanken eller mobilappen och det har uppstått en tvist, som du inte har kunnat lösa med banken, kan du använda EU:s onlineplattform för tvistlösning:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Även om du gör din anmälan via onlineplattformen kommer ärendet att skickas till ARN för prövning. Mer information om tvistlösning online hittar du på www.konsumenteuropa.se

*Gäller enbart för konsumenter