

Klagepolitik

Hos Flex Funding er vores kunders tilfredshed altafgørende, og vi ønsker på alle måder at gøre det let, transparent og trygt at benytte Flex Funding. Vi stræber efter at sikre at enhver person, der bruger Flex Fundings tjenester, har ret til at indgive en klage på en måde, der sikrer en fair, tryk og gennemsigtig behandling af enhver klage.

Hvad kan der klages over?

Ved en klage skal forstås en skriftlig ytring af utilfredshed fra en potentiel eller nuværende investor eller låntager over en af Flex Fundings ydelser eller service. Det er altid gratis at klage til Flex Funding over services eller ydelser.

Flex Funding har udarbejdet interne klagehåndteringsprocedurer, som:

- sikrer at klager behandles retfærdigt, ansvarligt og rettidigt;
- er tilgængelig for alle relevante ansatte, direktører og bestyrelsesmedlemmer;
- overholder retlige krav, som Flex Funding er underlagt.

Flex Funding er forpligtet til at behandle modtagne klager på rettidig og retfærdig vis. Flex Funding kvitterer for modtagelsen af klagen senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen. Flex Funding har vedtaget følgende behandlingstider for alle typer af klager:

- 15 arbejdsdage for ordinære klager;
- 35 arbejdsdage for ekstraordinære klager

Ved ekstraordinære klager skal forstås sådanne klager, som kræver involvering af Flex Fundings IT-afdeling eller hvor én eller flere tredjeparter skal involveres, f.eks. en bank eller myndighed.

Det er muligt at klage enten direkte ved brug af klageformularen tilgængelig på Flex Fundings website eller ved at sende en mail direkte til info@flexfunding.com

17. januar 2024