

Ikke tilfreds med vores service?

Vi har fokus på at servicere vores kunder bedst muligt. Der kan dog være tilfælde, hvor vores service ikke lever op til dine forventninger. Hvis du fortæller os om det, så kan vi hjælpe dig og forbedre os.

Du kan kontakte din customer relations manager direkte.

Eller du kan kontakte os her:

Att: Head of Operations

Grant Compass A/S

HC Andersens Boulevard 51, 2 sal

1553 København V

inquiries@grantcompass.com

For at vi kan hjælpe dig bedst muligt, har vi brug for så meget information som muligt om din oplevelse hos os:

- Dit navn og adresse
- Hvis du repræsenterer en fond: Navn på fonden
- En beskrivelse af din klage og hvordan den har påvirket dig eller den fond, som du repræsenterer
- Hvornår hændelsen skete
- Dine kontaktoplysninger og hvordan du gerne vil kontaktes

Hvad sker der efter du har klaget?

Vores klageansvarlige følger op på din klage med det samme.

Du kan forvente at få en bekræftelse på, at vi har modtaget din klage inden for 24 timer.

Vi håndterer din klage, så snart at den er modtaget.

Hvis vi mod forventning ikke har løst din klage inden for 5 hverdage, så vender vi tilbage til dig med

- En forklaring på hvorfor din klage ikke er blevet løst
- Hvor lang tid vi forventer at skulle bruge på at løse din klage
- Hvem der har ansvaret for at håndtere din klage

Er du ikke tilfreds med vores afgørelse? Her kan du anke

Hvis du er utilfreds med vores afgørelse eller håndtering af din klage, har du mulighed for at anke.

Vedrører din klage investeringsrådgivning kan du klage til:

Det finansielle ankenævn kan kontaktes på sek@fanke.dk eller Det finansielle ankenævn, St.

Kongensgade 62, 2. Sal ,1264 København K

Hvis du fortsat ikke er tilfreds med afgørelsen, kan du kontakte Finanstilsynet på finansstilsynet@ftnet.dk eller Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø, Telefon 33 55 82 82. Vær opmærksom på, at Finanstilsynet ikke er lovmæssigt forpligtet til at håndtere konflikter mellem finansielle virksomheder og kunder.

Vedrører din klage vores håndtering af persondata kan du klage til :
Datatilsynet på dt@datatilsynet eller Datatilsynet, Borgergade 28, 5, 1300 København K.