

Tillstånd

Svenska Försäkring & Kapital AB, org.nr 556689-7939 bedriver tillståndspliktig verksamhet och står under tillsyn av Finansinspektionen. Bolaget innehar eget tillstånd för Försäkringsdistribution och inom Investeringsrådgivning som anknutet ombud till värdepappersbolaget East Capital Financial Services AB ("ECFS") org.nr. 556988-2086

Tillsyns- och tillståndsmyndighet för försäkringsförmedlare
Finansinspektionen
Box 7821
103 97 Stockholm
www.fi.se

Registreringsmyndighet för försäkringsförmedlare
Bolagsverket
851 81 Sundsvall
www.bolagsverket.se .

Anknutet ombud

Svenska Försäkring & Kapital AB är anknutet ombud till värdepappersbolaget East Capital Financial Services AB som innehar varumärket Hjerta Invest enligt lag (2007:528) om värdepappersmarknaden.

Både Svenska Försäkring & Kapital AB och East Capital Financial Services AB står under tillsyn av Finansinspektionen. Att vara anknutet ombud innebär att vara knuten till ett fristående värdepappersbolag, i vårt fall Hjerta Invest, som granskar våra affärer och vår dokumentation. Hjerta Invest ansvarar också för att vår verksamhet följer de regler och riktlinjer som råder på den svenska värdepappersmarknaden och att du som kund erhåller det kundskydd du har rätt till. Syftet är att kunna erbjuda dig som kund en trygg och kvalitetssäkrad finansiell rådgivning. Som anknutet ombud får vi marknadsföra investerings- eller sidotjänster, ta emot eller vidarebefordra instruktioner eller order avseende investeringstjänster eller finansiella instrument, placera finansiella instrument samt tillhandahålla investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument eller tjänster. **Hjerta Invest ansvarar för sådan ren förmögenhetsskada som ombudet genom sin verksamhet uppsåtligen eller av oaktsamhet orsakar kunden avseende rådgivning i rollen som anknutet ombud enligt lag (2007:528) om värdepappersmarknaden.**

Vi är registrerat hos bolagsverket som anknutet ombud.

För mer information; Bolagsverkets Näringslivsregister

Klagomålshantering gällande investeringsrådgivning

Så här gör du för att lämna ett klagomål

För oss är det viktigt att du som kund hos oss är nöjd. Om du av någon anledning inte är nöjd med någon produkt eller en tjänst är vi tacksamma att du tar dig tid att kontakta oss, så att vi har möjlighet att reda ut vad som hänt. Klagomål lämnas givetvis kostnadsfritt.

1. Kontakta i första hand din rådgivare som har förmedlat produkten till dig.

2. Om du efter svar från din första kontakt fortfarande inte är nöjd kan du kontakta Klagomålsansvarig hos oss. Beskriv gärna skriftligt och så utförligt som möjligt, vad som hänt, vad du inte är nöjd med och vem du har haft kontakt med tidigare.

Skriv till oss via e-post (klagomal@eastcapital.com) eller via postadress:

East Capital Financial Services AB
Att: Klagomålsansvarig
Box 1364
111 93 Stockholm

Vi strävar efter att besvara ditt klagomål utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter att vi mottagit det. Om svaret kräver längre handläggningstid kommer du att informeras om detta.

3. Om du efter svar från Klagomålsansvarig fortfarande inte är nöjd kan du vända dig till någon av följande instanser:

För rådgivning

Konsumentvägledning

Konsumentvägledare i din kommun

Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Box 24215, 104 51 Stockholm, Sweden

Telefon 0200-22 58 00 (från utlandet: +46 8 22 58 00)

www.konsumenternas.se

Konsumentverket (KO) / Hallå konsument

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad Telefon 0771-423300.

www.konsumentverket.se

Hallå konsument, Box 48, 651 02 Karlstad. Telefon 0771-525 525. www.hallakonsument.se

Ansvarsförsäkring

Försäkringsförmedlare har skyldighet att upprätthålla ansvarsförsäkring som täcker ren förmögenhetsskada vid försäkringsförmedling samt förmedling av och investeringsrådgivning om fondandelar.

Ansvarsförsäkringen för medlemmar i Hjerta ligger hos Written Insurance Sweden AB med försäkringsgivare Accelerant Insurance Limited.

<https://writteninsurance.se/>

Licensiering

Alla rådgivare på Svenska Försäkring & Kapital AB är licensierade hos Insuresec.

Du kan läsa mer om licensieringen på deras hemsida www.insuresec.se och även säkerställa att din rådgivare verkligen finns med i registret

Klagomålshantering Försäkringsförmedling

Om du skulle vara missnöjd med något är vi måna om att du framför dina synpunkter till oss. Det kan handla om att det är ett missförstånd eller att viss information saknas. Kontakta snarast din rådgivare om något inte stämmer så ökar möjligheten att vi kan lösa problemet.

Eventuella klagomål skall framföras skriftligen och för att underlätta handläggningen av ärendet bör nödvändig dokumentation och fakta bifogas.

Så snart vi tagit emot ditt klagomål kommer du att bli kontaktad. Vi kommer att utreda ärendet och därefter kommer du att få besked

snarast möjligt, dock senast två veckor från tidpunkten när vi fick ditt klagomål. Om det inte är möjligt att lämna besked inom två veckor kommer vi att informera om varför och ge besked om den fortsatta handläggningen och när du kan förväntas få ett slutligt besked.

Ytterligare Vägledning

Om du undrar över din rätt eller önskar oberoende bedömning i ärendet kan du kontakta:

- Konsumenternas försäkringsbyrå rörande försäkringsavtal respektive
- Konsumenternas bank- och finansbyrå rörande värdepappersfråga eller
- den Kommunala konsumentrådgivningen på orten där du är bosatt.

De kan vägleda dig och ge råd i enskilda tvister och ärenden.

Konsumentverket har inte möjlighet att svara på enskilda frågor eller ingripa i enskilda ärenden, men de arbetar i nära kontakt med den lokala konsumentrådgivningen, och på deras hemsida finner du kontaktuppgifter till din vägledare. Skulle ditt klagomålsärende fortfarande inte resultera i ett tillfredsställande resultat har du möjlighet att göra en skriftlig anmälan till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). För att de skall kunna ta upp ärendet krävs det att ditt krav överstiger ett visst minimibelopp. En anmälan till ARN skall ske inom sex månader från det att Svenska Försäkring & Kapital AB första gången helt eller delvis avvisat ditt anspråk. Från ARN ges rekommendationer om hur tvisten mellan dig och Svenska Försäkring & Kapital AB bör lösas. Slutligen kan du även vända dig till allmän domstol med en stämningsansökan mot Svenska Försäkring & Kapital AB för att få din sak prövad. Det är som regel tingsrätten på din ort som kan pröva saken. Observera att du måste stämma inom viss tid, om stämningen sker sent riskerar du att saken preskriberats. I ett sådant läge bör du anlita ett ombud som kan bistå med nödvändig hjälp i processen samt göra en bedömning av ärendet och utsikterna för framgång i tvisten.

Kontaktuppgifter:

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Postadress: Box 174, 101 23 Stockholm, Besöksadress: Kungsholmstorg 5, Stockholm

www.arn.se

Konsumenternas Bank- och Finansbyrå

Adress: Konsumenternas Försäkringsbyrå, Box 24215, 104 51 Stockholm

Besöksadress: Karlavägen 108, Stockholm

www.konsumenternas.se

Konsumentverket KO

Adress: Konsumentverket/KO, Postadress: Box 48, 651 02 Karlstad,

Besöksadress: Tage Erlandergatan 8a, Karlstad

Tel: 0771-42 33 00

Klicka på länken nedan för att läsa Integritetspolicyn

[Integritetspolicy](#)