

Riktlinje för klagomålshantering inom Bliwa Försäkringstjänst AB

Antagen av styrelsen i Bliwa Försäkringstjänst AB den 21 oktober 2010

Bakgrund

Denna riktlinje syftar till att Bliwa Försäkringstjänst AB, nedan betecknat Bliwa FTJ, på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt ska hantera klagomål som riktar sig mot bolaget. Bliwa FTJ fungerar som valcentral för vissa pensionsavtal, där anställda har rätt att välja hur en del av deras pension ska förvaltas. Det innebär bland annat att de anställda väljer försäkringsgivare för sin pensionsförsäkring och att arbetsgivaren betalar premien. Bliwa FTJ administrerar sådan anställdas val av försäkringsgivare och sköter premieförmedling mellan arbetsgivare och försäkringsgivare. Det är den anställde som avses med kund i denna policy.

1. Definition

Med klagomål avses att en kund till Bliwa FTJ i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av ett ärende hos Bliwa FTJ. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses inte som klagomål och inte heller missnöje som måste antas ha liten betydelse för kunden.

2. Klagomålsansvarig

Klagomålsansvarig hos Bliwa FTJ ska vara den som är operativt ansvarig för verksamheten. I dennes frånvaro ska klagomålsansvarig vara verkställande direktören i Bliwa FTJ.

3. Handläggning av klagomålsärenden

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

4. Likabehandling

Bliwa FTJ strävar efter att behandla sina kunder lika och ska därför behandla klagomål på ett så enhetligt sätt som möjligt.

5. Intern beslutsordning för klagomålsärenden

- A.** En kund ska framställa ett eventuellt klagomål till handläggare i kundtjänst. Handläggaren ska utreda ärendet och undersöka om något fel har begåtts, exempelvis om ett felaktigt val har registrerats. Det kan inträffa missförstånd och andra fel som lätt kan redas ut efter en kontakt.
- B.** Om kunden och handläggaren inte kommer överens efter en sådan kontakt ska handläggaren överlämna ärendet till klagomålsansvarig som i samråd med Bliwas chefsjurist ska pröva ärendet och besluta om lämplig åtgärd. Kunden ska erhålla ett skriftligt och motiverat svar på sitt klagomål som ska undertecknas av klagomålsansvarig och chefsjuristen.

6. Åtgärd efter utredning

Efter utredning ska ärendet åtgärdas och i de fall en handläggare har begått ett fel skall kundens ärende korrigeras så att rätt uppgifter ligger till grund för kundens försäkring. Det kan till exempel vara att rätta ett felaktigt registrerat val.

7. Hantering av kunds krav på kompensation

Kunden har ett eget ansvar att kontrollera att Bliwa FTJ har registrerat kundens val av försäkring. Kunden ges tillfälle att kontrollera detta genom att Bliwa FTJ skriftligen bekräftar valet till kunden.

Om Bliwa FTJ har mottagit blankett för nyval eller omval av en aktiv försäkring, och skickat ut en bekräftelse på det registrerade valet till kunden, måste kunden inom rimlig tid informera Bliwa FTJ om registreringen är felaktig. Om kunden inte gjort detta lämnar Bliwa FTJ normalt inte någon kompensation till denne till följd av en eventuell förlust som uppstått till följd av den felaktiga registreringen.

Om Bliwa FTJ felaktigt inte har skickat ut någon bekräftelse på ett registrerat val till kunden, och kunden alltså inte har getts möjlighet att kontrollera att valet registrerats korrekt, skall Bliwa FTJ normalt, på kundens begäran, lämna kompensation för en felaktig registrering. Kompensation lämnas då för den eventuella förlust kunden har vidkänts på grund av att kundens premier har placerats i fel försäkring.

8. Dokumentation och arkivering

Bliwa FTJ ska dokumentera varje klagomålsärende så att det i efterhand går att följa hanteringen av ärendet. Dokumentationen ska sparas under hela den tid Bliwa FTJ ansvarar för valhantering och premieförmedling för kunden, dock alltid minst tio (10) år från ett avslutat klagomålsärende. Den klagomålsansvarige ansvarar för att lämplig dokumentation arkiveras under sådan tid som Bliwa FTJ och kunden kan komma att ha behov av dokumentationen.

9. Uppföljning och intern rapportering

Uppföljning och intern rapportering av framställda klagomål ska ske på följande sätt:

- A. Den klagomålsansvarige ska löpande rapportera till VD
- B. VD ska vid ordinarie styrelsemöte informera styrelsen om framställda klagomål och hur de har handlagts.
- C. Klagomålsansvarig, VD och chefsjuristen ska gemensamt besluta om klagomålet ska rapporteras till berörd uppdragsgivare.
