

Danske Bank A/S
Holmens Kanal 2-12, 1092 København K
Danmark

November 2021

Sådan behandler vi din klage

Vi ser det som en vigtig opgave at finde en god og hurtig løsning på din klage. Derfor har vi kompetente rådgivere, der er dedikerede til at behandle klager. Otte ud af ti klager er løst inden for to arbejdsdage, og over halvdelen løser vi på en dag.

Du kan bruge dette link til at sende os en klage [Spørgsmål, ros og klager \(danskebank.dk\)](#). Alternativt kan du sende din klage i en mail til danskebank@danskebank.dk

Sender du en klage, vurderer vi først situationen og overvejer, hvordan vi bedst muligt kan hjælpe dig. Hvis det er nødvendigt, kontakter vi også bankens afdelinger eller fageksperter for at få en vurdering af den rådgivning, du har fået.

Når vi har fået et godt indblik i din situation, aftaler vi med filialchefen i din afdeling, hvordan de løser problemet. Det er typisk afdelingen, der tager en dialog med dig om det videre forløb – med særligt fokus på at sikre et fortsat godt samarbejde.

Der er ikke noget, vi ønsker mere, end at have glade og tilfredse kunder. Og vi gør vores bedste for at give dig en fair behandling, når du er utilfreds med vores rådgivning. Bankens ledelse bliver løbende orienteret om typen af klager – og den viden, vi får fra din klage, ser vi som værdifuldt input til at forbedre vores indsats, så du og vores andre kunder får den bedst mulige oplevelse.

Hvis du fortsat er uenig eller utilfreds med resultatet af din klage til banken, kan du skrive til Complaint Management Function, der er klageansvarlig i banken. Adressen er Danske Bank, Complaint Management Function, Holmens Kanal 2-12, 1092 København K, klageservice@danskebank.dk.

Andre klagemuligheder

Hvis din klage til os ikke fører til et tilfredsstillende resultat for dig, kan du klage til Det finansielle ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K, www.fanke.dk.

Du kan også klage over en vare eller tjenesteydelse købt hos os til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Send klagen til Center for Klageløsning på www.forbrug.dk.

Klager på EU-plan:

Det er også muligt at indgive klager på EU-niveau. Find mere information på Europa-Kommissionens websted: https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/contact/problems-and-complaints/complaints-about-breaches-eu-law/how-make-complaint-eu-level_da