

# Klagomål hos Handelsbanken Liv

Vi vill att du ska vara nöjd med oss och vi tar klagomål på största allvar. Det ger oss en möjlighet att rätta till fel eller missförstånd som uppkommit, och hjälper oss att ständigt förbättras.

## Om du inte är nöjd med Handelsbanken Livs beslut

Om du vill att beslutet ska omprövas, kontakta i första hand den som tagit hand om ditt ärende. Vi bekräftar till dig att vi mottagit klagomålet.

Om ditt klagomål inte tillmötesgås, har du rätt att få en motivering till detta.

Om du ändå inte är nöjd och vill ta ditt ärende vidare, kontakta bolagets klagomålsansvarige, mejl: klagomal\_handelsbankenliv@handelsbanken.se

## Beslut i ett ärende kan prövas av:

### Handelsbankens Försäkringsnämnd

Box 1325  
111 83 Stockholm  
mejl: klagomal\_handelsbankenliv@handelsbanken.se  
(ange Handelsbankens Försäkringsnämnd i rubriken)

## Du kan även välja att få ärendet prövat av:

### Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Box 174  
101 23 Stockholm  
Tel: 08-508 860 00  
www.arn.se

### Personförsäkringsnämnden (PFN)

Box 24067  
104 50 Stockholm  
Tel: 08-522 787 20  
www.forsakringsnamnder.se

Allmänna Reklamationsnämnden och Personförsäkringsnämnden är nämnder för alternativ tvistlösning. En anmälan till nämnderna måste vara skriftlig. För att Allmänna Reklamationsnämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Personförsäkringsnämnden prövar ärenden som innefattar försäkringsmedicinska bedömningar.

Du kan också använda EU-kommissionens onlineplattform för att lösa en tvist utanför domstol om du ingått avtalet via internetbanken: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>  
Via webbplatsen slussas tvisten vidare till aktuell tvistlösningsnämnd.

Saken kan även prövas i allmän domstol.

## Råd och upplysning i försäkringsfrågor

### Konsumenternas Försäkringsbyrå

Box 24215  
104 51 Stockholm  
Tel: 0200-22 58 00  
www.konsumenternas.se

### Konsumentverket och kommunal konsumentvägledning

www.konsumentverket.se  
www.hallakonsument.se