



KLAGEVEJLEDNING

August 2023

Sparinvest

KLAGEVEDJLEDNING

Konti, depoter og rådgivning

Er du utilfreds med noget, der vedrører konti, depoter eller rådgivning om dine investeringer i en forening administreret af Sparinvest, bedes du kontakte dit pengeinstitut eller din bankrådgiver.

Produkter fra Sparinvest

Er du utilfreds med Sparinvest eller Sparinvests produkter, kan du skrive eller ringe til:

Sparinvest Under Krystallen 1
1780 København V
Tlf.: 36 34 75 00 E-mail: mail@sparinvest.dk

Her kan du sammen med en medarbejder gennemgå forløbet, der har ført til din utilfredshed og få en forklaring på problemstillingen.

Klageansvarlig

Hvis denne dialog ikke fører til et tilfredsstillende resultat for dig, kan du kontakte Sparinvests klageansvarlige med din klage på:

Sparinvest Att.: Juridisk Afdeling
Under Krystallen 1
1780 København V

E-mail: legal@sparinvest.dk

Ankenævnet for investeringsansvarlige

Er du ikke tilfreds med den klageansvarliges behandling af din klage, kan du klage til Det finansielle ankenævn ved at udfylde et online klageskema på www.fanke.dk, eller du kan kontakte ankenævnet på telefonnummer 35 43 63 33 eller via e-mail på sek@fanke.dk. Det er Forbrugerrådet Tænk, Investering Danmark, Finans Danmark og Realkreditrådet, der står bag Det finansielle ankenævn.

Er du erhvervskunde, kan du kun forvente at få behandlet din klage, hvis den ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende et privat kundeforhold. Det finansielle ankenævn behandler ikke klager indgivet af selskaber.

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Du kan endvidere kontakte det luxembourgske finanstillsyn, Commission de Surveillance du Secteur Financier, såfremt du ikke er tilfreds med Juridisk Afdelings behandling af din klage vedrørende investering i en luxembourgske forening under administration af Sparinvest. Det luxembourgske finanstillsynet kan agere som mægler i en udenretlig løsning på din klage.

Klagen kan indgives enten

- ved at udfylde online klageformularen, hvor alle relevante dokumenter kan vedhæftes;
- eller ved at sende den udfyldte klageformular (PDF):
 - enten pr. post (simpel forsendelse, der kræves ikke anbefalet brev) til følgende adresse:

Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg
Grand Duchy of Luxembourg

- eller via e-mail til følgende adresse: reclamation@cssf.lu

Klagen skal indgives sammen med alle relevante dokumenter på engelsk, fransk, tysk eller luxembourgsk. Den udenretslige afgørelsesprocedure vil i princippet blive gennemført på et af de ovennævnte sprog, hvorpå klagen blev indgivet til CSSF.