

Riktlinje för hantering av klagomål enligt Försäkringsdistributionslagen.

1. Inledning

Syftet med denna riktlinje är att säkerställa att klagomålshandlingen bedrivs på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt som ger **försäkringstagaren** möjlighet att få sina intressen tillgodosedda samt enligt gällande regelverk. FDL 4 kap. 15§. Mot bakgrund av det har Försäkrings AB Göta Lejon antagit följande riktlinje för klagomålshandling. Det är av stor betydelse för att upprätthålla försäkringstagarnas 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.

2. Omfattning och avgränsningar

Riktlinjen gäller klagomål från **försäkringstagare**.

Styrelsen ska årligen få en sammanställning över det gånga årets klagomål samt vilka åtgärder som vidtagits.

VD är klagomålsansvarig.

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 bolagets klagomålsansvariga.

Klagomålsansvarig ansvarar för att denna riktlinje görs tillgänglig inom bolaget.

4. Efterlevnad

Alla medarbetare ansvarar för att denna riktlinje följs. Klagomålsansvarig säkerställer att riktlinjen efterlevs och att kunskap om innehållet finns inom bolaget.

5. Information till kund

En försäkringsdistributör ska se till att försäkringstagare på ett lämpligt sätt kan anmäla klagomål mot distributören. Förfarandet för handeringen av anmälda klagomål ska vara effektivt. Försäkringsdistributören ska besvara klagomålen snarast möjligt.

6. Ta emot klagomål

Med klagomål avses att en försäkringstagare i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av ett ärende, dvs sakklagomål. Detta kan vara missnöje med hantering av försäkring, villkor, kundrelationer, konferenser m.m. Dock ej skador. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar, dvs serviceklagomål är i detta sammanhang inte klagomål.

Samtliga skriftliga klagomål som tas emot ska registreras i Försäkring AB Göta Lejons klagomålsregister (Stratsys) och bemötas av klagomålsansvarig. 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 klagomålsärenden ska bemötas snarast, sakligt, rättvist och korrekt efter fullständig utredning. Klaganden ska få ett skriftligt svar senast 10 arbetsdagar efter att klagomålet inkommit till Försäkrings AB Göta Lejon.

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

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

Klagomålsansvarig person är ansvarig för att dokumentera och arkivera information om hanteringen av ärendet.

Alla dokument som är relevanta i ärendet ska sparas och arkiveras i diariet. Dokument sparas i enligt med lagar, föreskrifter, stadens arkivregler och Försäkrings AB Göta Lejons dokumenthanteringplan.

9 Information och uppföljning

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.

10. Information till Finansinspektionen

Bolaget ska underrätta Finansinspektionen om vem som är ansvarig för klagomålshantering och vid förändring snarast anmäla förändringen till Finansinspektionen.

Försäkrings AB Göta Lejon



Göteborgs
Stad
