



Information om hantering av klagomål

För oss på Origo Capital AB är det viktigt att du som kund är nöjd med våra tjänster och vårt bemötande. Motsvarar vi inte dina förväntningar vill vi veta det.

1 SKICKA IN KLAGOMÅL

Om du inte är nöjd med våra produkter eller ett svar du fått från oss är du välkommen att lämna in ett formellt klagomål. Det kommer i sådana fall att hanteras av vår särskilt utsedde klagomålsansvariga person. Det är viktigt att du kontaktar oss med din reklamation så snart som möjligt så att vi kan hjälpa dig snabbt och på bästa möjliga sätt.

Klagomål ska lämnas skriftligen per brev till följande adress:

Origo Capital AB
Att: Klagomålsansvarig
Birger Jarlsgatan 18
114 34 Stockholm

Eller per e-post till: kundservice@origocapital.se

I klagomålet ska du utförligt beskriva vad du är missnöjd med samt vad som har hänt. Bifoga eventuella underlag som du har i form av avräkningsnotor, kontoutdrag, tidigare korrespondens, m.m. för att säkerställa att all fakta och bakgrund kommer med i ärendet. Ange även vad du kräver för eventuell rättelse eller ersättning.

2 BESVARANDE AV KLAGOMÅL

Vår målsättning är att besvara klagomål så skyndsamt som möjligt. Klagomål besvaras normalt inom 14 dagar från det att ärendet har inkommit till klagomålsansvarig. Om utredningen av ett klagomål kräver längre handläggningstid kommer du att få information om detta.

3 OBEROENDE VÄGLEDNING

Du har möjlighet att få kostnadsfri rådgivning av Konsumenternas Bank- och Finansbyrå. Se www.konsumenternas.se. Du kan även vända dig till konsumentvägledaren i din kommun. Om du inte vinner framgång med ditt ärende hos klagomålsansvarig hos oss har du möjlighet att föra ärendet vidare till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN), eller till allmän domstol. Se www.arn.se för information om Allmänna Reklamationsnämnden.