

Klagomålshantering

Bakgrund

En tydlig och väl fungerande klagomålshantering skapar trygghet och ger våra kunder möjlighet att få sina intressen tillgodosedda vilket är betydelsefullt för att upprätthålla allmänhetens förtroende både för vår verksamhet och för den finansiella branschen. En god klagomålshantering skapar möjlighet för oss att identifiera eventuella problem på området och vidta åtgärder för dessa samt vidta förbättrande åtgärder genom att förbättra rutiner och processer.

Wictor Family Office AB ett värdepappersbolag som innehar tillstånd hos Finansinspektionen att bedriva värdepappersrörelse och försäkringsförmedling och står under Finansinspektionens tillsyn. Wictor Family Office AB har fastställt riktlinjer för klagomålshantering och nedan följer en sammanfattning av dessa. Om du som kund önskar se de fullständiga riktlinjerna för klagomålshantering så kontakta oss enligt nedan.

Reklamation

Vi strävar alltid efter att du som kund ska vara nöjd med oss. Om du skulle känna dig missnöjd med något eller om något inte stämmer, vill vi gärna att du snarast vänder dig till oss och framför dina synpunkter så att vi kan hjälpa dig. Ofta kan det handla om ett missförstånd eller att några fakta saknas.

Våra kontaktuppgifter är:

Wictor Family Office AB
Kaptensgatan 6
302 45 Halmstad
E-post: info@wictorfamilyoffice.com
Tel: +46 35 299 50 00.
Hemsida: www.wictorfamilyoffice.com

Om du ändå inte blir nöjd är du välkommen att reklamera eller klaga enligt nedan.

Klagomål

Om du efter detta ändå inte känner dig nöjd kan du kontakta och skriva till Wictor Family Office AB:s Klagomålsansvarige – Advokat Björn Wendleby, Harvest Advokatbyrå AB, Box 7225, 103 89 Stockholm alternativt bjorn.wendleby@harvestadvokat.se. Klagomålet skall framföras skriftligen och handläggningen underlättas om du bifogar dokumentation av ärendet i form av kopia på anmälningssedel, avräkningsnota, depå/värderingsrapporter, minnesanteckningar etc. Klagomål ska behandlas effektivt och på ett omsorgsfullt sätt. Klagomål ska besvaras sakligt och korrekt, varvid svaret ska utformas på ett så tydligt sätt som möjligt så att du som kund och klagande enkelt kan tillgodogöra dig uppgifterna. Klagomålet ska besvaras snarast. Om klagomålet inte kan besvaras inom 14 dagar ska du som kund/klagande inom nämnda tid få ett skriftligt besked om handläggningen av klagomålet samt när ett svar kan förväntas komma.

Konsumenternas Bankbyrå

Om du vill vända dig till någon utomstående för att diskutera ditt ärende kan du kontakta Konsumenternas Bank- och finansbyrå, www.konsumentbankbyran.se.

Kommunal konsumentvägledare

Den kommunala konsumentvägledaren i din kommun kan ge dig råd i enskilda tvister och ärenden. Dessa arbetar i nära kontakt med Konsumentverket. På deras hemsida kan du söka telefonnummer och e-postadress till din vägledare. Konsumentverket har inte möjlighet att svara på enskilda frågor eller ingripa i enskilda tvister, www.konsumentvagledare.se eller www.konsumentverket.se.

Allmänna Reklamationsämnden (ARN)

Om ditt klagomålsärende inte ger dig ett tillfredsställande resultat kan du göra en skriftlig anmälan till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). ARN kan ta upp ditt ärende om ditt krav överstiger ett visst minimibelopp (1.000 SEK eller mer). En anmälan till ARN måste ske inom sex månader från det att Wictor Family Office AB första gången helt eller delvis avvisat dina anspråk. ARN lämnar rekommendationer om hur tvisten mellan dig och Wictor Family Office AB bör lösas, www.arn.se.

Prövning i domstol

Du kan även vända dig till domstol med en stämningsansökan mot Wictor Family Office AB. Det är då lämpligt att du anlitar ett ombud som kan hjälpa dig i processen och som kan göra en bedömning av ärendet och dina utsikter att nå framgång i tvisten.

Kontaktuppgifter

Finansinspektionen, Adress: Box 7821, 103 97 Stockholm E-post: finansinspektionen@fi.se, Tel: 08-787 80 00, Hemsida: www.fi.se

Bolagsverket, Adress: 851 81 Sundsvall, E-post: bolagsverket@bolagsverket.se, Tel. 060-18 40 00, Hemsida: www.bolagsverket.se

Finansinspektionen är tillsynsmyndighet enligt lagen om värdepappersmarknaden samt lagen om försäkringsförmedling. Bolagsverket är registreringsmyndighet för värdepappersbolag samt försäkringsförmedlare. För kontroll av registrering respektive tillstånd, kontakta Bolagsverket respektive Finansinspektionen.

Ansvarsförsäkring

Wictor Family Office AB och dess rådgivare omfattas av ansvarsförsäkring för ren förmögenhetsskada. Försäkringen gäller för eventuell skadeståndsskyldighet som Wictor Family Office AB kan ådra sig i samband med verksamhet som bedrivs med stöd av egna tillstånd.

Wictor Family Office AB:s ansvarsförsäkring är tecknad hos QBE Insurance (Europe) Ltd, filial Sverige, Sveavägen 13, 111 57 Stockholm, Tel: +46 8 587 514 00. Om du som kund drabbas av en skada eller ekonomisk förlust som du anser att Wictor Family Office AB:s agerande har vållat, måste du dock underrätta Wictor Family Office AB om detta inom skälig tid efter att du märkt eller borde ha märkt att en skada uppkommit (se "Klagomålshantering" ovan).

Högsta ersättning ur Wictor Family Office AB:s ansvarsförsäkring är begränsad till EUR 1 250 618 per skada och EUR 2 501 236 per försäkringsår. För belopp därutöver ansvarar Wictor Family Office AB för själva.