

## Klagevejledning

Tryg Invest ser det som en vigtig opgave, at finde en god løsning for kunder og potentielle kunder der ønsker at klage. Derfor har Tryg Invest en Klageansvarlig der sikrer, at alle klager bliver behandlet ensartet, sagligt og korrekt.

Hvis du er utilfreds med den leverede tjenesteydelse eller et produkt og ønsker at klage, henvender du dig til Tryg Invests Klageansvarlige, ved at skrive til:

Tryg Invest A/S  
Att. Klageansvarlig  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

eller på e-mail til [Invest.Compliance@tryg.dk](mailto:Invest.Compliance@tryg.dk).

Der er ingen omkostninger forbundet med at du som kunde eller potentiel kunde ønsker at klage.

I din klage beskriver du de konkrete forhold, så præcist som muligt, så vi kan behandle din klage bedst muligt. Husk at anføre dine kontaktoplysninger, så vi kan få fat i dig, når vi har spørgsmål eller skal give dig en tilbagemelding på klagen.

Klagebehandlingen vil som udgangspunkt foregå på dansk.

Som dokumentation for, at vi har modtaget din klage, sender vi en bekræftelse til dig. Hvis der er brug for yderligere oplysninger, som led i at behandle klagen, bliver du kontaktet. Når klagen er færdighåndteret i Tryg Invest, modtager du et skriftligt svar.

Den Klageansvarlige sender en bekræftelse inden for tre arbejdsdage efter klagen er modtaget. Bekræftelsen vil som udgangspunkt ske på samme måde, som din klage er indsendt til Tryg Invest. Hvis din klage er sendt med fysisk post, kan den Klageansvarlige dog også til enhver tid vælge at bekræfte modtagelsen på e-mail.

Tryg Invest bestræber sig på at sikre, at alle klager bliver behandlet indenfor rimelig tid.

Hvis du er uenig eller utilfreds med resultatet af din klage, har du ikke mulighed for, at klage yderligere til Tryg Invest. Hvis du ønsker at få din sag viderebehandlet, foregår det i form af alternativ tvisthåndtering, som f.eks. voldgift, hvis det er aftalt, eller ved at anlægge en civil retssag. Disse klagemuligheder følger dansk rets almindelige regler om konfliktløsning.