

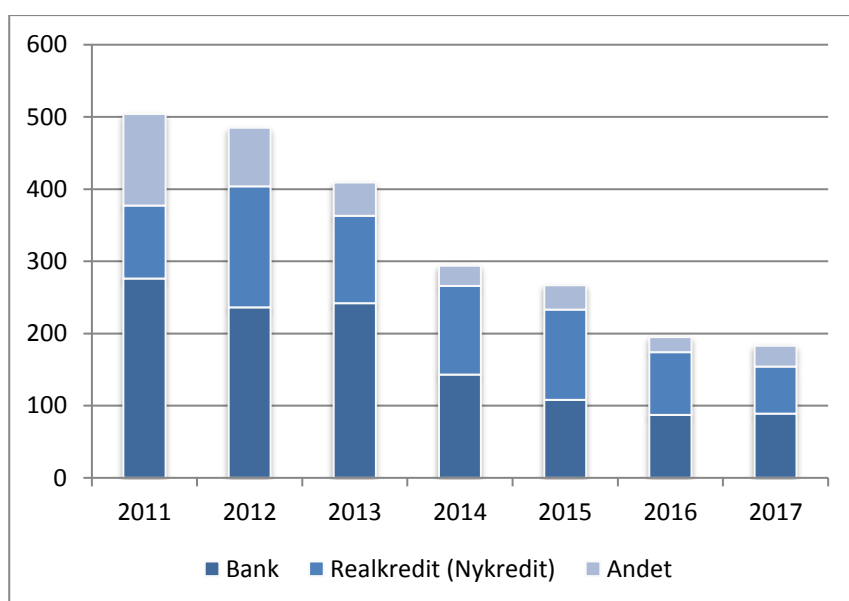
## KLAGER TIL NYKREDIT REALKREDIT OG BANK 2017

Klager du til Nykredit, er det vores mål at finde en løsning, du som kunde er tilfreds med. Du skal opleve, at vi tager din utilfredshed alvorligt, og at vi arbejder hårdt og hurtigt på at få problemet løst.

Vi har flere millioner kontakter om året med vores kunder. På møder, telefon og e-mail, på sociale medier, i netbanken og på chat- og videomøder. Med så mange kontakter kan vi desværre ikke helt undgå, at der opstår fejl og misforståelser – det indrømmer vi gerne. Langt det meste løser vi, straks kunden gør os opmærksom på problemet. Men ind imellem udvikler en fejl sig til en egentlig klage, som vores klageservice eller kundeambassadør tager sig af.

### Færre klager i 2017

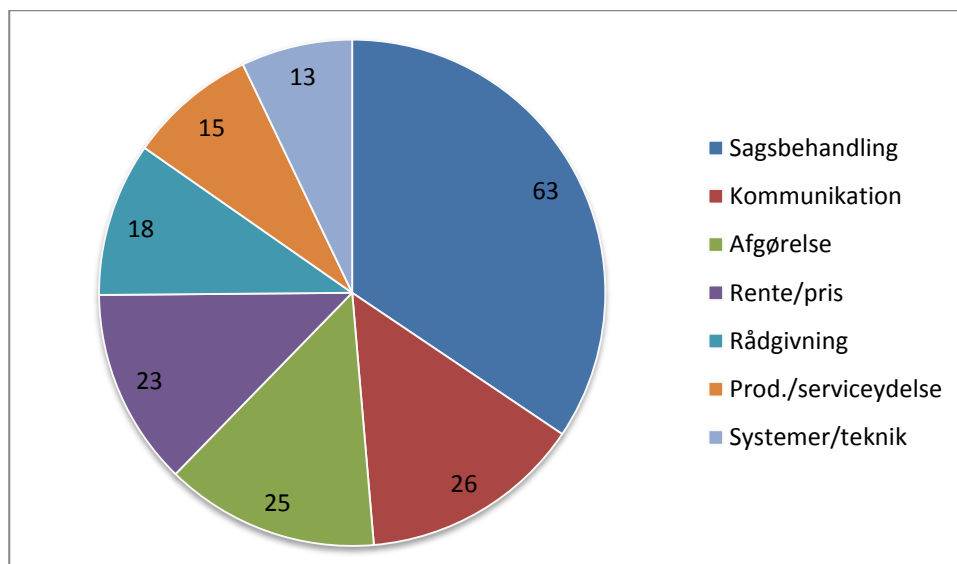
I 2017 fik klageservice og kundeambassadøren i alt 183 klager. Det er 12 færre end året før.



Selvom vi glæder os over, at vi gennem de seneste år har oplevet en nedgang i antallet af klager, vil vi i 2018 fortsætte med at sætte fokus på god behandling af kunder, der oplever, at noget går galt.

### Sagsbehandling, kommunikation og afgørelser

I 2017 er der hyppigst klaget over sagsbehandling, kommunikation og afgørelser.



Det er især vores sagsbehandling og kommunikation i forbindelse med lånesager, der medfører klager. Klagerne går primært på ekspeditionsfejl, langsom sagsbehandling eller manglende forventningsafstemning med os. I godt halvdelen af klagerne over sagsbehandling giver vi kunden ret i, at vi ikke har leveret den ønskede kundeoplevelse. Hvis vi i de sager ser, at vi har lavet fejl, der har ført til et økonomisk tab for kunden, kompenserer vi selvfølgelig fejlen.

### **Vi følger op**

Når en kunde får ret i sin klage, spørger vi os selv: Kan klagen gentage sig? Og derefter går vi ind og tager stilling til, om vi skal ændre noget. 12 % af klagerne i 2017 førte til store eller små ændringer til gavn for kunderne. Fx har vi:

- forbedret steder på vores hjemmeside, der gav anledning til misforståelser
- omformuleret en lang række kundebreve, bl.a. påmindelses- og rykkerbreve
- ændret vores politik for, hvilke breve der kan udsendes med b-post
- justeret vores kommunikation og praksisser ifm. indhentelse af billedlegitimation
- udviklet bedre og mere overskuelige beskeder i netbanken ifm. varslinger af nye vilkår
- justeret flere funktioner i netbanken

Derfor er vores kunders input – og kritik - vigtig for os.