
VÄGLEDNING FÖR OLYCKSFALL OCH SJUKDOM

BEHÅLL DETTA DOKUMENT SOM REFERENS
FÖR FRAMTIDEN OCH FÖRVARA DET VÄL.

CHUBB®



Vänligen läs igenom dokumentet då det innehåller information som kan hjälpa dig med din försäkringsanmälan samt information om hur vi hanterar ärendet.

Att anmäla en skada

Om du behöver anmäla en skada måste du meddela oss det så snart som möjligt efter det att händelsen inträffat. Vi kommer då att sända er en skadeanmälningsblankett för ifyllnad. När vi mottagit din anmälan påbörjas handläggningen av ditt ärende i enlighet med gällande försäkringsvillkor för din försäkring.

Så hanterar vi ditt ärende

Vi levererar en god servicenivå för våra kunder och vår målsättning är att bekräfta mottagen anmälan inom 24 timmar. Vi kommer därefter att återkomma till er inom 30 dagar med beslut i ärendet eller begäran av kompletterande information. Behöver du vidare hjälp eller förtydligande om våra rutiner ber vi dig kontakta Skadeavdelningen direkt på telefonnummer (+46) 0771 54 00 55, måndag till fredag 08.30-17.00, eller via e-post på skador@chubb.com.

Styrka försäkringsfall

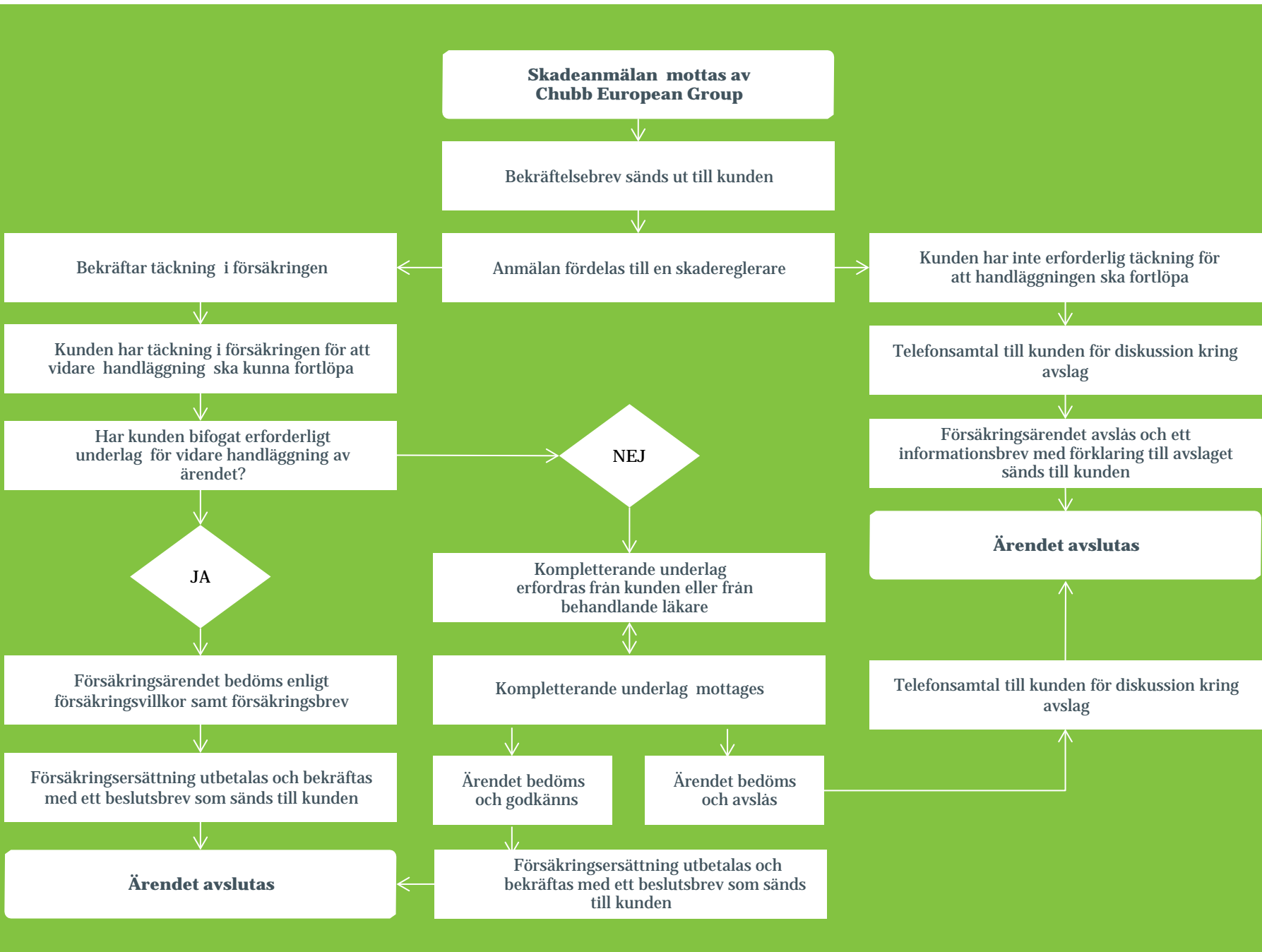
Om du gör anspråk på försäkringsmoment för sjukdom eller olycksfall behöver du bifoga läkarintyg som styrker de olika försäkringsmomenten i din försäkring. Eventuella kostnader för sådant läkarintyg betalas inte av Chubb European Group. Om du är osäker på vad din försäkring omfattar kan du nå Skadeavdelningen på telefonnummer (+46) 0771 54 00 55, måndag till fredag 08.30-17.00, eller via e-post på skador@chubb.com

Checklista

Iskadeanmälningsblanketten framgår vidare information om ytterligare kompletteringar till anmälan är nödvändigt för de olika försäkringsmomenten.

Klagomålshantering

Om du är missnöjd med vår service så kan du lämna klagomål genom att kontakta oss på telefonnummer (+46) 0771-54 00 55 måndag till fredag 08.30-17.00, eller via e-post på klagomal@chubb.com. Alla klagomål hanteras snarast möjligt.



Skadeanmälan mottas av Chubb European Group

Bekräftelsebrev sänds ut till kunden

Bekräftar täckning i försäkringen

Anmälan fördelas till en skadereglerare

Kunden har inte erforderlig täckning för att handläggningen ska fortlöpa

Kunden har täckning i försäkringen för att vidare handläggning ska kunna fortlöpa

Telefonsamtal till kunden för diskussion kring avslag

Har kunden bifogat erforderligt underlag för vidare handläggning av ärendet?

NEJ

Försäkringsärendet avslås och ett informationsbrev med förklaring till avslaget sänds till kunden

JA

Kompletterande underlag erfordras från kunden eller från behandlande läkare

Ärendet avslutas

Försäkringsärendet bedöms enligt försäkringsvillkor samt försäkringsbrev

Kompletterande underlag mottages

Telefonsamtal till kunden för diskussion kring avslag

Försäkringsersättning utbetalas och bekräftas med ett beslutsbrev som sänds till kunden

Ärendet bedöms och godkänns

Ärendet bedöms och avslås

Ärendet avslutas

Försäkringsersättning utbetalas och bekräftas med ett beslutsbrev som sänds till kunden

Kontakt Chubb European Group

Chubb European Group

Box 868

101 37 Stockholm

Sverige

Chubb European Group Limited filial Sverige, org nr 516403-5601 och ACE Europe Life, org nr 516404-4074. Besöksadress: Birger Jarlsgatan 43, postadress: Box 868, SE-101 37 Stockholm, registrerade i Bolagsverkets filialregister. Filialernas verksamhet står under tillsyn av Finansinspektionen vars regler kan vara olika från de regler som gäller i UK. Chubb European Group Limited, reg. nr 1112892 och ACE Europe Life, reg. nr 5936400, har sina huvudkontor i England med adress 100 Leadenhall Street, London, EC3A 3BP, United Kingdom och är auktoriserade och reglerade av Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate, London EC2R 6DA, UK.