

BLIWA LIVFÖRSÄKRING, ÖMSESIDIGT

Riktlinjer för klagomålshantering

Beslutade av styrelsen den 15 november 2018

Tillämpas från den 16 november 2018

Beredningsansvarig: Chefen för juridikenheten

Sammanfattning

Riktlinjer för klagomålshantering innehåller bestämmelser och övergripande principer om vad som utgör ett klagomål, hur klagomål ska hanteras och på vilket sätt beslut ska fattas i klagomålsärenden. Riktlinjerna kompletteras av vd:s instruktioner för klagomålshantering.

1. Mål

Dessa riktlinjer avser att säkerställa att Bliwa Livförsäkring på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt samt i enlighet med gällande regelverk hanterar klagomål som riktar sig mot bolaget 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. Riktlinjerna är vidare utformade i enlighet med lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution och FI:s föreskrifter om försäkringsdistribution (FFFS 2018:10), samt med hänsyn till EIOPA:s riktlinjer för försäkringsföretags hantering av klagomål (EIOPA-BoS-12/069 SV).

2. Definition av klagomål och kund

Med klagomål avses att en kund till Bliwa Livförsäkring, eller någon annan som är direkt berörd av försäkringsdistributionen, framför konkret missnöje med Bliwas beslut i ett enskilt skadeärende eller i ett ärende som är hänförligt till försäkringsdistributionen och som inte kan anses vara av ringa betydelse för kunden. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses inte som klagomål. Som klagomål anses inte heller missnöjesyttringar som avser verksamhet som inte FI utövar tillsyn över och inte heller klagomål som till övervägande del hänförs till en annan juridisk person för vilken Bliwa Livförsäkring inte har något juridiskt eller avtalsmässigt ansvar.

Som kund anses i dessa riktlinjer en fysisk eller juridisk person som i egenskap av försäkrad, försäkringstagare eller förmånstagare anser sig ha ett civilrättsligt anspråk på Bliwa Livförsäkring i dess egenskap av försäkringsgivare och som har lämnat in ett klagomål till bolaget.

3. Klagomålsansvarig

Bliwa Livförsäkring ska ha en funktion för klagomål ("klagomålsansvarig"). VD ansvarar för att utse en klagomålsansvarig person som ansvarar för handläggning av beslut och kontakt med kunden vid klagomål. Den klagomålsansvarige ska ha för uppdraget erforderlig kompetens och erfarenhet för att säkerställa att klagomål hanteras på ett rättvist och opartiskt sätt. Den klagomålsansvarige ska placeras på ett sådant sätt i organisationen att risken för eventuella intressekonflikter minimeras och att uppkomna intressekonflikter kan identifieras och hanteras på ett ändamålsenligt sätt.

4. Handläggning och bemötande

Bliwa Livförsäkrings klagomålshantering ska vara effektiv och klagomål ska besvaras så snart som möjligt. Beslutsordning, rutiner och förfarande vid hantering av klagomål ska preciseras närmare i instruktioner från VD. Vid utformandet av instruktionerna ska hänsyn tas till följande principer.

- Bolaget får inte fatta beslut i ett klagomålsärende som strider mot bestämmelser i lag eller föreskrifter, interna regelverk, gällande försäkringsavtal eller praxis i allmän domstol. Så långt som möjligt bör bolagets beslut också fattas i linje med praxis i externa nämnder.
- Bolaget ska behandla kunderna lika, det vill säga en kund inte ska behandlas sämre än en annan kund i jämförbar situation. Vid handläggning och beslut i klagomålsärenden ska därför beslut som fattas på väsentligen samma grunder även, som huvudregel, ha samma utgång.
- Bolaget ska säkerställa att klagomål utreds omsorgsfullt och på ett opartiskt sätt samt att eventuella intressekonflikter kan identifieras och hanteras. Ett klagomål får inte handläggas av en person som har deltagit vid ingåendet av det ursprungliga avtalet eller i beslut eller beredning av avslagsbeslutet.
- Bolaget ska lämna skriftliga svar i klagomålsärenden snarast och minst inom 14 dagar från det att klagomålet inkommit till Bolaget. Om det inte går att lämna ett svar inom 14 dagar ska

bolaget informera den klagande om varför svaret är försenat och ange när beslut förväntas fattas.

- Om ett slutligt beslut i ett klagomålsärende fattas som helt eller delvis inte uppfyller den klagandes begäran ska detta beslut innehålla en utförlig motivering av bolagets ståndpunkt och ge den klagande information enligt kapitel 6 om möjligheten att gå vidare med klagomålet för att få det prövat av en extern instans.
- Bolaget ska bemöta kunden på ett respektfullt och professionellt sätt.
- Bolagets kommunikation med den klagande ska vara begriplig och ha den omfattning som ärendet kräver.
- Bolaget ska tillse att gällande versionen av riktlinjer och instruktioner för klagomålshantering finns tillgängliga via bolagets intranät, samt särskilt informera den personal som kan komma beröras av innehållet.

5. Information till kund

Kunder ska efter begäran och alltid när bolaget fattat ett avslagsbeslut erhålla skriftlig information om möjligheten till överprövning, bolagets klagomålshantering och om klagomålsansvarig. Informationen ska omfatta hur ett klagomål ska lämnas och beskriva processen som bolaget följer vid ett klagomål. 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, Personförsäkringsnämnden och allmän domstol. Samma information ska också finnas tillgänglig på bolagets hemsida och i försäkringsvillkoren. Om ovan nämnda information lämnas på ett sätt än skriftligt, ska Bolaget informera den klagande om att denne har rätt att även få informationen skriftligt.

6. Registrering av klagomål

Bolaget ska registrera samtliga klagomål elektroniskt på ett säkert, lämpligt och ändamålsenligt sätt.

Registreringen ska ske på ett sådant sätt att den skapar underlag för, och underlättar, en ändamålsenlig uppföljning och en konsekvent handläggning. Registreringen ska även ske på ett sådant sätt att informationen kan användas för att identifiera behov av vidare analys och förebyggande verksamhetsåtgärder.

7. Dokumentation och arkivering

Dokumentationen av klagomålsärendet ska vara sådan att det i efterhand går att följa hanteringen av ärendet. Lämplig dokumentation ska arkiveras under sådan tid som bolaget och kunden kan komma att ha behov av dokumentationen, samt med hänsyn till lagstadgade regler om preskription, dock i minst tre år.

8. Intern uppföljning och rapportering

Bolaget ska löpande analysera inkomna klagomål för att identifiera och avhjälpa eventuella återkommande eller systematiska problem och potentiella juridiska och operativa risker. VD ska vid varje ordinarie styrelsesammanträde avlämna rapport till styrelsen om antalet klagomål. I förekommande fall ska även innehållet och utgången i beslut i klagomålsärenden av väsentlig betydelse redovisas om särskilda åtgärder planeras eller har vidtagits för att åtgärda underliggande orsaker till klagomål.

9. Uppgifter till Finansinspektionen

Bolaget 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. Bliwa ska på begäran lämna information om klagomål till FI. I det fall FI så föreskriver eller på annat sätt begär det ska bolaget rapportera klagomål i enlighet med lämnade anvisningar.
