

Klagebehandlingsrutine for Z Insurance AS

Når klagebehandlingsrutinen gjelder

Klagebehandlingsrutinen gjelder når en kunde erklærer eller uttrykker misnøye med forsikringsmeglingstjenester utført av Z Insurance.

Hvordan klage

Dersom du ikke er fornøyd med våre forsikringsmeglingstjenester, kan du enten gi beskjed til din kontaktperson i Z Insurance eller kostnadsfritt sende en skriftlig klage til oss. Klagen kan sendes per post eller e-post, og adresseres til:

Til: Z Insurance AS

Postadresse: att: Klageansvarlig, Gange Rolvs gate 1 C, N-0273 Oslo

E-postadresse: post@zinsurance.no

Hvilken informasjon klagen bør inneholde

For at vi skal kunne behandle klagen din så effektivt som mulig, bør den inneholde følgende informasjon:

- Ditt navn og eventuelt navnet til den du klager på vegne av, samt kontaktopplysninger
- Årsaken til klagen, inkludert så mange detaljer som mulig
- Navnet på den eller de ansatte i Z Insurance som er involvert
- Relevant underlagsdokumentasjon

Behandling av klagen

Når vi mottar din klage, vil du få en bekreftelse på at klagen er mottatt, samt informasjon om forventet behandlingstid. Vi vil behandle klagen så raskt som mulig, og som hovedregel innen 7 arbeidsdager etter at vi har mottatt den. Hvis vi ikke klarer å ferdigbehandle klagen innen denne tidsfristen, vil du få beskjed om årsaken til forsinkelsen.

Klageansvarlig i Z Insurance AS er selskapets daglige leder. Klageansvarlig vil innhente relevant informasjon, undersøke saken grundig, identifisere eventuelle interessekonflikter, og avgjøre saken på en rettferdig måte. Dersom du ikke får fullt medhold i klagen, vil vi gi deg en skriftlig begrunnelse for avslaget.

Klagenemnd

Hvis du ønsker, kan du bringe klagen direkte inn for Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet. Klager til nemnda kan sendes per post eller e-post til:

Til: Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet

Postadresse: Sekretariat v/Finanstilsynet, Postboks 1503 Vika, 0117 Oslo

E-postadresse: klagenemnda@finansstilsynet.no

Klageregister

Alle klager som mottas av Z Insurance blir registrert i et elektronisk klageregister, slik at vi kan følge opp og analysere hvordan vi kan forbedre vår virksomhet. Registeret inneholder opplysninger om datoen klagen ble mottatt, navn på klager, årsak til klagen, resultatet av klagebehandlingen, en kortfattet begrunnelse for resultatet, og datoen da klagebehandlingen ble sluttført. Opplysningene i registeret oppbevares i henhold til gjeldende personvernregelverk, og vil bli slettet når de ikke lenger er nødvendige.