

Klagomålshantering

Vi strävar alltid efter att alla våra kunder ska få den bästa servicen i branschen. För att kunna leva upp till detta och dessutom bli ännu bättre vill vi veta när Ni som kund är missnöjda med något.

Om Ni har något klagomål ber vi Er i första hand kontakta ansvarig förmedlare hos Scandinavia Försäkringsmäklare. I andra hand vänder Ni Er till vår klagomålsansvarige Jörgen Skånberg. Klagomål besvaras normalt skriftligen inom 14 dagar.

Kjell Uppling
kjell@scaff.se
031-69 70 96

Vid mer komplicerade ärenden ber vi Er även fylla i och skicka in vår blankett för klagomål. Till blanketten ska Ni även bifoga aktuell affärsdokumentation som Ni fått från Scandinavia Försäkringsmäklare.

Exempel på dokumentation som ska bifogas är kopior av:

- Fullmakt till Scandinavia Försäkringsmäklare
- Rådgivningsdokumentation från Scandinavia Försäkringsmäklare
- Försäkringshandlingar från försäkringsbolag

Vi rekommenderar även Er själva att tänka på att dokumentera affärsuppdrag och andra instruktioner som Ni lämnar till Scandinavia Försäkringsmäklare, t ex i form av egna anteckningar, fax, e-post eller liknande.

När det gäller klagomålshantering i konsumentrelaterade uppdrag kan Ni om Ni inte anser att Ert klagomål resulterat i en tillfredsställande utredning från vår sida även vända Er till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller Konsumenternas Försäkrings-byrå. Observera att det finns tids- och beloppsgränser när det gäller möjligheten att vända sig till ARN.