

om du inte är nöjd med **Skandias beslut**

Klagomålshantering

... är det viktigt att du snarast kontaktar oss och framför dina synpunkter. Klagomålsansvarig inom Skandia har till uppgift att besvara klagomål, alternativt se till att dessa besvaras av berört bolag inom Skandiakoncernen. Klagomålsansvarig ansvarar också för att bedömningarna görs enhetligt och att berättigade klagomål leder till rättelse.

En väl fungerande klagomålshantering ger konsumenterna möjlighet att få sina intressen tillgodosedda. Detta är betydelsefullt för att upprätthålla allmänhetens förtroende både för Skandia och för den finansiella marknaden. En god hantering av klagomålen ger också Skandia möjlighet att fånga upp problem på området, att åtgärda dessa samt att vidta förebyggande åtgärder.

Vi ber dig att vid klagomål inkomma med en skriftlig anmälan till nedan angiven adress. Du är välkommen att skriva, faxa eller skicka e-post till oss.

Inom Skandiabanken har varje avdelning en reklamationsansvarig, till vilken du i första hand ska framföra din reklamation/klagomål. Om du efter kontakt med reklamationsansvarig fortfarande anser att dina synpunkter inte beaktats kan du kontakta klagomålsansvarig i Skandia. Kontakta Kundtjänst på nedan angivet telefonnummer eller adress så ser de till att du kommer i kontakt med rätt person.
Skandia, Kundtjänst, 106 55 Stockholm, Telefon: 020-55 55 00

klagomålsansvarig når du på följande sätt

Telefontid: 09-15

Telefon: 08-788 44 85

Fax: 08-788 47 80

E-post: klagomalsansvarig@skandia.se

Adress: Klagomålsansvarig, Skandia, 103 50 Stockholm



Skandias Kundombudsman

Om du inte är nöjd med det svar du fått via klagomålsansvarig kan du även kostnadsfritt - inom ett år från det att Skandia respektive Skandiabanken tagit slutlig ställning i ärendet - vända dig till Skandias Kundombudsman för att få ditt ärende prövat.

Kundombudsmannen kan på begäran överpröva alla typer av ärenden och granska såväl själva handläggningen som Skandias beslut i ersättningsfrågan. Synpunkter beträffande den medicinska riskbedömningen behandlas dock inte.

Klagomål avseende Skandiakoncernens utländska bolag kan endast prövas i den mån de avser försäljningsverksamheten i Sverige.

hur du kommer i kontakt med Skandias Kundombudsman

Besöks- och telefontid: 09-15

Telefon: 08-788 43 30

Fax: 08-788 37 30

E-post: kundombudsmannen@skandia.se

Besöksadress: Sveavägen 44, Stockholm

Adress: Kundombudsmannen, 103 50 Stockholm

hur anmäler du ett ärende

Du är välkommen att framföra dina synpunkter genom att ringa, faxa, skicka e-post eller skriva till Kundombudsmannen. För att Kundombudsmannen ska kunna beställa handlingar från Skandia avseende ditt ärende ber vi dig att ange skade-/ärendenummer och namnet på den person inom Skandia eller Skandiabanken som du senast fått besked från.

självständig ställning

Kundombudsmannen har en fristående och oberoende ställning i förhållande till Skandias organisation. Kundombudsmannen är direkt underställd Skandias styrelse.

andra vägar för prövning

Om du föredrar att vända dig till någon annan instans och diskutera eller låta pröva ditt ärende har du följande möjligheter.

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Om ärendet avser en försäkringsprodukt (dock ej Individuellt Pensionssparande) kan du diskutera det med en oberoende part hos Konsumenternas Försäkringsbyrå. Telefon: 08-22 58 00.

www.konsumenternasforsakringsbyra.se

Personförsäkringsnämnden

Denna nämnd är gemensam för försäkringsbolagen. Nämnden avger rådgivande yttranden till försäkringsbolagen på begäran av försäkringstagare eller annan ersättningsberättigad inom sjuk-, olycksfall- och livförsäkring. Telefon: 08-522 787 20 eller www.forsakringsnamnder.se

Konsumenternas Bank- och Finansbyrå

Om ärendet avser bank och du vill diskutera ditt ärende med en oberoende part kan du kontakta Konsumenternas Bank- och Finansbyrå. www.konsumentbankbyran.se eller ring 08-24 30 85.

Kommunernas konsumentvägledning

Du kan även få råd och information genom din kommuns konsumentvägledning. Telefon: ring din kommun och fråga efter konsumentvägledaren. www.konsumentvagledning.se

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

ARN har särskilda avdelningar för privat-personers bank- och försäkringsfrågor. Om prövningen av ditt klagomål, trots kontakter med Skandia respektive Skandiabanken, inte resulterat i en för dig tillfredsställande lösning, kan du, om beloppet som klagomålet handlar om överstiger ett visst minimibelopp samt anmälan sker inom angiven tid vända dig till ARN. Mer information, anmälningsblankett m.m. finner du på www.arn.se eller per telefon 08-555 017 00.

Prövning i domstol

Du kan också låta pröva tvisten i domstol. Du bör dock först anlita ett ombud, t. ex. en advokat, som kan göra en bedömning av ärendet och utsikterna att nå framgång i tvisten. Det är även lämpligt att du undersöker om du har någon försäkring som lämnar ersättning för ombudskostnader eller om du kan få allmän rättshjälp. Kontakta din närmaste tingsrätt för ytterligare information.

Naturligtvis kan du vända dig till någon av dessa instanser även om ärendet redan prövats av klagomålsansvariga eller Skandias Kundombudsman. Klagomålsansvariga eller Kundombudsmannen prövar dock inte ärenden i vilka du redan vänt dig till Personförsäkringsnämnden, ARN eller domstol.