



**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2019-03-21

Diarienummer

Handläggare

Katrin Gundersen

Telefon: 031-368 55 12

E-post: [katrin.gundersen@gotalejon.goteborg.se](mailto:katrin.gundersen@gotalejon.goteborg.se)

## Punkt 28 Klagomålsrapport 2019

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

- att anteckna Klagomålsrapport 2019

#### 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 klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter. Ny lagstiftning som innefattat försäkringsdistributörer (IDD) innebär även att nya krav tillkommer.

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.

Med anledning av nya metoder för att mäta klagomål har Försäkrings AB Göta Lejon beslutat att påbörja en ny process beträffande mätning och anmälning av ärenden.

Klagomålsansvarig för Försäkrings AB Göta Lejon, följer regelbundet upp klagomål tillsammans med den utlagda verksamheten.

#### Bilagor

1. Klagomålsrapport 2019

Katrin Gundersen  
Klagomålsansvarig

Annika Forsgren  
VD

