



# Rutin för rådgivning

## Syfte

Rutinen klargör vad rådgivning är samt vad vi bör tänka på vid rådgivning.

## Vad är rådgivning?

Med rådgivning förstås att ge råd och rekommendationer som kan förorsaka en skada eller en kostnad för kunden.

Exempel på rådgivning:

- Rekommendationer avseende vilka försäkringsbelopp en kund ska kräva av en entreprenör i upphandlingsunderlag
- Bistå kund vid upphandling
- Rådgivning avseende försäkringsklausuler i avtal
- Bedömningar

Exempel på vad som inte är rådgivning:

- Att ge en kundinformation om försäkringar, försäkringssystem och instruktioner om hur en skada ska anmälas
- Tips
- Hänvisningar

## Att tänka på

- Inse dina begränsningar, tex att du inte har tillräcklig kunskap att ge råd om lås och larm. Konsultera kollega, konsult, annan expertis innan du svarar kunden. Var tydlig med att informera om att tex affärsmässiga risker, inte omfattas av Göta Lejons uppdrag.
- Lämna inte juridiska råd utöver råd avseende försäkring och skador utan hänvisa till jurist.
- Vid rådgivning poängtera att rekommendationen grundar sig på de uppgifter vi har fått från kunden.
- Kontakta din chef om du får ett ersättningskrav från kund, leverantör eller annan.

## Hantera intressekonflikter

Det kan exempelvis gälla två kunder inom staden som har motstridiga intressen. Ta upp frågeställningen i kundgruppen och/eller anlitade extern konsult.

## När ska rådgivning lämnas?

Inom skäligen tid beroende på uppgiftens art– skyndsamt under förutsättning att vi har all information.

## Hur skall rådgivningen lämnas och dokumenteras?

### Genom epost

Spara epostkorrespondens i kundmapp (tex mappnamn rådgivning) under I. Namnge eposten så att det tydligt framgår vad saken gäller och datera.

Tex Rådgivning avseende FFU Bockkranen 2021-02-15. EB

I mer omfattande rådgivning, tex vid bistånd med upphandling av projektförsäkring, skapa en mappstruktur för olika moment i uppdraget och upphandlingen.

### Muntligt

Skriv en telefonnotering och spara i kundmapp, se ovan.

Dokumentation ska även läggas in i Diariet. Om det är mycket skriftväxling och handlingar i ett rådgivningsärende välj ut det väsentligaste att diarieföra.

Om uppdraget t ex är att upphandla projektförsäkring, diarieför uppdragsavtal, upphandlingsunderlag, tilldelningsbeslut och liknande väsentliga handlingar.

## Om kunden är missnöjd eller har lidit skada

Rutin för klagomål från kund, se Verksamhetshandboken Riktlinje för hantering av klagomål enligt Försäkringsdistributionslagen.