

Information om distansavtal för tjänsten Skandias Internetkontor,

samt de produkter och tjänster som erbjuds inom Internetkontoret

Vid ingående av ett nytt avtal på distans, såsom exempelvis via Internet, mellan Livförsäkringsaktiebolaget Skandia (publ), Försäkringsaktiebolaget Skandia (publ) och Skandiabanken Aktiebolag (publ), nedan Skandia, och en konsument ska Skandia ge information och upplysningar om de för närvarande gällande reglerna och villkoren för tjänsten, ångerrätt med mera.

Försäkringsaktiebolaget Skandia (publ)

103 50 Stockholm
Telefon vx 08-788 20 00
Telefon Kundservice 020-55 55 00
Besöksadress: Sveavägen 44
Säte: Stockholm
Org.nr: 502017-3083

Skandiabanken Aktiebolag (publ)

106 55 Stockholm
Telefon vx 08-463 60 00
Telefon Kundservice 020-55 55 00
Besöksadress: Sveavägen 44
Säte: Stockholm
Org.nr 516401-9738

Livförsäkringsaktiebolaget Skandia (publ)

103 50 Stockholm
Telefon vx 08-788 20 00
Telefon Kundservice 020-55 55 00
Besöksadress: Sveavägen 44
Säte: Stockholm
Org.nr: 502019-6365

Bolagsinformation

Information om Skandias och Skandiabankens verksamhet finns på skandia.com. Information om Skandia Liv finns på skandia.se/liv.

Tillsynsmyndighet

Tillsynsmyndighet för Skandias verksamhet är Finansinspektionen. Avseende distansavtal är även Konsumentverket tillsynsmyndighet.

Allmänt om Internetkontoret

För Internetkontoret gäller Allmänna villkor för Användare av Skandias Internetkontor (inklusive telefontjänster) 2006-04-26.

För försäkringsprodukter och tjänster i Livförsäkringsaktiebolaget Skandia (publ), Försäkringsaktiebolaget Skandia (publ) samt bankprodukter och tjänster i Skandiabanken Aktiebolag (publ) gäller de allmänna villkor som gäller för produkten och tjänsten ifråga samt övriga handlingar som hör till denna.

För avtalet och dess villkor samt för marknadsföringen av tjänsterna tillämpas svensk lag. Skandia kommunicerar med sina kunder på det svenska språket. Villkor och informationsmaterial från Skandia ges på det svenska språket. Kunden har inte rätt att ensidigt och utan Skandias tillstånd under avtals-tiden ändra de medel som för närvarande används för distans-kommunikation, det vill säga det sätt som kommunikationen mellan kunden och Skandia sker på.

Gällande prislista för produkter och tjänster inom Internetkontoret finns att tillgå på skandia.se

Ombud, Administratör och Huvudadministratör

Vi vill särskilt uppmärksamma dig som uppträder enligt fullmakt som Ombud för person som är kund i Skandia, eller som Administratör eller Huvudadministratör för arbetsgivare som är kund i Skandia, på följande. Genom att godkänna villkoren personligen blir du kund i Internetkontoret (Användare). Detta innebär enligt villkoren att du ansvarar för hantering av PIN-kod, för de åtgärder som vidtas med hjälp av denna inom ramen för Internetkontoret, följer av detta m.m. Detta innebär dock inte något ansvar för dig avseende betalning av eventuella avgifter för de tjänster din huvudman avtalat om. Huvudmannens ansvar för fullmaktshavarens agerande kvarstår också oförändrat.

Internetkontoret

Inom Skandias Internetkontor kan du som kund se dina egna försäkringar och bankprodukter samlade på ett och samma ställe. Du behöver bara en PIN-kod och du behöver bara besöka en webbplats oavsett om du är kund i flera olika

Skandiabolag. Vår strävan är att hela tiden förbättra våra tjänster och göra det enklare för dig som kund att hantera din vardagsekonomi och ditt långsiktiga sparande. Tjänsten gäller i dagsläget privatpersoner och är kostnadsfri.

Som framgått ovan kan du med hjälp av PIN-koden även företräda annan som Ombud, Administratör eller Huvudadministratör.

I de allmänna villkoren för Internetkontoret framgår de bestämmelser som gäller för tjänsten för närvarande, däribland hur tjänsten kan disponeras, hur den kan sägas upp och avslutas samt hur ändring av villkor, pris med mera sker.

Ytterligare information om hur du kan använda Internetkontoret, tilläggstjänster med mera får du via skandia.se eller Skandias kundservice.

Reklamationer och klagomål

Om du inte är nöjd med Skandias beslut utan tycker att Skandia handlat fel i ditt ärende, är det viktigt att du snarast kontaktar oss och framför dina synpunkter. Klagomålsansvariga inom Skandia har till uppgift att besvara klagomål, alternativt se till att dessa besvaras av berört bolag inom Skandiakoncernen. Klagomålsansvariga 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.

Klagomålsansvarig när du på följande sätt

Klagomål angående försäkring

Telefontid: 09-15

Telefon: 08-788 44 85

Fax: 08-788 15 35

E-post: klagomalsansvarig@skandia.se

Adress: Klagomålsansvarig, 103 50 Stockholm

Klagomål angående Skandiabanken

Telefon: 08-463 60 00

Adress: Klagomålsansvarig, Skandiabanken Juridik, 106 55 Stockholm

Vi ber dig att vid klagomål inkomma med en skriftlig anmälan. Du ställer ditt brev till Skandia respektive Skandiabanken beroende på vad ärendet avser.

Inom Skandiabanken har varje avdelning en reklimationsansvarig, till vilken du i första hand ska framföra din reklamation/klagomål. Om du efter kontakt med reklimationsansvarig fortfarande anser att dina synpunkter inte beaktats kan du kontakta klagomålsansvarig i Skandiabanken. Kontakta Kundtjänst på nedan angivet telefonnummer eller adress så ser de

till att du kommer i kontakt med rätt person. Skandiabanken, Kundtjänst, 106 55 Stockholm, telefon: 020-55 55 00.

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 skador och granska såväl själva handläggningen som Skandias beslut i ersättningsfrågan. Synpunkter beträffande den medicinska riskbedömningen behandlas dock inte.

Kundombudsmannen kan även på begäran överpröva beslut fattade av klagomålsansvarig på Skandiabanken.

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 20 40

E-post: kundombudsmannen@skandia.se

Besöksadress: Sveavägen 38, Stockholm

Adress: Kundombudsmannen, 103 50 Stockholm.

Hur anmäler du ett ärende

Du är välkommen att framföra dina synpunkter genom att ringa, faxa, e-posta 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 för att diskutera eller låta pröva ditt ärende har du följande möjligheter:

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Om ärendet avser en försäkringsprodukt (dock inte 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.forsakringsforbundet.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.

Telefon: 08-24 30 85 eller www.konsumentbankbyran.se

Kommunernas konsumentvägledning

Du kan även få råd och information genom din kommuns konsumentvägledning.

Ring din kommun och fråga efter konsumentvägledaren.

www.konsumentvagledning.konsumentverket.se

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

ARN har särskilda avdelningar för privatpersoners 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 med mera 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, till exempel 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.

Om du ångrar dig

Om du ångrar dig och inte längre önskar inneha tjänsten Internetkontoret har du rätt att frånträda detta avtal inom 14 dagar från den dag du ingick avtalet genom att godkänna de allmänna villkoren för tjänsten. Ångerrätten gäller enbart det inledande produktavtalet och inte de enskilda avtal, tjänster, uttag, köp, betalningar, transaktioner, överföringar med mera eller motsvarande, som utförts under avtalstiden för tjänsten. För sådant avtal, tjänst m.m. gäller den eventuella ångerrätt som meddelas i särskild information i samband med att du begär eller annars avtalar om avtalet, tjänsten m.m. Någon ångerrätt föreligger inte heller för enskilda avtal, tjänster, uttag, köp, betalningar, transaktioner, överföringar med mera eller motsvarande som båda parter på din begäran fullgjort innan du utövar din ångerrätt.

Givetvis har du rätt att även senare säga upp sådant avtal i enlighet med de allmänna villkoren för tjänsten.

Om du vill avsluta en tjänst på något av ovan angivna sätt kontaktar du Skandias kundservice på telefon 020-55 55 00 för att på snabbaste och enklaste sätt få tjänsten avslutad.

