

# Klagomålshantering

NorseGael Risk strävar alltid efter nöjda kunder. Om du inte är nöjd med din upplevelse hos oss vill vi gärna att du först hör av dig till oss så att vi kan göra vårt bästa för att hjälpa dig.

## Klagomål som avser försäkringsprodukter eller distribution av försäkringen

Om du av någon anledning inte är nöjd med vår försäkringsdistribution eller hantering av försäkringsprodukter är du välkommen att kontakta oss, så vi kan se om det är något vi kan göra. Du kan också kontakta vår klagomålsansvarig genom att skicka e-post eller brev, se kontaktuppgifter nedan.

Klagomålsansvarig: Anna Clarving

E-post: [complaints@norsegael.com](mailto:complaints@norsegael.com)

Adress: NorseGael Risk

Klagomålsansvarig

Engelbrektsgatan 9-11

114 32 Stockholm

Att framställa ett klagomål är kostnadsfritt och vi kommer att hantera eventuella klagomål med tillbörlig omsorg. Klagomålet kommer hanteras snarast och om vi inte kan besvara ett klagomål inom 14 arbetsdagar från det att klagomålet kommit in till oss kommer vi att kontakta dig och förklara orsaken till detta samt informera om när vi kan förväntas lämna ett svar.

## Klagomål som avser skadereglering

I första hand rekommenderar vi dig att ta kontakt med den skadereglerare som hanterat ditt ärende. Ett samtal kan ofta ge ytterligare information och lösa eventuella missförstånd direkt över telefon eller mejl.

Om du fortfarande är missnöjd med det beslut som lämnats angående ditt skadeärende har du möjlighet att få ditt ärende omprövat.

Eventuella klagomål gällande ett skadeärende ska riktas till aktuellt skaderegleringsbolag. Är du osäker på vilket det är, ta kontakt med oss på [info@norsegael.com](mailto:info@norsegael.com) så hjälper vi dig.

## Tvistelösning

Om du efter ytterligare kontakt med oss eller skaderegleringsbolaget inte är nöjd kan du få ditt ärende prövat av tredje part.

## ARN

Om en tvist uppstår kan du få den prövad av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, telefon 08-508 860 00, e-post: [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se), [www.arn.se](http://www.arn.se). ARN hanterar dock endast tvister som rör dig som är konsument. ARN är en statlig myndighet vars uppgift är att opartiskt pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Ansökan om prövning i ARN måste göras inom ett år från det att du lämnat in ditt klagomål.

## Allmän domstol

Du har också möjlighet att få din sak prövad av svensk allmän domstol. Tag kontakt med närmaste tingsrätt för information. Tänk på att du måste begära detta inom viss tid, den så kallade preskriptionstiden. Detta gäller även om ärendet är under prövning hos andra instanser.

Om du är företagskund kan du enbart vända dig till allmän domstol för vidare prövning.

## Kostnadsfri konsumentrådgivning i försäkringsfrågor

Du kan som konsument få kostnadsfri rådgivning från instanser som

- (a) Konsumenternas försäkringsbyrå, med postadress Box 24215, 104 51 Stockholm, telefon 0200-25 58 00, [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se). Konsumenternas Försäkringsbyrå ger privatpersoner oberoende och kostnadsfri vägledning om försäkring.
- (b) Konsumentverket (Hallå konsument) med postadress Box 41, 651 02 Karlstad, telefon 0771-525 525, e-post: [info@hallakonsument.se](mailto:info@hallakonsument.se), [www.hallakonsument.se](http://www.hallakonsument.se).
- (c) Konsumentvägledningen i din kommun. Konsumentvägledare som finns i flertalet kommuner, lämnar kostnadsfritt information och råd i hushållsekonomiska och juridiska frågor.

## Om NorseGael Risk

NorseGael Risk är registrerat hos bolagsverket med organisationsnummer 559497-4072 och har tillstånd från finansinspektionen att bedriva försäkringsdistribution.