

# Når Danske Bank formidler forsikringer tilknyttet Mastercard

Juli 2022

Når vi udsteder et Mastercard med tilknyttede forsikringer og Mastercard med mulighed for at tilknytte forsikringer, skal vi ifølge "Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører" oplyse dig om følgende:

## Vores navn og adresse

Danske Bank A/S  
Holmens Kanal 2-12  
DK-1092 København K.  
Telefon (+45) 70 12 34 56  
www.danskebank.dk  
e-mail: danskebank@danskebank.dk  
CVR-nr. 61126228

## Hvem fører tilsyn med Danske Bank?

Vi har tilladelse fra og er under tilsyn af:

Finanstilsynet  
Århusgade 110

DK-2100 København Ø.  
Telefon (+45) 33 55 82 82  
www.finanstilsynet.dk

Vores tilladelse er registreret i Finanstilsynet under FT-nr. 36338. Du kan kontrollere oplysningerne på Finanstilsynets hjemmeside [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk).

## Hvem formidler vi forsikringer for?

Vi formidler forsikringer tilknyttet Mastercard udelukkende for:

Tryg Forsikring A/S  
Klausdalsbrovej 601  
DK-2750 Ballerup  
Telefon (+45) 70 11 20 20  
www.tryg.dk  
e-mail: tryg@tryg.dk  
CVR-nr. 24260666

Tryg Forsikring A/S er forsikringsgiver, og de er medlem af Garantifonden for skadesforsikringsselskaber. Garantifonden dækker krav vedrørende forbrugerforsikringer for kunder, der er bosat i Danmark, i tilfælde af at forsikringsselskabet går konkurs.

## I hvis interesse handler vi?

Når vi formidler forsikringer tilknyttet Mastercard, handler vi på vegne af Tryg Forsikring A/S, og vi har indgået en aftale med dem om udelukkende at formidle forsikringer for dem.

Vi ejer hverken direkte eller indirekte en andel på 10 % eller mere af stemmerettighederne eller kapitalen i Tryg Forsikring A/S, ligesom Tryg forsikring A/S eller deres moderselskab heller ikke ejer en sådan andel i Danske Bank A/S.

## Hvem rådgiver om forsikringerne?

Tryg Forsikring A/S yder rådgivning om de forsikringer, der er eller bliver tilknyttet Mastercard. Vi rådgiver alene om

Mastercard og bankens øvrige produkter og services, ikke om forsikringer.

#### **Får vi betaling for at formidle forsikringer tilknyttet Mastercard?**

Vi modtager ikke betaling fra Tryg Forsikring A/S for at formidle forsikringer tilknyttet et Mastercard, hverken i form af honorar, provision, anden aflønning eller økonomisk fordel eller en kombination heraf. Men da vi er forsikringstager og dermed køber forsikringerne af Tryg Forsikring A/S, har vi mulighed for at modtage tryghedsbonus fra Tryghedsgruppen.

#### **Gruppeforsikringer**

Forsikringerne tilbydes som gruppeforsikringer til Mastercard udstedt af os. Da der er tale om gruppeforsikringer, er vi forsikringstager, og du er den sikrede. Modsat en individuel forsikring er en gruppeforsikring en kollektiv forsikring med samme dækning for alle kunder, der har den specifikke forsikring tilknyttet sit Mastercard udstedt af os.

#### **Hvor kan du klage?**

#### **Hvis du vil klage i relation til forsikringer tilknyttet dit Mastercard**

Er du ikke enig i Tryg Forsikring A/S' afgørelse vedrørende en erstatning eller dækning, kan du kontakte den afdeling, der har behandlet din sag.

Hvis du stadig ikke er enig, kan du kontakte Kvalitet, som er den klageansvarlige afdeling i Tryg Forsikring A/S, via [kvalitet@tryg.dk](mailto:kvalitet@tryg.dk).

Er du ikke tilfreds med resultatet af din henvendelse til Kvalitet, kan du klage til:

Ankenævnet for Forsikring  
Østergade 18, 2  
DK-1100 København K.  
Telefon (+45) 33 15 89 00 (mellem kl. 10 - 13)  
e-mail: [ankeforsikring@ankeforsikring.dk](mailto:ankeforsikring@ankeforsikring.dk)

Klagen skal udfyldes på et digitalt klageskema på Ankenævnets hjemmeside [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk).

Det koster et gebyr at klage til Ankenævnet for Forsikring.

#### **Hvis du vil klage i relation til dit Mastercard**

Du skal altid kontakte din afdeling, hvis du er uenig med os om et forretningsforhold. Du er også velkommen til at ringe til os på (+45) 70 123 456.

På den måde sikrer vi, at uenigheden ikke skyldes en misforståelse.

Hvis du fortsat er uenig eller utilfreds med resultatet, skal du skrive til vores Complaint Management Function, der er klageansvarlig i banken. Adressen er:

Danske Bank A/S  
Complaint Management Function  
Holmens Kanal 2-12  
DK-1092 København K.  
e-mail: [klageservice@danskebank.dk](mailto:klageservice@danskebank.dk)

Hvis du fortsat er uenig eller utilfreds med resultatet, kan du klage til:

Det finansielle ankenævn  
Store Kongensgade 62, 2. sal  
DK-1264 København K.  
[www.fanke.dk](http://www.fanke.dk)

Det koster et gebyr at klage til Det finansielle ankenævn.

Du kan også klage til EU-Kommisionens online klageportal (ODR). Det er særligt relevant, hvis du er forbruger og bor i et andet EU-land. Hvis du kontakter ODR, kan du med fordel oplyse, at Danske Banks klageansvarlige afdeling kan kontaktes på [klageservice@danskebank.dk](mailto:klageservice@danskebank.dk). Det sikrer nemlig, at ODR kan kontakte os direkte.