



Beslutsunderlag

Utfärdat 2021-05-26

Diarienummer

Handläggare

Katrin Gundersen

Telefon: 031-368 55 12

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

Klagomålsrapport 2021

Förslag till beslut

I styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon:

- anteckna Klagomålsrapport 2021.

Sammanfattning

Styrelsen ska på styrelsemöte senast den 31 maj varje år, få en sammanställning över det gångna årets klagomål samt vilka åtgärder som vidtagits.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension

Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension

Bedömning ur social dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Samverkan

Ingen samverkan nödvändig

Bilagor

1. Klagomålsrapport 2021.

Ärendet

Styrelsen ska besluta om att anteckna Klagomålsrapporten för 2021.

Beskrivning av ärendet

Bolaget följer gällande regelverk:

- Försäkringsrörelselag 2010:2043 (FRL) 4 kap. 3§ som anger att ett försäkringsföretags rörelse ska bedrivas enligt god försäkringsstandard.
- Finansinspektionens allmänna råd FFFS 2002:23 som ger riktlinjer om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter

- Försäkringsdistributionslagen 2018:1219 (FDL) 4 kap 15§ som innebär att et försäkringsdistributör ska se till att kunder på ett lämpligt sätt kan anmäla klagomål.
- Finansinspektionens allmänna råd Försäkringsdistribution FFFS 2018:10 10 kap.

Genom att hantera klagomålen effektivt upprätthålls kundernas förtroende. En god hantering och registrering av klagomål möjliggör även för bolaget att uppmärksamma om det finns behov av förbättringar i processen att lämna rådgivning inom försäkring.

Bolagets bedömning

Det är bolagets bedömning att hanteringen av klagomålshanteringen behöver genomlysas och förtydligas i enlighet med de åtgärder som påträffats under granskningen.



Klagomålsrapport

Försäkrings AB Göta Lejon

2021-06-08

Bakgrund

Syftet med rapporten är att presentera klagomål som har inkommit till Försäkrings AB Göta Lejon.

Bolaget följer gällande regelverk:

- Försäkringsrörelselag 2010:2043 (FRL) 4 kap. 3§ som anger att ett försäkringsföretags rörelse ska bedrivas enligt god försäkringsstandard.
- Finansinspektionens allmänna råd FFFS 2002:23 som ger riktlinjer om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter
- Försäkringsdistributionslagen 2018:1219 (FDL) 4 kap 15§ som innebär att et försäkringsdistributör ska se till att kunder på ett lämpligt sätt kan anmäla klagomål.
- Finansinspektionens allmänna råd Försäkringsdistribution FFFS 2018:10 10 kap.

Genom att hantera klagomålen effektivt upprätthålls kundernas förtroende. En god hantering och registrering av klagomål möjliggör även för bolaget att uppmärksamma om det finns behov av förbättringar i processen att lämna rådgivning inom försäkring.

Sammanfattning

Under 2021 så har riktlinjer och rutiner för klagomålshantering granskats.

Förslagen på förbättringar som framkommit är:

- Uppdatera Riktlinje för klagomål
- Uppdatera besvärshänvisningar för kunder (försäkringstagare)
- Uppdatera goteborg.se beträffande skadeståndskrav.
- Uppdatera besvärshänvisning för skadelidande med obligatorisk försäkring (patient, trafikansvar, barn- och elevolycksfall samt spårvagnsansvar)
- Avstämning med Stadsjuristerna beträffande information på goteborg.se
- Information till skadereglerare inom ansvarsförsäkringen.
- Klagomål registreras i försäkringssystemet Insman.

Uppföljning av klagomål sker minst årligen eller vid behov. Styrelsen och VD får årlig rapportering kring klagomål på styrelsemötet i april.

Klagomålsansvarig på Försäkrings AB Göta Lejon är Katrin Gundersen.

Statistiken framtagen i samband med klagomålsrapporteringen är baserad på klagomålsärenden inskickade till Personskadenämndens ansvarsnämnd och Trafikskadenämnden samt, statik baserad på allmänt ansvar, (tredje man).

Skadeståndskrav från tredje man kan ej riktas till Försäkrings AB Göta Lejon utan ska riktas till försäkringstagare som har att hänvisa till allmän domstol om man inte är överens.

Antal öppna klagomål 2021

Total är det endast 5 öppna klagomål 2021.

Ärende till Ansvarsförsäkringens personskadenämnd eller Trafikskadenämnden

Inledning

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**.

Anmälan till Ansvarsförsäkringens personskadenämnden kan endast göras av ett försäkringsbolag, ej av enskild.

Trafikskadenämnden (TN)

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

Anmälan till Trafikskadenämnden kan endast göras av ett försäkringsbolag, ej av enskild.

Sammanställning APN/TN

Under 2021 finns det ett ärende anmält hos APN. Detta är en spårvagnsolycka och slutprovning kommer att ske i nämnden. Ärendet är obligatoriskt, vilket innebär att skadelidande ej har överklagat utan skador där invaliditeten överstiger 10% måste utredas/anmälas till nämnd.

Praxis är att bolaget följer det som nämnden kommer fram till i sitt avgörande.

Yrkad ersättning för skadan är 704 000 kr. Utbetalt 450 000 kr. skaderegleringskostnad 130 000 kr.

Försäkrings AB Göta Lejon

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: gotalejon@gotalejon.goteborg.se

