

Klagomålshantering

Om du inte är nöjd med hur Brocc agerat i egenskap av försäkringsförmedlare kan du vända dig till den klagomålsansvarige Nicole Avendano. Skicka ditt ärende skriftligen till "Klagomålsansvarig, Brocc", Biblioteksgatan 8, 111 46 Stockholm, e-postadress: help@brocc.se. Vi besvarar som huvudregel ett klagomål inom 10 arbetsdagar från att vi tagit emot det. Om det inte är möjligt för oss att besvara klagomålet inom dessa 10 arbetsdagar kommer vi att skriftligen meddela dig varför handläggningen dröjer och när slutligt besked i ärendet beräknas ske.

Du kan också få hjälp och kostnadsfri vägledning från Konsumenternas försäkringsbyrå eller den kommunala konsumentvägledaren. Vid eventuellt fortsatt missnöje kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för att få hjälp eller för att få en tvist prövad. Du kan även vända dig till allmän domstol.

Ångerrätt och kostnader

Enligt distansavtalslagen har du rätt att ångra tecknande av försäkring som du gjort på distans, exempelvis via telefon eller internet. Ångerrätten är 30 dagar från det att försäkringen tecknades och du fick information om ångerrätten och vad som ingår i försäkringen. För att utnyttja ångerrätten, meddela Brocc skriftligen via e-post help@brocc.se, eller via post till Brocc, Biblioteksgatan 8, 111 46 Stockholm. Du kan också använda det standardformulär som finns på www.konsumentverket.se. Har du hunnit betala försäkringspremie återbetalas premien, dock med avdrag för den tid som försäkringen har varit gällande. Försäkringsgivaren har rätt att kräva premie för den tid som försäkringen varit gällande.