

# Fremtind

## Rutine for klagebehandling i Fremtind

Vi ønsker at du er fornøyd og vil derfor veldig gjerne høre fra deg dersom det er noe du er misfornøyd med.

Du kan sende inn klage til oss ved å bruke skjema du finner her:

<https://nettskjema.fremtind.no/skjema/katalog/klageskjema>

Du kan også skrive til oss om du foretrekker det. Bruk i tilfelle denne adressen:

Fremtind Forsikring AS  
Klageservice  
Postboks 778 Sentrum  
0106 OSLO

Når du klager er det viktig å få frem hvorfor du er uenig. Har du nye opplysninger som kan ha betydning for vår vurdering, er det viktig at du gir oss informasjon om dette.

Alle som klager til oss vil så snart som mulig få skriftlig bekreftelse på at vi har mottatt klagen og informasjon om forventet saksbehandlingstid.

Vi vil gi deg et svar på klagen din så snart som mulig. Dersom vi ikke skulle klare å overholde forventet behandlingstid, skal du få beskjed om dette. Om vi ikke kan ta klagen din til følge, så skal vi gi deg en skriftlig begrunnelse og informasjon om mulighetene for å bringe saken inn for en klagenemnd.

\*\*\*\*\*

Når du sender en klage til oss, vil den først bli behandlet i avdelingene der saken tilhører. Normal behandlingstid er 2-7 virkedager. Dersom du ikke er fornøyd med avgjørelsen som tas, kan du be om ny juridisk behandling i Klageservice. Behandlingstiden er 2-4 uker.

Dersom du ikke kommer til enighet med oss etter en klage til Klageservice, kan du gå videre med klagen din til Finansklagenemnda. Dette er et bransjebasert klageorgan som behandler klagesaker mot banker, forsikringsselskap, inkassoselskap, og andre finansselskap. Se [www.finkn.no](http://www.finkn.no) for mer informasjon.