

Klager

Vi gjør alt vi kan for å yte best mulig service til våre kunder og vil gjerne høre fra deg for å bli bedre!

Vi anbefaler våre kunder å kontakte sin kundeansvarlig i Storebrand om det er noe man er misfornøyd med i forhold til kundebehandling, investeringsrådgivning, produktinformasjon eller lignende.

Formell klage må sendes inn skriftlig via kundeansvarlig eller ved å benytte vårt klageskjema som du finner her:

<https://www.storebrand.no/asset-management/klage-institusjonelle-kunder>

Det er viktig at du oppgir hva du mener Storebrand Asset Management AS har gjort feil og hva du ønsker å oppnå ved klagen.

Du vil få motta en skriftlig tilbakemelding senest 5 dager etter at selskapet har mottatt klagen, med informasjon om forventet behandlingstid og kontaktperson i selskapet. Storebrand har som målsetning at alle klager skal behandles innen tre uker etter at de er mottatt, men kompliserte klager kan ta noe lengre tid. Det kan være nødvendig å innhente mer informasjon og dokumentasjon for å sikre at saken er best mulig opplyst.

Alle klager skal registreres i klagesaksregisteret i Storebrand.

Du kan bringe saken videre til Finansklagenemnda hvis du ikke er fornøyd med Storebrand Asset Managements svar på klagen. For at Finansklagenemnda skal behandle en eventuell tvist, må klagen først være sendt til Storebrand Asset Management, som har en rimelig frist til å gi et svar. Her er skjema som kan benyttes i forbindelse med innmelding av klagesak til Finansklagenemnda: Skjema for klage.

Sekretariatet i Finansklagenemnda kan ta avgjørelser i saker hvor det foreligger fast nemndspraksis eller prinsipiell avgjørelse. Avgjørelsen kan påklages innen 3 uker. Sekretariatet kan mekle i

saker hvor rettstilstanden er uklar eller resultatet er usikkert, og vil i slike saker kunne fremlegge forslag til minnelig løsning. Klagebehandling i sekretariatet er gratis.

I saker hvor sekretariatet har gitt avslag på klagen, må du betale et gebyr på 200 kroner til Finansklagenemnda for å få saken behandlet videre.

EU-kommisjonens klageportal

Du kan også klage via EU-kommisjonens klageportal. Dette er en portal hvor du kan få hjelp til å fremme en klage etter netthandel. Det er særlig relevant hvis du er forbruker med bopel i et annet EU-land. I skjemaet blir du bedt om å fylle inn e-postadressen til Storebrand Asset Management. Du skal da bruke ik@storebrand.no.

Finansklagenemnda
Postboks 53 Skøyen
0212 Oslo
Telefon: 23 13 19 60