

Fremtind

Rutine for klagebehandling i Fremtind

Dersom du klager til oss, vil du så snart som mulig få en skriftlig bekreftelse på at vi har mottatt klagen og informasjon om forventet saksbehandlingstid.

Vi vil gi deg et svar på klagen din så snart som mulig. Dersom vi ikke skulle klare å overholde forventet behandlingstid, skal du få beskjed om dette. Om vi ikke kan ta klagen din til følge, så skal vi gi deg en skriftlig begrunnelse og informasjon om mulighetene for å bringe saken inn for en klagenemnd.

Klageløpet i Fremtind nærmere beskrevet:

- Når du sender en klage til oss, vil den først bli behandlet i avdelingen der saken tilhører. Normal behandlingstid er 3-14 virkedager.
- Dersom du ikke er fornøyd med avgjørelsen som tas, kan du be om ny juridisk behandling i Klageservice. Behandlingstiden er 2-4 uker.
- Har du en **LOFavør Innboforsikring** eller **LOs Fritidsulykkesforsikring** og du ikke er fornøyd med utfallet etter juridisk behandling i Klageservice, har du rett til å anke avgjørelsen til Klagenemnda for LOs selv bærende ordninger (LO Klagenemnd) dersom du ønsker det. Klagenemnda består av tre representanter fra LO. Informasjon om dette vil fremgå i brevet fra juridisk saksbehandler.
- Dersom du ikke kommer til enighet med oss etter en klage til Klageservice (eller LO Klagenemnd) kan du gå videre med klagen din til Finansklagenemnda. Dette er et bransjebasert klageorgan som behandler klagesaker mot banker, forsikringselskap, inkassoselskap, og andre finansselskap. Se www.finkn.no for mer informasjon.