



**Beslutsunderlag**

Utfärdat 2020-11-09

Diarienummer 0038/20

Handläggare

Katrin Gundersen

Telefon: 031-368 55 12

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

## Klagomålsrapport

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

- anteckna klagomålsrapport 2020

#### Sammanfattning

Bolaget ska säkerställa att hanteringen av inkomna klagomål 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.

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.

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

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.

## **Bilagor**

### 1. Klagomålsrapport 2020

Katrin Gundersen

Bolagsjurist

Annika Forsgren

VD

# Klagomålsrapport

Försäkrings AB Göta Lejon

2020-11-17

# Bakgrund

Syftet med rapporten är att presentera klagomål som har inkommit till Försäkrings AB Göta Lejon. Bolaget bedriver en väl fungerande och ändamålsenlig hantering som ger kunder och tredje man möjlighet att få sina intressen tillgodosedda. Bolaget följer gällande regelverk. FRL 4 kap. 3§ samt Finansinspektionens allmänna råd FFFS 2002:23 som ger riktlinjer om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter. Genom att hantera klagomålen effektivt och i enlighet med likabehandlingsprincipen upprätthålls kundernas förtroende. En god hantering av klagomål möjliggör även för bolaget att uppmärksamma om det finns behov av förbättringar i processen skador och genomföra dessa i ett förebyggande syfte.

## Sammanfattning

Under 2020 så har en process skapats för klagomål. Tillsammans med regelefterlevnadsfunktionen kommer bolaget ta fram ett förslag på riskapitit för bolagets klagomålshantering. Detta kommer att innebära att bolaget får större inflytande på hanteringen av skador ute hos våra externa skadereglerare.

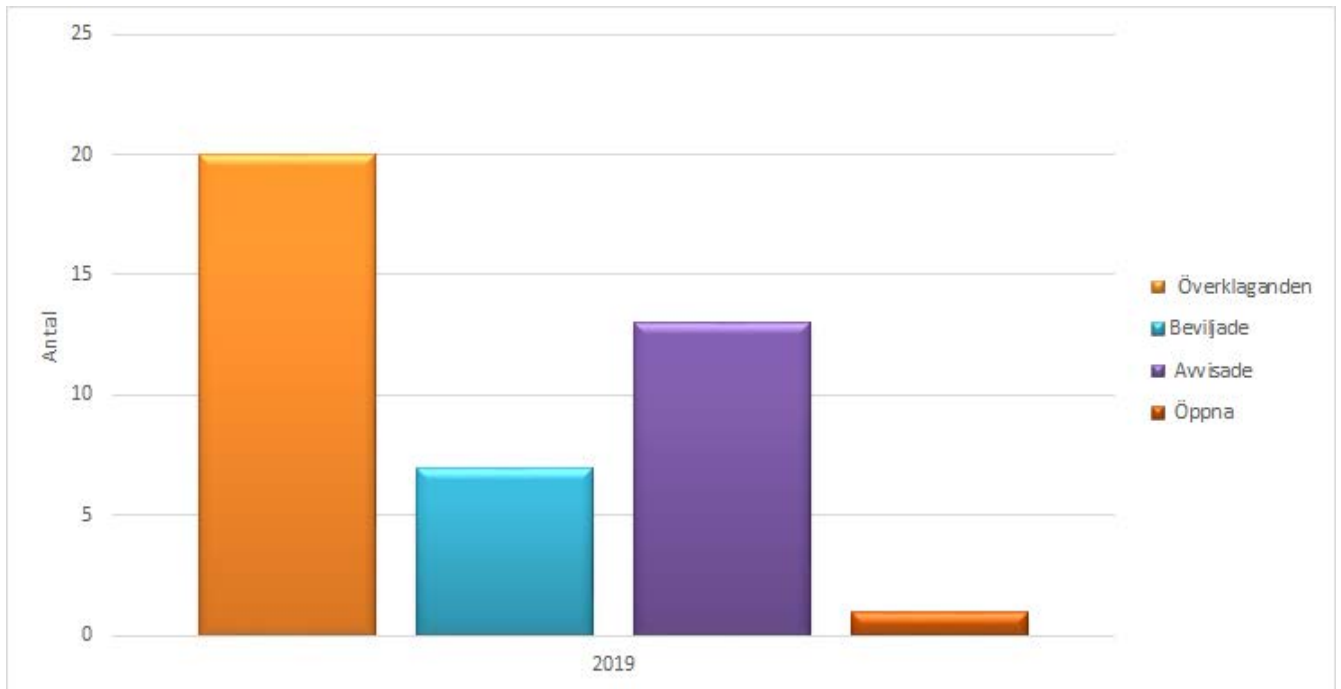
Under året har bolaget också startat upp en ny rutin om uppföljning utav klagomål med våra externa skadereglerare. Uppföljning ska ske fyra gånger årligen. Styrelsen och VD får årlig rapportering kring klagomål på styrelsemötet i april.

Klagomålsansvarig på Försäkrings AB Göta Lejon är Katrin Gundersen. Ansvarig informerar styrelsen och berörda personer om utgången av klagomålsärenden.

Statistiken framtagen i samband med klagomålsrapporteringen är ej baserad på klagomålsärenden inskickade till nämnd med anledning av att handläggningstiden ej går att påverka. Statik är därav framtagen baserad på allmänt ansvar.

# Totalt antal klagomål 2019

Nedan följer en redovisning av klagomål avseende ansvar  
Redovisningen avser år 2019. Skador tom 2019 är stängda.



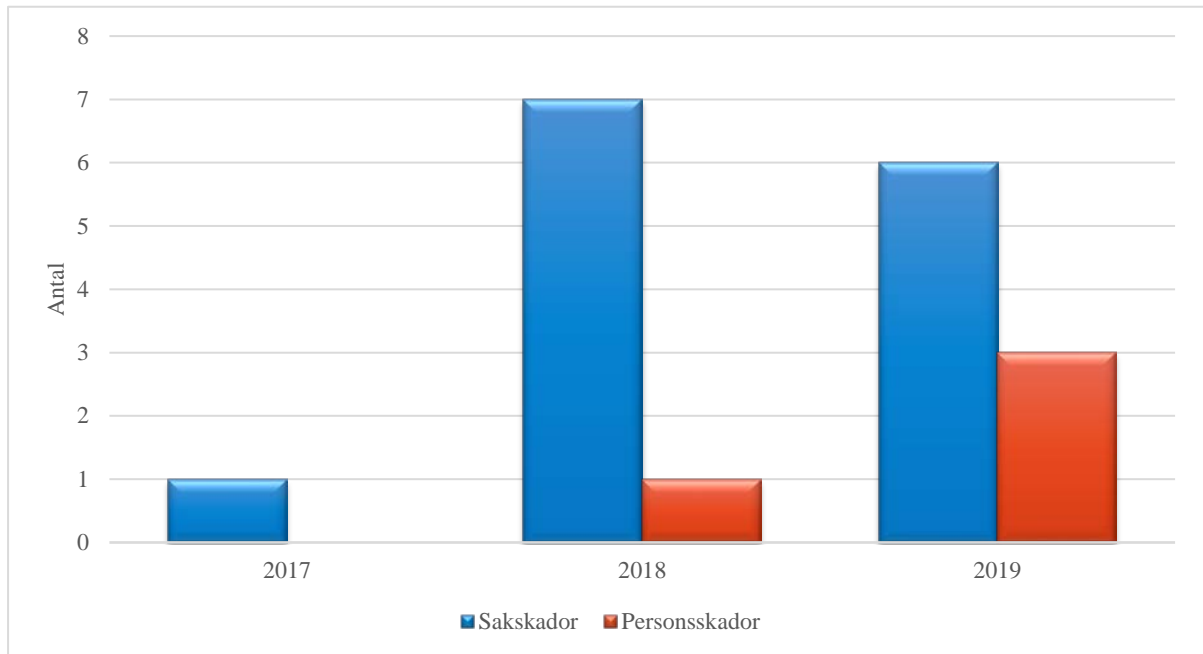
## Totalkostnad per år 2017-2020

Nedan följer totalkostnad per år för yrkad ersättning från skadelidande, skaderegleringskostnad och utbetalt till skadelidande mellan 2017-2020

- Yrkad ersättning från skadelidande uppgick baserat på aktuell statistik till 344 521 kr
- Kostnader till skadelidande uppgick baserat på aktuell statistik till 95 198 kr
- Skaderegleringskostnader som vi betalar till externa skadereglerare uppgick till 196 889 kr

# Typ av skada 2017-2019

Nedan följer typ av skadestatistik per skadetyper 2017-2019 avseende sakskador och personskador



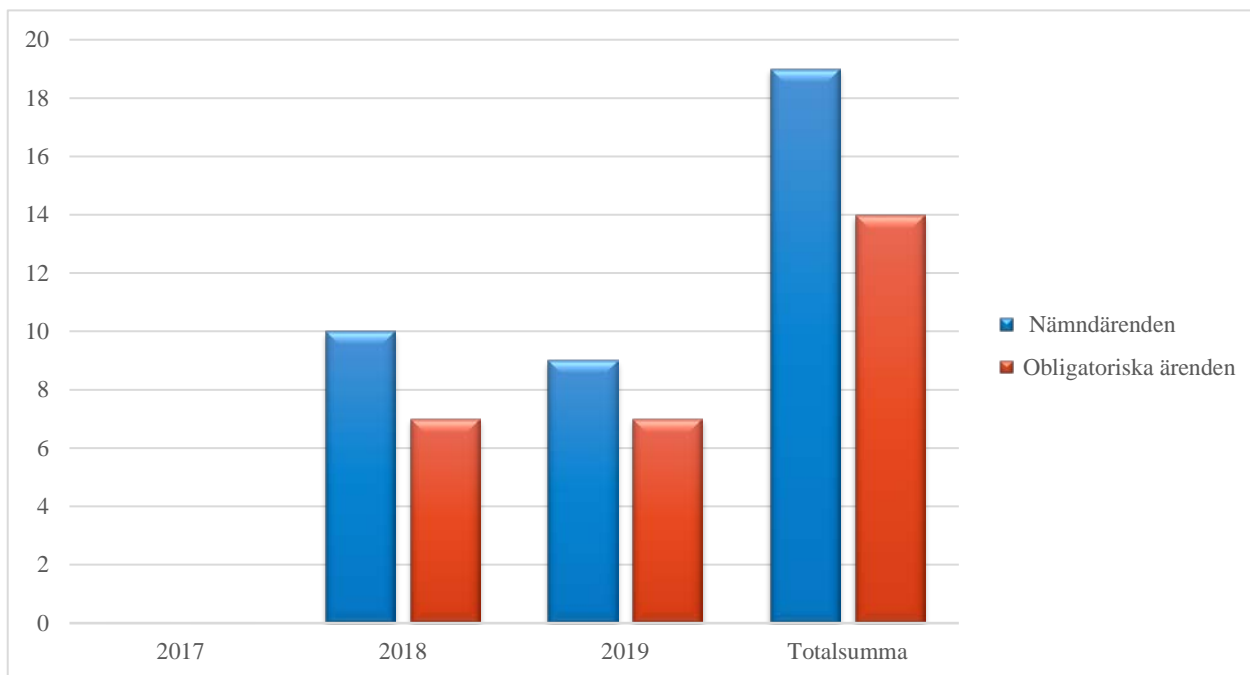
# Ärende till ansvarsförsäkringens personskadenämnd eller Trafikskadenämnden 2017-2019

## 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.



## Handläggningstider 2017-2019

Handläggningstiderna för skadereglering baserat på klagomålsstatistik räknat på snitt uppkommer till

- Handläggningstid mellan åren 2017- 2019 har en genomsnittlig handläggningstid på 11 månader **från det att skadan inträffat** till det att skadan är avslutad

- Handläggningstid mellan åren 2017-2019 har en genomsnittlig handläggningstid på 7 månader **från det att klagomål inkommit till dess att skadan är avslutad.**



**Försäkrings AB Göta Lejon**

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

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

