

Klagomål

Klagomål framförs enklast och snabbast genom att du vänder dig till den avdelning inom banken där missnöjet uppstått. Ofta behöver banken göra en utredning med framtagande av material för att kunna bedöma vad som hänt.

Kontakta i första hand den som har tagit hand om ditt ärende eller vår kundtjänst på 08-463 81 10. Förhoppningsvis kan ni tillsammans reda ut vad som har hänt och hitta en lösning.

Om du inte är nöjd med det svar som lämnats på ditt missnöje kan du begära att bankens Klagomålsansvarige prövar ärendet på nytt. I så fall skall du skicka e-post eller skriva till:

klagomal@epbank.se

eller

EP Bank

Klagomålsansvarig

Box 7405

103 91 Stockholm

Beskriv vad som du anser har blivit fel och vem som handlagt ärendet tidigare. Därefter kommer du få en skriftlig bekräftelse på att ärendet mottagits samt i förekommande fall frågor att besvara om detta behövs för att kunna utreda ärendet. Efter utredning erhåller du ett skriftligt svar.

Om du efter den förnyade prövningen inte accepterar bankens beslut kan du för rådgivning vända dig till:

Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Box 242 23

104 51 Stockholm



Om du är konsument kan du få saken opartiskt prövad genom att vända dig till:

Allmänna Reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm

Avgiften till Allmänna Reklamationsnämnden är 150 kronor per anmälan.

På EU-kommissionens portal kan du hitta möjligheter till tvistelösning hos externa och svenska myndigheter och vilka frågor som kan anmälas till dessa. Du når portalen på www.ec.europa.eu eller via denna länk [Online Dispute Resolution | European Commission](#).