

# **Del 4**

# **Klagomål**

# Klagomålshantering

- Vad avses med ett klagomål
  - Med klagomål avses att en kund, eller en någon annan som är direkt berörd av försäkringsdistributionen, i ett enskilt ärende framför ett konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt som är hänförlig till försäkringsdistributionen och som inte kan anses vara av ringa betydelse.
  - Vad är konkret missnöje som inte är av ringa betydelse?
  - Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som klagomål och detsamma gäller missnöje som måste anses ha ringa betydelse.
  - Exempel ringa betydelse: Inte drabbat kund ekonomiskt alls, personkemi som är dålig, kund anser inte försäkringsförmedlingen mött dennes krav trots att förmedlingen mött kundens behov

# Klagomålshantering

- Hur handläggs klagomål
  - Klagomål ska behandlas effektivt och på ett omsorgsfullt sätt. Klagomål ska besvaras sakligt och korrekt, varvid svaret ska utformas på ett så tydligt sätt som möjligt så att den klagande kunden på ett enkelt sätt kan tillgodogöra sig uppgifterna.
  - Om kunden begär det, ska klagomålet tillgängliggöras i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för klaganden. Om förmedlaren svarar på ett annat sätt än i skriftlig form måste förmedlaren informera kunden om dennes rätt att få klagomålet besvarat i skriftlig form.
  - Försäkringsförmedlaren ska utreda det inkomna klagomålet så att samtliga relevanta fakta i ärendet klarläggs. Svaret ska utformas på ett enkelt och för den klagande tydligt sätt. Om svaret till kunden innebär ett avslag eller ett delvis bifall till klagomålet ska orsaken till detta framgå av svaret.

# Klagomålshantering

- Hur handläggs klagomål forts.
  - Om ett klagomål inte kan tillmötesgå ska den klagande få information om möjligheten att kunna föra ärendet vidare. Kunden ska även informeras om motiveringen till att klagomålet inte kan tillmötesgå.
  - Kunden ska informeras, i de fall kunden är konsument, om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumentverket (Hallå konsument) samt genom den kommunala konsumentvägledningen.
  - Kunden ska även informeras om möjligheten att få en tvist prövad hos Allmänna Reklamationsnämnden eller hos allmän domstol. Denna information ska lämnas **senast** i samband med att klagomålet helt eller delvis avslås.

# Klagomålshantering

- Handläggningstider
  - Klagomålet ska besvaras snarast av klagomålsansvarig och om denne är frånvarande av den person som utsetts att upprätthålla funktionen under frånvaron. Om klagomålet inte kan besvaras inom 14 dagar ska den klagande inom nämnda tid få ett skriftligt besked om handläggningen av klagomålet samt när ett svar kan förväntas komma.
  - Kommunikationen ska ske via brev eller via en e-mailadress för att säkerställa att klagomålen alltid hanteras inom utsatt tid.

# Klagomålshantering

- Försäkringsförmedlaren ska utreda det inkomna klagomålet så att samtliga relevanta fakta i ärendet klarläggs. Svaret ska utformas på ett enkelt och för den klagande tydligt sätt. Om svaret till kunden innebär ett avslag eller ett delvis bifall till klagomålet ska orsaken till detta framgå av svaret.

# Klagomålshantering

- Om ett klagomål inte kan tillmötesgå ska den klagande få information om möjligheten att kunna föra ärendet vidare. Kunden ska även informeras om motiveringen till att klagomålet inte kan tillmötesgå.
- Kunden ska informeras, i de fall kunden är konsument, om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumentverket (Hallå konsument) samt genom den kommunala konsumentvägledningen.
- Försäkringsdistributören ska även informera kunden om möjligheten att få en tvist prövad hos Allmänna Reklamationsnämnden eller hos allmän domstol. Denna information ska lämnas senast i samband med att klagomålet helt eller delvis avslås.
- Denna information ska lämnas skriftligen till kunden om kunden begär det och finnas på försäkringsdistributörens hemsida samt finnas tillgänglig i dess lokaler.

# Klagomålshantering

- Alla klagomålsärenden ska **dokumenteras** på ett sätt så att det i efterhand går att följa upp hanteringen av ett klagomål. Dokumentation ska lagras på ett säkert sätt. Det ska vara lätt att söka och identifiera dokumentationen.
- Dokumentation ska sparas **i minst tre år**, eller så länge det behövs med hänsyn till ärendets karaktär eller med hänsyn till försäkringsdistributörens eller den klagande kundens behov av dokumentationen.