

Klagevejledning



Vores kunder forsikrer sig mod en række risici i hverdagen og har dermed en række forventninger til os som forsikringsselskab. 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?

Desværre sker det i enkelte tilfælde, at vi er uenige om, hvad du eller din virksomhed er berettiget til eller med rette kan forvente. Dette kan fx skyldes uenighed om dækningens omfang, misforståelser eller utilstrækkelig orientering, selvom vi i AIG altid 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 AIG.

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, kontaktoplysninger og enten kundenummer, policenummer eller skadenummer
- Beskriv hvad du vil klage over, og hvad du forventer af AIG
- Hvis du ringer, kan det være en god ide først at samle eventuel korrespondance, der tidligere har været med AIG, og notere nogle hovedpunkter ned, som du ønsker, at AIG 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. fem arbejdsdage efter, at vi har modtaget klagen.

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

AIG's 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 AIG's Klageansvarlige, som er en person, der er ansvarlig for klagebehandlingen i AIG 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.

AIG Europe S.A.
Att: Klageansvarlig
Osvald Helmuths Vej 4, 2000 Frederiksberg
+45 9137 5300 Telefon
+45 3311 3340 Fax
klageansvarlig@aig.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 forsikringssselskab 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: www.ankeforsikring.dk. Det koster 200 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)



Bring on tomorrow

www.aig.dk