

## NEUVOJA JA MUUTOKSENHAKUOHJEET

Jos haluat lisätietoja vakuutushakemuksestasi, -sopimuksestasi, vakuutusehdoista tai saamastasi vakuutus päätöksestä, ota ensin yhteyttä Folksam Vahinkovakuutukseen.

Voit kääntyä puoleemme myös, mikäli olet tyytymätön päätökseen, päätös perustuu mielestäsi puutteellisiin tietoihin tai sinulla on asiaasi liittyen tietoja, joita ei ole huomioitu päätöksessä.

Voit olla meihin yhteydessä Asiakasportaalin kautta, sähköpostitse tai puhelimitse:

Asiakasportaaali: [www.folksam.fi](http://www.folksam.fi) Vakuutuspalvelu:  
puh 010 80 81 80  
Sähköposti: [vakuutus@folksam.fi](mailto:vakuutus@folksam.fi)

\*Kiinteästä linjasta 8,35 snt/puhelu + 3,2 snt/min.  
Matkapuhelimesta 8,35 snt/puhelu + 19,2 snt/min.

### **Vakuutus- ja rahoitusneuvonta ja Vakuutuslautakunta (FINE)**

Jos ratkaisumme on edelleen mielestäsi virheellinen, voit ottaa yhteyttä FINE:n Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan, joka antaa maksutta riippumattomia neuvoja ja opastusta asiakkaille vapaaehtoisia vakuutuksia koskevissa asioissa. FINE:n Vakuutus ja rahoitusneuvonta ja Vakuutuslautakunta antavat myös ratkaisusuosituksia riita-asioihin. FINE:n antamat ratkaisut riita-asioissa ovat suosituksia eivätkä sido asianosaisia.

FINE käsittelee kuluttajien, ammatinharjoittajien ja yritysten vakuutusasioita. FINE ei käsittele riitaa, joka on vireillä tai käsitelty kuluttajariitalautakunnassa tai tuomioistuimessa.

Lakisääteistä liikennevakuutusta koskevissa kysymyksissä FINE antaa neuvontaa ja selvittelyapua vakuutusasioissa. Potilasvakuutuksen ja Ympäristövahinkovakuutuksen osalta FINE antaa yleistä neuvontaa.

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta  
Porkkalankatu 1  
00180 Helsinki  
puh. 09 6850 120  
[www.fine.fi](http://www.fine.fi)

Helpoimmin asian saa vireille sähköisellä yhteydenottolomakkeella osoitteessa  
<https://www.fine.fi/tunnistaudu.html>

### **Kuluttajariitalautakunta**

Vapaaehtoisia vakuutuksia koskevissa asioissa voit pyytää lausuntoa myös Kuluttajariitalautakunnalta. Kuluttajariitalautakunta antaa lausuntoja vain kuluttajia koskevissa asioissa. Lausunnot ovat ratkaisusuosituksia eivätkä sido asianosaisia.

Kuluttajariitalautakunta  
PL 306, 00531 Helsinki  
puh 029 566 5249  
[www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)

### **Muutoksenhaku tuomioistuimessa**

Voit myös nostaa kanteen vakuutusyhtiötä vastaan käräjäoikeudessa. Kanne vakuutusyhtiötä vastaan on nostettava kolmen vuoden kuluessa siitä, kun olet saanut kirjallisen tiedon vakuutusyhtiön päätöksestä ja tästä määräajasta. Kanne voidaan nostaa vakuutusyhtiön kotipaikan tai kantajan ollessa kuluttaja kantajan Suomessa olevan kotipaikan käräjäoikeudessa. Kanne voidaan nostaa myös kantajan muussa Euroopan unionin jäsenvaltiossa olevan kotipaikan tuomioistuimessa.