

Fjord *forsikring*

Klagehåndtering
Fjord Forsikringsformidling ApS

Klagehåndtering

Fjord Forsikringsformidling ApS

Hos Fjord Forsikringsformidling ApS tager vi alle henvendelser alvorligt. Hvis du oplever, at vi ikke har behandlet dig korrekt eller tilfredsstillende, opfordrer vi dig til at indsende en klage, så vi kan undersøge sagen nærmere.

Vores mål er at sikre en fair behandling og en tryk oplevelse for alle kunder.

1. Indsendelse af klage

Klagen sendes pr. e-mail til:

Hej@fjordforsikring.dk

Emnefelt: **Klage**

Vi anbefaler, at du først kontakter os direkte, da mange henvendelser kan afklares hurtigt og uden en formel klageproces.

2. Oplysninger der skal medsendes

For at vi kan behandle din klage effektivt, bedes du oplyse:

- Navn
- Kunde- eller policenummer
- Skadesnummer (hvis klagen vedrører en skade)
- En kort og præcis beskrivelse af forholdet, du er utilfreds med

3. Behandling af klagen

Vi gennemgår din klage og vender tilbage hurtigst muligt med vores vurdering og eventuelle forslag til løsning.

4. Hvis der ikke opnås enighed

Hvis vi ikke kan finde en løsning, som begge parter kan acceptere, eller hvis klagen vedrører behandlingen af en skade, kan du indbringe sagen for:

Ankenævnet for Forsikring

Telefon: +45 33 15 89 00

E-mail: ankeforsikring@ankeforsikring.dk

Klagen indsendes via:

www.ankeforsikring.dk

Der opkræves et mindre gebyr for behandling af klagen.

Vigtigt:

Alle skader behandles af **Forsia Forsikring A/S**. Det er derfor Forsia Forsikring A/S, der skal vælges i Ankenævnets klagesystem.

5. EU-Kommissionens online klageportal

Hvis du er bosat i et andet EU-land, kan du også benytte EU-Kommissionens online klageportal:

ec.europa.eu

Vi anbefaler dog, at du først kontakter vores kundeservice for en hurtigere afklaring.

6. Kontakt

Kundeservice: **88 13 80 20**

Åbningstider fremgår af **fjordforsikring.dk**