

FG9 - Forretningsgang for håndtering af klager

Indhold

1. Baggrund.....	2
2. Retsgrundlag.....	2
3. Klageansvarlig.....	2
4. Oplysning om klageansvarlig	2
5. Procedure	2
6. Opdatering.....	2
7. Historik.....	3

1. Baggrund

- 1.1 Disse interne retningslinjer ("Retningslinjerne") skal sikre, at Dannebrog Invest Fondsmæglerselskab A/S og det finansielle holdingselskab Dannebrog Invest Holding ApS, som er et moderselskab til Dannebrog Invest Fondsmæglerselskab A/S (herefter samlet "Dannebrog Invest") til enhver tid overholder gældende lovgivning, der følger af bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager.
- 1.2 Dannebrog Invest skal desuden udpege en klageansvarlig og oplyse, hvem der er Dannebrog Invests klageansvarlige, og hvor og hvordan man kan kontakte den klageansvarlige.

2. Retsgrundlag

- 2.1 Retningslinjerne er udarbejdet på baggrund af Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager (BEK nr. 1558 af 06/12/2024).

3. Klageansvarlig

- 3.1 Selskabet har udpeget adm. direktør Christian Sølling Øhlens som klageansvarlig.
- 3.2 Den klageansvarlige kan kontaktes på e-mail christian@dannebroginvest.dk eller tlf. 24 26 63 01.

4. Oplysning om klageansvarlig

- 4.1 Selskaber oplyser om den klageansvarlige på selskabets hjemmeside.
- 4.2 Desuden indgår det i den almindelige dialog med selskabets kunder at oplyse om muligheden for at klage, når omstændighederne tilsiger dette.

5. Procedure

- 5.1 Modtager selskabet en klage, registreres denne i et register, så selskabet let kan danne sig et overblik over antallet og typen af klager, selskabet modtager.
- 5.2 Klager modtager inden 3 dage en bekræftelse på, at klagen er modtaget og får oplyst en forventet tid for behandling af klagen. Vi lægger vægt på at behandle evt. klager hurtigst muligt.
- 5.3 Det kan være nødvendigt at foretage relevante undersøgelser herunder at kontakte klager for uddybende information som led i behandlingen af klagen.
- 5.4 Når klagen er færdigbehandlet, kontakter selskabet klager og sagen forventes løst til alles tilfredshed.

6. Opdatering

- 6.1 Denne forretningsgang opdateres regelmæssigt og mindst en gang om året.

7. Historik

7.1 Denne forretningsgang er godkendt af bestyrelsen for selskabet.

Version	Hjemmel	Godkendt (dato/godkender)	Ændringer
1.0	Bekendtgørelse om en klageansvarlig (1219 af 20/11/2019)		I forbindelse med ansøgningen om tilladelse til at drive virksomhed som fondsmægler.
2.0	Bekendtgørelse om en klageansvarlig (1219 af 20/11/2019)	30-11-2023, Direktionen	Regelmæssig opdatering
3.0	Bekendtgørelse om en klageansvarlig (1558 af 06/12/2024)	01-08-2025, Direktionen	Regelmæssig opdatering