



Göteborgs  
Stad

# Försäkring AB Göta Lejons riktlinje för hantering av klagomål

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

**Dokumentnamn:** Försäkring AB Göta Lejons riktlinje för hantering av klagomål

---

<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> Vd
-----------------------------------	--------------------------------------	--	--------------------------------

**Bilagor:**  
-

---

## Innehåll

<b>Inledning</b> .....	<b>4</b>
Syftet med denna riktlinje.....	4
Vem omfattas av riktlinjen.....	4
Lagbestämmelser .....	4
Koppling till andra styrande dokument .....	4
<b>Riktlinje</b> .....	<b>5</b>
Inledning .....	5
Klagomålsansvarig .....	5
Information till kund.....	5
Ta emot klagomål .....	5
Handläggning och beslut om åtgärd.....	5
Dokumentation och arkivering.....	6
Information och uppföljning .....	6
Information till Finansinspektionen .....	6
Fastställande och efterlevnad .....	6

# Inledning

## Syftet med denna riktlinje

Syftet med denna riktlinje är att säkerställa att klagomålshanteringen bedrivs på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt som ger försäkringstagaren möjlighet att få sina intressen tillgodosedda samt enligt gällande regelverk.

## Vem omfattas av riktlinjen

Denna riktlinje gäller tillsvidare för hela bolaget.

## Lagbestämmelser

Enligt 4 kap. 15 § Försäkringsdistributionslagen (2018:1219) ska en försäkringsdistributör se till att kunder och andra som är berörda av försäkringsdistributionen på ett lämpligt sätt kan anmäla klagomål mot distributören. Förfarandet för hantering av anmälda klagomål ska vara effektivt. Försäkringsdistributören ska besvara klagomålen snarast möjligt.

Enligt tillhörande föreskrifter, FFFS 2018:10 3 §, ska en försäkringsdistributör ha interna regler för att hantera klagomål från kunder. De interna reglerna ska redogöra för:

1. beslutsordningen för klagomål,
2. rutiner för att handlägga klagomål,
3. rutiner för att följa upp klagomål,
4. rutiner för hur ett förebyggande arbete som motverkar uppkomsten av klagomål ska utföras,
5. rutiner för att rapportera om klagomål till försäkringsdistributörens styrelse eller motsvarande, samt eventuella kontrollfunktioner, och
6. vilken information som ska lämnas till en klagande.

Försäkringsdistributören ska när den utformar de interna reglerna ta hänsyn till verksamhetens art, omfattning och komplexitet. Distributören ska sprida de interna reglerna i verksamheten så att de anställda känner till vilka regler som gäller. Styrelsen eller motsvarande ska besluta om de interna reglerna. Distributören ska regelbundet, minst årligen, utvärdera de interna reglerna och uppdatera dem om det behövs.

## Koppling till andra styrande dokument

Försäkrings AB Göta Lejons riktlinje för överprövningar

# Riktlinje

## Inledning

Riktlinjen gäller klagomål från försäkringstagare. 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.

## Klagomålsansvarig

Vd är klagomålsansvarig.

## Information till kund

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

## Ta emot klagomål

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

Samtliga skriftliga klagomål som tas emot ska diarieföras samt noteras i Försäkring AB Göta Lejons klagomålsrapport och bemötas av klagomålsansvarig. Även muntliga klagomål som kan betraktas som konkreta nog att kräva någon form av åtgärd ska dokumenteras och bemötas.

## Handläggning och beslut om åtgärd

Alla klagomålsärenden ska bemötas snarast, sakligt, rättvist och korrekt efter fullständig utredning. Klaganden ska få ett skriftligt svar senast tio arbetsdagar efter att klagomålet inkommit till Försäkrings AB Göta Lejon.

Om klagomålet inte kan bemötas inom tio arbetsdagar, ska den klagande i stället 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 avgörs tvister enligt särskild ordning, vilken framgår av kommunfullmäktiges och kommunstyrelsens beslutade delegation.

## **Dokumentation och arkivering**

Klagomålsansvarig ansvarar för att dokumentera och arkivera information om hanteringen av ärendet. Alla dokument som är relevanta i ärendet ska sparas och diarieföras samt noteras i Försäkring AB Göta Lejons klagomålsrapport. Dokument sparas i enlighet med lagar, föreskrifter, stadens arkivregler och Försäkrings AB Göta Lejons dokumenthanteringsplan.

## **Information och uppföljning**

Klagomålsansvarig är ansvarig för att informera styrelsen och berörda personer om utgången av klagomålsärenden. Klagomålsansvarig ska 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.

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

## **Information till Finansinspektionen**

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

## **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 klagomålsansvarig.

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