Ny forsikrings-klageordning:

Feil! Bokmerket er ikke definert.

If lanserer Kundepanel

Det nye nordiske skadeforsikringsselskapet If har etter annonsering i aviser rundt i Norden mottatt over 1000 søknader fra folk som ønsker å være med i de nye kundepanelene. Kundepanelet i If blir en ny type forsikringsklageordning i Norden. For å bemanne kundepanelet har selskapet søkt etter personer med godt utviklet rettferdighetssans.

I kundepanelet, som skal behandle saker fra privat-forsikringsområdet, vil det sitte personer med forskjellig utdanning og ulik yrkesbakgrunn. Flertallet av panelet skal bestå av personer som ikke har annen tilknytning til If enn at de muligens er kunder. Kundepanelet skal behandle klager utfra gjeldene lover og forsikringsavtaler, men i tillegg gjøre en allmenn rimelighetsvurdering i den konkrete sak.

Kundepanelet vil bestå av fire lekmenn, en sakkyndig person med forsikringskompetanse, en representant fra If Skadeforsikring og en ekstern leder. If Skadeforsikring har annonsert etter personer som kan gå inn i kundepanelet, og har i Norge, Sverige og Danmark mottatt over 1000 henvendelser fra kunder som ønsker å være med i panelet. Med kundepanelet ønsker If å videreutvikle den klageordningen som hittil har vært praktisert.

- Kundepanelet er ingen erstatning for domsstolene eller andre formelle klageordninger som f.eks Forsikringsklagekontoret i Norge, men vårt mål er at flere saker skal kunne løses uten at saken behøver å gå til det formelle tviste- eller domsapparat, sier konserndirektør Knut W. Francke, som er leder for forretningsområde Privat i If.

Kundepanelet skal ikke håndtere personskader, skyldspørsmål ved trafikkuhell eller saker hvor det er mistanke om forsikringssvindel. Heller ikke andre saker som allerede er til ekstern utprøving, f.eks i domstolene, skal behandles i kundepanelet.

If Skadeforsikring behandler alene over en halv million skadesaker i privat-forsikring i Norden pr. år. Det er ikke til å unngå at et fåtall av disse ender opp med et annet resultat enn det kunden ønsker, håper eller tror. Kundepanelet er en garanti for at kunder som klager, skal få saken vurdert av andre enn skadebehandlerne i selskapet.

- Våre kundeundersøkelser bekrefter at If Skadeforsikring har fornøyde kunder. Nærmere 90 prosent av kundene som har hatt skader siste år er meget godt eller godt fornøyd med vårt selskap. Jeg er ikke i tvil om at Kundepanelet vil føre til enda flere fornøyde kunder, avslutter Knut W. Francke.

Oslo 23. mai 2000
Kontaktperson: Jack Frostad, tlf. +47 22315757, mobil +47 92826255