

BMW Financial Services

Klagomålshantering

Här kan du hitta information om hur du ska göra när du har klagomål mot BMW Financial Services Scandinavia AB.

Definitionen av klagomål

Med klagomål menas att en kund i ett enskilt ärende framför missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt.

Allmänna synpunkter och generellt missnöje räknas inte som klagomål i detta sammanhang. Inte heller missnöje som måste anses ha liten betydelse för dig som kund.

Definitionen av klagomål har betydelse eftersom det finns ett regelverk för hur ett finansinstitut ska agera i klagomålsärenden. Detta regleras bland annat i Finansinspektionens författningssamling FFFS 2002:23.

Klagomål kan framföras via kundservice

Om du har ett klagomål mot BMW Financial Services, vänder du dig i första hand till vår kundservice. Klagomålet kan framställas muntligen per telefon till 0200-22 82 00 eller skriftligen till BMW Financial Services Klagomålsansvarig, Box 775, 191 27 Sollentuna.

När det gäller försäkringar kan du även vända dig till kundombudsmannen hos AXA. Om du inte är nöjd med beslut gällande försäkringsersättning meddelat av AXA kan du skriftligen be om omprövning och begära rättelse från kundombudsmannen hos AXA. Det står mer om detta i försäkringsvillkoren.

Om du inte är nöjd med bolagets besked efter den första kontakten med oss, har du några olika möjligheter att gå vidare i ärendet.

Klagomålsansvariga på bolaget

Om du vill att en överordnad instans i bolaget prövar ditt klagomål kan du i första hand vända dig till handläggande metarbetares chef och sedan skriva ett brev till bolagets klagomålsansvariga på adressen Klagomålsansvarig, BMW Financial Services Scandinavia AB, Box 775, 191 27 Sollentuna.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Om du anser dig behöva en opartisk information om hur banker bör hantera ärenden av det slag det är fråga om, kan du vända dig antingen till Konsumenternas Bank- och finansbyrå, tel 0200 - 22 58 00, www.konsumentbankbyran.se, postadress Box 24215, 104 51 Stockholm eller till konsumentvägledningen i din kommun.

Personförsäkringsnämnden

Om du anser att ett klagomål till AXA angående försäkringsersättning inte resulterar i en tillfredsställande rättelse, kan du kostnadsfritt ansöka om prövning hos Personförsäkringsnämnden som avger yttranden i tvister inom sjuk-, olycksfalls- och livförsäkring, www.forsakringsnamnder.se, telefon 0200-22 58 00

Konsumentverket och Finansinspektionen

Konsumentverket och Finansinspektionen (tillsynsmyndighet för banker och försäkringsbolag) tar också emot klagomål. Ingen av dem gör bedömning i enskilda fall, utan vidtar åtgärder först när de bedömer att ett företag fått många klagomål.

Allmänna reklamationsnämnden mm

Om du inte är nöjd efter att klagomålsansvarig prövat ditt klagomål kan du vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN), bankavdelningen, telefon 08-508 860 00, hemsidan www.arn.se, e-post arn@arn.se, Box 174, 101 23 Stockholm.

När det gäller möjligheten att vända sig till ARN så finns det tids- och beloppsgränser. Vardera parten står för sina egna kostnader under förfarandet oavsett vilken bedömning ARN gör.

Ett annat alternativ är att vända sig till allmän domstol. Om det blir aktuellt bör du tänka på att tvister om belopp som understiger ett halvt basbelopp kan hanteras inom ramen för ett förenklat rättegångsförfarande, så kallat "småmål".

Ju större tvistebeloppet är desto viktigare är det att låta ett ombud undersöka möjligheten att vinna framgång i en eventuell rättegång. Du bör alltid undersöka om du har någon försäkring som lämnar ersättning för advokatkostnader eller om du kan få allmän rättshjälp.