

Riktlinjer för klagomålshantering inom Bliwa

Antagna av styrelsen i Bliwa Livförsäkring, ömsesidigt den 1 september 2009

Antagna av styrelsen i Bliwa Skadeförsäkring AB den 1 september 2009

Bolagen betecknas gemensamt "Bliwa" i dessa riktlinjer

Med VD och styrelse avses VD och styrelse i respektive bolag om inte annat särskilt anges.

1. Syfte

Denna policy och instruktion avser att säkerställa att Bliwa på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt samt i enlighet med gällande regelverk hanterar klagomål som riktar sig mot Bliwa. Riktlinjerna är utformade i enlighet med Finansinspektionens (FI:s) allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenterna (FFFS 2002:23) som anger att samtliga institut under FI:s tillsyn bör tillämpa de allmänna råden.

2. Definition

Med klagomål avses att en kund till Bliwa i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av ett ärende hos Bliwa. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses inte som klagomål och inte heller missnöje som måste antas ha liten betydelse för kunden. Som kund anses i detta sammanhang en försäkringstagare, försäkrad eller förmånstagare som har eller anser sig ha anspråk på Bliwa med anledning av försäkring meddelad av Bliwa.

3. Klagomålsansvarig

Klagomålsansvarig hos Bliwa ska vara chefen för Försäkringsenheten. I dennes frånvaro ska klagomålsansvarig vara Bliwas chefsjurist (nedan Chefsjuristen) eller annan som VD utser.

4. Handläggning av klagomålsärenden

Klagomål ska handläggas skyndsamt och ska som huvudregel besvaras skriftligen inom två (2) veckor från den dag det kom in till Bliwa. Om klagomålet inte kan besvaras inom den tiden ska kunden få skriftligt besked om att Bliwa tagit emot klagomålet och att det är under handläggning. Kunden ska också få veta när Bliwa senast kommer att besvara klagomålet. Om utredningen fördröjs av att Bliwa begär kompletterande handlingar eller information från annat håll bör detta anges.

Klagomål i ett ärende måste framställas till Bliwa inom sex (6) månader från den dag Bliwa förklarat sig ta slutlig ställning till ärendet. Om klagomål framställs senare kommer Bliwa inte att ta upp klagomålet till prövning. Detta gäller dock inte i ett fall då kunden kan påvisa att nya omständigheter inträffat, om dessa bedöms kunna inverka på ärendets bedömning. I ett sådant fall är fristen för omprövning densamma som fristen för preskription, se nedan under punkten 5.

5. Preskription

Den som vill göra anspråk på försäkringsersättning måste väcka talan mot Bliwa inom tre år efter att ha fått kännedom om att anspråket kunde göras gällande och i varje fall inom tio år

från det att anspråket tidigast kunde göras gällande. Annars går rätten till ersättning förlorad. On anspråk har framställt till Bliwa inom denna tid är fristen enligt första meningen alltid minst sex månader från det att bolaget har förklarat att det tagit slutlig ställning till anspråket.

6. Behandling av kunder vid klagomål

Klagomål ska behandlas effektivt och omsorgsfullt och på ett sakligt och korrekt sätt. Bliwa ska behandla sina kunder lika och ska därför behandla klagomål på ett så enhetligt sätt som möjligt.

7. Beslutsordning för klagomålsärenden

- A.** När en kund framför ett klagomål ska i första hand den handläggare som ursprungligen handlagt ärendet ompröva beslutet. Ett sådant omprövningsbeslut ska fattas av handläggaren i samråd med en kollega. Omprövningen kan resultera i att Bliwa meddelar samma beslut som tidigare eller att Bliwa ändrar sitt tidigare beslut. Handläggaren ska meddela kunden Bliwas beslut skriftligen.
- B.** Om kunden fortfarande inte är nöjd med Bliwas beslut kan kunden begära prövning av Klagomålsansvarig hos Bliwa. Denne omprövar då beslutet i samråd med Bliwas chefsjurist. Klagomålsansvarig hos Bliwa ska meddela kunden Bliwas beslut, och motiven för beslutet, skriftligen.

Om kunden kan påvisa nya omständigheter sedan handläggarens senaste beslut är det alltid handläggaren som skall ompröva det tidigare beslutet enligt punkten A ovan.

8. Information till kund

Kunder ska erhålla information om Bliwas klagomålshantering och om vem som är klagomålsansvarig. Informationen ska utvisa hur ett klagomål mot Bliwa ska framställas och att kunden kan begära att ett beslut som gått honom eller henne emot omprövas av respektive Försäkringsnämnd. Informationen ska också upplysa om att kunden kan få vägledning genom Konsumenternas Försäkringsbyrå och den kommunala konsumentvägledningen. Vidare ska informationen innehålla uppgift om att en tvist kan prövas av Allmänna Reklamationsnämnden och allmän domstol. Bliwa ska tillhandahålla ett vid var tid uppdaterat och relevant informationsblad för detta ändamål. Samma information ska också finnas tillgänglig på Bliwas hemsida www.bliwa.se.

9. Registrering av klagomål

Bliwa är skyldigt att registrera inkomna klagomål. Registrering ska ske centralt för att skapa underlag för en ändamålsenlig uppföljning och hantering med konsekvent handläggning samt för att kunna vidta förebyggande åtgärder. Den klagomålsansvarige ansvarar för att tillse att en korrekt och lämplig registrering av klagomål sker.

10. Dokumentation och arkivering

Dokumentationen av klagomålsärendet ska vara sådan att det i efterhand går att följa hanteringen av ärendet. Dokumentationen ska sparas minst tio (10) år från avslutat klagomålsärende. Den klagomålsansvarige ansvarar för att lämplig dokumentation arkiveras under sådan tid som Bliwa och Kunden kan komma att ha behov av dokumentationen.

11. Uppföljning och intern rapportering

För att Bliwa på ett lämpligt sätt ska kunna ta lärdom av de klagomål som framställs ska uppföljning av klagomål ske på följande sätt:

- A. Den klagomålsansvarige ska hålla sig uppdaterad kring hur klagomålsärenden har avgjorts i en extern instans (personförsäkringsnämnden, ARN, allmän domstol) och medverka till att rättelser görs i relevanta rutiner för att säkerställa en korrekt handläggning och undvika framtida klagomål.
- B. Den klagomålsansvarige ska löpande rapportera till chefsjuristen om framställda klagomål och hur de har handlagts. Chefsjuristen rapporterar kvartalsvis samt vid behov till VD om antalet klagomål samt karaktären på klagomål. Om en väsentlig ökning av antalet klagomål sker på kort tid, om ett klagomål av stor ekonomisk eller principiell betydelse för Bliwa framställts eller om ett klagomål bedöms kunna medföra en stor anseenderisk för Bliwa ska chefsjuristen rapportera om detta till VD och till funktionerna för risk och compliance snarast möjligt.
- C. VD ska kvartalsvis eller vid behov avlämna rapport till styrelsen om antal klagomål samt om klagomål av väsentlig betydelse.

12. Uppgifter till Finansinspektionen

Bliwa ska snarast efter denna policy antagits av styrelsen lämna information till FI om vem som är klagomålsansvarig hos Bliwa. Bliwa ska också lämna FI information om att det är den klagomålsansvarige som FI ska kontakta i frågor som gäller Bliwas klagomålshantering. Förändringar av sådana uppgifter ska snarast anmälas till FI.
