

Skandias Kundombudsman

Om du tycker att Skandia handlat fel i ditt ärende kan du kostnadsfritt – inom ett år från det att klagomålsansvarig i Skandia och Skandiabanken tagit slutlig ställning i ärendet – vända dig till Skandias Kundombudsman för att få det prövat.

Kundombudsmannen kan på begäran överpröva alla typer av ärenden och skador och granska såväl själva handläggningen som Skandias beslut i ersättningsfrågan. Synpunkter beträffande den medicinska riskbedömningen behandlas dock inte.

Klagomål avseende Skandiakoncernens utländska bolag kan prövas i den mån de avser försäljningsverksamheten i Sverige.

hur går det till?

Kundombudsmannen arbetar obyråkratiskt och informellt. Därför behöver du inte skriva någon särskild anmälan, bara ringa, faxa eller e-posta och framföra dina synpunkter. Sedan du anmält ditt ärende kan du även få tid för ett personligt sammanträffande.

Skandias Kundombudsman

Besöks- och telefontid: 09.00–15.00

Telefon: 08-788 43 30

Fax: 08-788 37 30

E-post: kundombudsmannen@skandia.se

Besöksadress: Sveavägen 44, Stockholm

Adress: Kundombudsmannen, 103 50 Stockholm

självständig ställning

Kundombudsmannen etablerades år 1981 med uppdrag att överpröva klagomål rörande skadereglering. Mandatet utökades år 1998 till att även omfatta klagomål som rör rådgivning och finansiella frågor.

Kundombudsmannen har en fristående och oberoende ställning i förhållande till Skandias organisation. Kundombudsmannen är direkt underställd Skandias styrelse.

andra vägar för prövning

Vill du hellre vända dig till någon annan instans har du följande möjligheter att få ditt ärende omprövat.

- **Personförsäkringsnämnden (PFN)** som är en gemensam nämnd för försäkringsbolagen. Nämnden avger rådgivande yttrande till försäkringsbolagen på begäran av försäkringstagare eller annan ersättningsberättigad inom sjuk-, olycksfall- och livförsäkring. Telefon: 08-522 787 20 www.konsumenternasforsakringsbyra.se

- **Allmänna reklamationsnämnden (ARN)** som har en särskild avdelning för privatpersoners försäkringsfrågor. Nämnden prövar inte tvister rörande medicinska bedömningar. Telefon: 08-555 017 00 www.arn.se

- Du kan vända dig till **domstol** med ditt ärende. Ta i så fall kontakt med närmaste tingsrätt för information, exempelvis om det förenklade rättegångsförfarandet.

Du kan naturligtvis gå till någon av dessa instanser även om ärendet redan har prövats av Skandias Kundombudsman. Skandias Kundombudsman prövar dock inte ärenden i vilka du redan vänt dig till någon av de andra instanserna.

vill du veta mer?

Om du vill veta mer om dessa och andra försäkringsfrågor kan du antingen vända dig till Skandia eller ta kontakt med Konsumenternas Försäkringsbyrå, telefon 08-22 58 00, www.konsumenternasforsakringsbyra.se.