



NORDIC FÖRSÄKRING

A Gallagher Company

Policy och instruktion för klagomålshantering
2019-04-29
Version 2

1. Dokumentkontroll

1.1 Dokumentets ägare

Compliance Manager ("CM") funktionen har ansvaret för att detta dokument utvecklas, underhålls och revideras. Styrelsen och ledningen har dock det yttersta ansvaret för antagande, och efterlevnad, av dokumentet.

1.2 Tillämpningsområde

Dokumentet gäller för Nordic och i tillämpliga delar på verksamhet som är utlagd. Dokumentets ägare ansvarar för att den del av verksamheten som är utlagd har kännedom av, och efterlever, detta dokument.

1.3 Regler för godkännande eller antagande samt versioner

Detta dokument ska godkännas av styrelsen för Nordic. Samtliga versioner av detta dokument är listade sist i dokumentet.

1.4 Krav på uppdatering dokumentet

Dokumentet ska revideras, uppdateras och godkännas årligen om inte en mer frekvent uppdatering föranleds av andra omständigheter eller om styrelsen så kräver.

2. Mål, omfattning och syfte

2.1 Dokumentets omfattning

Detta dokument gäller för hantering av kundklagomål, internt och i förekommande fall externt för outsourcad verksamhet.

Detta dokument har utformats utifrån arten, omfattningen och komplexiteten av Nordics verksamhet.

2.2 Syftet med dokumentet

Syftet är att säkerställa en väl fungerande och ändamålsenlig klagomålshantering i enlighet med gällande regelverk, främst lag (2018:1219) om försäkringsdistribution och FFFS 2018:10, och därmed tillförsäkra att klagomål besvaras sakligt, korrekt och snarast. Syftet är vidare att fastställa rutiner för uppföljning av klagomål.

En väl fungerande klagomålshantering ger kunder möjlighet att få sina intressen tillgodosedda. En god hantering av klagomål ger också Nordic en möjlighet att fånga upp eventuella problem på området, åtgärda dem samt vidta förebyggande åtgärder.

3. Policyns och instruktionens innehåll

3.1 Definition av klagomål

Med klagomål avses att en kund eller någon som är direkt berörd av försäkringsförmedlingen i ett enskilt ärende framför ett konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller en försäkring och som är hänförligt till själva förmedlingen/distributionen av försäkringen och/eller rådgivningen inför densamma. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som klagomål och detsamma gäller missnöje som måste anses ha ringa betydelse för kunden.

3.2 Instruktion för klagomålshantering

Nordics klagomålsansvarige har övergripande ansvaret för klagomålshanteringen. Denne ska handlägga klagomålsärenden i enlighet med punkt 3.5 nedan.

Den klagomålsansvarige har mandat att fatta beslut om lämpliga åtgärder beträffande samtliga inkomna klagomål.

Den klagomålsansvarige ska se till att information om klagomålsärendet sprids inom Nordic så att:

- De problem som framkommit genom klagomålet kan åtgärdas, och
- Motsvarande situationer kan undvikas i framtiden

Informationen ska spridas genom att klagomålsansvarig, i samband med möten, muntligen informerar samtlig personal om de eventuella klagomålsärenden som pågår, bakgrunden till dem samt hur klagomålen ska lösas och, om möjligt, undvikas i framtiden.

När ett klagomålsärende är avslutat ska klagomålsansvarig vidta lämplig åtgärd för att motsvarande situationer kan om möjligt undvikas i framtiden samt informera berörd personal.

3.3 Klagomålsansvarig

Nordics kunder ska alltid kunna vända sig till den klagomålsansvarige med sina klagomål i enlighet med denna klagomålspolicy och instruktion.

Förändring i fråga om vem som är klagomålsansvarig ska omedelbart anmälas till Finansinspektionen.

3.4 Information till kund

Innan en affärsförbindelse ingås ska kunden informeras om vem som är Nordics klagomålsansvarig och hur kunden kostnadsfritt kan framställa eventuella klagomål.

Om ett inkommit 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 avvisas av Nordic.

Nordic ska även informera kunden om möjligheten att få en tvist prövad hos domstol.

Information enligt ovan ska hållas tillgänglig på Nordics kontor och på Nordics hemsida samt, på den klagandes begäran, utlämnas skriftligt till denne.

3.5 Handläggningsrutiner

Klagomål ska behandlas effektivt och på ett omsorgsfullt sätt. Detta ska säkerställas genom klagomålsansvarige ofördröjligen ger inkomna klagomål erforderlig uppmärksamhet. Klagomål ska besvaras sakligt och korrekt, varvid svaret ska utformas på ett så tydligt sätt som möjligt så att den klagande på ett enkelt sätt kan tillgodogöra sig uppgifterna.

Den klagande ska informeras att den har rätt att få sitt klagomål skriftligt bekräftat om den svaras annat än skriftligen.

3.6 Handläggningstider

Klagomålet ska besvaras snarast av klagomålsansvarig och om denne är frånvarande av den person som utsetts av klagomålsansvarig tillsammans med VD att upprätthålla funktionen under frånvaron. Klagomålet ska besvaras så snabbt som möjligt, och bör besvaras inom 5 arbetsdagar från mottagande av klagomålet. Om klagomålet inte kan besvaras inom 14 kalenderdagar från att klagomålet har kommit in till Nordic ska den klagande meddelas och få förklarad orsaken till denna fördröjning samt få information om när Nordic kan förväntas lämna svar.

Kommunikationen ska ske via brev eller klagomal@nordic.se för att säkerställa att klagomålen alltid hanteras inom utsatt tid.

3.7 Kundbemötande

Varje kund som framställer ett klagomål ska behandlas med respekt och förståelse för kundens specifika situation. Kommunikationen med kunden ska ske så kunden till fullo förstår processen och känner sig väl behandlad, även om ett klagomål inte kan tillmötesgå.

3.8 Motivering av beslut

Klagomål ska utredas så att samtliga fakta i ärendet klarläggs. Svaret ska vara lättförståeligt och tydligt. Innebär svaret avslag eller delvis bifall till klagomålet ska orsaken framgå i svaret.

3.9 Registrering av klagomål

När ett klagomål framförs ska den klagomålsansvarige anteckna kundens namn och adress samt se till att klagomålet registreras i Nordics register för klagomålsärenden.

3.10 Dokumentation och arkivering

För varje klagomål ska det upprättas en akt. Handlingar som kommer in och upprättas i ärendet ska förses med en anteckning om vilken dag detta skedde.

Efter avslutat ärende ska akten arkiveras hos Nordic. Alla akter ska sparas i minst tre år eller så länge som det behövs med hänsyn till ärendets karaktär samt Nordics, eller den klagandes, behov av dokumentationen.

3.11 Uppföljning och intern rapporteringsrutin

Den klagomålsansvarige ska årligen, eller med kortare intervall om så bedöms nödvändigt, analysera data om handläggningen av klagomål för att Nordic ska kunna identifiera och avhjälpa återkommande eller systematiska problem, samt kunna identifiera eventuella juridiska och/eller operativa risker med sina tjänster. Utfallet av denna analys ska presenteras styrelsen, samt redogöras för till övrig personal via möten.

Den klagomålsansvarige ska vidare årligen göra en sammanställning över inkomna klagomål och lämna redovisning till styrelsen som ska kontrollera att klagomålen hanterats i överensstämmelse med denna policy och instruktion.

Versionsförteckning

Version	Ändringar	Fastställd av styrelsen	Signatur
1.0	Ny	2017-03-15	
2.0	Ändringar efter IDD, sammanslagning av policy och instruktion	2019-04-29	