

Hantering av klagomål



På SEB Life International är vår strävan att ge dig som kund bästa möjliga service. Det inkluderar att ta hand om eventuella klagomål som kan uppstå. Vi hoppas att du aldrig ska behöva vara missnöjd med vår service eller våra produkter, men om du är det vill vi informera om hur vi hanterar ditt klagomål.

Vår grundsyn

Vi lägger stor vikt vid att lösa kundklagomål så fort som möjligt. Vi utbildar vår personal löpande för att de skall kunna hantera klagomål på ett sätt som möter högsta möjliga standard. Vår arbetsprocess följer lagstadgade krav och marknadspraxis men vi välkomnar all feedback från våra kunder.

Hur man framför ett klagomål

Vi råder dig som kund att omedelbart ta kontakt med oss om du har frågor om våra produkter eller tjänster. Om det finns anledning för klagomål har vi förståelse för att försäkringstagare har unika önskemål och synpunkter och därmed behandlar vi respektive klagomål individuellt. Att framföra ett klagomål är kostnadsfritt och du är alltid berättigad att begära ett skriftligt svar om du så önskar. För att komma i kontakt med oss ska du i första hand kontakta oss på något av de sätt som anges nedan, uppge ditt klagomål och (om du ringer) be att få tala direkt med ansvarig handläggare. Du kan också överväga om det är bättre att rikta ditt klagomål direkt till, eller genom, din förmedlare. Särskilt om det du vill framföra gäller något som enbart berör dem.

Vårt åtagande

Vi ska göra vårt yttersta för att snabbt lösa ditt ärende. Från det att vi mottagit ditt klagomål kommer du att få en bekräftelse inom fem dagar. I de fall där det behövs, kommer vi att undersöka saken närmare och återkomma till dig senast 14 dagar senare. Om vi inte har möjlighet att ge dig ett fullständigt svar inom den här tiden, kommer du att få ett skriftligt meddelande med ett datum då vi väntas återkomma. I det fall vi inte kan enas kommer vi att hjälpa dig kontakta relevant myndighet eller ombudsman.

Kontaktuppgifter

Det är vårt mål att du aldrig skall behöva framföra ett klagomål. Om du trots allt skulle behöva göra det, hittar du våra kontaktuppgifter här:

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

Telefon: +353 1 4870700 | Web: www.seb.ie | E-post: life@seb.se

Viktig information: Informationen i detta dokument är enbart avsedd som vägledning, det är inte ett juridiskt dokument. Det har inte för avsikt 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
Växel: +353 1 487 07 00
Fax: +353 1 487 07 02
E-post: life@seb.se

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. All information är korrekt på angivet datum november 2019 men innehållet kan komma att ändras.

seb.ie