

## Information om reklamationer

**För oss på First Insurance AB är det viktigt att du som kund är nöjd. Vi vill att du skall känna att du erhåller det du förväntar dig, i din affärsrelation med oss.**

### Om du är Missnöjd

Om du är missnöjd med ett råd du fått, bör du i första hand vända dig till den medarbetare på First Insurance AB som du haft kontakt med i ärendet.

I andra hand kontaktar du First Insurance ABs reklamationsansvarige skriftligen, per post eller mail.  
[Reklamationsansvarig@nordicinsurance.se](mailto:Reklamationsansvarig@nordicinsurance.se)

### Lämna rätt dokumentation vid reklamation

Om du vill anmärka på en tjänst eller ett råd skall detta göras på blankett Reklamationer.

Vilken du hittar på vår hemsida – [www.firstinsurance.se](http://www.firstinsurance.se).

Du bör även bifoga kopior på den affärsdokumentation du har i ärendet samt övriga relevanta handlingar.

- Fullmakt till First Insurance AB
- Rådgivningsdokumentation från First Insurance AB
- Försäkringsbrev från försäkringsbolag
- Brev från fondbolag

### Allmänna Reklamationsnämnden

Om du anser att en reklamation inte resulterat i en tillfredställande utredning kan du vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN).

Observera att det finns tids- och beloppsgränser när det gäller möjlighet att få ett ärende prövat hos ARN. Vardera parten står för sina egna kostnader under förfarandet , oavsett vilken bedömning ARN gör.

### Kostnadsfri rådgivning och vägledning

För kostnadsfri rådgivning och vägledning när det gäller reklamationer kan du kontakta nedanstående instanser:

#### • Frågor som rör

- Bank, fonder, värdepapper

- Försäkringar

- Hushållsekonomi och juridik

- Statliga insättningsgarantin och investerarskyddet

#### Kontakta

Konsumenternas bank och finansbyrå  
[www.konsumentbankbyran.se](http://www.konsumentbankbyran.se)

Konsumenternas försäkringsbyrå  
[www.konsumenternasforsakringsbyra.se](http://www.konsumenternasforsakringsbyra.se)

Konsument vägledningen i din kommun  
<http://www.konsumentverket.se/Vagledning--kontakt/Hitta-vagledning/Konsumentvagledningen/>

Insättningsgarantinämnden  
[www.ign.se](http://www.ign.se)