

Klagomål och reklamationer

För oss på Rosenberg Försäkring AB är det viktigt att du som kund är nöjd. Därför är det mycket värdefullt för oss att få veta när du har klagomål – stora som små. Det gör att vi kan förbättra vårt samarbete och vår service till dig.

Om du är missnöjd med de råd du fått.

Du ska i första hand vända dig till den person som normalt svarar för dina affärer. I andra hand ska du vända dig till dennes chef.

Lämna rätt dokumentation.

Om du vil anmärka på en tjänst (dvs lämna reklamation) ska detta göras på blanketten "Klagomål/reklamation av tjänst". Du ska även bifoga den affärsdokumentation som du fått från Rosenberg Försäkring AB. Exempel på dokumentation som ska bifogas är kopior på:

- Fullmakt till Rosenberg Försäkring AB
- Rådgivardokumentation från Rosenberg Försäkring AB
- Försäkringsbrev från försäkringsbolag
- Brev från fondbolag

Du bär även själv tänka på att dokumentera affärsuppdrag och andra instruktioner som du lämnar till Rosenberg Försäkring AB, t ex genom anteckningar och utskrifter från datorskärm (datorutskrifter) eller liknande,

Allmänna reklamationsnämnden

Om du inte anser att en reklamation eller ett skriftligt klagomål resulterat i en tillfredsställande utredning från Rosenberg Försäkrings AB:s sida kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden, www.arn.se. Observera att det finns tids- och beloppsgränser när det gäller möjligheten att vända sig till ARN, och att vardera part står för sina egna kostnader under förfarandet – oavsett vilken bedömning ARN gör.

Kostnadsfri rådgivning och vägledning

För kostnadsfri rådgivning och vägledning när det gäller klagomål och reklamationer kan du kontakta nedanstående instanser.

För frågor som rör	Kontakta
Bank, fonder och värdepapper	Konsumenternas bank-och finansbyrå www.konsumentbankbyran.se
Försäkringar	Konsumenternas Försäkringsbyrå www.konsumenternasforsakringsbyra.se
Hushållsekonomi och juridik	Konsumentvägledningen i din kommun. www.konsumentvagledare.konsumentverket.se
Statliga insättningsgaranti	Insättningsgarantinämnden och investeringsskyddet www.ign.se

Rosenberg Försäkring AB följer Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsument, FFFS 2002:23