

Bliwa Livförsäkring ömsesidigt

Riktlinjer för klagomålshantering

Beslutade av styrelsen den 31 augusti 2011

Tillämpas från den 1 september 2011

Beredningsansvarig: Chefsjuristen



1. Mål

Denna riktlinje 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 i dess egenskap av försäkringsgivare. Riktlinjerna är utformade i enlighet med Finansinspektionens (FI:s) allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (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 av Bliwa handlagt ärende som rör försäkring i 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 fysisk person som anser sig ha ett civilrättsligt anspråk på Bliwa i dess egenskap av försäkringsgivare.

3. Klagomålsansvarig

Produktspecialisten i Bliwa är klagomålsansvarig. I dennes frånvaro är chefsjuristen eller den som utses av denne klagomålsansvarig.

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

Enligt försäkringsavtalslagen gäller att den som vill göra anspråk på försäkringsersättning måste väcka talan mot Bliwa inom tre (3) år efter att ha fått kännedom om att anspråket kunde göras gällande och i varje fall inom tio (10) år från det att anspråket tidigast kunde göras gällande. Annars går rätten till ersättning förlorad. Om anspråk har framställts till Bliwa inom denna tid är fristen enligt första meningen alltid minst sex (6) månader från det att Bliwa har förklarat sig ha tagit slutlig ställning till anspråket.

6. Behandling av kunder vid klagomål

Klagomål ska behandlas effektivt och omsorgsfullt samt 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 enlighet med vad som anges i vd:s instruktion för klagomålshantering och i samråd med Bliwas chefsjurist. Om chefsjuristen och

klagomålsansvarig inte är överens gäller chefsjuristens mening som beslut. I sådant fall ska beslutet undertecknas av chefsjuristen och vd. Klagomålsansvarig hos Bliwa ska meddela kunden Bliwas beslut, och motiven för beslutet, skriftligen.

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

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 därefter 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. Den klagomålsansvarige ska även kvartalsvis samt vid behov sammanställa en skriftlig rapport av antalet klagomål samt dess karaktär. Denna rapport lämnas till vd, compliance officer och chefsjuristen. Om det på kort tid sker en väsentlig ökning av antalet klagomål, om ett klagomål av stor ekonomisk eller principiell betydelse framställts eller om ett klagomål bedöms kunna medföra en stor anseenderisk ska den klagomålsansvarige rapportera om detta till vd, compliance officer och chefsjuristen snarast möjligt.
- C. Vd ska kvartalsvis eller vid behov avlämna rapport till styrelsen om antal klagomål samt om klagomål av väsentlig betydelse.



Försäkringar för livet

12. Uppgifter till Finansinspektionen

Bliwa ska snarast efter att klagomålsansvarig utsetts lämna information till FI om vem som är klagomålsansvarig. Bliwa ska även 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.
