

# Forretningsgang for håndtering af klager

## Hvem står bag Mybanker/kontakt

Mybanker A/S  
Folke Bernadottes Allé 5, 2  
2100 København Ø  
CVR-nr. 30504496  
Tlf.: +45 7020 7232  
Hjemmeside: [www.mybanker.dk](http://www.mybanker.dk)  
E-mail: [info@mybanker.dk](mailto:info@mybanker.dk)

## Definitioner

Ved Mybanker forstås Mybanker A/S.

Ved bruger og kunde forstås enhver, der benytter Mybankers hjemmeside og/eller services.

## 1. Indledning

Denne forretningsgang for håndtering af klager over for Mybanker ("**Forretningsgangen**") fastlægger proceduren for håndtering af klager i Mybanker med henblik på at sikre, at klagerne behandles sagligt og inden for rimelig tid.

Forretningsgangen finder anvendelse for de klager fra kunder, såvel forbrugere som erhvervsvirksomheder, som Mybanker måtte modtage, herunder i relation til - men ikke begrænset til - Mybankers aktiviteter som finansiel rådgiver og boligkreditformidler.

Forretningsgangen er udarbejdet i henhold til Bekendtgørelse (nr. 556/2016) om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager.

## 2. Definition af en klage

Ved en klage forstås en henvendelse direkte til den klageansvarlige i Mybanker eller en henvendelse til Mybanker, der bliver behandlet af den klageansvarlige fra en kunde, der udtrykker utilfredshed med en tjenesteydelse eller et produkt leveret af Mybanker.

## 3. Klageansvarlig, klageprocedure, vejledning og fortegnelse af over klager

Den klageansvarlige i Mybanker er Head of Press & MarCom Ulrik Marschall ("klageansvarlig"), som sikrer, at alle klager over Mybanker, herunder hvad angår Mybankers aktiviteter som finansiel rådgiver og kreditformidler behandles i overensstemmelse med denne Forretningsgang. Evt. klager sendes til [klage@mybanker.dk](mailto:klage@mybanker.dk).

Når en klage modtages af en medarbejder i Mybanker, skal den klageansvarlige straks orienteres. Er klagen modtaget fra kunden via e-mail, videresender medarbejderen mailen til den klageansvarlige. Er klagen modtaget med almindelig post, scannes brevet og videresendes til den klageansvarlige med angivelse af, hvornår brevet er modtaget. Modtages klagen via telefon, orienteres den klageansvarlige straks herom enten via e-mail eller mundtligt.

Den klageansvarlige sørger herefter for at anerkende modtagelsen af klagen over for kunden. Modtagelsen skal være anerkendt over for kunden senest tre arbejdsdage efter, klagen er modtaget i Mybanker. Skulle den klageansvarlige være væk fra kontoret på grund af f.eks. sygdom eller ferie, når klagen modtages, sørger den relevante medarbejder i stedet selv for at anerkende modtagelsen af klagen over for kunden og samtidig orientere kunden om, at klagen er videresendt til den klageansvarlige.

I samråd med den medarbejder, som har modtaget klagen, udarbejder den klageansvarlige et svar til kunden. Svaret kan formidles enten mundtligt eller skriftligt til kunden. Metoden vurderes fra sag til sag af den klageansvarlige. Svaret skal gives til kunden så hurtigt som muligt og altid inden for rimelig tid.

Såfremt en medarbejder er vidende om, at en kunde ønsker at klage over Mybanker, skal den relevante medarbejder vejlede kunden om adgangen til at klage til den klageansvarlige. Ligesom medarbejderen skal henvise kunden til Mybankers hjemmeside, hvor kunden kan finde kontaktoplysninger på den klageansvarlige.

Den klageansvarlige fører en samlet fortegnelse over de indkomne klager med henblik på til stadighed at have overblik over, hvor mange klager den klageansvarlige modtager.