

ERA Försäkringar ID-bedrägeriförsäkring för Företag

Villkor 2025-11-01 version 1

Försäkringsgivare: Eir Försäkring AB, org. 559166–0617

Kontaktuppgifter till försäkringsgivaren är:

Eir Försäkring AB
Org.nr 559166–0617
Box 3132
103 62 Stockholm

Innehåll

1. Om försäkringen.....	4
2. Definitioner	4
3. Vem är försäkringstagare.....	4
4. Vem är gruppföreträdare.....	4
5. Vem är försäkrad.....	4
6. Var gäller försäkringen	5
7. När gäller försäkringen.....	5
8. Vilka skador gäller försäkringen för	5
8.1 Assistans och rådgivning	5
8.2 Utredning och juridisk assistans vid mer komplicerade ärenden.....	5
8.3 Kortförsäkring Ekonomisk förlust	6
8.4 Annan Ekonomisk förlust	6
8.5 Spärrservice.....	6
8.6 Säljarskydd	6
8.7 SIM-kort.....	6
8.8 Försäkringsbelopp.....	7
9. Vilka skador gäller försäkringen inte för	8
10. Säkerhetsföreskrifter	8
11 Hur skador ersätts.....	8
11.1 Kostnader för ERAs samarbetspartners.....	8
11.2 Andra ersättningar	8
11.3 Dokumentation	9
11.4 Återkrav.....	9
11.5 Fullmakt.....	9
11.6 Reduktion eller bortfall av ersättningen.....	9
12. Självrisk.....	9
13. Vid skada	9
13.1 Skadeanmälan	9
13.2 Skadebegränsning	9
13.3 Aktivt deltagande	9
13.4 Dokumentationskrav.....	10
14. Generella undantag och begränsningar.....	10

14.1 Atomsador	10
14.2 Force majeure	10
14.3 Olaglig handling.....	10
14.4 Sanktionsbestämmelse	10
14.5 Terrordåd	10
15. Allmänna bestämmelser	10
15.1 Preskription	10
15.2 Lagbestämmelser	11
15.3 Försäkringsgivare och tillsynsmyndighet	11
15.4 Förmedlare	11
16. Sammanfattning av integritetspolicy	11
17. Om Försäkrad inte är nöjd	12
17.1 I första hand - Skadeavdelningen.....	12
17.2 I andra hand – Klagomålsansvarig	12
17.3 Andra vägar för rådgivning och prövning	12

Era Försäkringar Norden AB | Box 4119, 131 04 NACKA | org.nr. 559324-8080
Tel: 010-148 70 80 | kundservice@eraforsakringar.se

1. Om försäkringen

När du tecknar tjänsten ID bedrägeriskydd, fortsättningsvis kallad Tjänsten, hos en anknuten återförsäljare, ingår försäkringen i priset. Försäkringen är en obligatorisk gruppförsäkring, som omfattar alla kunder som tecknar tjänsten. Era Försäkringar Norden AB, (i dessa villkor benämnt ERA) är förmedlare av försäkringen.

Försäkringsgivare är Eir försäkring AB (i dessa villkor benämnt EIR)

ERA Försäkringar administrerar denna försäkring och ser till att EIR omedelbart får information, när tjänsten har tecknats. Vid frågor om försäkringsskyddet, kontakta ERA. Era Försäkringar för ett register över kunder som har köpt ett ID-skydd. Era Försäkringar betalar försäkringspremien till Eir enligt försäkringsavtalet.

Kontaktuppgifter till spärrservice

Telefon: 010-583 73 50

Kontaktuppgifter till assistans och rådgivning

Mejl: kundservice@eraforsakringar.se

Telefon: 010-148 70 80

2. Definitioner

Bolagskapning:

- Med bolagskapning menas när någon (tredje man) obehörigen registrerar eller ändrar Försäkrads bolagsuppgifter på Bolagsverket såsom behörig företrädare, firmatecknare eller styrelseledamöter.

Bedrägeri:

- Med bedrägeri menas när någon som inte är behörig firmatecknare använder sig av Försäkrads firma och/eller behörig företrädare, organisationsnummer eller firmateckning för att begå olika bedrägerier till skada (endast direkt ekonomisk förlust) för försäkrad

3. Vem är försäkringstagare

Försäkringstagare är återförsäljaren-av-tjänsten.

Försäkringstagaren har ensam rätt att ingå avtal med ERA om ändring eller upphörande av försäkringen och att motta uppsägning av försäkringen. Uppsägning som skett av försäkringstagaren eller ERA gäller för samtliga försäkrade.

4. Vem är gruppföreträdare

Gruppföreträdaren är ERA som har ingått ett gruppförsäkringsavtal med EIR.

Vid frågor om försäkringen

För frågor om försäkringen eller anmäld skada kontakta kundservice@eraforsakringar.se eller 010-148 70 80.

5. Vem är försäkrad

ID-bedrägeriförsäkring för Företag gäller endast till förmån för de företag som köpt tjänsten via försäkringstagaren och gäller för svenska företag som med firma och organisationsnummer har köpt tjänsten av försäkringstagaren och omfattar sådan egendom som företaget äger.

6. Var gäller försäkringen

Försäkringen gäller i hela världen, med begränsningen att juridisk assistans och rättsskydd gäller för skada som inträffar i Sverige och för ärenden som regleras enligt svensk lag och som prövas av svensk domstol.

7. När gäller försäkringen

Försäkringen gäller under samma period som Tjänsten (försäkringstiden). För att omfattas av försäkringsskyddet, krävs det att skadan inträffar och bekräftas under försäkringstiden.

8. Vilka skador gäller försäkringen för

8.1 Assistans och rådgivning

Assistans med att rätta felaktiga uppgifter, återställa kreditinformation, begära återbetalning och återta kontrollen över företaget.

Rådgivning och hjälp vid misstanke om bolagskapning eller bedrägeri:

- Identifiera problem för att avgöra om det skett ett bedrägeri eller bolagskapning.
- Rådgivning kring hur myndigheter, banker och kreditupplysningsföretag kontaktas för att anmäla och begära att återställa eller åtgärda problemen.
- Rådgivning om åtgärder för att begränsa följderna av bedrägeri eller bolagskapning såsom bestrida fakturor och andra betalningskrav samt begära återbetalning av felaktiga utbetalningar.
- Vägledning om hur polisanmälan bör göras
- Uppföljning av ärendet.

Rimlig och skäligen kostnad för rådgivning och hjälp ingår i försäkringen men maximalt ingår 100 timmar.

8.2 Utredning och juridisk assistans vid mer komplicerade ärenden

Utredning och juridisk assistans ingår med maximalt 40 timmar vid mer komplicerade ärenden, samband med bolagskapning och/eller bedrägeri, med syfte att återfå kontroll över bolaget och i förekommande fall begränsa ekonomisk skada genom att tex bestrida fakturor och andra betalningskrav mot Försäkrad. En förutsättning för att få tillgång till den juridiska assistansen är att den Försäkrade följt de instruktioner den fått i samband med att den Försäkrade kontaktade ERA Försäkringar och ett ärende startat samt att den Försäkrade har medverkat i enlighet med de lämnade instruktionerna. Slutligen krävs att den Försäkrade har mottagit ett avslag eller att en rimlig svarstid har passerat utan att svar inkommit från berörd bank, kreditinstitut, annan finansiell institution eller liknande. Vidare kan den Försäkrade vara berättigad om denne mottagit ett avslag från Bolagsverket.

Assistansen ska ske i samråd med EIR

Handläggande jurist ska tillsammans med Försäkrad och EIR, bestämma och utföra åtgärder för att förhindra ytterligare missbruk av Försäkrads företagsidentitet och bidra till att eventuell ekonomisk förlust blir ersatt. Assistansen omfattar bland annat att åtgärder för att söka återställa förlorad äganderätt, undanröja felaktiga anmärkningar hos svenska kreditupplysningsföretag, vidta åtgärder vid Bolagsverket, utreda rättsläget och driva ärenden vidare gentemot motparter.

Rättsskyddsmoment

Gäller för tvister mot fordringsägare som påstår sig ha fordringar på Försäkrad och andra mål där Försäkrad är part som är ett resultat av ett bedrägeri eller bolagskapning som omfattas av punkt 2. Försäkringen ersätter inte rättegångskostnader som har uppstått på grund av åtgärder som har vidtagits utan EIR samtycke.

Försäkringen ersätter kostnaden för motpartens rättegångskostnad, i de fall det fastställts av domstol i dom eller beslut att försäkrad ska ersätta kostnaden.

Försäkringen ersätter nödvändiga och skäliga rättegångskostnader efter den timkostnadsnorm som fastställts i förordningen (2009:1237) om timkostnadsnorm inom rättshjälpsområdet

Maximal ersättning för rättsskydd under denna punkt är 500 000 kr.

8.3 Kortförsäkring Ekonomisk förlust

Kortförsäkring som ersätter ekonomisk skada/ förlust vid obehörig debitering/uttag när någon utomstående (ej anställd, partner mm) olovligen har debiterat Försäkrads kort.

Maximal ersättning för Ekonomisk förlust under denna punkt är 500 000 kr.

8.4 Annan Ekonomisk förlust

Ersättning för ekonomisk förlust om Försäkrad trots assistans drabbas av direkt ekonomisk förlust som en följd av bolagskapningen eller bedrägeriet.

Maximal ersättning för Ekonomisk förlust under denna punkt är 500 000 kr.

8.5 Spärrservice

Spärrservice och dygnet-runt-spärrtjänst genom ERAs försorg. Spärrtjänsten omfattar i Sverige utställda och genom försäkringsfallet förlorade betal- och kreditkort tillhörande Försäkrad och dess anställda, samt spärr av Försäkrads mobiltelefonabonnemang och ersättning för obehörig samtalsdebitering efter förlust av företagsmobiltelefon.

8.6 Säljarskydd

Säljarskydd som täcker utebliven betalning av faktura vid köp som utförts av en privatperson som genomfört köpet i annans namn, (ID-kapning). Med detta menas när någon utomstående genom att olovligen använda tredje persons identitetsuppgifter ger upphov till att Försäkrad inte får betalt för levererad vara eller tjänst.

Maximal ersättning för säljarskydd under denna punkt är 50 000 kr

8.7 SIM-kort

Ersättning för obehörig samtalsdebitering efter förlust av företagsmobiltelefon.

SIM-kortet ska spärras inom 24 timmar från förlust.

Maximal ersättning för obehörig samtalsdebitering är 5 000 kr

8.8 Försäkringsbelopp

Vilka försäkringsbelopp gäller i detalj

Täckning	Maxersättning	Punkt i villkoret
Assistans vid Bolagskapning	Rimlig och skälig kostnad	8.1
Assistans vid Bedrägeri	Rimlig och skälig kostnad	8.1
Utredning och Juridisk assistans vid mer komplicerade ärenden	40 timmar	8.2
Rättsskyddsförsäkring	500 000 kr	8.2
Kortförsäkring Ekonomisk förlust	500 000 kr	8.3
Annan Ekonomisk förlust	500 000 kr	8.4
Spärrservice och dygnet-runt-spärrtjänst	Obegränsad	8.5
Säljarskydd	50 000 kr	8.6
SIM-kort	5 000 kr	8.7
Maximala ersättningen (12 månader)	600 000 kr	8.8

9. Vilka skador gäller försäkringen inte för

- Skada som är kopplad privat till Försäkrad, eller ekonomisk förlust utöver ovan nämnda.
- Bolagskapning eller bedrägeri som är begången av Försäkrad närmaste familj t.ex. maka/make, sambo, registrerad partner, barn, föräldrar eller av annan person som du har givit tillstånd till att använda dina ID-handlingar eller som du har givit fullmakt till att agera å dina vägnar.
- ID-stöld relaterad till olaglig användning av Försäkrads företagsnamn, eller ID-dokument och/eller digitala signaturer som är arbets- eller affärsrelaterade.
- ID-stöld, där det olaga eller obehöriga bruket var eller borde ha upptäckts före försäkringen började gälla.
- Rättstvister, som var startade och pågående, före försäkringen började gälla.
- Skador som har uppstått som följd av fysisk skada på en produkt såsom datorer och WIFI-routrar.
- Skador och förluster, som Försäkrad har orsakat medvetet (uppsåt).
- Indirekta skador eller indirekt förlust (följdskadorna).
- Förlust av mjukvara, data och lagrad media så som digitala bilder, bok- och musikfiler.
- Skador som uppstått som följd av virusangrepp eller fel i program eller data.
- Skador, som omfattas av annan försäkring, garanti- eller Supportavtal.
- Kostnader för fysisk assistans såsom IT-support på Försäkrads arbetsplats.
- Kostnader för mjukvara eller hårdvara.
- Transportkostnader inklusive försändelsekostnader.
- Kostnader för data- och telefontrafik i samband med skadeanmälan, fjärrsupport och rådgivning.
- Ekonomisk förlust när företaget betalat krav till följd av kapningen eller bedrägeriet utan att ERA har haft möjlighet att bestrida kravet.
- Faktura som bestridits av annat skäl än att tredje person i egenskap av köpare har råkat ut för en ID-kapning. Krav på polisanmälan.

10. Säkerhetsföreskrifter

Det ankommer på Försäkrad att spärra förlorat kort utan dröjsmål efter det att Försäkrad fått vetskap om att kortet förlorats eller att det skett en obehörig debitering av kortet och senast inom 72 timmar efter det att kortet förlorades eller stals.

Spärrnummer: **010-583 73 50**.

Försäkrad ska tillse att attestordning finns och efterlevs vilket innebär att samtliga utbetalningar ska godkännas av minst två personer hos Försäkrad. Om företaget har max 2 anställda och endast 1 person godkänner utbetalning ska utbetalning godkännas av den som beställt varan/tjänsten.

Det ankommer också på Försäkrad att iaktta normal aktsamhet. Med normal aktsamhet menas bland annat att vidta rimliga säkerhetsåtgärder för att undvika att skada uppstår, bland annat

- följa de villkor som framgår av Försäkrads avtal med kortutställare, bank, betalningstjänst och enligt denna försäkring avseende all betalning.

Om säkerhetsföreskrifterna inte följs kan Försäkrads rätt till ersättning minskas eller bortfalla helt.

11 Hur skador ersätts

11.1 Kostnader för ERA:s samarbetspartners

ERA betalar samarbetspartners för tjänster som omfattas av försäkringen dvs. Försäkrad ska inte själv betala något för tjänsterna.

11.2 Andra ersättningar

Kompensation betalas ut för dokumenterad ekonomisk förlust enligt punkt 8.2 till 8.7 (ej 8.5). Försäkrad ska dokumentera att denne har lidit ekonomisk förlust dvs. dokument som styrker att Försäkrad inte har fått kompensation för samma ekonomiska förlust från annat håll.

11.3 Dokumentation

På begäran måste Försäkrad skicka följande dokument:

- Polisanmälan (eller liknande)
- Brev, mejl och annan kommunikation från fordringsägare,
- Brev, mejl och annan kommunikation från offentliga myndigheter, banker och finansbolag.

11.4 Återkrav

I samma utsträckning som Eir har betalat ersättning för skada, övertar Eir den Försäkrades rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan.

11.5 Fullmakt

Om ERA ska handla på Försäkrads vägnar krävs det att Försäkrad ger REA en fullmakt för det ändamålet. Försäkrad kan givetvis återkalla fullmakten när helst Försäkrad önskar.

11.6 Reduktion eller bortfall av ersättningen

Ersättningen kan reduceras eller utebli helt, om:

- a) Försäkrad avsiktligt (bedrägligt) har dolt information eller medvetet lämnat falsk information som skulle ha varit relevant för behandlingen av ersättningsanspråket.
- b) Försäkrad inte har uppfyllt dina skyldigheter enligt dessa försäkringsvillkor.
- c) Försäkrad är ansvarig för skada till följd av grov vårdslöshet.
- d) Om Försäkrad begär ersättning i bedrägligt syfte, uppgivit, förtigit eller dolt något av betydelse för bedömningen av ersättningen eller åsidosatt sin skyldighet enligt försäkringsavtalet eller inte fullgjort sina plikter enligt villkoret, kan ersättningen sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna. Det samma gäller skada som Försäkrad orsakat genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

12. Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk om inte annat framgår under respektive moment.

13. Vid skada

Vid skada ska du utan dröjsmål anmäla skadan till ERA.

13.1 Skadeanmälan

I händelse av en skada måste Försäkrad skicka in en skadeanmälan enligt nedan så snart som möjligt.

Anmäl skada på:

Mejl: kundservice@eraforsakringar.se

Telefon: 010-148 70 80

13.2 Skadebegränsning

Försäkrad ska, efter förmåga, försöka begränsa skada som redan inträffat eller avvärja skada som kan befaras omedelbart inträffa. Om Försäkrad uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet åsidosätter sin möjlighet att begränsa skadan, kan ersättningen minska eller helt utebli.

13.3 Aktivt deltagande

Det är ett krav att Försäkrad deltar aktivt i åtgärderna att begränsa följderna av bolagskapning eller annan ersättningsbar skadehändelse. Det kravet kan Försäkrad uppfylla genom att följa vägledning och genomföra de åtgärder som rekommenderas.

13.4 Dokumentationskrav

På begäran ska Försäkrad lämna de handlingar och uppgifter som ERA och EIR anser nödvändiga för att fastställa ersättningens storlek och utbetalning. EIR är inte skyldig att betala ersättning förrän handlingar och uppgifter finns tillgängliga.

13.5 Gemensamt skaderegister för försäkringsbranschen

Bolaget äger rätt att i ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR) registrera anmälda skador i anledning av denna försäkring.

Personuppgiftsansvarig för GSR är:

Skadeanmälningsregister (GSR) AB

Box 24171, 104 51 Stockholm

Se www.gsr.se för mer information om den behandling av uppgifter som förekommer i registret.

14. Generella undantag och begränsningar

Försäkringen gäller inte skada och förlust som beror på direkt eller indirekt av:

14.1 Atomskador

Försäkringen gäller inte för skada på egendom eller vid skadeståndsskyldighet, om skadan direkt eller indirekt orsakats av atomkärnprocess.

14.2 Force majeure

Försäkringen gäller inte för förlust som uppstår om skadeutredning, reparationsåtgärd eller betalning av ersättning fördröjs på grund av krig, cyberkrigföring, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror eller på grund av myndighetsåtgärd, strejk, lockout, blockad, epidemi, pandemi eller liknande händelse.

14.3 Olaglig handling

Försäkringen gäller inte vid skada på grund av olaglig handling av ägare eller anställd på Försäkrat företag som begår olovlig handling.

14.4 Sanktionsbestämmelse

Om Eir kan komma att exponeras för någon sanktion, förbud eller inskränkning under en resolution från FN eller handels- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller föreskrifter från EU, Storbritannien eller USA, gäller inte försäkringen för skada, förmån eller annan ersättning. Eir tillhandahåller ingen försäkring och ansvarar inte för någon som antingen försvarar försäkringstagaren eller betalar försvarskostnader eller lämnar någon form av garanti för försäkringstagarens räkning i den mån det skulle strida mot gällande lag eller förordning.

14.5 Terrordåd

Försäkringen gäller inte för skada genom spridning av biologiska, kemiska eller nukleära substanser i samband med terrorhandling. Med terrorism avses en handling, inkluderande men ej begränsad till, cyberterrorism, användandet av styrka eller våld och/eller hot om det samma, av person eller grupp (grupper), vare sig någon handlar enskilt eller på någons uppdrag eller i samband med någon organisation (organisationer) eller regering (regeringar), betingande av politiska, religiösa, ideologiska, eller etniska syften eller skäl inkluderande avsikten att påverka regeringar och/eller försätta allmänheten, eller del av allmänheten, i fruktan.

15. Allmänna bestämmelser

15.1 Preskription

Den som vill ha försäkringsersättning eller annat försäkringsskydd måste väcka talan inom tio år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Om den som vill ha försäkringsskydd har framställt anspråket till

Eir inom den tid som anges i första stycket, är fristen att väcka talan alltid minst sex månader från det att Eir har förklarat att vi har tagit slutlig ställning till anspråket. Om talan inte väcks enligt ovan angivna tidsfrister, går rätten till försäkringsskydd förlorad.

15.2 Lagbestämmelser

För denna försäkring gäller svensk lag.

15.3 Försäkringsgivare och tillsynsmyndighet

Eir Försäkring AB är försäkringsgivare.

Kontaktuppgifter till försäkringsgivaren är:

Eir Försäkring AB

Org.nr 559166–0617

Box 3132

103 62 Stockholm

Eir Försäkring AB står under Finansinspektionens tillsyn.

15.4 Förmedlare

Förmedlare av försäkringen är Era Försäkringar Norden AB 131 04 Nacka, org. nr. 559324–8080. Era Försäkringar står under Finansinspektionens tillsyn. För information om hur försäkringsmomenten i tjänsten förmedlats, [klicka här](#)

16. Sammanfattning av integritetspolicy

Information om Eirs behandling av personuppgifter

Information om behandling av personuppgifter

Behandling av dina personuppgifter krävs för att kunna ingå och uppfylla de försäkringsavtal vi har med dig. Uppgifterna behandlas vid förnyelse av avtal, vid skadehantering och skadereglering samt för att hantera kundrelationen. Vi behandlar också dina personuppgifter vid berättigat intresse från vår sida. Det här gäller vid kunduppföljning och marknadsföring, vid marknads- och kundundersökningar, vid utveckling av nya och befintliga tjänster samt när vi loggar besök på våra webbsidor.

Vid klagomålsärenden, regresskrav och juridiska processer behandlar vi dina personuppgifter i syfte att fastställa, göra gällande samt försvara juridiska krav. Vi behandlar också personuppgifter utifrån andra rättsliga förpliktelser som åligger bolaget i enlighet med annan lagstiftning.

I de fall behandlingen gäller särskilda kategorier av personuppgifter, såsom hälsouppgifter och uppgifter om medlemskap i fackförening, som krävs för att ingå avtal, kommer vi att be om ditt samtycke till detta.

Automatiserade individuella beslut används vid köp av försäkring samt vid skadehantering. I sådana beslut kan personprofilering ingå. För det fall resultatet av automatiserade individuella beslut påverkar dig i betydande grad har du i vissa fall rätt till manuell behandling. I de fall detta blir aktuellt kommer du att få information om det.

Eir kan göra dina personuppgifter tillgängliga för andra, till exempel internt inom koncernen, för tjänsteleverantörer och samarbetspartners, försäkringsförmedlare, andra försäkringsbolag och till försäkringsbolagens gemensamma register. Det här görs bara i den grad detta är tillåtet enligt gällande lagstiftning och det inte strider mot vår tystnadsplikt. När informationsutlämningsplikt till myndigheter åsidosätter tystnadsplikten kan vi också lämna ut personuppgifter utan ditt samtycke.

Dina personuppgifter behandlas så länge du har en försäkring hos oss. När ett avtal med oss har sagts upp kommer vi att lagra uppgifterna fram till dess att preskriptionstiden för de aktuella produkterna har löpt ut, detta på grund av möjligheten till framtida ersättningskrav som kan hänvisas till avtalsförhållandet.

Dataskyddsförordningen ger dig större kontroll över dina personuppgifter. Det innebär bland annat att du har rätt att be om åtkomst till, korrigering av eller radering av dina personuppgifter. Du har i vissa fall även rätt att protestera mot behandlingen och rätt att kräva att behandlingen begränsas. Du kan motsätta dig behandling av personuppgifter kopplad till direktmarknadsföring, och du kan återkalla ditt samtycke. Du har också rätt att få de personuppgifter du har lämnat om dig själv utlämnade till dig, och du har rätt att klaga hos tillsynsmyndigheter.

Personuppgiftsansvarig:

Du kan också kontakta vårt dataskyddsombud:

Postadress: Eir Försäkring AB, Box 3132, 103 62 Stockholm, Sverige.

E-post: dataskyddsombud@eirforsakring.se.

Vår fullständiga integritetspolicy hittar du på www.eirforsakring.se Du kan också få den skickad till dig per post genom att skicka in en skriftlig begäran till oss på adressen ovan

Information om ERAs behandling av personuppgifter

För mer information om hur ERA hanterar personuppgifter hänvisar vi till www.eraforsakringar.se/personuppgiftsklausul.

17. Om Försäkrad inte är nöjd

Målsättningen är nöjda kunder och vår förhoppning är att ett ärende ska kunna klaras upp genom en dialog, men om Försäkrad ändå inte är nöjd, se nedan.

ERA kundservice

För frågor om din försäkring och övriga kundtjänstärenden kontaktar du ERAs kundservice.

Epost: kundservice@eraforsakringar.se

För att ta del av ERAs fullständiga förköpsinformation samt klagomålsrutiner, [klicka här](#).

17.1 I första hand - Skadeavdelningen

Om Försäkrad inte är nöjd med beslutet i ett ärende eller hur det blivit hanterat, kontakta skadeavdelningen genom att mejla till: era@eirforsakring.se

Postadress till skadeavdelningen:

Eir Försäkring
Skadeavdelningen
Box 3132 103 62
Stockholm

17.2 I andra hand – Klagomålsansvarig

Om du inte är nöjd med vår skadereglering vill vi att du kontaktar oss för att få råd om hur du kan få ärendet omprövat. Tala med skaderegleraren igen. Det kanske har uppstått ett missförstånd eller framkommit nya omständigheter, som kan påverka vår bedömning. Om du begärt omprövning av ditt beslut hos handläggare och fortfarande inte är nöjd eller om du har andra klagomålssynpunkter på oss eller försäkringen, kan du kostnadsfritt vända dig till vår klagomålsansvarig hos Eir.

Beskriv ditt ärende och skicka det till:

Eir försäkring

Klagomålsansvarig

Box 3132

103 62 Stockholm

E-post: klagomal@eirforsakring.se

17.3 Andra vägar för rådgivning och prövning

Allmän domstol

Du kan även vända dig till allmän domstol för att få ditt ärende prövat. Tag kontakt med närmaste tingsrätt om du vill veta mer.