

Opas... valitusten käsittelyyn

SEB Life International pyrkii aina tarjoamaan parasta mahdollista palvelua vakuutusnottajille. Siihen kuuluu myös mahdollisten valitusten käsittely. Toivomme, että kuulut vakuutusnottajien enemmistöön, eikä sinun tarvitse koskaan tehdä valitusta tuotteistamme tai palveluistamme. Jos valituksen tekeminen on kuitenkin aiheellista, lue tästä lyhyestä ohjeesta, miten käsittelemme meille osoitetut valitukset.

Eetos

Pidämme tärkeänä sitä, että vakuutusnottajien tekemät valitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti ja ystävällisesti. Koulutamme ja opastamme henkilökuntaamme säännöllisesti, jotta he voivat käsitellä valitukset ammattitaitoisella tavalla. Menettelytavoissamme huomioidaan sääntelyvaatimukset ja kansainväliset käytännöt. Asiakaspalaute on meille aina tervetullutta.

Valituksen tekeminen

Pyydämme vakuutusnottajia ottamaan meihin yhteyttä heti, jos tuotteidemme tai palveluidemme osalta ilmenee jotakin kysyttävää. Vakuutusnottajien jättämät yksittäiset valitukset voivat käsitellä hyvin erilaisia aiheita, minkä vuoksi ne käsitellään sen mukaisesti. Valituksen tekeminen on aina ilmaista ja sinulla on oikeus saada vastaus kirjallisena niin tahtoessasi. Ota meihin yhteyttä ensisijaisesti jollain alla mainitulla yhteydenottotavalla. Harkitse lisäksi, kannattaako valitus tehdä jollekin tietylle vakuutusvälittäjälle tai jonkin tietyn vakuutusvälittäjän kautta etenkin, jos valitus koskee kyseisen vakuutusvälittäjän toimia.

Sitoutumisemme

Teemme parhaamme käsitelläksemme reklamaationne mahdollisimman pian. Vahvistamme viiden (5) arkipäivän kuluessa vastaanottaneemme reklamaationne, elleimme ole jo vastanneet itse reklamaatioon tämän ajan kuluessa. Otamme asian käsittelyymme ja tutkimme oleellisen aineiston koskien reklamaatioitanne. Päivitämme teitä kirjallisesti neljäntoista (14) päivän kuluttua vastaanottamisen vahvistuksesta. Jos emme voi antaa teille vastausta tässä ajassa, otamme teihin yhteyttä antaen syyn viivästyksen ja arvion ajasta jolloin voitte odottaa vastausta reklamaatioonne. Epätodennäköisessä tilanteessa jossa emme voi selvittää reklamaatioitanne tai ette ole tyytyväisiä päätökseemme, annamme teille selvennyksen päätöksestämme ja ohjaamme teidät ottamaan yhteyttä aiheelliseen tahoon. Tämä ei rajoita laillisia oikeuksianne.

Yhteystiedot

Tavoitteenamme ja toiveenamme on, ettei sinun tarvitse koskaan tehdä valitusta. Jos kuitenkin jostain syystä haluat tehdä valituksen, käytä yhteydenottoon seuraavia yhteystietoja:

SEB Life International, Bloodstone Building, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irlanti
Maksuton puhelin: 0800 9 0805 | Verkkosivut: www.seb.ie | Sähköposti: life.finland@seb.fi

Tärkeä oikeudellinen huomautus: Tämä asiakirja on tarkoitettu vain ohjeeksi. Se ei ole oikeudellinen asiakirja. Sitä ei ole tarkoitettu minkään oikeudellisten velvoitteiden tai oikeuksien luomiseen eikä sitä pidä tulkita sellaiseksi.