

Klagomål och reklamationer

För oss på Emeritus är det viktigt att du som kund är nöjd. Därför är det mycket värdefullt för oss att få veta om du har klagomål. Det gör att vi kan förbättra vårt samarbete och vår service till dig.

Om du är missnöjd med det råd du fått

Du ska i första hand vända dig till den person på Emeritus som normalt svarar för dina affärer. Du kan också vända dig direkt till klagomålsansvarig på bolaget.

Klagomålsansvarig: Johan Linander
Telefon: 08-410 07 915
Fax: 031-7261177
email: johan.linander@emeritusfinans.se

Lämna rätt dokumentation

Om du vill anmärka på en tjänst, d.v.s. lämna reklamation, ska detta göras på blanketten **"Anmälan om klagomål"**. Blanketten finns tillgänglig att ladda ner från vår hemsida. Blanketten och bilagor skickar du in till klagomålsansvarig: Emeritus Fond & Försäkring AB, Att: Johan Linander, Linnegatan 22, 114 47 Stockholm.

Du ska även bifoga den affärsdokumentation som du fått från Emeritus. Exempel på dokumentation som kan bifogas är kopior på:

- Rådgivningsdokumentation från Emeritus
- Försäkringsbrev från försäkringsbolag
- Brev från fondbolag

Du bör även själv tänka på att dokumentera affärsuppdrag och andra instruktioner som du lämnar till Emeritus, t ex genom anteckningar.

Allmänna reklamationsnämnden

Om du inte anser att en reklamation eller ett skriftligt klagomål resulterat i en tillfredsställande utredning från Emeritus sida kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden.

www.arn.se

Kostnadsfri rådgivning och vägledning

För kostnadsfri rådgivning och vägledning när det gäller klagomål och reklamationer kan du kontakta nedanstående instanser:

För frågor som rör bank, fonder och värdepapper kontakta:

Konsumenternas bank och finansbyrå.

www.konsumentbankbyran.se

För frågor som rör försäkringar kontakta:

Konsumenternas Försäkringsbyrå.

www.konsumenternasforsakringsbyra.se

För frågor som rör Hushållsekonomi och juridik kontakta:

Konsumentvägledningen i din kommun.

www.konsumentvagledare.konsumentverket.se