

Riktlinje för hantering av överprövningar

1. Inledning

Syftet med denna riktlinje är att säkerställa att överklagandeprocessen bedrivs på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt som ger kunder och tredje man möjlighet att få sina intressen tillgodosedda samt enligt gällande regelverk. **Förvaltningslagen 6§ ska en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.**

Myndigheten 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.

Den ska ges utan onödigt dröjsmål. Mot bakgrund av det har Försäkrings AB Göta Lejon antagit följande riktlinje för klagomålshantering.

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 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 bolagsjuristen.

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

4. Efterlevnad

Alla medarbetare ansvarar för att denna riktlinje följs. Bolagsjuristen 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, **minst årligen**, få en sammanställning över detgångna årets överprövningar samt vilka åtgärder som vidtagits. Överprövningar skall i samband med att styrelsen får information, först stämmas av med VD.

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 överprövningar. **Av informationen ska framgå hur kunden framställer ett klagomål och denna information ska även framgå på webbsidan, goteborg.se. Enligt Förvaltningslagens 19§, beskriver hur handlingar framställs och vilka åtgärder som finns för att rätta till brister i ett beslut.**

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 Försäkring AB Göta Lejons överprövningsregister i Insman och bemötas 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. Kunden ska få ett skriftligt svar utan onödigt dröjsmål efter att överprövningsärendet inkommit till Försäkrings AB Göta Lejon.

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

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.

När beslut fattats ska skadelidande informeras om beslutet. I de fall överprövningen avvisas, ska avvisandet innehålla:

- Dagen för beslutet
- Vad beslutet innehåller, motivering samt information om möjligheten att driva ärendet vidare.
- Vem eller vilka som har varit föredragande, och
- Vem eller vilka som har medverkat vid den slutliga handläggningen utan att delta i avgörandet. **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 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 enlighet med lagar, föreskrifter, stadens arkivregler och Försäkrings AB Göta Lejons dokumenthanteringsplan.

9. Information och uppföljning

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