

GREENMERC FINANCE AB – B21

Klagomålsformulär

Dokument	Klagomålsformulär (Bilaga 21 till Verksamhetsplanen; bilaga 1 till Policy för klagomålshantering, Bilaga 20)
Fastställs av	VD. Ersätter version 2026-04-28
Giltig fr.o.m.	gäller från och med undertecknandet
Externa regelverk	Förordning (EU) 2020/1503 art. 7; delegerad förordning (EU) 2022/2117; 5 kap. 58 § lagen (2010:751) om betaltjänster; FFFS 2018:4 2 kap.; FFFS 2002:23

Till dig som vill lämna ett klagomål

Vi tar våra kunders klagomål på största allvar. För att vi ska kunna ge dig ett så snabbt och tydligt svar som möjligt ber vi dig fylla i och skicka in nedanstående formulär. Det går bra att signera digitalt. Skicka formuläret till **support@greenmerc.com** eller per post till GreenMerc Finance AB, Storgatan 7, 114 44 Stockholm.

Att lämna in och få ett klagomål behandlat är kostnadsfritt.

Så snabbt får du svar.

Vi bekräftar att vi tagit emot ditt klagomål och om det kan tas upp till prövning inom 10

arbetsdagar. Därefter gäller:

- a) rör klagomålet vår betaltjänst (insättning, uttag, förvaring av dina medel eller genomförande av en betalning) svarar vi inom 15 bankdagar från att vi tog emot klagomålet. Kan vi undantagsvis inte svara inom den tiden får du ett preliminärt svar med skälet till fördröjningen och när du kan vänta ett slutligt svar, som lämnas senast inom 35 bankdagar;
- b) rör klagomålet något annat svarar vi snarast. Kan vi inte svara inom 14 dagar får du besked om handläggningen, orsaken till tidsutdräkten och när du kan vänta ett ställningstagande.

Om du inte är nöjd med vårt beslut. Är du konsument kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se, eller till allmän domstol. En anmälan till ARN ska normalt ha kommit in inom ett år från det att du första gången framförde ditt krav till oss, och tvisten måste överstiga nämndens värdegräns för området. Är du konsument bosatt i Finland kan du i stället vända dig till Konsumenttvistenämnden (kuluttajariita.fi). Kostnadsfri vägledning finns hos Konsumenternas Bank- och finansbyrå (www.konsumenternas.se) och hos den kommunala konsumentvägledningen. Du kan också anmäla oss till Finansinspektionen (www.fi.se).

De personuppgifter du lämnar i formuläret behandlas för att utreda och besvara ditt klagomål, i enlighet med vår integritetspolicy på finance.greenmerc.com.

1. Personuppgifter

Efternamn / namn på juridisk person	Förnamn	Registreringsnummer (endast juridisk person)

Adress: gata och nummer (juridisk person: säte)	Postnummer	Ort	Land

Telefonnummer	E-post

2. Vad rör klagomålet?

Kryssa det alternativ som passar bäst – det avgör vilken tidsfrist som gäller för vårt svar.

☐	Betaltjänsten – insättning, uttag, förvaring av mina medel eller genomförande av en betalning
☐	Gräsrotsfinansieringstjänsten – plattformen, ett erbjudande, en investering eller ett investeringsfaktablad
☐	Annat

3. Information om klagomålet

Ange en fullständig hänvisning till den investering eller det avtal som klagomålet avser, det vill säga investeringens referensnummer, namnet på projektägaren, företaget eller gräsrotsfinansieringsprojektet, eller andra hänvisningar till de relevanta transaktionerna.

--

4. Beskrivning av sakfrågorna i klagomålet

Ange tydligt sakfrågorna i klagomålet och bifoga handlingar som styrker det som anges.

--

5. Vad begär du?

Beskriv kort vad du vill att vi ska göra, till exempel rättelse, ersättning eller en förklaring.

--

6. Bifogade handlingar

--

7. Underskrift

Ort	Datum	Underskrift

GreenMerc Finance AB · Org.nr 559387-1394 · Storgatan 7, 114 44 Stockholm ·
support@greenmerc.com