



Försäkringsvillkor  
**Livförsäkring**

## Innehåll

Försäkringsvillkor Livförsäkring .....	3
Försäkringsgivare.....	3
Vem kan teckna försäkringen .....	3
Behandling av personuppgifter .....	3
Motverkande av penningtvätt och finansiering av terrorism .....	4
Skaderegistrering .....	4
Skatteregler .....	4
Förklaringar av viktiga begrepp .....	5
Allmänna bestämmelser.....	6
Begränsningar i försäkringens giltighet .....	8
Särskilda bestämmelser.....	10
Livförsäkring vid olycksfall.....	11
Vi vill att du ska vara nöjd.....	12
Vänd dig först till oss på Folksam.....	12
Vänta inte för länge.....	13

### Kontakt med Folksam

Kundservice eller vid inträffad skada: 0771-950 950  
Hemsida: [folksam.se](http://folksam.se)

## Försäkringsvillkor Livförsäkring

Dessa försäkringsvillkor gäller från och med den 1 juli 2023 till dess nya försäkringsvillkor börjar gälla. Försäkringsfall som inträffar under denna period ska således regleras enligt dessa villkor.

När vi i villkoren använder orden ”du”, ”dig”, ”din”, ”dina” menar vi – om inte annat anges – försäkringstagaren. Med ”vi”, ”oss”, ”vår”, avses försäkringsgivaren, det vill säga Folksam.

### Försäkringsgivare

Försäkringsgivare är Folksam ömsesidig livförsäkring, organisationsnummer 502006-1585, som i dessa villkor kallas Folksam. Huvudkontorets adress är Folksam, 106 60 Stockholm.

Folksams verksamhet är försäkring och sparande. Verksamheten står under tillsyn av Finansinspektionen, och Folksams marknadsföring lyder under svensk lag.

Försäkringsvillkoren tillhandahålls på svenska och all kommunikation mellan försäkringstagaren och Folksam sker på svenska.

Alla utskick avseende försäkringen sker till mottagarens folkbokföringsadress, såvida inte överenskommelse träffas om annat eller det annars föreligger särskilda omständigheter, såsom att mottagarens personuppgifter är skyddade.

### Vem kan teckna försäkringen

Försäkringen kan tecknas eller utökas för den som vid ansökningsstillfället

- fyllt 16 år, om egen arbetsinkomst finns, i annat fall 18 år
- inte fyllt 70 år
- är folkbokförd och stadigvarande bosatt i Sverige, samt har varit stadigvarande bosatt i Sverige de senaste två åren före ansökan.

Om försäkringstagaren är annan än försäkrad ska försäkringstagaren vara folkbokförd och stadigvarande bosatt i Sverige.

Om försäkringstagaren är en juridisk person ska den ha etableringsställe i Sverige.

### Behandling av personuppgifter

Folksam värnar om din personliga integritet och vill att du ska känna dig trygg i hur vi hantarer dina uppgifter. När du ingår ett försäkringsavtal med Folksam behandlar vi dina personuppgifter huvudsakligen för att fullgöra våra åtaganden enligt försäkringsavtalet och för att följa de lagar och regler som gäller för vår verksamhet. Vi behandlar även dina uppgifter när vi har ett berättigat intresse att behandla dina personuppgifter till exempel för att tillhandahålla relevant information och marknadsföring till dig och för att utveckla våra produkter och tjänster.

Hur vi behandlar dina personuppgifter beror på vilka produkter du har hos oss. På [folksam.se/personuppgifter](https://folksam.se/personuppgifter) hittar du mer information om hur vi behandlar dina personuppgifter. Där kan du bland annat läsa om vilka personuppgifter vi behandlar, för vilka ändamål vi behandlar personuppgifter, vilka parter vi delar personuppgifter med och hur du utövar dina rättigheter. Du kan även kontakta vår kundservice på 0771-950 950.

### Motverkande av penningtvätt och finansiering av terrorism

Folksam följer ett strikt regelverk för att förhindra att dess produkter och tjänster utnyttjas för finansiell brottslighet. Försäkringstagare, försäkrad och andra personer relaterade till försäkringsavtalet är skyldiga att förse Folksam med all nödvändig information och dokumentation med anledning av tillämplig lagstiftning.

Folksam har rätt att

- begränsa ett befintligt avtal samt vägra att ingå nytt avtal om förutsättningarna i första stycket inte är uppfyllda eller i de fall misstanke om penningtvätt eller finansiering av terrorism föreligger

- avsluta avtalsförhållandet om det på skälig grund kan misstänkas att nyttjandet av Folksamns produkter eller tjänster utgör led i penningtvätt eller finansiering av terrorism
- dela information till andra bolag inom Folksamgruppen i syfte att upptäcka och motverka penningtvätt och finansiering av terrorism.

### **Skaderegistrering**

Vi använder oss av ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR). Detta register innehåller vissa uppgifter om skadan samt uppgift om vem som begärt ersättning och används endast i samband med skadereglering. Det innebär att vi får reda på om du tidigare anmält någon skada hos annat försäkringsföretag eller myndighet som handlägger likartade ersättningsanspråk. Ändamålet med GSR är att tillhandahålla ett underlag till försäkringsföretag och myndigheter som handlägger likartade ersättningsanspråk för att identifiera oklara försäkringsfall. Därigenom kan företag och myndigheter motverka utbetalning av ersättningar som baseras på oriktiga uppgifter. Uppgifterna kan även användas i aidentifierad form för statistiska ändamål.

Personuppgiftsansvarig för GSR är Skadeanmälningsregister (GSR) AB, Box 24171, 104 51 Stockholm. Se [www.gsr.se](http://www.gsr.se) för mer information om den behandling av uppgifter som förekommer i registret.

Vi kan också lämna uppgifter om bland annat stölder och eftersökt gods till Larmtjänst AB, en branschgemensam organisation som arbetar för att bekämpa försäkringsrelaterad brottslighet.

### **Skatteregler**

Försäkringen är i skatterättslig mening en kapitalförsäkring. Premien är inte avdragsgill i inkomstdeklarationen. Försäkringsbelopp som utbetalas är fria från inkomstskatt.

## Förklaringar av viktiga begrepp

### **Förmånstagare**

Fysisk eller juridisk person som har rätt att få utbetalning från försäkringen vid försäkringstagarens död.

### **Försäkrad**

Fysisk person vars liv försäkringen gäller för.

### **Försäkringsavtal**

Försäkringsavtalet, i dessa villkor kallat ”försäkringen”, är ett avtal om försäkring som en person (försäkringstagaren) ingår med ett försäkringsföretag, det vill säga Folksam (försäkringsgivaren).

### **Försäkringsbesked**

Ger en översiktlig information om försäkringens omfattning.

### **Försäkringsfall**

Den händelse som enligt försäkringsvillkoren kan ge rätt till ersättning.

### **Försäkringstagare**

Person som ingått försäkringsavtal med Folksam och som äger försäkringen.

### **Försäkringstid**

Den tid då den försäkrade omfattas av försäkringen.

### **Kompanjon**

Fysisk person som tillsammans med den försäkrade bedriver näringsverksamhet i någon bolagsform.

### **Olycksfallsskada**

En olycksfallsskada är direkta följder av en kroppsskada som den försäkrade drabbas av genom en oförutsedd plötslig yttre händelse. Psykiska besvär betraktas inte som kroppsskada.

Som olycksfallsskada räknas inte frivilligt orsakad kroppsskada och kroppsskada som uppkommit genom

- smitta av bakterier, virus eller annat smittämne – smitta på grund av insektsstick eller insektsbett, till exempel TBE eller borreliainfektion på grund av fästingbett, kan dock ersättas som olycksfallsskada
- smitta eller förgiftning genom intagande av mat eller dryck
- ingrepp, behandling eller undersökning (skada vid medicinsk behandling) eller genom användning av läkemedel

### **Panthavare**

Den som du har pantsatt din livförsäkring till. Panthavaren har rätt till utfallande försäkringsbelopp motsvarande sin fordran på dig vid utbetalning.

### **Registrerade partner**

Med registrerade partner avses två personer av samma kön som ingått registrerat partnerskap. Lagen om registrerat partnerskap upphörde 2009-05-01, då äktenskapet blev könsneutralt. De som är registrerade partner enligt den tidigare lagen fortsätter att vara det om inte partnerskapet upphör eller omvandlas till äktenskap genom anmälan till Skatteverket eller vigsel.

### **Sambor**

Med sambor avses två ogifta personer som har gemensamt hushåll och som stadigvarande bor tillsammans i ett parförhållande enligt sambolagen.

## Allmänna bestämmelser

### Försäkringsavtalet

Försäkringsavtalet ingås mellan Folksam och försäkringstagaren.

För försäkringsavtalet gäller vad som anges i dessa villkor, i försäkringsbeskedet och därtill hörande handlingar samt i försäkringsavtalslagen och allmän svensk lag i övrigt.

Försäkringen gäller för ett år i taget och förnyas automatiskt för ett år i taget under förutsättning att

- du betalar premie för ny försäkringsperiod
- den inte sägs upp av dig eller av oss

Vi förbehåller oss rätten att utan uppsägning ändra premie och försäkringsvillkor vid årsförfallodagen.

Om någon lämnad uppgift är oriktig eller ofullständig, gäller vad som anges nedan under *Om oriktiga uppgifter lämnas*.

### Försäkringsbesked

Av försäkringsbeskedet framgår försäkringsskyddets omfattning och försäkringsbeloppets storlek.

När nytecknad och ändrad försäkring börjar gälla

Vårt ansvar (försäkringsskyddet) inträder dagen efter den dag då ansökan om försäkring gjordes eller ett erbjudande om försäkring från Folksam antogs, under förutsättning att

- fullständiga ansökningshandlingar har lämnats till oss
- försäkringen kan beviljas på normala villkor
- det inte av ansökningshandlingarna eller på annat sätt framgår att försäkringen ska börja gälla vid en senare tidpunkt.

Om försäkringen endast kan beviljas med särskilda villkor, inträder vårt ansvar först efter det att vi har erbjudit dig försäkringen på dessa villkor och du har antagit erbjudandet.

Om Folksam enligt tillämpade regler ska återförsäkra del av försäkringen på grund av dess storlek, inträder vårt ansvar för denna del dock först när återförsäkringen beviljats.

### Om oriktiga uppgifter lämnas

Försäkringsavtalet grundas på de uppgifter som du och/eller den försäkrade har lämnat till oss.

Om någon uppgift som du och/eller försäkrad lämnat är oriktig eller ofullständig, gäller vad som anges för sådant fall i försäkringsavtalslagen och i dessa villkor. Om oriktiga uppgifter lämnats och riktiga uppgifter hade lett till en högre premie, nedsätts försäkringsbeloppet i proportion till detta. Om riktiga uppgifter hade lett till att försäkringen inte beviljats, kan avtalet vara ogiltigt och/eller Folksam vara fritt från ansvar för inträffat försäkringsfall. Inbetald premie för förfluten tid återbetalas inte.

### Ångerrätt

När du har tecknat försäkring har du möjlighet att ångra försäkringsavtalet inom 30 dagar från det att du fått försäkringshandlingarna (försäkringsbeskedet) från oss. Om du ångrar dig måste du meddela oss detta inom 30 dagar.

### Premien

Premien för försäkringen fastställs för ett år i taget. Premien kan förändras vid varje årsförfallodag, bland annat på grund av din ålder.

Om försäkringsbeloppen är knutna till prisbasbeloppet kan de, i kronor räknat, variera från år till år. Detta medför att också premien kan komma att ändras.

Om utvecklingen av dödlighet, driftskostnader, avkastningsskatt och kapitalavkastning totalt sett blir gynnsammare än vad som antagits när premien beräknats uppstår ett överskott.

Tilldelning av uppkommet överskott kan ske genom reduktion av premier.

### Premiebetalning

*Första premien* ska betalas inom 14 dagar från den dag då vi sänder faktura eller premieavisering. Betalas inte premien i tid säger vi upp försäkringen, som upphör att gälla 14 dagar efter uppsägningstidpunkten, om inte premien betalas inom denna tid.

*Förnyelsepremie* ska betalas senast en månad efter det att Folksam sänder faktura eller premieavisering. Betalas inte förnyelsepremien i tid säger Folksam upp försäkringen, som upphör att gälla 14 dagar efter uppsägningstidpunkten, om inte premien betalas inom denna tid.

Uppsägningstidpunkten är den dag då Folksam sänder meddelande om uppsägning.

Har försäkringen upphört att gälla på grund av att förnyelsepremie inte betalats kan den *återupplivas* genom att premie betalas inom tre månader från den dag då försäkringen upphörde. Premie ska betalas för hela den premieperiod för vilken premien varit obetald. Folksams ansvar (försäkringsskyddet) inträder dagen efter den dag då försäkringstagaren betalat utestående premie.

Har premien inte kunnat betalas inom 14-dagarsfristen på grund av att du som försäkringstagare blivit svårt sjuk, frihetsberövad, inte fått ut pension eller lön från din huvudsakliga anställning eller om liknande hinder inträffat, får uppsägningen verkan tidigast en vecka efter att hindret fallit bort, dock senast tre månader efter 14-dagarsfristen.

### När försäkringen slutar gälla

Försäkringen kan längst gälla till årsförfallodagen närmast efter den försäkrade fyllt 85 år.

Du kan när som helst säga upp försäkringen. Uppsägning gäller dagen efter den dag då den kom fram till oss. Även vi har rätt att säga upp försäkringen om du inte betalar premien i rätt tid, se *Allmänna bestämmelser, premiebetalning* eller om du och/eller den försäkrade lämnat oriktiga eller ofullständiga uppgifter till oss.

Vi har alltid rätt att kräva premie för den tid försäkringen varit gällande.

### Åtgärder för utbetalning av ersättning

Vid dödsfall ska följande handlingar skickas till oss:

- vår blankett för anmälan om dödsfall
- dödsfallsintyg med släktutredning från Skatteverket
- övriga handlingar och upplysningar som vi anser är av betydelse för ersättningsfrågan, om vi begär det.

Om försäkringen är pantsatt, ska den som kräver utbetalning i egenskap av panthavare kunna styrka sin rätt till panten.

Vi betalar inga kostnader som kan uppkomma i samband att handlingarna skickas in.

### Utbetalning av försäkringsbelopp

Utbetalning ska ske senast en månad efter det att den som gör anspråk på ersättning fullgjort vad som krävs enligt *Allmänna bestämmelser, Åtgärder för utbetalning av ersättning*. Om det finns anledning att utreda om någon uppgift som lagts till grund för försäkringsavtalet varit oriktig eller ofullständig, behöver utbetalningen dock inte ske förrän en månad förflutit efter det att sådan utredning avslutats. Utredningen ska bedrivas skyndsamt.

Om utbetalning av försäkringsbeloppet sker senare än vad som sagts ovan betalar Folksam dröjsmålsränta enligt räntelagen.

Även om dröjsmål inte föreligger och Folksam inte betalar dröjsmålsränta, utgår så kallad förräntningsrörelseränta, motsvarande referensräntan minskad med två procentenheter, från och med den 31:a dagen efter att beloppet förfallit till betalning.

### Preskription

Rätten till försäkringsersättning eller annat försäkringsskydd upphör om den som gör anspråk på ersättning inte väcker talan mot oss inom tio år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde.

Med förhållande avses de förutsättningar i försäkringsavtalet/gruppavtalet, försäkringsbeskedet och försäkringsvillkoren som måste vara uppfyllda för att rätt till ersättning ska föreligga. Preskriptionstiden börjar löpa när rätt till ersättning från försäkringen föreligger.

Den som framställt sitt anspråk till oss inom den tid som anges här, har dock alltid minst sex månader på sig att väcka talan mot oss från den dag vi har förklarat att vi tagit slutlig ställning till anspråket.

## Begränsningar i försäkringens giltighet

### Vistelse utomlands

Vid vistelse utomlands, som inte berörs av begränsningar vid krig, gäller försäkringen enligt följande:

- vid vistelse inom Europeiska unionen (EU), Norge, Island eller Schweiz gäller försäkringen oavsett utlandsvistelsens längd.
- vid vistelse utanför EU, Norge, Island eller Schweiz gäller försäkringen i högst tolv månader.

Vistelse utanför EU, Norge, Island eller Schweiz anses inte avbruten genom tillfällig vistelse på högst 45 dagar för läkarbesök, sjukhusvård, affärer, semester eller dylikt inom EU, Norge, Island eller Schweiz.

### Själv mord

Vid självmord inom ett år från det att försäkringen trädde i kraft gäller försäkringen endast om det måste antas att den tagits utan tanke på självmordet.

### Sport/idrott eller riskfylld verksamhet

Försäkringen gäller inte för dödsfall som en direkt följd av att den försäkrade deltagit i sport och idrott, äventyrlig verksamhet, expeditioner eller annan riskfylld verksamhet, som inte kan anses som motion eller fritidssysselsättning av normal omfattning.

Nedan ges exempel på riskfylld verksamhet:

- Boxning eller annan kampsport där slag och sparkar ingår.
- Tävlings eller organiserad träning med motorfordon, motorfarkost eller hastighetskörning.
- Klättring på berg, klippa, is eller glaciär.
- Off-piståkning.
- Dykning (avseende större djup än 30 meter, ensamdykning, eller is-, vrak- eller grottdykning).
- Fallskärmshoppning, segelflygning, drakflygning eller andra flygsporter.
- Sport/idrotts tävling eller organiserad träning som professionell idrottsutövare.

### *Våldsbrott som har samband med brottslig handling*

Försäkringen gäller inte vid dödsfall som orsakas av att den försäkrade utsätts för ett våldsbrott som har samband med brottslig handling som den försäkrade utför eller har utfört.

### Flygning

Försäkringen gäller inte vid flygolycka om den försäkrade är förare eller har annan funktion ombord vid

- militärflygning
- avancerad flygning eller yrkesmässig provflygning

### Krig

Nedanstående begränsningar gäller vid krig i Sverige respektive utanför Sverige. Med krig avses krigstillstånd, krigsförhållanden, krigsliknande oroligheter, inbördeskrig, revolution eller uppror.

#### *Krig i Sverige*

Befinner sig Sverige i krig eller i ett förhållande som av regeringen jämställs med krig gäller Folksam ansvar och rätt att ta ut krigspremie enligt vad som anges i lagen om försäkringsverksamhet under krig eller krigsfara m.m.

#### *Krig utanför Sverige*

Om den försäkrade trots Utrikesdepartementets avrådan reser till område utanför Sverige där krig råder, lämnas inte ersättning om försäkringsfallet är orsakat av kriget. Bryter krig ut under vistelsen i området gäller dock försäkringen utan särskilda begränsningar under de första tre månaderna.

Ersättning lämnas inte för försäkringsfall som inträffar vid deltagande i krig. Även till exempel militärt bevakningsuppdrag i FN:s eller annan liknande organisations regi räknas som deltagande i krig under den tid den försäkrade vistas i det område som uppdraget avser.

**Skador orsakade av atomkärnreaktion eller av biologisk/kemisk/nukleär substans**

Ersättning lämnas inte för försäkringsfall vars uppkomst eller omfattning har direkt eller indirekt samband med atomkärnreaktion.

Ersättning lämnas inte heller för försäkringsfall som uppstått genom biologisk, kemisk eller nukleär substans som spridits ut i samband med terrorhandling.

Med terrorhandling avses en skadebringande handling som är straffbelagd där den begås eller där försäkringsfallet inträffar och som framstår att vara utförd i syfte att

- allvarligt skrämja en befolkning
- otillbörligt tvinga offentliga organ eller internationell organisation att genomföra eller avstå från att genomföra viss åtgärd

eller

- allvarligt destabilisera eller förstöra de grundläggande politiska, konstitutionella, ekonomiska eller sociala strukturerna i ett land eller i en internationell organisation.

**Force majeure**

Om en utredning av ett försäkringsfall eller utbetalning av ett försäkringsbelopp blir försenat på grund av force majeure, det vill säga en händelse som ligger utanför Folksamns kontroll, kan inte Folksam hållas ansvarigt för förseningen. Detta givet att vi har gjort vad som skäligen kan begäras för att begränsa de skador som kan uppkomma.

Exempel på sådana händelser som kan utgöra force majeure är ändrad lagstiftning, myndighetsåtgärd, krig, krigsliknande händelser, terrorhandling, naturkatastrof, brand, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Beträffande strejk, blockad, bojkott och lockout gäller ovanstående även om det är Folksam som är föremål eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

## Särskilda bestämmelser

Livförsäkring kan lämna ersättning vid dödsfall. Försäkringen kan vara utformad på två olika sätt:

1. Den försäkrade och försäkringstagaren är samma person
2. Den försäkrade är annan än försäkringstagaren

Av försäkringsbeskedet framgår försäkringsskyddets omfattning samt försäkringsbeloppets storlek.

Utöver vad som anges nedan gäller också vad som anges i avsnitten *Förklaringar av viktiga begrepp* och *Allmänna bestämmelser*.

### Utbetalning av ersättning

Om den försäkrade avlider under försäkringstiden, utbetalas försäkringsbeloppet till försäkringstagaren eller till förmånstagare, se *Förmånstagarförordnande* nedan.

### Förmånstagarförordnande

Förmånstagarförordnandet anger till vem försäkringsbeloppet ska betalas ut och/eller vem som övertar äganderätten till försäkringen vid dödsfall.

Om inget särskilt förmånstagarförordnande har anmälts utbetalas beloppet enligt generell förmånstagarförordnande, se *Generellt förmånstagarförordnande*. Om särskilt förmånstagarförordnande har anmälts, se *Särskilt förmånstagarförordnande*.

#### *Generellt förmånstagarförordnande*

Om inget särskilt förmånstagarförordnande anmälts vid den försäkrades dödsfall gäller följande:

- Om den försäkrade är försäkringstagare utbetalas försäkringsbeloppet i första hand till försäkringstagarens *make/registrerad partner/sambo* och i andra hand försäkringstagarens arvingar.
- Om den försäkrade är annan än försäkringstagaren utbetalas försäkringsbeloppet till försäkringstagaren.
- Om försäkringstagaren och den försäkrade avlider samtidigt, tillfaller försäkringsbeloppet i första hand försäkringstagarens *make/registrerad partner/sambo* och i andra hand försäkringstagarens *arvingar*.
- Om försäkringstagaren avlider före den försäkrade inträder den försäkrade som försäkringstagare och övertar äganderätten till försäkringen.

Förordnande till förmån för *make eller registrerad partner* upphör att gälla när ansökan om äktenskapsskillnad eller ansökan om upplösning av registrerat partnerskap inkommit till domstol, om det inte av omständigheterna framgår att försäkringstagaren varit av annan mening. Detta innebär i regel att förordnandet inte gäller under betänketid enligt lag.

Förordnande till förmån för *sambo* upphör att gälla när samboförhållandet upplösts, om inte annat angivits i förordnandet.

Med arvingar avses den eller de som försäkringsbeloppet fördelas mellan enligt arvsrättsens regler. Observera att testamentstagare i detta sammanhang inte ingår i begreppet arvingar.

#### *Särskilt förmånstagarförordnande*

Om du vill upprätta, ändra eller återkalla ett förmånstagarförordnande måste detta göras genom skriftlig anmälan till Folksam. Anmälan kan göras i samband med tecknandet av försäkringen eller senare. Förmånstagarförordnandet gäller från och med den dag anmälan kommer in till oss. Förmånstagarförordnandet kan inte upprättas, ändras eller återkallas genom testamente.

Observera att ett särskilt förmånstagarförordnande kan behöva ändras om familjeförhållandena förändras. Varje ändring ska anmälas skriftligen till oss.

### **Avstående**

Förmånstagare kan helt eller delvis avstå från sin rätt. Som förmånstagare inträder då den eller de som enligt förmånstagarförordnandet står närmast i tur. Avståendet ska göras innan förmånstagaren kan anses ha tillträtt sitt förvärv och innan bouppteckning inlämnats till Skatteverket.

### **Överlåtelse**

Du kan överlåta försäkringen till den försäkrade, annan person eller juridisk person.

### **Belåning och pantsättning**

Försäkringen får belånas och användas som pant. Belåning kan dock inte ske hos Folksam. Panthavare har rätt att ta försäkringen i anspråk enligt vad som följer av lag och pantavtal. Den som kräver utbetalning i egenskap av panthavare ska kunna styrka sin rätt till panten.

### **Livförsäkring vid olycksfall**

Försäkringen omfattar endast försäkrads dödsfall som en direkt följd av olycksfallsskada, se *Förklaringar av viktiga begrepp*. I övrigt gäller försäkringsvilkorets punkter även för denna omfattning. Livförsäkring vid olycksfall kan inte nytecknas eller utökas.

## Vi vill att du ska vara nöjd

Det är viktigt att det finns en väl fungerande klagomålshantering för att du som kund ska kunna få dina intressen tillgodosedda.

En god hantering av klagomål ger Folksam en möjlighet att fånga upp problem samt att vidta förebyggande åtgärder. Du hittar mer information på [folksam.se/klagomal](https://folksam.se/klagomal)

### Vänd dig först till oss på Folksam

Missförstånd eller oenigheter kan ofta klaras upp på ett enkelt sätt. Ta därför först kontakt med den som handlagt ditt ärende. Om du ändå inte blir nöjd så kan du kontakta handläggarens närmaste chef.

### Kundombudsmannen Folksam

Du som är kund i Folksam har möjligheten att få ditt ärende omprövat av Kundombudsmannen Folksam som är oberoende i förhållande till Folksams organisation. Kundombudsmannen omprövar de flesta ärenden rörande försäkring, skadefrågor och sparande. Om du inte är nöjd med Folksams slutliga beslut kan Kundombudsmannen göra en opartisk bedömning av ditt ärende. Efter det att Folksam har lämnat sitt slutliga beslut har du ett år på dig att göra en anmälan till Kundombudsmannen, under förutsättning att preskription inte inträtt i enlighet med vad som anges nedan i avsnittet "Vänta inte för länge".

Adress: 106 60 Stockholm

Telefon: 0771-655 253

E-post: [kundombudsmannen@folksam.se](mailto:kundombudsmannen@folksam.se)

Webb: [folksam.se](https://folksam.se)

### Personförsäkringsnämnden

Personförsäkringsnämnden prövar tvister mellan den försäkrade (enskild konsument) och försäkringsföretaget i ärenden som rör liv-, sjuk- och olycksfallsförsäkring, i de fall där det krävs medicinska bedömningar.

Du kan själv begära prövning hos Personförsäkringsnämnden via en särskild blankett som finns hos Svensk Försäkrings Nämnder,

Adress: Box 24067, 104 50 Stockholm

Tel: 08-52278720

Webb: [forsakringsnamnder.se](https://forsakringsnamnder.se)

### Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

ARN är en statlig myndighet som prövar de flesta tvister om privatpersoners försäkringar, dock inte tvister som rör ett lägre belopp än 3 000 kronor eller medicinska bedömningar och i regel inte ärenden som rör obligatorisk gruppförsäkring. ARN prövar inte heller försäkrings-tvister rörande försäkring som grundar sig på kollektivavtal mellan arbetsmarknadens parter, om avtalet föreskriver ett särskilt tvistelösningsförfarande. Detta sker vanligtvis genom prövning i en partssammansatt nämnd. Fler undantag finns och framgår av ARN:s hemsida.

Anmälan till ARN måste göras senast inom ett år efter det att du har framfört ditt klagomål till Folksam. Om det gått längre tid än ett år har du alltid möjlighet att skicka in anmälan inom två månader efter det att Kundombudsmannen Folksam har lämnat slutligt besked.

Adress: Box 174, 101 23 Stockholm

Telefon: 08-508 860 00

E-post: [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se)

Webb: [arn.se](https://arn.se)

### Allmän domstol

Du kan få din tvist med Folksam prövad av tingsrätten. Om du har rättsskyddsförsäkring kan den ersätta en del av rättegångskostnaderna.

### Konsumenternas försäkringsbyrå

Försäkringsbyrån ger kostnadsfri information och råd i försäkringsfrågor, men prövar inte enskilda försäkringstvister.

Adress: Box 24215, 104 51 Stockholm

Telefon: 0200-22 58 00

Webb: [konsumenternas.se](https://konsumenternas.se)

### **Kommunal konsumentvägledning**

Du kan också få information och råd via din hemkommuns konsumentvägledare.  
webb: [www.konsumentverket.se/konsumentratt/kommunal-konsumentvagledning/](http://www.konsumentverket.se/konsumentratt/kommunal-konsumentvagledning/)

### **Vänta inte för länge**

Om du väntar för länge med att få din tvist prövad kan du förlora din rätt till ersättning (preskription). Vill du undvika preskription måste du väcka talan vid tingsrätten inom tio år från skadehändelsen/tidpunkten när det förhållande inträffade/inträdde som enligt försäkringsavtalet berättigar till försäkringsersättning eller annat försäkringsskydd. Om den tidpunkten inträffat före den 1 januari 2015 måste du i regel väcka talan inom tre år från det att du fick kännedom om att anspråket kunde göras gällande. Om ett försäkringsavtal berättigar till ersättning för olika ersättningsposter eller olika skador vid olika tidpunkter kan delar av anspråket preskriberas enligt äldre bestämmelser och andra delar enligt nya bestämmelser.

Om du som privatperson anmält din skada eller ditt anspråk före preskriptionstidens utgång har du alltid minst sex månader på dig att väcka talan från det att du fått slutligt besked från Folksam eller Kundombudsmannen Folksam.