

## Hur gör jag om jag vill klaga?

**Om du inte är nöjd med oss kan du låta oss veta det genom att skicka oss ett klagomål. Du når oss på följande sätt:**



Adress: AIG Europe S.A. Filial i Sverige,  
Att: Klagomålsansvarig, Box 3506, 103 69 Stockholm  
Telefon: 08-506 920 00 (be att få tala med klagomålsansvarig)  
E-post: klagomal@aig.com

Om du inte är nöjd med ett beslut i en skada kan du även antingen kontakta handläggaren av skadan eller skicka e-post till [claims.sweden@aig.com](mailto:claims.sweden@aig.com).

Uppge gärna ditt ärendenummer och/eller ditt försäkringsnummer och vad ditt klagomål gäller.

Vi tar alla klagomål från kunder på allvar och har följande rutin för att lösa klagomål snabbt, rättvist och av lämplig avdelning:

Vi bekräftar mottagande av ditt klagomål inom 10 arbetsdagar från mottagande och svarar i sak inom 14 kalenderdagar från mottagande. Om vi inte kan svara inom 14 kalenderdagar får du reda på orsaken till det och information om när du kan förvänta dig ett svar.

**Om du är konsument och inte är nöjd med vårt svar kan du under vissa förutsättningar vända dig till följande externa instanser:**

- **Konsumenternas försäkringsbyrå**  
Box 24215, 104 51 Stockholm  
08-225 800  
<https://www.konsumenternas.se>
- **Allmänna reklamationsnämnden (ARN)**  
Box 174, 101 23 Stockholm  
08-508 860 00  
<https://www.arn.se/tvisteomraden/#forsakring>
- **Personförsäkringsnämnden**  
Box 24067, 104 50 Stockholm  
08-522 787 20  
<https://www.forsakringsnamnder.se/personforsakringsnamnden/provning-i-namnden-pfn/>

Under vilka förutsättningar du kan få råd respektive ditt ärende prövat framgår av respektive instans hemsida.

**Då vi är ett försäkringsföretag baserat i Luxemburg kan du om du är konsument och inte är nöjd med vårt svar eller vi inte har svarat inom 90 dagar:**

- Rikta klagomålet till vårt **huvudkontor** genom att skriva till AIG Europe S.A., «Service Reclamations Niveau Direction», 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, eller skicka e-post till [aigeurope.luxcomplaints@aig](mailto:aigeurope.luxcomplaints@aig).
- Rikta klagomålet till en av **klagomålsinstanserna i Luxemburg** vars kontaktuppgifter finns tillgängliga på AIG Europe S.A:s hemsida <http://www.aig.lu>.
- Lämna in en begäran om en process för en lösning utom rätta till **Commissariat Aux Assurances (CAA) i Luxemburg** genom att skriva till Commissariat Aux Assurances, 7 boulevard Joseph II, L-1840, Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, eller faxa till +352 22 69 10 eller skicka e-post till [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu) eller besöka CAA:s hemsida <http://www.caa.lu>.

Om du vill klaga till en av klagomålsinstanserna i Luxemburg eller till CAA måste du göra det på luxemburgiska, tyska, franska eller engelska.

Om du har ingått ditt försäkringsavtal på nätet kan du också använda den **Europeiska Kommissionens** plattform för 'Online Dispute Resolution' (ODR) som nås via följande länk: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

**Din rätt att vidta rättsliga åtgärder påverkas inte av att du vidtar någon av åtgärderna ovan.**