



## Om du inte är nöjd

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 Insurance Group AB. I andra hand vänder Ni Er till vår klagomålsansvarige:

Magnus Carlqvist, Tel: 0708 – 69 70 03, 031 – 69 70 90, [Magnus@scaff.se](mailto:Magnus@scaff.se)

Klagomål besvaras normalt skriftligen inom 14 dagar.

Vid mer komplicerade ärenden ber vi Er sända oss en skriftlig redogörelse via mejl och bifoga aktuell affärsdokumentation som Ni fått från Scandinavia Insurance Group AB.

Exempel på dokumentation som ska bifogas är kopior av:

- Fullmakt och uppdragsavtal
- Rådgivningsdokumentation från Scandinavia Insurance Group AB
- Försäkringshandlingar från försäkringsbolag

Vi rekommenderar även att Ni själva tänker på att dokumentera affärsuppdrag och andra instruktioner som Ni lämnar till Scandinavia Insurance Group AB, t ex i form av egna anteckningar, fax, mejl 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 Försäkringsbyrå. Observera att det finns tids- och beloppsgränser när det gäller möjligheten att vända sig till ARN.