



S:t Erik Liv

**INSTRUKTION FÖR KLAGOMÅLSHANTERING INOM S:T ERIK  
LIVFÖRSÄKRING AB**

*FASTÄLLD AV STYRELSEN 2014-05-19*

## Innehållsförteckning

1. Allmänt.....	3
2. Klagomålshantering .....	3
2.1 Ta emot klagomål.....	3
2.2 Handläggning av klagomålsärenden .....	3
2.3 Beslut om åtgärd i klagomålsärenden .....	4
3. Dokumentation och arkivering.....	4
4. Information och uppföljning .....	4
5. Information till Finansinspektionen.....	4

## **1. Allmänt**

Dessa instruktioner är upprättade i enlighet med Finansinspektionens riktlinjer om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (FFFS 2002:23) och har fastställts av ledningen samt antagits av styrelsen för S:t Erik Livförsäkring AB (S:t Erik Liv). Instruktionerna är föremål för revidering och skall fastställas årligen av styrelsen för S:t Erik Liv. Instruktionerna skall distribueras till samtliga anställda på S:t Erik Liv och utbildning av de som träffas av instruktionen skall ske löpande.

Dokumentet ersätter tidigare version som fastställdes av styrelsen 2013-05-20.

Vid varje ordinarie styrelsemöte skall verkställande direktören eller klagomålsansvarig person rapportera om eventuella klagomålsärenden mot S:t Erik Liv samt vilka åtgärder som vidtagits i dessa ärenden.

I det fall klagomålsansvarig person ej är utsedd ansvarar istället VD för funktionen. VD har rätt att utse klagomålsansvarig i sitt ställe.

## **2. Klagomålshantering**

### **2.1 Ta emot klagomål**

Med klagomål avses att en kund i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar är i detta sammanhang inte klagomål. Klagomålsansvarig person är den som är ansvarig å S:t Erik Liv vägnar att bemöta klagomål. Med kund kan jämföras exv försäkringstagare, försäkrad och förmånstagare.

Klaganden skall skriftligen informeras S:t Erik Livs klagomålshantering, om den vägledning som erbjuds av Konsumenternas bank- och finansbyrå och den kommunala konsumentvägledningen och att det är Allmänna reklamationsnämnden eller allmänna domstolar som avgör sådana ärenden.

Samtliga klagomål uttryckt i skriftlig form som tas emot av anställd på S:t Erik Liv skall omedelbart vidarebefordras till klagomålsansvarig person och bemötas av denne. Klagomål uttryckt i muntlig form som kan betraktas som konkret nog att kräva någon form av åtgärd från S:t Erik Liv skall likaledes omedelbart vidarebefordras till klagomålsansvarige.

### **2.2 Handläggning av klagomålsärenden**

Alla klagomålsärenden som vidarebefordras till klagomålsansvarige skall bemötas snarast, sakligt, rättvist och korrekt, efter fullständig utredning. Klaganden skall få ett svar senast 14 dagar efter att klagomålet inkommit till S:t Erik Liv. Svaret skall vara i skriftlig form och i de fall klagomålet avvisas innehålla en motivering samt information om möjligheten att driva ärendet vidare i Allmänna reklamationsnämnden eller allmänna domstolar.

Om klagomålet inte kan bemötas inom 14 dagar skall klaganden istället få ett skriftligt meddelande om att S:t Erik Liv har tagit emot klagomålet med en uppgift om varför ärendet försenats och en tidsrymd inom vilken klagomålet kommer att bemötas.

### **2.3 Beslut om åtgärd i klagomålsärenden**

För klagomål i okomplicerade ärenden eller ärenden av mindre allvarlig natur skall klagomålsansvarig person i samråd med berörd funktionsansvarig för den eller de tjänster som klagomålet gäller besluta om åtgärd.

För klagomål i komplicerade ärenden eller ärenden av allvarlig natur skall klagomålsansvarig person lämna över ansvaret för att ta beslut om åtgärd till verkställande direktören. VD kan vid behov konsultera bolagets jurist och skall informera regelansvarig. Innan VD tar beslut om åtgärd skall han eller hon informera styrelsens ordförande om ärendet.

Om klaganden genom att upprepa sitt klagomål i samma ärende visar att denne inte godtar det beslut om åtgärd som tagits av klagomålsansvarig, och ingen ny information framkommit som motiverar en förändring av beslutet, skall VD skriftligen informera klaganden om att beslutet är slutgiltigt från S:t Erik Liv sida och hänvisa klaganden till extern myndighet för att få ärendet avgjort. Om klaganden driver ärendet vidare skall ärendet utan undantag behandlas av S:t Erik Liv som ett komplicerat ärende eller ärende av allvarlig natur enligt ovan.

### **3. Dokumentation och arkivering**

Klagomålsansvarig person är ansvarig för att dokumentera och arkivera information om hanteringen av ärendet i centralt register. I de ärenden VD tagit över ansvaret som klagomålsansvarig skall denne dokumentera information om hanteringen av ärendet och vidarebefordra till klagomålsansvarig person för arkivering. Alla dokument som är relevanta i ärendet skall sparas och arkiveras. Klagomålsansvarig person skall bedöma hur länge dokumenten ska bevaras utifrån ärendets karaktär, behovet av dokumentation samt enligt stadens arkivregler.

### **4. Information och uppföljning**

Klagomålsansvarig person är ansvarig för att informera styrelsen och berörda personer på S:t Erik Liv om utgången av klagomålsärenden. Klagomålsansvarig person är också ansvarig för att följa upp samtliga klagomålsärenden och, när så är motiverat, se till att lämpliga förändringar görs i interna rutiner eller produkter och åtföljs av interna informationsinsatser för att liknande klagomål inte skall uppstå på nytt.

### **5. Information till Finansinspektionen**

S:t Erik Försäkring skall underrätta Finansinspektionen om vem som är ansvarig för klagomålshantering och vid förändring härav snarast anmäla förändringen till Finansinspektionen.