

### **Retningslinjer for henvendelser mellem selskaberne om EDI, opsigelser og bonusforespørgsler - henstilling**

#### **Resume**

F&P har udarbejdet en henstilling om retningslinjer for henvendelser mellem selskaberne om EDI, opsigelser og bonusforespørgsler. Formålet med retningslinjerne er at skabe et fælles serviceniveau for brancheintern kommunikation for at skabe forudsætning for hurtig og effektiv ekspedition af sager.

F&P henstiller, at forsikringselskaberne indretter sig efter nedenstående retningslinjer for henvendelser mellem selskaberne. Med retningslinjerne ønsker F&P at skabe en fælles kultur om god service fra branchen som helhed til kunderne. Ved at have et ensartet serviceniveau selskaberne imellem, sikres en hurtig og effektiv sagsbehandling, der i sidste ende kommer kunderne til gavn.

Retningslinjerne er besluttet af Privatforsikringsudvalget på møde den 11. december 2018.

#### **Retningslinjer for henvendelser mellem selskaberne om EDI, opsigelse og bonusforespørgsler**

- Opsigelser og forespørgsler skal som udgangspunkt foretages igennem EDI-systemet.
- Der vil dog være sager, som ikke kan løses via EDI, og i de tilfælde er henvendelse via telefon og e-mail nødvendig. Det bør tilstræbes at holde antallet af henvendelser på telefon og mail på et minimum. Henvendelser kan ske via de telefonnumre og e-mail adresser, som selskaberne har angivet i EDI systemet.

F&P henstiller, at følgende retningslinjer efterleves:

#### *Åbningstider – telefon:*

- Minimum 6 timer på alle hverdage i tidsrummet 8-16.
- Svartid på maks. 5 min.

07.02.2019

Forsikring & Pension  
Philip Heymans Allé 1  
2900 Hellerup  
Tlf.: 41 91 91 91  
Fax: 41 91 91 92  
fp@forsikringogpension.dk  
www.forsikringogpension.dk

Marlene Lisa Eriksen  
Konsulent, cand. jur.  
Dir. 41919148  
mle@forsikringogpension.dk

Vores ref. MLE  
Sagsnr. GES-2014-00130  
DokID 374847

*Svartider – mails:*

- Mails besvares inden for 3 arbejdsdage.
- En bekræftelse på modtagelse af en mail er ikke et svar.

*Handlemuligheder, hvis retningslinjerne ikke overholdes:*

Hvis det opleves, at et selskab gentagne gange ikke besvarer henvendelser inden for de aftalte frister, kan der rettes henvendelse til:

- Pågældende selskabs repræsentant i Privatforsikringsudvalget eller
- En ledende medarbejder, hvis selskabet ikke har en repræsentant i Privatforsikringsudvalget.

Med venlig hilsen

Marlene Lisa Eriksen

Forsikring & Pension

Vores ref. MLE

Sagsnr. GES-2014-00130

DokID 374847