

KLAGOMÅLSHANTERING

Klagomålshantering

För oss på ØTO9 är det viktigt att du som kund är nöjd med våra tjänster och vårt bemötande. Vår hantering av klagomål ska vara effektiv och ändamålsenlig för att ge dig som kund en möjlighet att få dina intressen tillgodosedda.

Skulle du vara missnöjd av någon anledning eller har synpunkter på vår verksamhet, så vill vi gärna veta varför. Det gör det möjligt för oss att identifiera problem, åtgärda dem och förebygga problem för framtiden genom att utveckla våra rutiner och processer. Vi får helt enkelt en möjlighet att göra bättre ifrån oss nästa gång.

Om du har ett klagomål så mejlar du till **hello@øto9.com**. Du ska kunna förvänta dig ett snabbt svar från oss. Vi försöker vara så effektiva som möjligt med att besvara klagomål och i regel ska du få svar inom 14 dagar.

Om klagomålet inte kan besvaras inom 14 dagar kommer vi att informera om detta och samtidigt ge dig information om när du kan förvänta dig ett svar från oss.

Om du är fortsatt missnöjd efter vår prövning av klagomålet så har du möjlighet att ansöka om prövning hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Mer information om hur du anmäler ett ärende till ARN finns på deras hemsida, www.arn.se

Du kan även kontakta Konsumenternas Bank- och finansbyrå som erbjuder kostnadsfri vägledning per telefon på 08-22 58 00, eller på deras hemsida www.konsumenternas.se

Om ditt klagomål en försäkring, och du har ett fortsatt missnöje efter kontakt med ØTO9, så har du möjlighet att vända dig till ARN alternativt till Personförsäkringsnämnden (PFN), www.forsakringsnamnder.se

Du kan även vända dig med ett klagomål till svensk domstol.