



## Klagomålsinstruktion för Nordic Försäkring & Riskhantering AB

Nordic Försäkring & Riskhantering AB lämnar vid inledande av kundrelation förköpsinformation om hur eventuella klagomål mot företaget och dess anställda går till och hanteras. Kund informeras också om vem som är klagomålsansvarig samt om möjligheterna för kund att pröva en tvist hos Allmänna reklamationsnämnden, allmän domstol eller hos skiljedomstol om så avtalats.

Inkomna klagomål registreras och dokumenteras på ett säkert och varaktigt sätt. Dokumentationen arkiveras på ett sådant vis att det i efterhand går att följa hanteringen av ärendet. Den dokumenterade informationen sparas så länge som det behövs med hänsyn till ärendets karaktär, försäkringsförmedlarens eller kundens behov av dokumentationen, men alltid i minst 10 år från försäkringsförmedlingstillfället med hänvisning till gällande preskriptionsregler.

Inkomna ärenden handläggs av Niclas Galle som är klagomålsansvarig och den som fattar beslut i klagomålsärendena. Om så behövs fattas beslut i ärende i samråd mellan klagomålsansvarig och complianceansvarig.

Alla klagomål som inkommer till Nordic besvaras snarast möjligt. För det fall vi inte har möjlighet att besvara ett klagomål inom 14 dagar från det att det togs emot, informeras klaganden om hur den fortsatta handläggningen av klagomålet kommer att ske.

Ett klagomål hanteras alltid med tillbörlig omsorg. Som ett led i detta besvaras alltid klagomålen sakligt och korrekt. När kunden så önskar besvaras klagomålet skriftligen. Kunden informeras alltid om att möjlighet till skriftligt bemötande finns.

För det fall klagomålet bedöms ogrundat och därav avvisas informeras kunden om skälen för att klagomålet avvisas. I samband med att klagomålet avvisas lämnas också information om möjligheterna att pröva ärendet hos Allmänna reklamationsnämnden, allmän domstol eller hos skiljedomstol om så avtalats.

Klagomålsansvarig informerar fortlöpande anställda och ledning om antalet inkomna ärenden, det som klagomålen berör samt om klagomålens utgång.

Anställda hos Nordic Försäkring & Riskhantering AB har en kopia av denna instruktion och informeras fortlöpande om eventuella förändringar.

Instruktionen ses fortlöpande över och revideras vid behov.

### **Efterlevnad och uppföljning**

Compliance officer ansvarar för att nyanställda får kännedom om riktlinjen samt ska årligen tillse att den anställda har kunskap om och efterlever riktlinjen. Ansvarig för uppföljning av verksamhetens efterlevnad av denna riktlinje är compliance officer.

### **Dokumentets beslutsordning**

Riktlinjen fastställs av styrelsen och träder i kraft dagen för beslut. Riktlinjen ska fastställas och godkännas en gång per år även om inga ändringar beslutas.

Detta dokument är fastställt av företaget Nordic Försäkring & Riskhantering AB:s styrelse 2017-03-15.