

Tjänsteutlåtande

2018-04-24

Diarienummer: Dnr: 0036/18**Handläggare:** Katrin Kajrud
Tel: 031-368 55 12
E-post: katrin.kajrud@gotalejon.goteborg.se**Punkt 32 Klagomålsrapport****Förslag till beslut i styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon**

- att anteckna Klagomålsrapport

Sammanfattning

Klagomålsansvarig har gjort en sammanställning över inkomna klagomål till Försäkrings AB Göta Lejon för perioden 2011-2017

Bakgrund

Syftet med denna rapport är att säkerställa att klagomålshanteringen bedrivs på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt som ger kunder och tredje man möjlighet att få sina intressen tillgodosedda samt enligt gällande regelverk. FRL 4 kap. 3§ samt Finansinspektionens allmänna råd FFFS 2002:23 ger riktlinjer om klagomålshandtering avseende finansiella tjänster till konsumenter.

Det är av stor betydelse att upprätthålla kundernas förtroende. En god hantering av klagomål möjliggör även för bolaget att uppmärksamma om det finns behov av förbättringar i processen kring klagomål och genomföra dessa i ett förebyggande syfte.

Ärendet

Klagomålsansvarig för Försäkrings AB Göta Lejon, följer regelbundet ut klagomål tillsammans med outsourcade resurser.

Bilagor

1. Klagomålsrapport

Tjänsteutlåtande

2018-04-24

Annika Forsgren

Katrín Kajrud

VD

Klagomålsrapportering

Försäkrings AB Göta Lejon

2018-04-24



1 Sammanfattning, analys och handlingsplan.

Sammanfattning 2017

Under 2017 har antalet överklaganden på allmänt ansvar minskat från tidigare år.

Anledningen till detta kan bero på att möjligheterna att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) inte längre är möjligt när det gäller halkskador.

En annan starkt bidragande orsak är att Trafikkontoret från 1/7 2016 reglerar sina skador under självrisk.

När det gäller anmälda ärenden till TN/APN visar statistiken att samtliga ärenden som inkommer skickas till nämnd. Mindre än hälften är obligatoriska, vilket innebär att skadorna överstiger 10% invaliditet. Mer än hälften godkänns i enlighet med nämndens beslut.

Under 2018 kommer ett större arbete att genomföras för att få till en effektivare rapportering eftersom att vi kan se att rapportering från våra leverantörer minskat efter leverantörsbyte.

Handlingsplan för att minska antalet klagomål

Vad: Säkerställa korrekt rapportering

Hur: Regelbundna möten/avstämningar med leverantörerna

Vem: Klagomålsansvarig i Försäkrings AB Göta Lejon

Klagomålsnämnd på bolaget: Består av klagomålsansvarig samt skadeansvarig. Vid behov kan oberoende expertis tillfrågas.

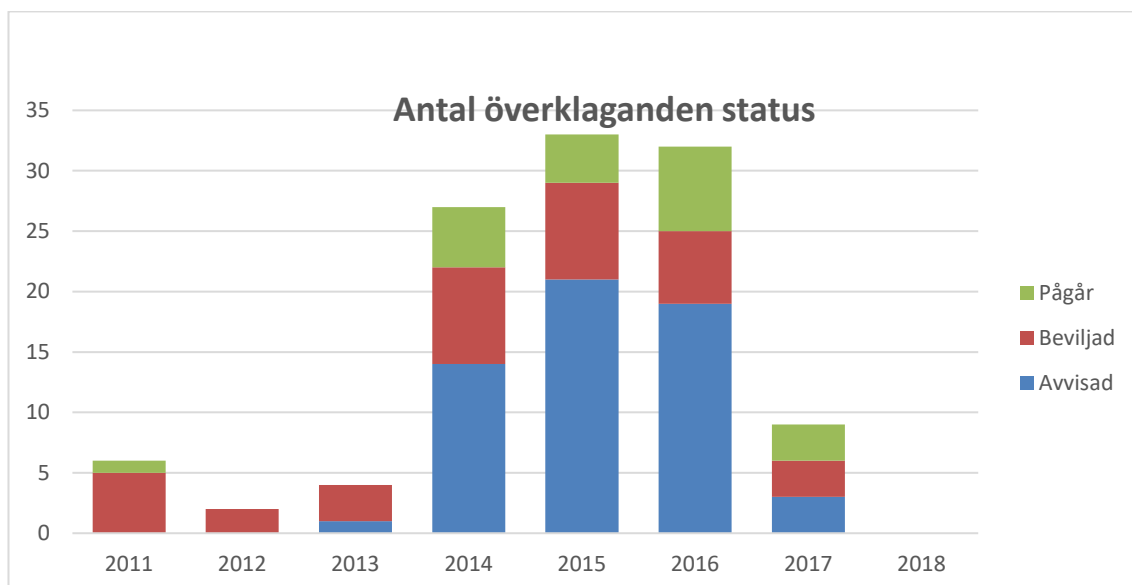
2 Redovisning av antal klagomål

Bakgrund

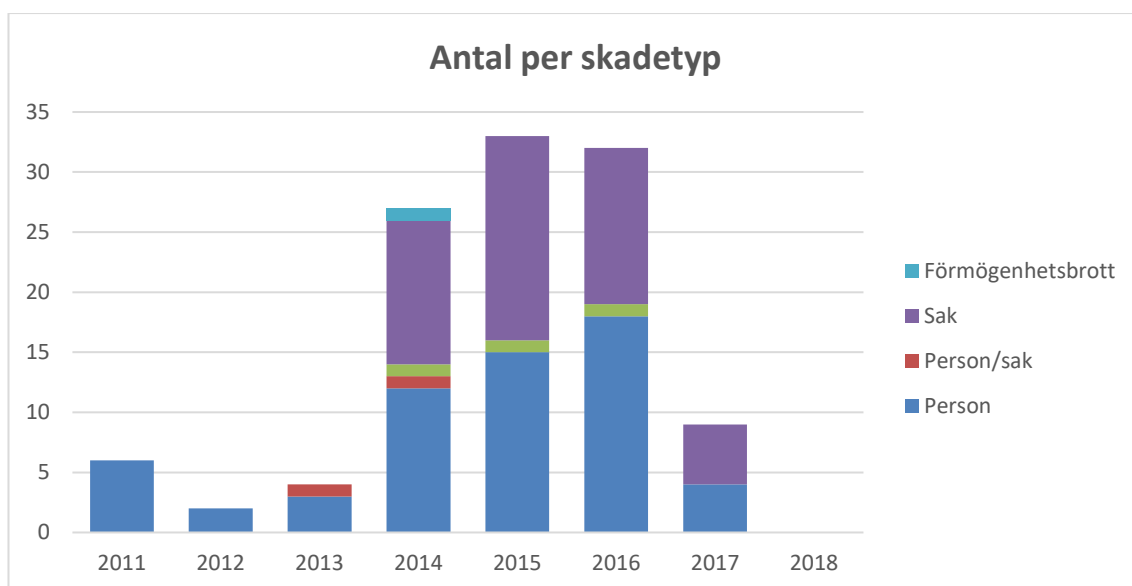
Nedan följer en redovisning av klagomål avseende ansvars-, järnvägsansvars- och trafikansvarsskador.

Redovisningen avser år 2011-2017.

Antal överklaganden ansvar, järnvägsansvar, trafikansvar



Antal per skadetyper



3 Redovisning av nämndärenden.

Bakgrund

Nedan följer en redovisning av klagomål avseende personskador som obligatoriskt har anmälts till trafikskadenämnden och ansvarsförsäkringens personskadenämnd.

Redovisningen avser år 2011 – 2017.

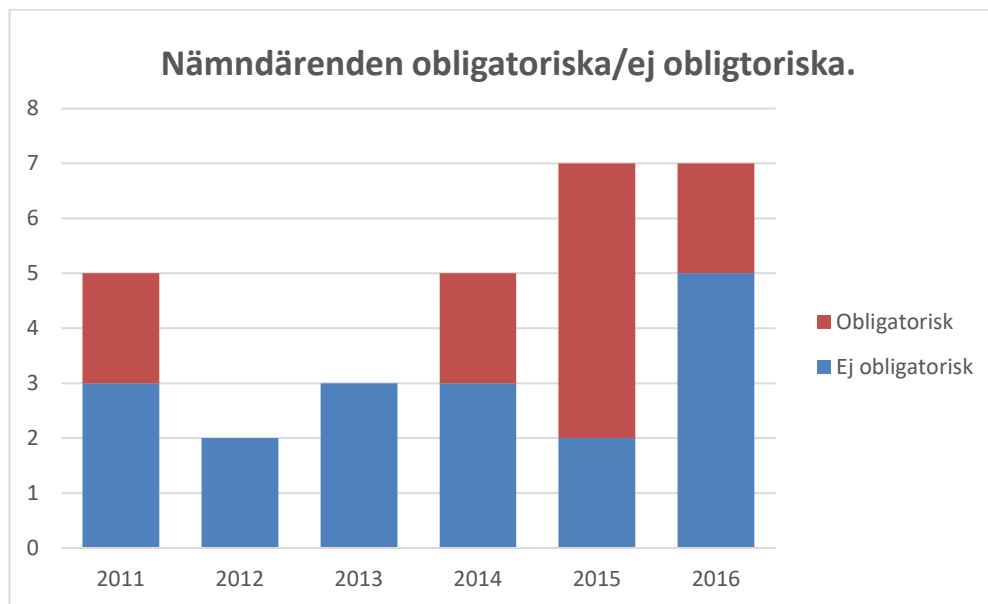
Ansvarsförsäkringens personskadenämnd (APN)

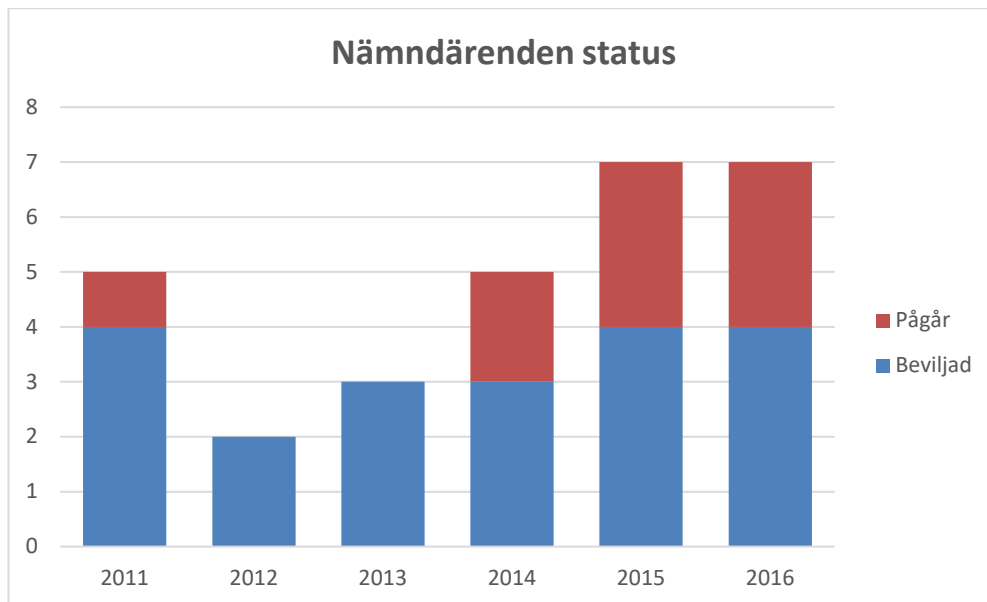
Nämnden ska verka för enhetlig och skälig personskadereglering inom ramen för lag och gällande försäkringsvillkor inom ansvarsförsäkring eller annan försäkring som **inte utgör trafikförsäkring**.

Trafikskadenämnden (TN)

Nämndens uppgift är att verka för en enhetlig och skälig personskadereglering inom trafikförsäkringen.

Nämndärenden





4 Redovisning av skador som prövas i allmän domstol.

Pågående ärenden

Göta Lejon avvaktar rättegång i Hovrätten beträffande dubbelförsäkring av personskada. Skadan har avvisats av Moderna. Försäkrings AB Göta Lejon vann i Tingsrätten men Moderna överklagade.

Tid för ny förhandling den 27 september 2018.