**Klagomålshantering**

Om du inte är nöjd med Ordna Bolån agerande i egenskap av försäkringsförmedlare kan du vända dig till den klagomålsansvarige på Ordna Bolån. Klagomålsansvarig hos Ordna Bolån är Hemad Razavi, info@ordnabolan.se, tel 020-252626. Du kan också få hjälp och kostnadsfri vägledning från Konsumenternas försäkringsbyrå eller den kommunala konsumentvägledaren. Vid eventuellt fortsatt missnöje kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller Personförsäkringsnämnden (PFN) för att få hjälp eller för att få en tvist prövad. Du kan även vända dig till allmän domstol.

Vi besvarar som huvudregel ett klagomål inom 10 arbetsdagar från att vi tagit emot det. Om det inte är möjligt för oss att besvara klagomålet inom dessa tio arbetsdagar kommer vi att skriftligen meddela dig varför handläggningen dröjer och när slutligt besked i ärendet beräknas ske.

Du kan också få hjälp och kostnadsfri vägledning från Konsumenternas försäkringsbyrå eller den kommunala konsumentvägledaren. Vid eventuellt fortsatt missnöje kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller Personförsäkringsnämnden (PFN) för att få hjälp eller för att få en tvist prövad. Du kan även vända dig till allmän domstol.

**Ångerrätt och kostnader**

Enligt distansavtalslagen har du rätt att ångra tecknande av försäkring som du gjort på distans, exempelvis via telefon eller internet. Ångerrätten är 30 dagar från det att försäkringen tecknades och du fick information om ångerrätten och vad som ingår i försäkringen. För att utnyttja ångerrätten, meddela Ordna Bolån på telefon 020-252626, e-post info@ordnabolan.se, eller via post till Ordna Bolån AB, Vasagatan 28, 111 20 Stockholm. Du kan också använda det standardformulär som finns på www.konsumentverket.se. Har du hunnit betala försäkringspremie återbetalas premien, dock med avdrag för den tid som försäkringen har varit gällande. Försäkringsgivaren har rätt att kräva premie för den tid som försäkringen varit gällande.