**Riktlinje för hantering av överprövningar i skadeärenden**

**1. Inledning**
Syftet med denna riktlinje är att säkerställa att överklagandeprocessen bedrivs på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt som ger försäkringstagare och tredje man möjlighet att få sina intressen tillgodosedda.

Bolaget ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

En god hantering av överprövningar möjliggör även för bolaget att uppmärksamma om det finns behov av förbättringar i processen och genomföra dessa i ett förebyggande syfte.

**2. Omfattning och avgränsningar**

Riktlinjen gäller överprövningar i skadeärenden från försäkringstagare och tredje man. Andra klagomål hanteras i klagomålsprocessen.

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 skadechefen.

Skadechefen ansvarar för att denna riktlinje görs tillgänglig inom bolaget och till berörda samarbetspartners.

**4. Efterlevnad**

Skadechefen 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 årligen få en sammanställning över det gångna årets överprövningar samt vilka åtgärder som vidtagits. Överprövningar skall kontinuerligt stämmas av med VD.

**5. Information till försäkringstagare och tredje man**

Försäkringstagare och tredje man ska informeras skriftligen om bolagets hantering av överprövningar. Av informationen ska framgå hur försäkringstagaren och tredje man framställer ett klagomål och denna information ska även framgå på webbsidan, goteborg.se.

**6. Ta emot anmälan om överprövning**

Med överprövning av ett beslut 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 att betrakta som överprövningar.

Samtliga skriftliga överprövningar som tas emot ska registreras i bolagets överprövningsregister i Insman och bemöts av överprövningsnämnden på bolaget. 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 överprövningsärenden ska bemötas snarast, sakligt, rättvist och korrekt efter fullständig utredning. Försäkringstagaren och tredje man ska få ett skriftligt svar utan onödigt dröjsmål efter att överprövningsärendet inkommit till bolaget.

Ursprunglig handläggare utreder överprövningsärenden som bygger på missförstånd eller på att nya fakta tillkommit i ärendet. Om missnöje 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 överprövningsnämnden på Försäkrings AB Göta Lejon.

Överprövningsnämnden ska bestå av VD, skadechef samt aktuell kundansvarig. Ärendet ska föredras av handläggare hos det skaderegleringsföretag som reglerat skadan.

Överprövningsnämnden avgör om ärenden ska skickas vidare för second opinion.

När beslut fattats ska försäkringstagare och tredje man informeras om beslutet.

**8.Dokumentation och arkivering**

Handläggare och/eller överprövningsnämnden är ansvarig för att dokumentera och arkivera information om hanteringen av ärendet.

Alla dokument som är relevanta i ärendet ska sparas och arkiveras i försäkringssystemet Insman. Dokument sparas i enligt med lagar, föreskrifter, stadens arkivregler och bolagets dokumenthanteringsplan.

**9. Information och uppföljning**

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