



**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2019-04-16

Diarienummer

Handläggare

Katrin Gundersen

Telefon: 031-368 55 12

E-post: katrin.gundersen@gotalejon.goteborg.se

## **Punkt 20 Riktlinje för hantering av klagomål**

### **Förslag till beslut i styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon**

- att anta Riktlinje för hantering av klagomål

#### **Bakgrund**

Syftet med denna riktlinje 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§, IDD samt Finansinspektionens allmänna råd FFFS 2002:23 ger riktlinjer om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter. Mot bakgrund av det har Försäkrings AB Göta Lejon antagit följande riktlinje för klagomålshantering. Det är av stor betydelse för 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.

Ändring markerad med rött och innebär att ny lagstiftning påverkar rapporteringen utav klagomål. Innebär att man förutom övriga krav även ska mäta tid för reglering.

#### **Bilagor**

1. Riktlinje för hantering av klagomål

Katrin Gundersen  
Bolagsjurist

Annika Forsgren  
VD

## Riktlinje för hantering av klagomål

### 1. Inledning

Syftet med denna riktlinje 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§, IDD samt Finansinspektionens allmänna råd FFFS 2002:23 ger riktlinjer om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter. Mot bakgrund av det har Försäkrings AB Göta Lejon antagit följande riktlinje för klagomålshantering. Det är av stor betydelse för 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.

### 2. Omfattning och avgränsningar

Riktlinjen gäller klagomål från kund och tredje man för bolagets tjänster.

Bolaget ska för utlagd verksamhet säkerställa att samarbetspartner antingen följer denna riktlinje eller har andra rutiner som står i överensstämmelse med den.

### 3. Ansvar

Denna riktlinje fastställs av styrelsen och träder i kraft dagen för beslut. Riktlinjen ska årligen fastställas av styrelsen även om inga ändringar beslutas. Ansvarig för uppdatering av riktlinjen är bolagets klagomålsansvarig.

Klagomålsansvarig ansvarar för att denna riktlinje görs tillgänglig inom bolaget och till de samarbetspartners som ansvarar för skadereglering av bolagets produkter.

### 4. Efterlevnad

Alla medarbetare ansvarar för att denna riktlinje följs. Klagomålsansvarig säkerställer att riktlinjen efterlevs och att kunskap om innehållet finns inom bolaget och dess samarbetspartners. Ansvarig för att granska verksamhetens efterlevnad är regelefterlevnadsfunktionen.

Styrelsen ska på styrelsemöte senast den 31 maj varje år, få en sammanställning över det gångna årets klagomål samt vilka åtgärder som vidtagits. Klagomålen skall i samband med att styrelsen får information, först stämmas av med Vd. Vd utser klagomålsansvarig. Om klagomålsansvarig inte utsetts ansvarar Vd för funktionen.

Med kund förstås både försäkringstagare och tredje man om inget annat anges.

## 5. Information till kund

Kunder ska informeras skriftligen om Försäkring AB Göta Lejons hantering av klagomål. Av informationen ska framgå hur kunden framställer ett klagomål och denna information ska även framgå på webbsidan, [goteborg.se](http://goteborg.se)

## 6. Ta emot klagomål

Med klagomål avses att en kund i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av ett ärende. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar är i detta sammanhang inte klagomål.

Samtliga skriftliga klagomål som tas emot ska registreras i Försäkring AB Göta Lejons klagomålsregister och bemötas av klagomålsansvarig. Även muntliga klagomål som kan betraktas som konkret nog att kräva någon form av åtgärd ska dokumenteras och bemötas.

## 7. Handläggning och beslut om åtgärd

Alla klagomålsärenden ska bemötas snarast, sakligt, rättvist och korrekt efter fullständig utredning. Klaganden ska få ett skriftligt svar senast 10 arbetsdagar efter att klagomålet inkommit till Försäkrings AB Göta Lejon eller det skaderegleringsföretag som handlägger skadan.

Om klagomålet inte kan bemötas inom 10 arbetsdagar, ska den klagande istället få ett skriftligt meddelande om att Försäkrings AB Göta Lejon har tagit emot klagomålet med en uppgift varför ärendet försenats och med angivande av en tidsrymd inom vilken klagomålet kommer att bemötas.

Ursprunglig handläggare utreder klagomål som bygger på missförstånd eller på att nya fakta tillkommit i ärendet. Om klagomålet kvarstår efter omprövning, lämnas ärendet till närmaste chef hos externt skaderegleringsföretag för bedömning av kravet. Om ärendet utretts hos externt skaderegleringsföretag kan kund därefter vända sig till klagomålsansvarig på Försäkrings AB Göta Lejon.

Om klagomålet gäller personskadeersättnings storlek kan ärende hänskjutas till Trafikskadenämnd (trafikförsäkring) eller Ansvarsförsäkringens personskadenämnd för prövning av klagomål.

När beslut fattats ska klaganden informeras om beslutet. I de fall klagomålet avvisas, ska avvisandet innehålla en motivering samt information om möjligheten att driva ärendet vidare.

Vad gäller Försäkrings AB Göta Lejons försäkringstagare hänvisas till Göteborgs Stads regler för handläggning av tvistiga mellanhavanden mellan helägda bolag/förvaltningar.

## 8. Dokumentation och arkivering

Handläggare/klagomålsansvarig person är ansvarig för att dokumentera och arkivera information om hanteringen av ärendet.



---

Alla dokument som är relevanta i ärendet ska sparas och arkiveras i försäkringsapplikationen Insman och i pappersakt. Dokument sparas i enligt med lagar, föreskrifter, stadens arkivregler och Försäkrings AB Göta Lejons dokumenthanteringsplan.

### **9 Information och uppföljning**

Klagomålsansvarig person är ansvarig för att informera styrelsen och berörda personer om utgången av klagomålsärenden. Klagomålsansvarig person är också ansvarig för att följa upp samtliga klagomålsärenden och, när så är motiverat, se till att lämpliga förändringar görs i interna rutiner eller produkter och åtföljs av interna informationsinsatser för att liknande klagomål inte ska uppstå på nytt.

### **10. Information till Finansinspektionen**

Bolaget ska underrätta Finansinspektionen om vem som är ansvarig för klagomålshantering och vid förändring snarast anmäla förändringen till Finansinspektionen.