

## INFORMASJON OM FREMGANGSMÅTE OG RETNINGSLINJER FOR BEHANDLING AV KLAGER I DANSKE BANK

Danske Bank ønsker å få tilbakemelding av alle karakterer fra sine kunder, og anser det som en viktig oppgave å finne en god løsning på en klage. Det er ikke noe Danske Bank verdsetter mer enn å ha glade og tilfredse kunder, og vi skal derfor gjøre vårt beste for å gi kunder eller andre som klager en mest mulig rettferdig behandling. Danske Bank bruker kunnskapen tilegnet gjennom klagebehandling til å forbedre sine tjenester og produkter.

### *Skriftlig klage*

Danske Bank ber om at eventuelle klager innsendes skriftlig ved bruk av skjema tilgjengelig på [www.danskebank.no/klage](http://www.danskebank.no/klage), der eksisterende kunder med tilgang til nettbank eller lignende henvises til innsending av skjema ved innlogging og andre til skjema som er tilgjengelig på hjemmesiden.

### *Bekreftelse på mottak av en klage*

Klager skal behandles så snart som mulig, og helst innen to arbeidsdager. Alle som klager vil få en bekreftelse på at klagen er mottatt, informasjon om forventet saksbehandlingstid (dersom fraviker normal behandlingstid) og informasjon om saksbehandlingen.

### *Behandling av en klage*

Klager vil som hovedregel behandles av Danske Banks klagehåndterings-team ([klage@danskebank.no](mailto:klage@danskebank.no)), som består av kompetente og dedikerte rådgivere utpekt til å behandle klager. Ved behandlingen av en klage vil all relevant informasjon innhentes for å kunne gjøre en helhetlig og grundig vurdering av saken. Dette kan innebære at det blir behov for innhenting av informasjon og dokumentasjon direkte fra den som klager.

Saksbehandlingstiden vil avhenge av klagens art og kompleksitet. Dersom Danske Bank ser at klagen vil ta lengre tid å behandle enn først antatt, vil kunden informeres om grunnen til dette og om ny forventet saksbehandlingstid.

### *Danske Banks vurdering av en klage*

Danske Banks vurdering av en klage skal være formulert klart og tydelig. Kunder som ikke får fullt ut medhold i din klage vil sammen med bankens vurdering bli informert om muligheten for å bringe saken inn for en nøytral klagenemnd og/eller ordinære domstoler.

### *Fortsatt uenighet*

For klager som er avgjort uten bistand fra juridisk avdeling og uten at den som klager er gitt fullt ut medhold, vil det samtidig med bankens vurdering informeres om muligheten til å få klagen behandlet av bankens juridiske avdeling. Klagehåndteringsansvarlig vil bistå med oversendelse til juridisk avdeling dersom det er enighet om slik fremgangsmåte mellom klager og den ansvarlige.

Se under angående adgangen til å klage en sak inn for en nøytral klageinstans.

### *Nøytrale klageinstanser*

En forbruker vil kunne bringe klagesaker inn for Finansklagenemnda (se <http://www.finkn.no/> for mer informasjon). Klagesaker kan også rettes mot Etisk Råd Verdipapirforetakenes Forbund (se <http://www.vpff.no/Etisk-raad/Klagebehandling> for mer informasjon). I tillegg kan det være aktuelt å anlegge sak for de ordinære domstoler.