

## Klagomål och reklamationer

**För oss på Synneby Försäkringar AB (Bolaget) är det viktigt att du som kund är nöjd. Därför är det mycket värdefullt för oss att få veta när du har klagomål – stora som små. Det gör att vi kan förbättra vårt samarbete och vår service till dig.**

### **Om du är missnöjd med det råd du fått**

Du ska i första hand vända dig till den person som svarar för dina affärer vilket i normalfallet är Martin Synneby som är klagomålsansvarig på Synneby Försäkringar AB  
[martin@synnebyforsakringar.se](mailto:martin@synnebyforsakringar.se)  
0709-514792

### **Lämna rätt dokumentation**

Om du vill anmärka på en tjänst d.v.s. lämna reklamation ska detta göras på blanketten "Klagomål/reklamation av tjänst". Du ska även bifoga den affärsdokumentation som du fått från Synneby Försäkringar AB.

Exempel på dokumentation som ska bifogas är kopior på:

- Fullmakt till Synneby Försäkringar AB
- Rådgivningsdokumentation från Synneby Försäkringar AB
- Försäkringsbrev från försäkringsbolag
- Brev från fondbolag

Du bör även själv tänka på att dokumentera affärsuppdrag och andra instruktioner som du lämnar till Synneby Försäkringar AB, t ex genom anteckningar, utskrifter från datorskärm (datorutskrifter) eller liknande.

### **Allmänna reklamationsnämnden**

Om du inte anser att en reklamation eller ett skriftligt klagomål resulterat i en tillfredställande utredning från Synneby Försäkringar AB:s sida kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden. Observera att det finns tids och beloppsgränser när det gäller möjligheten att vända sig till ARN, och att vardera part står för sina egna kostnader under förfarandet – oavsett vilken bedömning ARN gör. [www.arn.se](http://www.arn.se)

### **Finansinspektionen**

Bolaget står under Finansinspektionens tillsyn och du som kund kan vända dig till dem med klagomål. Box 7821, 103 97 Stockholm, 08-787 80 00, [www.fi.se](http://www.fi.se)  
[finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)

### **Insuresec**

Bolaget är anslutet till Insuresec och träffas därmed av InsureSecs regelverk, vilket bland annat anger att försäkringsförmedlare ska agera korrekt, professionellt och med kundens bästa för ögonen.

Som kund kan du anmäla Bolagets eventuella överträdelser av regelverket till InsureSec via e-post till [info@insuresec.se](mailto:info@insuresec.se) eller på telefonnummer 08 - 410 415 75

### **Kostnadsfri rådgivning och vägledning**

För kostnadsfri rådgivning och vägledning när det gäller klagomål och reklamationer kan du kontakta nedanstående instanser.

<i>För frågor som rör</i>	<i>Kontakta</i>
Bank, fonder och värdepapper	Konsumenternas bank- och finansbyrå <a href="http://www.konsumenternas.se">www.konsumenternas.se</a>
Försäkringar	Konsumenternas Försäkringsbyrå <a href="http://www.konsumenternas.se">www.konsumenternas.se</a>
Hushållsekonomi och juridik	Konsumentvägledningen i din kommun
Statliga insättningsgarantin	Insättningsgarantinämnden och investerarskyddet <a href="http://www.ign.se">www.ign.se</a>