

GARANTIA

MUUTOKSENHAKU JA VALITUSOHJEET

Nämä ohjeet liittyvät Vakuutusosakeyhtiö Garantian (y-tunnus 0944524-1) myöntämiin vuokratakausvakuutuksiin, jossa vakuutuksenottajana ja vakuutettuna on vakuutus sopimuksessa mainittu vuokranantaja. Sekä vakuutettu että vuokrasopimuksessa mainittu vuokralainen voivat ilmaista tyytymättömyytensä Garantian toimintaan tai korvauspäätökseen.

KÄÄNNY GARANTIAN PUOLEEN, JOS OLET TYYTYMÄTÖN GARANTIAN TOIMINTAAN TAI ET YMMÄRRÄ KORVAUSPÄÄTÖSTÄ

Garantia pyrkii laadukkaaseen asiakaspalveluun sekä oikeudenmukaiseen ja perusteltuun korvauskäsittelyyn, mutta virheiden mahdollisuus on aina olemassa. Jos olet tyytymätön Garantian toimintaan tai jos tekemämme korvauspäätös on epäselvä, ota yhteyttä asiakaspalveluumme, niin pyrimme selvittämään asian.

KORVAUSPÄÄTÖKSISTÄ VALITTAMINEN JA MUUTOKSENHAKU

Jos olet tyytymätön korvauspäätökseen, eikä asia ratkea korvauskäsittelijän kanssa, voit valittaa päätöksestä ja hakea siihen muutosta ottamalla yhteyttä lakiasioihimme. Toimita lyhyt kuvaus asiasta perusteluineen sekä liitä valitukseen omat yhteystiedot ja takauksen tiedot. Pyrimme löytämään ensisijaisesti riitatilanteisiin sovinnollisen ratkaisun ajan ja vaivan säästämiseksi.

NEUVOJA JA SELVITYSAPUA MUISTA MUUTOKSENHAKUELIMISTÄ

Jos yhteisymmärrystä ei saavuteta, tai asia ei Garantian kanssa selviä, voit ottaa yhteyttä Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan, joka antaa maksuttomia neuvoja ja ohjeita korvauksista sekä vakuutus sopimusten ja ehtojen soveltamisesta. Myös kuluttajaneuvonta antaa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteisiin.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
Porkkalankatu 1
00180 Helsinki
puh. (09) 685 0120
www.fine.fi

Kuluttajariitalautakunta
Hämeentie 3
PL 306
00531 Helsinki
www.kuluttajariita.fi

MUUTOKSENHAKU VAKUUTUSYHTIÖN PÄÄTÖKSEEN

Muutoksenhakua Garantian päätökseen voi hakea joko Vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta, Kuluttajariitalautakunnalta tai yleiseltä tuomioistuimelta.

Garantian ratkaisuun on haettava muutosta kolmen (3) vuoden kuluessa siitä, kun sait kirjallisen tiedon päätöksestä ja mainitusta kolmen vuoden määräajasta.

Kanne tuomioistuimessa voidaan panna vireille Suomessa olevassa asianosaisen tai vakuutusyhtiön kotipaikan käräjäoikeudessa.

Lautakuntien lausunnot ovat suosituksia, eivätkä sido asianosaisia.