

MAJ BANK

Vejledning for behandling af klager fra kunder eller potentielle kunder over Maj Bank A/S

I Maj Bank lever vi for og af vores kunder – og arbejder dagligt sammen med dem for at skabe gode resultater med høj kvalitet.

Skulle der alligevel opstå en situation, hvor De mener, at der er sket en fejl, eller der er noget, som De ikke er tilfreds med, vil vi opfordre Dem til at tage spørgsmålet op med din kundeansvarlige. Det skaber det bedste udgangspunkt for en løsning at drøfte problemstillingen der, hvor den kan tænkes at være opstået. Maj Bank har interne procedurer for klagehåndtering for at sikre, at en klage behandles korrekt.

Såfremt De ønsker at klage over sagsbehandlingen eller resultatet heraf, har De mulighed for at rette henvendelse til bankens klageansvarlige:

Direktøren i Maj Bank
Maj Bank A/S
Gammeltorv 18
1457 København K
tlf.: 33338 9700
mail: klage@majbank.dk

De vil modtage en bekræftelse på modtagelsen af Deres klage. De vil evt. blive kontaktet for yderligere oplysninger i forbindelse med behandlingen af Deres klage. De vil modtage en skriftlig stillingtagen til Deres klage.

Såfremt Deres klage til os ikke fører til et tilfredsstillende resultat for Dem, har De mulighed for (hvis privat kundeforhold) at klage til Det finansielle ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K. Læs mere <https://fanke.dk/det-finansielle-ankenaevn>.

De kan også klage gennem EU-kommissionens online klageportal (hvis privat kundeforhold). Det er særlig relevant, hvis De har bopæl i et andet EU-land. Klage kan indgives her <https://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal De angive vores mailadresse klage@majbank.dk.