



Klagomålsinstruktion för Grossbaum Intelligent Investor Aktiebolag

Grossbaum Intelligent Investor tillhandahåller på hemsidan och i lokalen information om hur ett eventuellt klagomål mot företaget och dess anställda går till och hanteras. Kund informeras också om vem som är klagomålsansvarig samt om möjligheterna för kund att pröva en tvist hos Allmänna reklamationsnämnden, allmän domstol eller hos skiljedomstol om så avtalats.

Inkomna klagomål registreras och dokumenteras på ett säkert och varaktigt sätt. Dokumentationen arkiveras på ett sådant vis att det i efterhand går att följa hanteringen av ärendet. Den dokumenterade informationen sparas så länge som det behövs med hänsyn till ärendets karaktär, försäkringsförmedlarens eller kundens behov av dokumentationen.

Inkomna ärenden handläggs av Alexis Blomberg. Klagomålsansvarig fattar beslut i klagomålsärendena. Om så behövs fattas beslut i ärende i samråd mellan klagomålsansvarig och företagets ledning.

Alla klagomål som inkommer till Grossbaum Intelligent Investor besvaras snarast möjligt. För det fall vi inte har möjlighet att besvara ett klagomål inom 14 dagar från det att det togs emot, informeras klaganden om hur den fortsatta handläggningen av klagomålet kommer att ske.

Ett klagomål hanteras alltid med tillbörlig omsorg. Som ett led i detta besvaras alltid klagomålen sakligt och korrekt. När kunden så önskar besvaras klagomålet skriftligen. Kunden informeras alltid om att möjlighet till skriftligt bemötande finns.

För det fall klagomålet bedöms ogrundat och därav avvisas informeras kunden om skälen för att klagomålet avvisas. I samband med att klagomålet avvisas lämnas också information om möjligheterna att pröva ärendet hos Allmänna reklamationsnämnden, allmän domstol eller hos skiljedomstol om så avtalats.

Klagomålsansvarig informerar fortlöpande anställda och ledning om antalet inkomna ärenden, det som klagomålen berör samt om klagomålens utgång.

För att förebygga att kundklagomål ska uppkomma i verksamheten så ska samtliga ärenden redovisas för Grossbaums rådgivare på interna möten och rådgivare ska även diskutera hur man eventuellt skulle kunna undvika kundklagomålet och se om det eventuellt finns något i verksamheten som måste förändras.

Anställda hos Grossbaum Intelligent Investor har en kopia av denna instruktion och informeras fortlöpande om eventuella förändringar.

Instruktionen ses fortlöpande över och revideras vid behov.

Denna klagomålsinstruktion är fastställd av Alexis Blomberg den 18 juli 2017. Uppdaterad 10 september 2019.