

KLAGOMÅLSHANTERING

Vi är måna om vårt rykte som leverantörer av kvalitetstjänster. Om du är missnöjd med reglering av skada skickas krav och klagomål i första hand till:

Brookfield Underwriting AB
Att: Klagomålsansvarig
Engelbrektskatan 9
114 32 Stockholm, Sverige
Tel. 08-503 093 32
E-post: info@brookfield.se

Syftet med detta förfarande är att lösa klagomålet rättvist och så snabbt som möjligt. Vi kommer att göra vårt bästa för att följa de tidsramar som anges nedan.

- Ett klagomål som mottagits av Brookfield (antingen via brev, e-post, telefonsamtal eller annan muntlig representation) kommer att tilldelas en lämplig person för att göra en oberoende granskning av klagomålets motivering.
- Klagomål kommer att bekräftas så snabbt som möjligt efter mottagandet. Denna bekräftelse kommer att innehålla namnet på den person som kommer att granska klagomålet.
- Vi kommer att försöka lösa ett klagomål inom 14 dagar och ge ett skriftligt slutgiltigt svar eller skicka ett interimistiskt svar som förklarar varför vi ännu inte har möjlighet att lösa frågor.
- När vi har utfärdat vårt slutgiltiga svar kommer vi att erbjuda dig vidare hjälp med klagomål (om det är kvalificerat) till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) inom ett år efter det att klagomålet avvisats helt eller delvis eller om klaganden inte får ett svar. Utan att detta påverkar dina lagliga rättigheter.

ARN är en offentlig myndighet som fungerar ungefär som en domstol. ARN kommer opartiskt att pröva tvister mellan konsumenter och företagare. Klagomål lämnas in av konsumenten. ARN lämnar rekommendationer om hur tvister ska lösas, men ARNs rekommendationer är inte bindande, men de flesta företag följer dem. Det tar vanligtvis ungefär sex månader för ARN att fatta beslut om klagomålet och denna tjänst är kostnadsfri.

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)
Box 174
101 23 Stockholm
Tel: 08-508 860 00, Fax: 08-508 860 01
E-post: arn@arn.se

Observera att ett klagomål måste lämnas in skriftligen till ARN.

Om du trots behandlingen av ditt ärende i ovan inte är nöjd med utfallet av prövningen av ditt skadeärende kan du påkalla avgörande i saken vid svensk allmän domstol. Notera att sådan påkallan måste göras inom viss tid. I många fall kan du som är konsument, få hjälp med dina kostnader via rättskydds försäkringen.

Olycksfalls - och sjukförsäkringsnämnden respektive ansvarsförsäkringens personskadenämnd prövar tolkning och omfattning av gällande villkor på begäran av försäkringsgivaren om någon av parterna så önskar. Ring försäkringsgivaren och begär prövning i nämnden. Prövningen är kostnadsfri.

Om denna produkt såldes till dig online eller på andra elektroniska sätt och inom Europeiska Unionen (EU) kan du vända dig med klagomålet till EU: s webbplats för tvistlösning på nätet (ODR). Efter mottagandet av ditt klagomål kommer ODR att ta ditt klagomål vidare till ditt lokala tvistlösningsorgan – processen är gratis och utförs helt online. Du kan komma åt ODR-plattformen på <http://ec.europa.eu/odr>
I all kommunikation, vänligen meddela försäkringsnumret som står i försäkringsbrevet.

Om du vill framföra klagomål till Brookfield rörande förmedling av försäkring, vänligen vänd dig till din kontaktperson hos oss. Det går även bra att kontakta:

Brookfield Underwriting AB
Att: Klagomålsansvarig
Engelbrektskatan 9

114 32 Stockholm, Sverige
Tel. 08-503 093 32
E-post: info@brookfield.se

Vägledning kring försäkringsfrågor, om du som försäkringstagare är konsument, fås av Konsumenternas försäkringsbyrå, Box 24215, 104 51 Stockholm, Tel. 08-22 58 00 och hos din kommunala konsumentvägledning. Om en tvist uppstår mellan dig och Brookfield kan denna prövas av svensk allmän domstol.