

## Lloyd´s internationella klagomålshantering: Sverige

Definition av klagomål	Ett klagomål är ett skriftligt uttryckt missnöje, framställt till ett försäkringsföretag av en person, relaterat till det försäkringsavtal eller den tjänst personen har tillhandahållits. Klagomål ska hanteras i egen ordning och ska inte sammanblandas med hantering av skador. Inte heller ska enkla frågor rörande fullgörande av avtalet, information eller klagöranden definieras som klagomål.
Definition av klagande	<p>En person som antas vara berättigad till att framställa ett klagomål till ett försäkringsföretag och som redan inkommit med ett klagomål i egenskap av försäkringstagare, försäkrad, förmånstagare och i vissa jurisdiktioner skadad tredje man.</p> <p>Lloyd´s bedömer att denna definition omfattar både fysiska personer såväl som juridiska personer.</p>
Omfattningen av Lloyd´s lokala klagomålsrutiner	Alla försäkringsavtal ingångna enligt gränsöverskridande verksamhet eller baserad på etablering.
Tidsgränser	<ul style="list-style-type: none"><li>• En snabb bekräftelse till klaganden om att klagomålet mottagits</li><li>• En slutligt avgörande ska lämnas till den klagande inom 8 veckor från mottagandet av klagomålet. Om det slutligt avgörandet inte kan lämnas inom 14 dagar ska den klagande dock informeras om skälet till detta.</li></ul>
Twistlösning för konsumenter scheme and eligibility	<p>Allmänna reklamationsnämnden (ARN) Box 174 101 23 Stockholm Sweden</p> <p>Tel: +46 8 50 88 60 00 Fax: + 46 8 50 88 60 01 E-mail: <a href="mailto:arn@arn.se">arn@arn.se</a></p> <p><a href="http://www.arn.se">www.arn.se</a></p> <p>ARN prövar klagomål mot EU/EES-försäkringsgivare såsom Lloyd´s om försäkringsavtalet är ingånget av ett företag som är etablerat i Sverige och klagomålet är framställt av en konsument och försäkringsavtalet är upprättat på svenska och följer svensk lag. ARN prövar inte tvister där värdet på det som tvistas om understiger 2000 SEK.</p>
Måste inkomna klagomål anmälas till myndighet i Sverige	Nej

Lloyd's klagomålsanmälan	<p>Svenska klagomål ska anmälas till Lloyd's på blankett LSW1854.</p> <p>Blanketten finns tillgänglig på "Lloyd's Wordings Repository" och återfinns i Crystal under avsnittet rörande förköpsinformation och försäkringsdokument.</p>
--------------------------	--