

Hantering av klagomål

I Handelsbanken tar vi 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 går du tillväga:

1. Vänd dig till ditt bankkontor

Om du har ett klagomål, börja med att kontakta den som hjälpte dig med ditt ärende eller kontorschefen på ditt lokala bankkontor.

2. Om du inte är nöjd med kontorets beslut

Om du vill att bankkontorets beslut ska omprövas kan du kontakta bankens klagomålsansvariga via klagomal@handelsbanken.se eller Handelsbanken, Klagomålsansvarig, 106 70 Stockholm

Mottaget klagomål

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

Handelsbankens klagomålpolicy

Vi strävar efter att ditt klagomål 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 vi inte kan tillmötesgå ditt klagomål får du en motivering till detta.

Om du inte är nöjd med Handelsbankens beslut

Är du inte nöjd med bankens beslut, hänvisar vi dig till någon av följande oberoende organisationer eller myndigheter för möjligheten att få ditt ärende prövat på nytt:

Allmänna Reklamationsnämnden, ARN

Allmänna Reklamationsnämnden är en nämnd dit du som konsument kan vända dig för alternativ tvistlösning.

En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns vissa värde- och tidsgränser.

Kontaktuppgifter:

ARN, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se

Rättslig prövning vid allmän domstol

Ett ärende kan också alltid hänskjutas till rättslig prövning vid allmän domstol. På Domstolsverkets webbplats www.domstol.se finns mer information.

EU:s onlineplattform för tvistlösning

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

Behöver du mer information och råd om bank- och försäkringsfrågor kan du vända dig till:

Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas försäkringsbyrå
Box 24215, 104 51 Stockholm
Telefon: 0200-22 58 00 (vardagar klockan 09.00-12.00) eller www.konsumenternas.se

Mer information finns även hos Konsumentverket

www.konsumentverket.se

www.hallakonsument.se

Konsumentvägledningen i din kommun.