

Klage- vejledning

Sådan klager du over
en afgørelse

PenSam

Sådan klager du over en afgørelse

Her kan du læse om dine muligheder for at klage over en afgørelse, PenSam har truffet.

Henvend dig først til PenSam

Kan du ikke få dit problem løst sammen med den afdeling, du har talt med, anbefaler vi, at du kontakter vores Kundeambassadør via kundeambassador@pensam.dk eller telefon 44 39 34 71. Ofte kan Kundeambassadøren hjælpe dig med at afklare det, du er utilfreds med, så du ikke behøver at sende en klage.

Vil du klage, gør du det ved at sende en mail eller et brev til PenSam. Du skal ikke bruge et særligt klageskema. Du finder vores adresser, telefonnumre og e-mailadresser på side 7.

I klagen bør du altid oplyse, hvorfor du mener, at afgørelsen er forkert - for eksempel, at du mener, at PenSam ikke har lagt de rigtige oplysninger til grund, da afgørelsen blev truffet.

Det er vigtigt, at din klage indeholder alle de oplysninger, du mener, kan have betydning for sagen. På den måde er du sikker på, at din klage bliver behandlet på det bedst mulige grundlag. Hvis du henviser til lægeerklæringer eller andre dokumenter, bør du vedlægge en kopi af dokumenterne.

Der gælder ikke nogen egentlig klagefrist, men du skal klage hurtigst muligt, da du ellers kan risikere at miste dit krav.

Når vi har fået klagen, vurderer vi sagen på ny - og du bliver kontaktet af Kundeambassadøren. Hvis din klage ikke fører til, at du får ret, kan du indbringe sagen for bestyrelsen, Ankenævnet for Forsikring eller Det finansielle ankenævn, domstolene eller en voldgiftsret.

PenSam's klageansvarlige

PenSam har også en ekstern uvildig klageansvarlig, der kan vejlede dig, hvis du er utilfreds med selskabets behandling af en sag eller resultatet heraf, og du ønsker, at den klageansvarlige ser på din sag.

Den klageansvarlige træffer ikke en ny afgørelse i sagen, men han kan beslutte, at din sag fortsat eller på ny skal behandles i selskabet, og kan også udtrykke kritik af behandlingen i PenSam.

Den klageansvarlige bliver løbende orienteret om alle klagesager. Du kan altid kontakte den klageansvarlige personligt, hvis du ønsker det.

Den klageansvarlige er:

Advokat Søren Theilgaard
Direkte tlf.nr: 44 39 39 30
e-mail: klageansvarlig@pensam.dk
Postadresse: PenSam, Jørgen Knudsens Vej 2, 3520 Farum.

Indbringelse for bestyrelsen

Du kan anmode om, at PenSam's afgørelse bliver indbragt for bestyrelsen. Det sker ved, at du meddeler, at du gerne vil have, at din sag bliver indbragt for bestyrelsen.

Det kan også være, at PenSam selv ønsker sagen indbragt for bestyrelsen. Hvis det er tilfældet, vil PenSam sørge for, at sagen bliver forelagt bestyrelsen, og du vil blive orienteret om det.

Hvis bestyrelsens behandling af din klage ikke fører til, at du får ret, og hvis du stadig mener, at afgørelsen er forkert, kan du gå videre med din klage.

Det videre forløb

Videre behandling af klagen

Når din sag er færdigbehandlet af PenSam - og eventuelt i bestyrelsen - har du forskellige muligheder for at gå videre med din klage, hvis du fortsat ikke er tilfreds med afgørelsen.

Du kan få din sag behandlet ved et ankenævn, ved domstolene eller en voldgiftsret.

Ankenævnet for forsikring

Hvis klagen vedrører pension eller forsikring, kan du indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, Anker Heegaards Gade 2, 1., 1572 København V, telefon 33 15 89 00, www.ankeforsikring.dk.

Du kan læse mere om Ankenævnet for Forsikring på www.ankeforsikring.dk, hvor du også kan læse om nævnets kendelser og finde en sag, som ligner din egen klage.

Hvis du klager til Ankenævnet for Forsikring skal du bruge et særligt

skema, som du kan få hos PenSam eller Ankenævnet for Forsikring.

Du kan eventuelt også kontakte Forsikringsoplysningen, Philip Heymans Allé 1, 2900 Hellerup, tlf. 41 91 91 91.

Du skal betale et gebyr, før Ankenævnet for Forsikring kan begynde at behandle sagen. Hvis du får helt eller delvis ret, får du gebyret tilbage.

PenSam Pension og PenSam Forsikring vil normalt følge den afgørelse, ankenævnet træffer, men kan dog meddele, at de ikke ønsker at være bundet af afgørelsen. En sådan meddelelse skal gives inden 30 dage efter, at PenSam har modtaget kendelsen.

Du vil aldrig selv være bundet af den afgørelse, ankenævnet træffer, og derfor mister du ikke muligheden for senere at anlægge en retssag. Sagen kan ikke indbringes for bestyrelsen, når den har været i Ankenævnet for Forsikring.

Det finansielle ankenævn

Klager vedrørende PenSam Bank kan indbringes for Det finansielle ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K, telefon 35 43 63 33. Du kan læse mere om Det finansielle ankenævn på www.fanke.dk, hvor du også kan læse om nævnets kendelser og finde en sag, som ligner din egen klage. Behandlingen af en klagesag i Det finansielle ankenævn foregår

på næsten samme måde som i Ankenævnet for Forsikring.

Der skal benyttes et særligt skema, når klagen skal indbringes.

Du kan få skemaet ved at henvende dig til PenSam Bank eller til Det finansielle ankenævn.

Du skal betale et gebyr, før Det finansielle ankenævn kan begynde at behandle sagen. Hvis du får helt eller delvis ret, får du gebyret tilbage.

PenSam Bank vil normalt følge ankenævnets afgørelse, men kan dog meddele, at den ikke ønsker at være bundet af afgørelsen. En sådan meddelelse skal gives inden 30 dage efter, PenSam Bank har modtaget kendelsen. Du vil aldrig selv være bundet af den afgørelse, ankenævnet træffer, og derfor mister du ikke muligheden for senere at anlægge en retssag.

EU's onlineplatform

Hvis klagen vedrører PenSam Forsikring eller PenSam Bank kan du også indsende din klage via EU's onlineplatform for forbrugerklager vedrørende onlinetransaktioner, som derefter sørger for at videresende din klage til henholdsvis Ankenævnet for Forsikring eller Det finansielle ankenævn. Du kan finde EU's onlineplatform samt yderligere information om dens anvendelse under dette link:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Domstolene

Du kan anlægge en retssag, hvis du forgæves har klaget til selskabet, og din sag eventuelt har været behandlet i Ankenævnet for Forsikring eller i Det finansielle ankenævn.

Hvis du har fået medhold i en sag ved et af ankenævnene og PenSam ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, kan du henvende dig til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, som i nogle tilfælde kan hjælpe dig med at anlægge en retssag. Læs mere på www.forbrug.dk.

Inden du anlægger en retssag, kan det være en god idé at søge rådgivning. Du har blandt andet mulighed for at få rådgivning hos advokatvagten. Den lokale byret eller de lokale advokatkontorer kan oplyse dig om, hvor den nærmeste advokatvagt ligger, og hvornår den har åbent.

Du kan også kontakte Advokatsamfundet på telefon 33 96 97 98 eller www.advokatsamfundet.dk, hvor du blandt andet kan få oplysninger om,

- hvor den nærmeste advokatvagt ligger,
- hvad en retshjælpsforsikring dækker og
- hvornår du kan få retshjælp med offentligt tilskud eller fri proces.

Voldgiftsret

For visse pensionsordninger og forsikringer i PenSam er det også muligt at få sagen behandlet ved en voldgiftsret.

Den afgørelse voldgiftsretten træffer er endelig og bindende, og sagen kan altså ikke senere indbringes for bestyrelsen, Ankenævnet for Forsikring eller domstolene.

Denne pjece er udgivet af

PenSam Pension
forsikringsaktieselskab
Jørgen Knudsens Vej 2
3520 Farum
Telefon 44 39 39 39
pensam@pensam.dk
www.pensam.dk
CVR-nr. 14 63 89 03
Hjemsted Farum

PenSam Forsikring A/S
Jørgen Knudsens Vej 2
3520 Farum
Telefon 44 39 39 99
forsikring@pensam.dk
www.pensam.dk/forsikring
CVR-nr. 17 11 81 88
Hjemsted Farum

PenSam Bank A/S
Jørgen Knudsens Vej 2
3520 Farum
Telefon 44 39 39 44
kundeservice@pensambank.dk
www.pensam.dk/bank
CVR-nr. 13 88 46 76
Hjemsted Farum

PenSam
Jørgen Knudsens Vej 2
3520 Farum
Telefon 44 39 39 39
pensam@pensam.dk
www.pensam.dk

PenSam