

## Reklamationer och klagomål

För oss på Froda är det viktigt att du som kund är nöjd med våra tjänster och med vårt bemötande. Vi lyssnar om det är något du inte är nöjd med eller tycker att vi kan göra bättre. För att kunna garantera dina möjligheter att få dina intressen tillgodosedda och upprätthålla allmänhetens förtroende för Froda, anser vi att det är mycket viktigt att hantera reklamationer och klagomål på ett tillfredställande sätt. En god hantering av klagomål ger också Froda möjlighet att fånga upp problem på området, att åtgärda dessa samt att vidta förebyggande åtgärder.

Om du har reklamationer och klagomål ser vi gärna att du hör av dig till oss så snart du har möjlighet. I första hand vänder du dig till Frodas kundtjänst. Om du efter kontakt med kundtjänst fortfarande inte är nöjd kan du vända dig till Frodas klagomålsansvarig på [info@froda.se](mailto:info@froda.se) eller genom brev till nedan postadress:

Monetise Capital AB  
Att: Frodas klagomålsansvarig  
Skeppsbron 20  
111 30 Stockholm

Klagomålsansvarig inom Froda har till uppgift att besvara klagomål och ansvarar också för att bedömningarna görs enhetligt och att berättigade klagomål leder till rättelse. Omständigheterna utreds skyndsamt och återkoppling till dig sker i regel inom 14 dagar. Om utredningen av ett klagomål kräver längre handläggningstid kommer du att få information om detta.

Om du efter en prövning av klagomålsärendet ändå inte är nöjd kan du kostnadsfritt ansöka om prövning hos Allmänna reklamationsnämnden, [www.arn.se](http://www.arn.se). Råd och information kan du även få hos kommunens konsumentvägledare samt Konsumenternas Bank- och Finansbyrå, [www.konsumentbankbyran.se](http://www.konsumentbankbyran.se). Du kan även vända dig till allmän svensk domstol.