



Göteborgs  
Stad

# Försäkrings AB Göta Lejons riktlinje för hantering av överprövningar i skadeärenden

Reglerande styrande dokument

Policy  
► Riktlinje  
Regel  
Anvisning  
Rutin  
Instruktion

## Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

<b>Beslutad av:</b> Styrelse	<b>Gäller för:</b> Försäkrings AB Göta Lejon	<b>Diarienummer:</b> 0063/23	<b>Datum och paragraf för beslutet:</b> 2023-06-15 § 63
---------------------------------	-------------------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------------------------------

<b>Dokumentsort:</b> Riktlinje	<b>Giltighetstid:</b> Tillsvidare	<b>Senast reviderad:</b> 2023-06-15	<b>Dokumentansvarig:</b> Skadechef
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------	---------------------------------------

**Bilagor:**  
-

---

## Innehåll

<b>Inledning</b> .....	<b>4</b>
Syftet med denna riktlinje.....	4
Vem omfattas av riktlinjen.....	4
Koppling till andra styrande dokument .....	4
<b>Riktlinje</b> .....	<b>5</b>
Inledning .....	5
Information till försäkringstagare och tredje man.....	5
Ta emot anmälan om överprövning.....	5
Handläggning och beslut om åtgärd.....	5
Dokumentation och arkivering.....	6
Information och uppföljning .....	6
Fastställande och efterlevnad .....	6

# Inledning

## Syftet med denna riktlinje

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.

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

## Vem omfattas av riktlinjen

Denna riktlinje gäller tillsvidare för hela bolaget och personer som utför uppdrag för bolaget genom uppdragsavtal.

## Koppling till andra styrande dokument

Försäkrings AB Göta Lejons riktlinje för hantering av klagomål

# Riktlinje

## Inledning

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.

## 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 Göteborgs Stads webbplats, [goteborg.se](http://goteborg.se).

## Ta emot anmälan om överprövning

Med överprövning av ett beslut avses att en försäkringstagare eller tredje man 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.

## Handläggning och beslut om åtgärd

Inkommen begäran om överprövning ska alltid meddelas försäkringstagaren. Försäkringstagaren har då att acceptera att överprövningsnämnden tar beslut i frågan och att det ursprungliga beslutet kan komma att ändras. Försäkringstagaren har också möjlighet att återta skadeärendet och själv handlägga detta.

Överprövningsnämnden kan välja att inte pröva ärenden som exempelvis är juridiskt komplexa, muntlig bevisning krävs eller liknande. Detta meddelas då den klagande efter beslut i överprövningsnämnden. Överprövningsärenden som prövas 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.

Handläggaren i ursprungsärendet utreder överprövningsärenden som bygger på missförstånd eller på att nya fakta tillkommit i ärendet. Om missnöje kvarstår efter

överprövning, lämnas ärendet till närmaste chef hos externt skaderegleringsföretag för bedömning av kravet. Om ärendet utretts hos externt skaderegleringsföretag kan försäkringstagare eller tredje man därefter vända sig till överprövningsnämnden på Försäkrings AB Göta Lejon.

Överprövningsnämnden ska bestå av vd, skadeförklarare samt aktuell kundansvarig. Ärendet ska föredras av handläggare hos det skaderegleringsföretag som reglerat skadan. Överprövningsnämnden avgör om ärenden ska skickas vidare till en advokatbyrå för ett andra utlåtande.

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

## **Dokumentation och arkivering**

Handläggare 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 bolagets dokumenthanteringsplan.

## **Information och uppföljning**

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

Skadeförklararen är ansvarig för att informera styrelsen och berörda personer om utgången av överprövningsärenden. Skadeförklararen 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.

## **Fastställande och efterlevnad**

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 skadeförklararen.

Skadeförklararen ansvarar för att denna riktlinje görs tillgänglig inom bolaget och till berörda samarbetspartners. Skadeförklararen säkerställer att riktlinjen efterlevs och att kunskap om innehållet finns inom bolaget och dess samarbetspartners.

Bolaget ska för utlagd verksamhet säkerställa att samarbetspartner antingen följer denna riktlinje eller har andra rutiner som står i överensstämmelse med den.

Ansvarig för att granska verksamhetens efterlevnad är regelefterlevnadsfunktionen.