



FÖRKÖPSINFORMATION OCH ALLMÄN INFORMATION OM OPTIMAL ADVICE I SVERIGE AB

Optimal Advice i Sverige AB är försäkringsförmedlare och distribuerar livförsäkringar. Detta dokument är upprättat mot bakgrund av de krav på information om försäkringsförmedlaren som denne enligt gällande regler skall förse sina kunder med.

Kontaktuppgifter

Optimal Advice i Sverige AB

Organisationsnummer	556778-7857
Postadress	Box 3004, 200 22 Malmö
Besöksadress	Hjulhamngatan 3
Telefon	040-685 84 00
E-post	info@optimaladvice.se
Webbplats	www.optimaladvice.se

Registrering, tillstånd och tillsyn

Optimal Advice i Sverige AB, nedan benämnt Bolaget, är registrerat hos Bolagsverket för förmedling av försäkringar omfattande samtliga livförsäkringsklasser samt olycksfalls- och sjukförsäkring. Registreringen kan kontrolleras hos Bolagsverket.

Bolagsverkets kontaktuppgifter:

Postadress	851 81 Sundsvall
Telefon	0771-67 06 70
E-post	bolagsverket@bolagsverket.se
Webbplats	www.bolagsverket.se

Bolaget har erhållit Finansinspektionens tillstånd för försäkringsdistribution. Bolagets tillstånd kan kontrolleras hos Finansinspektionen. Bolaget står under Finansinspektionens tillsyn.

Finansinspektionen skall på begäran upplysa kunder och andra om huruvida en anställd hos Bolaget har rätt att distribuera försäkringar och om denna rätt är begränsad till visst slag av försäkring, någon eller några försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser. Anställda medarbetare som har rätt att förmedla/distribuerar försäkring (i samtliga ovan angivna klasser) och avge råd i samband med detta är:

Måns Jadenbrink, Linda André, Johan Berntorp, Erik Larsson Holmänder, Stefan Gunnarsson Svärd, Christian Lindberg

Finansinspektionens kontaktuppgifter:

Postadress	Box 7821, 103 97 Stockholm
Telefon	08-408 980 00
E-post	finansinspektionen@fi.se
Webbplats	www.fi.se

Konsumentverket utövar tillsyn över den marknadsföring som Bolaget utövar.

Konsumentverkets kontaktuppgifter:

Postadress	Konsumentverket/KO, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon	0771-42 33 00
E-post	konsumentverket@konsumentverket.se
Webbplats	www.konsumentverket.se

Bolaget bedriver även annan verksamhet, som inte är att betrakta som försäkringsdistribution. Denna verksamhet består t ex av andra strategiska och operativa tjänster inom HR, löneadministration och annan rådgivning etc. Denna övriga verksamhet är inte tillståndspliktig och avseende denna verksamhet står Bolaget inte under Finansinspektionens tillsyn. Vidare omfattas inte denna övriga verksamhet av den lagstadgade ansvarsförsäkring som det informeras om i detta dokument. Istället omfattas denna verksamhet av annan ansvarsförsäkring som ingår i Bolagets ordinarie företagsförsäkringar.

Medlemskap och licensieringar

SFM

Bolaget är medlemmar i *SFM – Sveriges Försäkringsförmedlares Förening*, som är en branschorganisation för försäkringsförmedlare. För att kunna bli medlem krävs att förmedlaren uppfyller samtliga krav som Finansinspektionen ställer. Därutöver gör SFM en egen kontroll av varje individuell förmedlares kunskap och kompetens. För ytterligare info, besök www.sfm.se

INSURESEC

Bolaget är anslutet till *Insuresec* och samtliga försäkringsförmedlare är licensierade av *Insuresec*. Med hjälp av regelverk, disciplinnämnd och kriterier för kunskap och kompetens syftar deras verksamhet till att öka kvalitén och kundnyttan för rådgivning och distribution av försäkringar i Sverige. Vidare vill man främja en sund konkurrens på lika villkor, motverka osund rådgivning/försäljning och bidra till ökad transparens i frågor om försäkringsförmedlares kunskap och kompetens, dokumentation från distributionstillfället och priset för förmedlingen.

Du som kund kan vända dig till InsureSec och anmäla överträdelser av de regelverk som gäller för försäkringsdistribution. För ytterligare info, besök www.insuresec.se

TYDLIGA

Bolaget är medlemmar i serviceorganisationen *Tydliga*. Tydliga bidrar bl.a med att genomföra större upphandlingar av olika försäkringslösningar, centralt förhandla fram bättre försäkringsvillkor, pressa priser och i övrigt bidra med utbildning, kunskap, kompetens, compliance etc. För ytterligare info, besök www.tydliga.se

Kvalificerade innehav

Bolaget har inte något kvalificerat innehav i försäkringsföretag. Försäkringsföretag eller moderbolag till försäkringsföretag har inte något kvalificerat innehav i Bolaget.

Intressekonflikter

Intressekonflikter är en naturlig del i affärsdrivande verksamheter och även inom Bolagets verksamhetsområde. Intressekonflikter kan t ex uppstå i en situation där kundintresset står i konflikt med ett intresse hos Bolaget eller Bolagets medarbetare. För att skydda dig som kund har Bolaget antagit riktlinjer för hantering av intressekonflikter mellan å ena sidan Bolaget eller någon närstående person till Bolaget och å andra sidan en kund i samband med försäkringsdistribution och tillhandahållande av tjänster. Detsamma gäller mellan en kund å ena sidan och en annan kund å andra sidan.

Syftet med riktlinjerna är att förhindra att kundernas intressen påverkas negativt av intressekonflikter. Bolaget kommer härvid att vidta alla rimliga åtgärder för att förhindra att kundernas intressen påverkas negativt. Om de åtgärder som vidtagits för att förhindra att kundernas intressen påverkas negativt av intressekonflikter inte räcker, kommer Bolaget att informera kunderna om intressekonflikter.

En av vår medlemsorganisation Tydligas uppgifter är att upphandla och förse försäkringsförmedlare och deras kunder med konkurrenskraftiga försäkringslösningar. En del av dessa produkter administreras av Tydliga centralt och Tydliga kan för den administrationen och de produkterna komma att få ersättning. En intressekonflikt består i att Bolaget kan komma att distribuera en produkt administrerad av Tydliga och senare komma att erhålla sänkta medlemsavgifter i form av återbäring. Denna ersättning kan årligen maximalt uppkomma till ca 1 % av Bolagets omsättning.

Det kan förekomma att vissa produkter som Bolaget distribuerar ger högre ersättning än andra. Detta kan ge incitament för Bolaget eller en anställd rådgivare, att distribuera just dessa produkter till kunden trots att den produkten nödvändigtvis inte är den mest lämpliga eller passar kundens krav och behov bäst.

För att hantera intressekonflikter och säkerställa att kundens intressen sätts främst föregås varje distributions- och rådgivningstillfälle av en krav- och behovsprövning samt i förekommande fall av en personlig rekommendation mot bakgrund av den information du som kund har lämnat. Vidare finns inom Bolaget en produktgodkännandeprocess, som sätter ramarna för de produkter som Bolagets anställda kan erbjuda dig som kund – härvidlag är även den ersättning som Bolaget kan få reglerad. Vidare, genomgår samtliga Bolagets anställda löpande utbildning i frågor kring intressekonflikter och hur dessa hanteras när de uppstår. I Bolagets ersättningspolicy framgår också att inga av Bolagets anställda har några rörliga lönedelar kopplade mot någon enskild försäkringsprodukt som Bolaget distribuerar. I tillägg genomför Bolaget löpande stickprovskontroller där all rådgivningsdokumentation granskas i syfte att säkerställa att dina intressen som kund sätts främst. Vid rådgivning avseende försäkringsbaserade investeringsprodukter föregås rådet alltid av en lämplighetsbedömning. Vi kommer i samband med rådgivningen även tydligt förklara detta förhållande för dig som kund.

De organisatoriska och administrativa system som har fastställts för att förebygga eller hantera intressekonflikter angivna ovan med anledning av distribution och rådgivning av försäkringsbaserade investeringsprodukter enligt ovan är inte tillräckliga för att med absolut säkerhet säkerställa att det inte finns en risk för att kundens intressen skadas.

För mer information om riktlinjerna, kontakta Bolaget.

Kommunikation mellan Bolaget och kunden

Du som kund har rätt att få denna och viss annan information i samband med försäkringsdistribution och rådgivning i pappersform. När Bolaget anser det lämpligt utifrån de tjänster Bolaget erbjuder samt vår relation med dig som kund kommer du att få information tillställt dig personligen via din kundportal eller e-post. I samband med att du som kund lämnar din e-postadress till oss bekräftar du samtidigt att du har möjlighet att motta sådan information som avses ovan via internet och e-post. Det åligger dig som kund att ändra e-postadress via kundportalen eller i pappersform till Bolaget. Via kundportalen uppdaterar du även din familjesituation och annan information som är relevant för att Bolaget skall kunna tillhandahålla god rådgivning.

Meddelanden från kunden till Bolaget skall ställas till Box 3004, 200 22 Malmö eller till info@optimaladvice.se. Meddelanden från kunden skall anses ha kommit Bolaget tillhanda den bankdag meddelandet kommit fram till ovan angivna postadress, alternativt den bankdag e-post-meddelandet har nått Bolagets e-postadress.

Meddelanden som avsänts av Bolaget till kunden skall ställas till den postadress som kunden uppgivit. Meddelanden som avsänts av Bolaget med brev skall anses ha nått kunden senast den femte bankdagen efter avsändandet. Bolaget äger även rätt att tillhandahålla information till kunden via e-post till av kunden angiven e-postadress och på Bolagets hemsida.

All kommunikation mellan Bolaget och kunden skall ske på svenska. All dokumentation och övrig information som kunden erhåller från Bolaget kommer att vara på svenska.

Information om personuppgifter

Dataskyddsförordningen (GDPR, The General Data Protection Regulation), innehåller regler beträffande behandling av dina personuppgifter. Lagens huvudsyfte är att skydda din personliga integritet vilken vi också vill värna om i vår verksamhet. För att kunna fullgöra vårt uppdrag som försäkringsförmedlare behöver vi inhämta, bearbeta och utlämna personuppgifter rörande dig. Vi inhämtar bl.a. uppgifter från dig, din arbetsgivare, försäkringsgivare, försäkringsadministratörer och myndigheter. I normalfallet är de personuppgifter som kan komma ifråga t.ex. namn, adress, personnummer, telefonnummer, e-postadress samt försäkringsrelaterade personuppgifter. Dessa uppgifter är nödvändiga för att vi ska kunna fullgöra våra åtaganden gentemot dig samt för att vi ska kunna nå dig med aktuell information om våra andra produkter och övriga tjänster. I vissa fall kan vi även behöva inhämta och hantera s.k. känsliga personuppgifter för att kunna utföra vårt uppdrag. Detta kan t.ex. vara hälsodeklarationer och/eller läkarutlåtande, där uppgifter om din hälsa finns nedtecknade.

Personuppgifterna kan komma att behandlas av annat bolag som vi samarbetar med för att kunna fullgöra vårt uppdrag, t.ex. försäkringsgivare. Personuppgifter kan komma att behandlas under viss tid även om försäkring inte beviljas och sedan försäkring avslutas i enlighet med de juridiska regler som gäller.

Enligt GDPR har du rätt att begära information om och rättelse av de personuppgifter som finns om dig. Under vissa förutsättningar har du också rätt att begära att bli "glömd", och få dina personuppgifter raderade, i de fall de inte är nödvändiga av andra högre vägande juridiska skäl eller om uppgifterna inte längre behövs i vår verksamhet. Om vi behandlar personuppgifter om dig för att genomföra ett avtal som vi har med dig eller med stöd av ditt samtycke har du rätt till så kallad dataportabilitet avseende uppgifterna. Detta innebär att du har rätt att kräva att vi tillhandahåller dig uppgifterna i ett elektroniskt format. Du kan även begära att vi skickar uppgifterna direkt till en annan personuppgiftsansvarig.

Du har rätt att kostnadsfritt ta del av de registrerade uppgifterna en gång per år. Sådan begäran framställs skriftligen till vår adress och skall vara undertecknad av sökanden själv.

För ytterligare information om vår behandling av dina personuppgifter, rekommenderar vi dig att ta del av vår fullständiga integritetspolicy, som du hittar på vår hemsida.

Regler för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

Mot bakgrund av den lagstiftning som finns avseende åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, har Bolaget antagit särskilda regler för detta. Dessa regler innebär bl.a. att Bolaget skall vidta vissa åtgärder för att uppnå kundkännedom. Om kundkännedom inte uppnås får Bolaget inte etablera någon affärsförbindelse med kunden och inte heller utföra

någon transaktion för denne. Detta innebär i sin tur att medarbetare i Bolaget kommer att genomföra identitetskontroll av kunder, samt inhämta information om affärsförbindelsens syfte och art och i vissa fall vidta ytterligare skärpta åtgärder för att uppnå tillräcklig kundkänedom.

Bolagets försäkringsdistribution och rådgivning

Bolaget agerar för sina kunders räkning, snarare än för försäkringsbolagens. Bolaget kommer att erbjuda dig rådgivning om försäkringsprodukter. I de fall Bolaget tillhandahåller dig försäkringsprodukter utan att rådgivning tillhandahålls kommer Bolaget tydligt informera dig om detta innan du ingår ett försäkringsavtal.

Information om försäkringar och försäkringsbolag

Bolaget lämnar inte råd om försäkringar på grundval av en *opartisk analys* av försäkringsavtal på marknaden, utan endast genom analys av ett begränsat antal tillgängliga alternativ, s.k. *icke opartisk analys*, dock har Bolaget inte genom avtal åtagit sig att förmedla försäkringar uteslutande för ett eller flera försäkringsföretags räkning. De försäkringsbolag, vars produkter som Bolaget primärt distribuerar är:

<u>Bolag</u>	<u>Org.nr</u>
DKV Hälsa	516402-6998
ERV Europeiska	516410-9208
Euro Accident Livförsäkring AB	516401-6783
Folksam Fondförsäkringsaktiebolag	516401-8607
Folksam ömsesidig livförsäkring	502006-1585
Futur Pension Försäkringsaktiebolag	516401-6643
Försäkringsaktiebolaget Avanza Pension	516401-6775
Försäkringsaktiebolaget Skandia	502017-3083
Livförsäkringsbolaget Skandia, ömsesidigt	516406-0948
Länsförsäkringar Fondliv Försäkringsaktiebolag	516401-8219
Länsförsäkringar Liv Försäkringsaktiebolag	516401-6627
Movestic Livförsäkring AB	516401-6718
Nordeuropa Försäkring	556632-6657
Nordnet Pensionsförsäkring AB	516406-0286
SEB Pension och Försäkring AB	516401-8243
SPP Pension & Försäkring AB	516401-8599
Trygg-Hansa Försäkring filial	516404-4405

Utöver bolagen ovan, förekommer även bolag inom de upphandlade/anslutna alternativen inom kollektivavtalad försäkring. Bolaget ger råd på grundval av vad ovanstående försäkringsbolag erbjuder samt de produkter som upphandlats centralt via försäkringsförmedlingsorganisationen Tydliga.

Information om fondandelar

Placeringar i finansiella instrument, såsom t.ex. fondandelar, är alltid förenade med risker. Kunden ansvarar själv för dessa risker. Det är därför viktigt att kunden skaffar sig kunskap om instrumentens egenskaper och de risker som är förknippade med desamma. **Det kapital som placeras i en fond kan både öka och minska i värde och det är därför inte säkert att placeraren får tillbaka hela det insatta kapitalet.** Nedan återfinns ett utdrag ur Föreningen Svensk Värdepappersmarknads information om egenskaper och risker med finansiella instrument 2021-03-16, som berör fonder och fondandelar.

"En fond är en "portfölj" av olika slags finansiella instrument, t.ex. aktier och obligationer. Fonden ägs gemensamt av alla som sparar i fonden, andelsägarna, och förvaltas av ett fondbolag. Det finns olika slags fonder med olika placeringsinriktning. Med placeringsinriktning menas vilken typ av finansiella instrument som fonden placerar i. Nedan redogörs i korthet för några av de vanligaste typerna av fonder. För ytterligare information se Konsumenternas bank- och finansbyrås hemsida, www.konsumentbankbyran.se, och Fondbolagens Förenings hemsida, www.fondbolagen.se.

En **aktiefond** placerar allt eller huvudsakligen allt kapital som andelsägarna inbetalat i aktier. **Blandfonder** med både aktier och räntebärande instrument förekommer också, liksom rena **räntefonder** där kapitalet placeras i räntebärande instrument..

En av idéerna med en aktiefond är att den placerar i flera olika aktier och andra aktierelaterade finansiella instrument, vilket gör att den bolagsspecifika risken för andelsägaren minskar jämfört med risken för den aktieägare som placerar i endast en eller i ett fåtal aktier. Andelsägaren slipper vidare att välja ut, köpa, sälja och bevaka aktierna och annat förvaltningsarbete runt detta.

Principen för **räntefonder** är densamma som för aktiefonder – placering sker i olika räntebärande instrument för att få riskspridning i fonden och förvaltningen i fonden sker efter analys av framtida räntetendens.

En **fond-i-fond** är en fond som placerar i andra fonder. En fond-i-fond kan ses som ett alternativ till att själv välja att placera i flera olika fonder. Man kan därmed uppnå den riskspridning som en väl sammansatt egen fondportfölj kan ha. Det finns fond-i-fonder med olika placeringsinriktningar och risknivåer.

Andra exempel på fonder är **indexfonder** som inte förvaltas aktivt av någon förvaltare utan som istället placerar i finansiella instrument som följer sammansättningen i ett visst bestämt index.

En ytterligare typ av fond är **hedgefond**. Hedge betyder skydda på engelska. Trots att hedging är avsett att skydda mot oväntade förändringar i marknaden kan en hedgefond vara en fond med hög risk, då sådana fonder ofta är högt belånade. Skillnaderna är dock stora mellan olika hedgefonder. Det finns även hedgefonder med låg risk. Hedgefonder försöker ge en positiv avkastning oavsett om aktie- eller räntemarknaden går upp eller ner. En hedgefond är ofta en specialfond och har därmed större frihet i sina placeringsmöjligheter än traditionella fonder (värdepappersfonder). Placeringsinriktningen kan vara allt från aktier, valutor och räntebärande instrument till olika arbitragestrategier (spekulation i förändringar av t.ex. räntor och/eller valutor). Hedgefonder använder sig ofta av derivat i syfte att öka eller minska fondens risk. Blankning (se nedan) är också ett vanligt inslag.

Fonder kan också delas in i **värdepappersfonder** (även kallade UCITS-fonder) och **specialfonder**. Värdepappersfonder är de fonder som uppfyller det s.k. UCITS-direktivets krav på bl a placeringsbestämmelser och riskspridning. Såväl svenska som utländska värdepappersfonder (som fått tillstånd i sitt hemland inom EES), får säljas och marknadsföras fritt i samtliga EES-länder.

Specialfonder (däribland hedgefonder, se ovan) följer det s.k. AIFM-direktivet. Dessa fonder avviker på något sätt från reglerna i UCITS-direktivet, och det är därför särskilt viktigt för Dig som kund att ta reda på vilka placeringsregler som en specialfond Du avser att placera i kommer att iakttas. Detta framgår av fondens informationsbroschyr och faktablad. Varje fondbolag är skyldigt att självständigt erbjuda potentiella investerare det faktablad som avser fonden. För de fonder som placerar i utländska finansiella instrument tillkommer även en valutarisk.

Andelsägarna får det antal andelar i fonden som motsvarar andelen insatt kapital i förhållande till fondens totala kapital. Andelarna kan köpas och lösas in genom värdepappersföretag som saluför andelar i fonden eller direkt hos fondbolaget. Det är dock viktigt att beakta att vissa fonder kan ha förutbestämda tidpunkter då fonden är "öppen" för köp och inlösen, varför det inte alltid är möjligt med regelbunden handel. Andelarnas aktuella värde beräknas regelbundet av fondbolaget och baseras på kursutvecklingen av de finansiella instrument som ingår i fonden."

Priser, avgifter, arvode och ersättning

Bolagets ersättning för försäkringsförmedlingen utgörs av arvode från kunden och/eller provision från försäkringsgivaren. Provisionsersättningens omfattning varierar något, främst beroende på vilken typ av försäkring kunden väljer och premiens storlek.

Den ersättning som Bolaget erhåller från försäkringsgivaren kan vara av olika slag. Den kan utgöras av löpande ersättning beräknad i procent av inbetald premie till försäkringsgivaren (s.k. stockvårdersättning), eller av löpande ersättning beräknad i procent av försäkringens värde (s.k. beståndsvårdersättning). Oftast utgörs den ersättning som Bolaget erhåller från försäkringsgivaren av en kombination av ovanstående alternativ. Den ersättning som Bolaget erhåller från försäkringsgivaren kan också variera över tiden beroende på om kunden betalar in en högre eller lägre premie till försäkringsgivaren än den som avtalats, samt beroende av värdeutvecklingen i försäkringen.

Vidare har Bolaget, gentemot försäkringsgivaren, en återbetalningsskyldighet för de provisioner som utgått, om en lägre premie än avtalats inbetalas, s.k. **annullationsansvar**. Detta annullationsansvar löper under 1 – 3 år och storleken på den del av ersättningen som skall återbetalas är proportionell mot utgiven ersättning. Om premiebetalning upphör efter t ex 2 år, då ett 3-årigt annullationsansvar gäller, skall 1/3 av utgiven ersättning återbetalas. Då annullationsansvaret i sin helhet löpt ut återstår ingen återbetalningsskyldighet.

Vi lämnar alltid information om samtliga avgifter och kostnader som belastar ett försäkringsavtal. Vi lämnar också information om vår sammanlagda ersättnings storlek i framför allt procent, men även i kronor där så är möjligt. Informationen avser den ersättning Bolaget erhåller under det första året efter tecknandet av försäkringen, samt beräknad löpande årlig ersättning. Det är vår strävan att denna redovisning skall vara så konkret, transparent och tydlig som möjligt.

Regelbunden rapport om kostnader och ersättningar

Du som kund har i vissa fall rätt att få en regelbunden rapport innehållandes information om de kostnader och ersättningar som utgått för de tjänster och produkter vi har distribuerat till dig. Information om de kostnader som avses ovan kommer du att få av det försäkringsbolag du tecknat din försäkring hos. Information om de ersättningar som avses ovan kommer du att få av oss och den kommer att tillställas dig personligen minst årligen via din kundportal.

Det kan även förekomma andra kostnader för kunden än de som anges i informationen om priser och avgifter, t ex skatter.

För ytterligare information om kostnadsuttag, ersättningsnivåer eller annullationsansvar, kontakta din rådgivare på Bolaget, alternativt skicka din fråga till info@optimaladvice.se

Hållbarhetsrelaterade upplysningar

För information om Bolagets arbete med hållbarhet se Bolagets hemsida.

Ansvarsförsäkring

Bolaget och samtliga anställda försäkringsförmedlare omfattas av en obligatorisk ansvarsförsäkring gällande skadeståndsskyldighet enligt 2 kap. 7 § lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution.

Försäkringen är tecknad hos Accelerant Insurance Limited via Nordeuropa Försäkring

Adress: Box 56044,102 17 Stockholm

Kontaktuppgifter:

Sedgwick Sweden AB

Telefon: 08-98 33 60

E-post: info@se.sedgwick.com

Webbadress: www.sedgwick.com/solutions/global/se

Drabbas du av skada eller ekonomisk förlust och anser att Bolagets eller dess förmedlares agerande har vållat denna har du möjlighet att rikta krav direkt mot försäkringsbolaget. Om du vill göra anspråk på skadestånd ska Bolaget underrättas om det inom skälig tid efter det att du märkt eller bort märka att en skada uppkommit. Den högsta ersättning som kan betalas ut för en enskild skada är 1 300 380 euro och totalt 2 600 750 euro för alla skador under försäkringsperioden.

Klagomål

För oss på Optimal Advice är det viktigt att du som kund är nöjd och det är därför värdefullt för oss att få veta om du har synpunkter eller klagomål på våra tjänster. Skulle du av någon anledning vara missnöjd med en tjänst som Optimal Advice tillhandahållit är det nödvändigt att du hör av dig så snart som möjligt. Dröjsmål med att reklamera kan försämra dina möjligheter att få ersättning.

Du bör först och främst vända dig till den medarbetare på Bolaget som du har haft kontakt med angående det ärende som klagomålet eller reklamationen gäller. Skulle du fortfarande vara missnöjd efter detta kan du gå vidare genom att skriftligen kontakta klagomålsansvarig på Optimal Advice. Du kan också kontakta klagomålsansvarig direkt. När du klagar skriftligen skall du bifoga kopior på relevanta handlingar. Det är bra om du anger vilka medarbetare på Bolaget som du har haft kontakt med i ärendet, samt när dessa kontakter skett.

Klagomål besvaras och utreds så snart som möjligt. Kan vi inte besvara ditt ärende inom 14 dagar från att ärendet mottogs kommer vi att meddela dig och förklara orsaken till detta samt informera om den fortsatta handläggningen av ditt ärende och när du kan förvänta dig ett svar. Klagomålsansvarig är Bolagets VD.

Optimal Advice målsättning är att ett klagomål ska behandlas snabbt, effektivt och på ett omsorgsfullt sätt.

Skriftliga klagomål skall ställas till följande adress:

Optimal Advice i Sverige AB, Att: Klagomålsansvarig, Box 3004, 200 22 Malmö – eller till: info@optimaladvice.se



Du som är konsument kan också få vägledning i denna typ av frågor från Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen.

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Telefon: 0200-22 58 00
www.konsumenternas.se

Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Telefon: 0200-22 58 00
www.konsumenternas.se

Kommunernas konsumentvägledning

Telefon: Ring din kommun och sök konsumentvägledaren
www.konsumentverket.se

Konsumentverket (Hallåkonsument)

Telefon: 0771-525 525
www.hallakonsument.se

Tvistlösning

Om tvist mellan Bolaget och en kund som är konsument uppstår kan denna prövas av Allmänna reklamationsnämnden. Tvist kan även prövas av skiljenämnd eller allmän domstol.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) kontaktuppgifter:

Postadress	Box 174, 101 23 Stockholm
Telefon	08-508 860 00
E-post	arn@arn.se
Webbplats	www.arn.se

Malmö Tingsrätt kontaktuppgifter:

Postadress	Box 265, 201 22 Malmö
Telefon	040-35 30 00
E-post	malmo.tingsratt@dom.se
Webbplats	www.domstol.se/malmo-tingsratt/

Allmänna villkor

Du som kund omfattas efter lämnande av fullmakt till Bolaget av Bolagets allmänna villkor för kunder. De allmänna villkoren hittar du på din kundportal och på Bolagets hemsida.