



NORDIC FÖRSÄKRING

## Klagomålspolicy för Nordic Försäkring & Riskhantering AB

Ett klagomål innebär att en kund eller någon annan som är direkt berörd av försäkringsförmedlingen vänder sig till förmedlaren och framför ett konkret missnöje mot förmedlarens agerande i ett enskilt fall. Klaganden som vänder sig till Nordic Försäkring & Riskhantering AB med sitt klagomål ska få ett respektfullt bemötande och klagomålet ska hanteras effektivt och med tillbörlig omsorg.

Kund ska informeras om Nordic:s klagomålshantering och om vem som är vår klagomålsansvarige redan vid inledandet av relationen med vårt företag genom förköpsinformation. Att informationen om vår klagomålshantering och klagomålsansvarige lämnas till kund framgår av de dokumentationsmallar som används vid våra möten med kund.

Ett klagomål ska besvaras sakligt och korrekt och i de fall klaganden begär i en handling i läsbar och varaktig form. Ett klagomål ska vidare besvaras snarast möjligt.

Anställda hos Nordic Försäkring & Riskhantering AB har en kopia av denna policy och informeras fortlöpande om eventuella förändringar. Policyn ses fortlöpande över och revideras vid behov.

### **Efterlevnad och uppföljning**

Compliance officer ansvarar för att nyanställda får kännedom om riktlinjen samt ska årligen tillse att den anställde har kunskap om och efterlever riktlinjen. Ansvarig för uppföljning av verksamhetens efterlevnad av denna riktlinje är compliance officer.

### **Dokumentets beslutsordning**

Riktlinjen fastställs av styrelsen och träder i kraft dagen för beslut. Riktlinjen ska fastställas och godkännas en gång per år även om inga ändringar beslutas.

Detta dokument är fastställt av företaget Nordic Försäkring & Riskhantering AB:s styrelse 2017-03-15.