

Hantering av klagomål

2020-01-16

Reklamation

Med reklamation avses till exempel att en kund är missnöjd med den information som lämnats eller hur en fondaffär handlagts. En reklamation bör kunna åtgärdas vid första kontakten med företaget. Ring vår kundservice på telefon 08-520 277 44 så kan vi förhoppningsvis reda ut det genast.

Klagomål

Med klagomål avses att en kund är missnöjd med en finansiell tjänst eller produkt och där kunden anser att fondbolaget inte tillmötesgått ett krav eller en begäran om rättelse i fråga om tjänsten/produkten. Generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som klagomål. Ett klagomål skall alltid ske skriftligen. Det skickas till, Teknik Innovation Norden Fonder AB, Klagomålsansvarig, Riddargatan 23, 114 57 STOCKHOLM. Alternativt mejlas till kund@tinfonder.se

Klagomål kan givetvis lämnas till TIN Fonder utan kostnad.

Handläggningstider

En reklamation bör kunna åtgärdas omedelbart. Om detta inte är möjligt gäller samma tider och rutiner som för klagomål. Ett klagomål bör åtgärdas inom fem arbetsdagar, om ärendet kräver längre utredning/handläggning underrättar vi dig inom fem arbetsdagar och lämnar besked om när åtgärd/svar kan erhållas.

Om du som kund inte är nöjd med TIN Fonders hantering av ditt klagomål så vänder du dig först och främst till Konsumenternas Bank- och finansbyrå för rådgivning, tel 0200-225800 alternativt www.konsumenternas.se eller till Kommunens konsumentvägledare för vägledning. Du kan också kontakta Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller allmän domstol för att begära att få ditt ärende prövat.

Andelsägare kan kostnadsfritt få del av TIN Fonders interna regler för reklamation och klagomålshantering. Kontakta i så fall kundservice på telefonnumret ovan.

Klagomålsansvarig på TIN Fonder är Björn Wendleby, Harvest Advokatbyrå AB.