

KLAGEVEJLEDNING

I proVeo bestræber vi os altid på at gøre det bedste for vores kunder, men er der noget, som ikke fungerer tilfredsstillende, kan du altid rette henvendelse til os, og vi vil forsøge at afhjælpe problemet. Vi vil bestræbe os på at kontakte dig inden for 3 hverdage med henblik på en afklaring af din klage og det videre forløb.

Vores klageansvarlige kan kontaktes på klageansvarlig@proveo.dk

Sådan behandler vi din klage:

Hvis du har sendt en klage, vil den klageansvarlige kvittere for modtagelsen. Ved modtagelsen af klagen vil den klageansvarlige vurdere situationen og overveje mulighederne for at hjælpe dig og behandle din klage bedst muligt. Hvis det findes nødvendigt, kan den klageansvarlige kontakte fagekspertter eller afdelinger i proVeo, med henblik på at vurdere situationen til fyldest. Vi vil gøre vores bedste for, at din klage bliver behandlet fair.

Når vi har dannet os et overblik, aftaler den klageansvarlige med den berørte afdeling, hvordan at problemet løses bedst muligt og overleverer her behandlingen af klagen til afdelingen således, at problemet løses på bedst mulig vis af den relevante afdeling, idet vi bestræber at kunne sikre og fortsætte et godt samarbejde fremadrettet.

Hvis du fortsat er uenig eller utilfreds med resultatet af din klage, kan du kontakte proVeos klageansvarlig.

Hvis din klage til os ikke fører til et tilfredsstillende resultat for dig, kan du klage til Det finansielle ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K, www.pengeinstitutankenævnet.dk

Du kan også klage over en vare eller tjenesteydelse købt hos os til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Send klagen til Center for Klageløsning på www.forbrug.dk