

## Om vi inte är överens

### Om vi inte är överens

Vi värdesätter nöjda kunder högt, vi vill gärna att du hör av dig till oss om du är missnöjd med ett beslut eller hanteringen av ditt ärende. Prövningen är kostnadsfri.

Vår förhoppning är att ditt ärende ska kunna klaras upp genom en dialog mellan oss.

### I första hand

Om du inte är nöjd med hur ditt ärende blivit **hanterat** ber vi dig kontakta Nomor på mail [reklamation@nomor.se](mailto:reklamation@nomor.se).

För att så snabbt som möjligt kunna hjälpa till med klagomålet, vänligen ange ditt namn, försäkringsnummer eller personnummer samt vad du är missnöjd med. Har du kompletterande information eller underlag ber vi dig även att skicka med detta.

Förhoppningsvis kan vi reda ut eventuella missförstånd.

### Omprövning av ett skadeärende

Om du tycker att Nomor Försäkring har gjort en felaktig **bedömning** i ett skadeärende kan du begära omprövning av beslutet. I en begäran om omprövning ska det framgå av vilken anledning beslutet är felaktigt, vilken villkorspunkt som åberopas som grund för ersättningskravet, eventuell bevisning som styrker detta krav samt en redogörelse av vad du kräver ersättning för.

En begäran om omprövning mailas till [omprovning@nomor.se](mailto:omprovning@nomor.se).

Vill du hellre skriva ett brev är adressen: Nomor Försäkring AB, Omprövning skada, Tusbystråket 1B, 191 60 Sollentuna.

### Få en andra prövning

Är du fortfarande inte nöjd med beslutet kan ni kontakta Nomor Försäkrings klagomålsansvarig. Vi ber dig att i ditt klagomål beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange namn och försäkringsnummer eller personnummer.

Du når Klagomålsansvarig genom att maila till: [klagomalsansvarig@nomor.se](mailto:klagomalsansvarig@nomor.se)

Vill du hellre skriva ett brev är adressen: Nomor Försäkring AB, Klagomålsansvarig, Tusbystråket 1B, 191 60 Sollentuna.

Den som är klagomålsansvarig ansvarar för hantering och beslut av inkomna klagomål i enlighet med gällande regelverk, vilket bland annat innebär att klagomål dokumenteras och registreras på lämpligt sätt. Klagomål ska besvaras och motiveras så snart som möjligt. Om svar inte kan lämnas inom 14 dagar ska du som kund få meddelande om att klagomålet är emottaget och information om när svar kan förväntas.

### Om du fortfarande inte är nöjd

Om vi har försökt att lösa problemen tillsammans och du ändå inte är nöjd finns det andra möjligheter för dig att få ditt ärende prövat. Du kan alltid, när som helst, vända dig till någon instans utanför Nomor för att få ditt ärende prövat eller för att få vägledning:

- Konsumenternas Bank- och finansbyrå
- Konsumentverket (Hallå konsument)
- Konsumenternas Försäkringsbyrå
- Allmänna reklamationsnämnden (ARN) kan pröva privatpersoners försäkringsfrågor. ARN:s prövning är kostnadsfri och beslutet har form av en rekommendation.
- Din kommunala konsumentvägledare
- Du kan vända dig till allmän domstol genom att väcka talan mot din försäkringsgivare.

Kontaktuppgifter till ARN och Konsumenternas:

Allmänna reklamationsnämnden, tfn 08-508 860 00,  
Adress Box 174, 101 23 Stockholm.  
Hemsida: [www.arn.se](http://www.arn.se)

Konsumenternas bank- & finansbyrå och Försäkringsbyrå  
Tfn 0200-22 58 00 Adress Box 24215, 104 51 Stockholm  
Hemsida: [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)