

En guide till...Vår hantering av kunders klagomål

På SEB Life International strävar vi alltid efter att ge bästa möjliga service åt våra försäkringstagare. Del av denna service innebär att ta hand om de klagomål som eventuellt uppstår. Vi hoppas att ni, liksom majoriteten av våra försäkringstagare, aldrig haft anledning att klaga på våra produkter eller tjänster. Men om det någon gång skulle inträffa, berättar vi här kortfattat hur vi hanterar ert klagomål.

I det här dokumentet:

betyder "SEB Life International" SEB Life International Assurance Company Designated Activity Company;

"vi", "oss" och "vår" betyder SEB Life International;

"ni" och "er" avser försäkringstagaren.

Vår policy

Vi lägger stor vikt vid att ta hand om våra försäkringstagares klagomål. Det innebär att vi hanterar ärenden så snart som möjligt och med viljan att hitta en lösning i samförstånd. Vi utbildar och informerar våra anställda kontinuerligt, så att de kan hantera klagomål på ett sätt som lever upp till de högt ställda krav som finns på oss. Våra rutiner följer lokal och internationell standard.

Framföra ett klagomål

Vi råder våra försäkringstagare att ta kontakt med oss om de har frågor om våra produkter eller tjänster. Om det finns anledning för klagomål har vi förståelse för att försäkringstagare har unika önskemål och synpunkter. Vi behandlar därmed respektive klagomål individuellt. För att komma i kontakt med oss ska ni i första hand kontakta oss på något av de sätt som anges nedan, uppge ert klagomål och (om ni ringer) be att få tala direkt med ansvarig handläggare. Ni kan också överväga om det är bättre att rikta ert klagomål direkt till, eller genom, din förmedlare. Särskilt om det ni vill framföra gäller något som enbart berör dem.

Tidsaspekten

Om ni framför ett klagomål via e-post, brev, fax eller telefon kommer vi att bekräfta att vi har mottagit det så snart som möjligt (vanligtvis inom två arbetsdagar efter mottagandet). Därefter kommer vi att hålla er informerad om hur ert ärende framskrider minst var 20:e arbetsdag. Vi strävar också efter att ge er en förväntad tidsram för utredningen av ärendet. Om ett svar eller en lösning inte kan ges inom denna tidsram, informerar vi er om orsakerna till fördröjningen och meddelar en ny förväntad tid.

Behandling av klagomål

Vi utreder alla klagomål. När vi har mottagit och bekräftat era synpunkter, får den avdelning som ansvarar för ert klagomål komma fram till en passande lösning. Ni får sedan en kontinuerlig kontakt med denna avdelning. Vi garanterar att alla klagomål hanteras rättvist och på snabbast möjliga sätt. Vi försöker alltid nå en uppgörelse som är i samförstånd med er. I de fall där det inte går att hitta en lösning på ert klagomål eller om vårt slutgiltiga beslut inte helt tillfredsställer era krav, får ni en förklaring till de beslut som fattats. Vi hänvisar er då vidare till er lokala ombudsman. Detta beslut påverkar inte era juridiska rättigheter.

Kontaktuppgifter

Det är vårt mål och vår förhoppning att ni, liksom de flesta av våra försäkringstagare, aldrig ska behöva framföra ett klagomål. Om ni trots allt skulle behöva göra det, hittar ni våra kontaktuppgifter här:

SEB Life International, Bloodstone Building, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irland

Kostnadsfri telefon: 0800 9 0805 | Web: www.seb.ie | E-post: liffe.finland@seb.fi

Viktig juridisk information: Detta dokument är enbart avsett som en vägledning. Det är inte ett juridiskt dokument. Det är inte avsett att skapa juridiskt bindande förpliktelser eller rättigheter, och ska inte tolkas på sådant sätt.

Postadress: SEB Life International,
Bloodstone Building, Riverside IV, Sir
John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irland.
Kundtjänst: +358 (0)800 9 0805
(avgiftfritt nummer inom Finland)
E-post: liffe.finland@seb.fi
Växel: +353 1 478 07 00
Fax: +353 1 487 07 04

SEB Life International Assurance Company Designated Activity Company som verkar under namnet SEB Life International, står under tillsyn av Irlands centralbank. Registrerat i Republiken Irland. Bolagets säte: SEB Life International, Bloodstone Building, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irland. Registreringsnummer 218391. Historisk utveckling är inte någon garanti för framtida resultat. Värden på dina placeringar kan öka, men även minska. All information är korrekt på angivet datum maj 2017 men innehållet kan komma att ändras.