



## Valitusten käsittely

Jos et ole tyytyväinen Brocc Finance AB:n toimintaan, pyydämme sinua olemaan ensisijaisesti yhteydessä asiakaspalveluumme asian selvittämiseksi. Asiakaspalvelumme yhteystiedot löydät [täältä](#). Jos et ole tyytyväinen asiakaspalvelusta saamaasi vastaukseen ja haluat puolueettoman selvityksen asiasta, tai jos haluat tehdä reklamaation Broccin toiminnasta, onnistuu tämä sähköpostitse. Tavoitat reklamaatiovastaavamme osoitteesta [reklamaatiot@brocc.fi](mailto:reklamaatiot@brocc.fi).

Vastaanotettuumme viestisi, Broccin reklamaatiovastaava käsittelee reklamaatiosi sisäisen ohjeistuksemme mukaisesti.

Voidaksemme käsitellä asian mahdollisimman perusteellisesti, on tärkeää, että kuvailet reklamaation syyn niin selkeästi ja konkreettisesti kuin mahdollista. Reklamaatiosi tulisi myös sisältää vähintään seuraavat tiedot:

- Yhteystietosi: nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.
- Sopimuksen tai laskun numeron, mikäli reklamaatiosi koskee tiettyä laskua.
- Tietoja mahdollisesta aikaisemmasta tapaukseen liittyvästä yhteydenpidosta Broccin kanssa.

Brocc pyrkii vastaamaan reklamaatioosi 14 päivän kuluessa. Jos käsittely kestää kauemmin, ilmoitamme siitä sinulle. Reklamaatio tulee kuitenkin käsitellä viimeistään 30 päivän kuluessa.

Mikäli olet tyytymätön Broccin vastaukseen koskien reklamaatiotasi, voit kääntyä Kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) puoleen. Voit myös ottaa yhteyttä Ruotsin Yleiseen valituslautakuntaan (Allmänna reklamationsnämnden, [www.arn.se](http://www.arn.se)). Broccin valvovan viranomaisen, Ruotsin Finanssivalvonnan, tavoitat osoitteesta Box 78821, 103 97 Stockholm, Sverige tai kotisivuilta [www.fi.se](http://www.fi.se).