

Kundeklager tages alvorligt

Forsikrings- og pensionsprodukter og vilkår kan være komplicerede at forstå, og det kan ikke undgås, at vi modtager klager fra kunder over den afgørelse der er truffet eller den service, der er givet. Vores kunder har naturligvis ret til at klage, det er almindelige forbrugerrettigheder, som vi understøtter. Vi sikrer information om klagemuligheder til vores kunder foruden en effektiv klageproces.

Kundeklager er kilde til forbedring af kommunikation og sagsbehandling

Topdanmark er opmærksom på, at kundeklager kan være et udtryk for, at vi ikke har været gode nok til at kommunikere de betingelser og vilkår, som vores forsikringer er bygget op omkring. Derfor arbejder vi løbende på at forbedre informationsmateriale til kunderne for at sikre overblik og gennemsikuelighed.

Baseret på klagesager evalueres arbejdsprocesser for sagsbehandling for at sikre, at der sker så få fejl som muligt. Det sker gennem dialog mellem vores kundeklageafdeling og den øvrige organisation. Konstateres der fx ensartede problemer i de klager, der er sendt til kundeklageafdeling, formidles denne viden til relevante afdelinger med henblik på forbedring af vilkår og arbejds gange.

Sådan behandler vi kundeklager

Hvis en kunde ikke er enig i en afgørelse, der er truffet af Topdanmark, har kunden mulighed for at få revurderet afgørelsen ved at indsende en klage til vores kundeklageafdeling.

Så snart vi har modtaget en klage, undersøger vi sagen. Med mindre sagen er meget kompliceret, kan kunden forvente, at vi svarer i løbet af få arbejdsdage.

Nogle gange har vi behov for at indhente kommentarer fra andre afdelinger i selskabet, og der kan gå længere tid, før vi konkluderer og sender et svar. Kunden får svar, så snart alle oplysninger er tilvejebragt, og der er en konklusion. Kunden bliver også orienteret undervejs i processen, fx at vi har modtaget klagen, og om vi har behov for at undersøge sagen nærmere.

Når sagen er fuldt oplyst, vil kunden blive orienteret om, hvorvidt Topdanmark fastholder den afgørelse, der tidligere er blevet truffet, eller om revurderingen har ført til, at vi ændrer afgørelsen. Uanset udfaldet tager vi alle henvendelser alvorligt.

Omkring 95 % af henvendelserne til vores klageafdeling vedrører private forsikringsforhold, herunder forsikring etableret som led i ansættelsesforhold.

Private forsikringsforhold – mulighed for at anke en afgørelse

Hvis der stadig er uenighed efter afgørelsen i en klagehenvendelse, er der mulighed for at anke afgørelsen til Ankenævnet for forsikring, når det drejer sig om private forsikringsforhold.

Kunden kan også gå direkte til Ankenævnet med sig klage, uden først at henvende sig til Topdanmarks klageafdeling.

Ankenævnets behandling af en klage munder ud i en kendelse, som enten giver kunden eller forsikringsselskabet ret eller delvis ret i deres påstande. Enkelte sager har Ankenævnet ikke mulighed for at afgøre, ofte på grund af bevismæssige forhold. Sagen bliver derfor afsluttet med en § 4

kendelse, hvor Ankenævnet udtaler, at de ikke kan afgøre sagen. Forsikringsselskaberne kan afvise at følge kendelsen, hvis der er uenighed om afgørelsen.

Hvis kunden får medhold fra Ankenævnet i sin klage, følger vi som udgangspunkt altid kendelsen. I ganske få sager, hvor vi er grundlæggende uenige med afgørelsen fra Ankenævnet, vurderer vi dog, om vi vil acceptere afgørelsen.

Alle kendelser fra Ankenævnet bliver evalueret og brugt til læring uanset udfaldet af afgørelsen.

Erhvervskunder – mulighed for uvildig rådgivning

Erhvervskunder kan ikke anke en afgørelse til Ankenævnet for forsikring, men de kan få uvildig rådgivning om, hvordan der kan arbejdes videre med en sag i Forsikringsoplysningen, som er drevet af brancheforeningen Forsikring og Pension.

Mediation som løsningsmodel

I behandling af skadesager har vi indført mediation som en løsningsmodel. Hvis der efter en afgørelse i Ankenævnet stadig ikke kan blive enig med en kunde, vil vi som alternativ til en retssag, vurdere om sagen kan løses ved mediation.

Mediation kan bruges til at løse konflikter, hvis de involverede parter er indstillet på gennem dialog og forhandling at finde en løsning, som alle kan leve med. En uafhængig person, mediator, leder processen og sikrer, at alle bliver hørt, og at der arbejdes hen imod at finde en løsning.

Hvis det kommer til en retssag, vil Topdanmark som udgangspunkt også deltage i en retsmægling, hvor en dommer ved mægling mellem parterne forsøger at finde en løsning på sagen.

Kontaktinformation

Klager kan sendes per brev til:

Topdanmark A/S
Att.: Kundeklager
Borupvang 4
2750 Ballerup

Per mail til:

kundeklager@topdanmark.dk

Kontaktinformation

Klager kan sendes per brev til:

Topdanmark A/S
Att.: Kundeklager
Borupvang 4
2750 Ballerup

Per mail til:

kundeklager@topdanmark.dk