

Klagevejledning

Vores kunder forsikrer sig mod en række risici i hverdagen og har dermed en række forventninger til os som forsikringselskab. Derfor bestræber vi os altid på at sikre, at vores kunder får en god, ansvarlig og korrekt rådgivning og behandling.

Bliver dine forventninger ikke indfriet?

Det kan dog ikke undgås, at vi i visse tilfælde er uenige om, hvad du eller din virksomhed er berettiget til eller kan forvente. Ofte er årsagen utilstrækkelig kommunikation, selvom vi i Chartis bestræber os på at kommunikere klart og tydeligt, både skriftligt og mundtligt.

For at sikre, at sagsbehandlingen igen kan forløbe normalt, opfordrer vi til en åben dialog, som hurtigt kan afklare eventuelle misforståelser.

Hvis du som kunde, mod forventning, stadig ikke føler at du får, hvad der er aftalt eller hvad du har krav på, eller hvis sagsbehandlingen trækker unødigt i langdrag, uden at du kan få en rimelig forklaring på det, har du ret til at klage. Det kan du gøre ved at ringe eller skrive til Chartis.

Inden du kontakter os, vil du med fordel kunne læse nedenstående vejledning, der beskriver, hvordan du bedst forbereder din klage og hvordan du kan forvente processen vil være.

Godt at huske inden du kontakter os

- Oplys dit navn og enten kundenummer, policenummer eller skadenummer
- Beskriv, hvad du vil klage over og hvad du forventer af Chartis
- Hvis du ringer kan det være en god ide først at samle eventuel korrespondance, der allerede har været med Chartis, og notere nogle hovedpunkter ned, som du ønsker at Chartis tager stilling til eller tager sig af.

Du kan naturligvis også klage uden at have forberedt det på denne måde, men du må da have lidt tålmodighed med sagsbehandleren, som først skal finde de grundlæggende oplysninger frem.

Om klageprocessen

Vi vil gøre alt for at give dig et svar enten pr. telefon, brev eller mail inden for max. 5 arbejdsdage efter, at vi har modtaget klagen.

Besvarelsen af klagen vil også beskrive, hvad Chartis vil gøre i den konkrete sag. Er der begået fejl, vil vi også forsøge at give en forklaring på, hvorfor Chartis ikke har kunnet leve op til dine forventninger.

Chartis klageansvarlige

Når klagen er afgjort kan det naturligvis være, at du stadig ikke er tilfreds med afgørelsen.

Du har da mulighed for at anmode om, at klagen bliver bedømt af Chartis Klageansvarlige, som er en person, der er ansvarlig for klagebehandlingen i Chartis i overensstemmelse med Finanstilsynets bekendtgørelse om en klageansvarlig i finansielle virksomheder.

Klagevejledning

Du kan enten skrive eller ringe til den medarbejder, der har underrettet dig om afgørelsen i klagesagen, eller du kan skrive direkte til den klageansvarlige via adressen nedenfor. Du skal henvise til den trufne afgørelse og angive dit kundenummer, policenummer eller skadenummer og oplyse, hvad du klager over.

Chartis Europe S.A.

Att: Søren Theilgaard, Klageansvarlig
Kalvebod Brygge 45, 1560 København V
+45 3373 2400 Telefon
+45 3373 2470 Fax
klageansvarlig@chartisinsurance.com

Ankenævnet for Forsikring

Kan du stadig ikke nå til enighed med os, har du som privatkunde mulighed for at klage til Ankenævnet for Forsikring. Nævnet behandler klager over alle typer af egne private forsikringer, men kan ikke tage stilling til klager over de afgørelser, en anden persons forsikringsselskab tager. Det kan for eksempel være aktuelt, hvis du er involveret i et færdselsuheld, hvor en anden har ansvaret for uheldet. Ankenævnet kan heller ikke tage stilling til klager over erhvervsforsikringer.

En klage til Ankenævnet for Forsikring skal følge en særlig proces og sendes på et specielt klageskema. Begge dele kan findes på [Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside](#). Det koster 150 kr. at klage til Ankenævnet for Forsikring.

Ankenævnet for Forsikring,
Anker Heegaards Gade 2
Postboks 360
1572 København V

Tlf: 33 15 89 00 (kl. 10-13)

Forsikringsoplysningen

Klager over en afgørelse, som en modparts forsikringsselskab har truffet, og klager over erhvervsforsikringer, behandles af Forsikringsoplysningen. På Forsikringsoplysningens hjemmeside kan du finde svar på en række spørgsmål, ligesom der er en udførlig klagevejledning.

Forsikringsoplysningen
Amaliegade 10
1256 København K

Tlf: 33 43 55 00
E-mail: fo@forsikringenshus.dk
www.forsikringsoplysningen.dk

Chartis Europe S.A.

Chartis er et af verdens førende skadeforsikringsselskaber. Vi betjener mere end 40 mio. kunder i over 160 lande og jurisdiktioner. Med 90 års erfaring, samt et af forsikringsbranchens bredeste produkt- og serviceudbud, professionel skadebehandling og god finansiel styrke, giver Chartis såvel privat- som erhvervs-kunder en høj grad af sikkerhed. Se vores hjemmeside for yderligere informationer: www.chartisinsurance.dk.

Chartis Europe S.A., Kalvebod Brygge 45, DK-1560 København V, Danmark.
Tel.: (+45) 3373 2400 Fax.: (+45) 3373 2470

Dansk filial af Forsikringsselskabet Chartis Europe S.A., (CVR 12 85 75 78), udenlandsk aktieselskab, Frankrig
Chartis Europe S.A. Headquarters, Tour Chartis – Paris La Défense - 34 Place Des Corolles - 92400 Courbevoie – France.