

## Rollbeskrivning

<b>Funktion:</b>	Klagomålsansvarig
<b>Organisatorisk placering:</b>	Rapporterar till VD/styrelsen
<b>Ersättare:</b>	Regelefterlevnadsfunktionen
<b>Arbetsuppgifter:</b> (Syfte, innebörd, huvudarbetsuppgifter)	<p>Klagomålsansvarig ska för Göta Lejon ta det fulla funktionsansvaret för följande arbetsuppgifter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- säkerställa att samarbetspartners antingen följer bolagets riktlinje för hantering av klagomål</li> <li>- informera skriftligen om Försäkring AB Göta Lejons hantering av klagomål. Av informationen ska framgå hur kunden framställer ett klagomål och denna information ska även framgå på webbsidan, goteborg.se</li> <li>- klagomål som tas emot ska registreras i Försäkring AB Göta Lejons klagomålsregister och bemötas av klagomålsansvarig. Även muntliga klagomål som kan betraktas som konkret nog att kräva någon form av åtgärd ska dokumenteras och bemötas</li> <li>- handläggare/klagomålsansvarig person är ansvarig för att dokumentera och arkivera information om hanteringen av ärendet.</li> <li>- dokument som är relevanta i ärendet ska sparas och arkiveras i försäkringsapplikationen Insman.. Dokument sparas i enlighet med lagar, föreskrifter, stadens arkivregler och Försäkrings AB Göta Lejons dokumenthanteringsplan</li> <li>- 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.</li> <li>- underrätta Finansinspektionen om vem som är ansvarig för klagomålshantering och vid förändring snarast anmäla förändringen till Finansinspektionen</li> <li>- styrelsen ska på styrelsemöte senast den 31 maj varje år, få en sammanställning över det gångna årets klagomål samt vilka åtgärder som vidtagits. Klagomålen skall i samband med att styrelsen får information, först stämmas av med VD eller den VD utser</li> </ul>

<b>Ansvar:</b> (Ex. personalansvar, särskilda ansvarsområden mm)	Ansvarar för att söka relevant information och bidrar till bolagets övergripande utveckling.
<b>Befogenheter:</b> (I relation till uttalat ansvar)	Enligt reglerna för attest i Verksamhetssystemet, Attestinstruktioner för Försäkrings AB Göta Lejon.
<b>Kontakter:</b> (Ex internt/externt)	Interna och externa kontakter
<b>Övrigt:</b> (Ex annat som kan ingå i tjänsten, gränssnitt mm)	Bidra till verksamhetens övergripande utveckling. Delta aktivt i verksamhetsutveckling och möten.

### Kompetenskrav för befattningen

<b>Utbildning:</b> (Ex grundutbildning, högre utbildning, behörigheter)	Högskola med inriktning på juridik inom skadeståndsrätt. Godkänd inom aktuell lagstiftning, IDD
<b>Erfarenhet:</b> (Tidigare arbeten, branscher, områden)	Erfarenhet från skadereglering på försäkringsbolag eller liknande.
<b>Färdighet:</b> (Ex kommunikationsförmåga, noggrannhet, drivkraft)	Bred erfarenhet från arbetslivet, drivande, strukturerad, god kommunikationsförmåga i tal och skrift, stresstålig, flexibel, noggrann.
<b>Övrigt:</b> (Ex personliga förutsättningar, egenskaper)	

<b>Specifik kunskap</b>	<b>Grundläggande nivå</b>	<b>God nivå</b>	<b>Mycket god nivå</b>
Försäkringsbakgrund			X
Skaderegleringsbakgrund			X

<b>IT-kunskap</b>	<b>Grundläggande nivå</b>	<b>God nivå</b>	<b>Mycket god nivå</b>
Office 365		X	
Allmän data- och systemvana		X	

<b>Språkkunskap</b>	<b>Grundläggande nivå</b>	<b>God nivå</b>	<b>Mycket god nivå</b>
Svenska			X
Engelska		X	