

Policy for klagebehandling i selskapene og Kundeombudet

Revidert 16.04.2024

Gjensidige



Innhold

| | |
|--|----------|
| Policy for klagebehandling i selskapene og Kundeombudet | 3 |
| 1. Formål | 3 |
| 2. Virkeområde/målgruppe | 3 |
| 3. Definisjoner | 3 |
| 4. Roller og ansvarsdeling | 3 |
| 5. Krav og metoder | 3 |
| 6. Rapportering | 5 |
| 7. Kontroll | 5 |



Policy for klagebehandling i selskapene og Kundeombudet

1. Formål

Formålet med denne policyen er å bidra til å sikre en forsvarlig, kvalitativt god, ensartet og kundeorientert klagebehandling i Gjensidige Forsikring ASA med datterselskaper (Gjensidige).

2. Virkeområde/målgruppe

Denne policyen gjelder formelle klager, som definert i punkt 3.2, og skal legges til grunn ved utarbeidelsen av rutiner og standarder relatert til klagebehandlingen.

Regler for klagebehandling i Kundeombudet og regler for klager via eksternt klageorgan (punkt 5.19 til 5.32) gjelder ikke for Baltikum.

3. Definisjoner

3.1 Klage

Med klage forstås ethvert uttrykk for misnøye fra en kunde eller andre, med hensyn til konsernets kundebehandling, tjenester eller produkter, saksbehandling eller resultatet av denne.

3.2 Formell klage

Med formell klage forstås enhver henvendelse fra en kunde eller andre som gir uttrykk for uenighet knyttet til forsikringsavtalen, virksomhetens saksbehandling eller resultatet av denne, og derfor ønsker saken klagebehandlet.

3.3 Klager

Med klager forstås enhver som har rett etter avtale om levering av Gjensidiges produkter, samt andre som kan ha interesse av å uttrykke uenighet om virksomhetens saksbehandling eller resultatet av denne.

3.4 Klageansvarlig

Den i selskapet som er utpekt som ansvarlig for å påse at klagebehandlingen skjer i samsvar med denne policyen.

4. Roller og ansvarsdeling

Kundeombudet

Kundeombudet er en uavhengig klagebehandlingsfunksjon, som skal påse at klager behandles rettfærdig og at interessekonflikter unngås.

Kundeombudet skal bidra til kompetansedeling og læring i hele organisasjonen. Dette gjøres blant annet gjennom utstrakt kontakt med distribusjon i salg og oppgjør, samt produktmiljøene. Tilbakemelding fra klagerne skal videreformidles til organisasjonen.

Kundeombudet skal oppdatere Kundeombudets saker i klagedatabasen.

Klageansvarlig

Alle selskap skal utpeke en ansvarlig for klagebehandlingen. Stillingens omfang og ansvar tilpasses det enkelte selskap avhengig av bl.a. tilfang av klager. Den klageansvarlige skal påse at klagebehandlingen er innrettet etter og følger denne policyen. Den klageansvarlige skal ta kundeperspektivet og sette seg i klagers sted, og den enkelte klage skal gi læring og forbedring i organisasjonen. Den klageansvarlige skal også se til at erfaringen formidles til aktuelle enheter i sitt ansvarsområde.

Leder Kundeombudet

Leder Kundeombudet er forpliktet til å underrette relevante andre- og tredjelinjefunksjoner om forhold som er relevant for utførelsen av deres oppgaver, herunder skal avvik på bestemmelsene i dette dokumentet rapporteres i henhold til Instruks for registrering og rapportering av operasjonelle hendelser. Andre- og tredjelinjefunksjoner har rett til å få den informasjonen og de tilgangene som de ber om for å kunne utføre sine arbeidsoppgaver».

5. Krav og metoder

Generelt

5.1 Gjensidiges kunder og andre skal ha rett og mulighet til å klage.

5.2 Klageadgangen skal være enkel, og informasjonen om klageordningen skal være tydelig, informativ og lett tilgjengelig.

5.3 Klager skal fortrinnsvis fremsettes skriftlig via klageskjema på nett, e-post eller post. Det skal ikke stilles formkrav eller krav til hva klagen skal inneholde. Om klager ønsker det skal Kundeombudet være behjelpelig med å



fremsette en muntlig klage skriftlig eller på annen måte hjelpe klager.

5.4 Klagebehandlingen skal være kostnadsfri for klager.

5.5 Klager skal få en umiddelbar bekreftelse på at klage er mottatt og en kort orientering om den videre saksgangen.

5.6 Kommunikasjonen med klager skal være korrekt, saklig og informativ, og i størst mulig grad individuelt utformet. Kommunikasjonen med klager skal som hovedregel skje via telefon, både for å avdekke og styre forventninger og for å sikre klager en mulighet til å fremlegge sin sak.

5.7 Klagen skal undergis en reell, ny vurdering i klageomgangen og den skal behandles objektivt og rettferdig. Konsernets etiske regler, herunder regler om habilitet, gjelder også ved klagebehandlingen.

5.8 Klagebehandlingen skal skje raskt og innen definerte tidsfrister.

5.9 Klagen skal registreres slik at den kan gi grunnlag for statistikkuttak for analyse av konsernets klagebehandling. Kundeombudet skal være behjelpelig overfor selskapene med å ta ut data fra databasen. Registreringen skal være egnet til å fange opp trender og forbedringspotensial, samt gi mulighet for å måle saksbehandlingstid og kundetilfredshet (KTI).

Regler for klagebehandling i selskapene

5.10 Kunderådgiver skal registrere klager i egnet elektronisk verktøy.

5.11 Kunderådgiver skal prioritere en henvendelse fra en misfornøyd kunde. Telefonhenvendelser skal besvares omgående. Er kunderådgiver ikke tilgjengelig skal kunden bes om å legge igjen telefonnummer og kunderådgiver skal ringe kunden opp innen 24 timer. Ved skriftlige henvendelser skal kunden ringes opp umiddelbart og innen 24 timer.

5.12 Kunderådgiver skal ta ansvar og forsøke å løse saken, og om nødvendig søke bistand hos leder eller annen fagressurs.

5.13 Kunderådgiver skal opptre profesjonelt og med empati, lytte til kunden og vise vilje til å forstå og sette seg i kundens sted.

5.14 Kunderådgiver skal forelegge klageansvarlig saker som ikke omgående lar seg løse i kundens favør, for kvalitetssikring.

5.15 Kunderådgiver skal innhente all nødvendig informasjon, og sørge for fremdrift i saken.

5.16 Kunderådgiver skal løse saken og meddele klager konklusjonen innen 3 virkedager. Dersom innhenting av nye opplysninger forsinker saken, skal klager holdes løpende orientert om sakens fremdrift. Frist for saksbehandling hos klageansvarlig er 10 virkedager fra saken er fullstendig opplyst.

5.17 Kunderådgiver skal forsikre seg om at klager opplever å ha fått svar på sin henvendelse. Dersom klager fortsatt ikke er fornøyd, skal klager orienteres om muligheten for å klage til Kundeombudet.

5.18 Klageansvarlige behandler klagen til Kundeombudet, og gir en skriftlig innstilling til Kundeombudet så raskt som mulig og senest innen 1 uke.

Regler for klagebehandling i Kundeombudet

5.19 Kundeombudet skal registrere klagen i en egen klagedatabase.

5.20 Kundeombudet skal omgående og innen 2 virkedager skriftlig bekrefte at klagen er mottatt og registrert hos Kundeombudet, og informere klager om videre saksgang. Bekreftelsen skal som hovedregel følges opp med en telefon fra Kundeombudet, hvor klager informeres om videre saksgang og hvem hos Kundeombudet som har ansvaret for klagen.

5.21 I forbindelse med registreringen varsles den klageansvarlige i selskapet skriftlig om klagen.

5.22 Kundeombudet tar telefonisk og/eller skriftlig kontakt med den klageansvarlige for nærmere å presisere fremdrift og problemstillinger.

5.23 Kundeombudet vurderer klagen og innstillingen, og konkluderer. Konsensus skal søkes. Der konsensus med klageansvarlig ikke oppnås har Kundeombudet endelig beslutningsmyndighet. Før Kundeombudet beslutter skal saken forelegges det respektive selskap på høyt ledernivå i det berørte fagområdet. Der det er aktuelt forelegges Konsernjuridisk avdeling for vurdering.



5.24 Når klagen ikke tas til følge, skal klager informeres om videre klagemuligheter.

5.25 Saksbehandlingstiden hos Kundeombudet skal normalt ikke skal overstige 2 uker, og maksimum 4 uker. Dersom klagenes nødvendiggjør innhenting av ytterligere opplysninger eksternt, kan fristen unntaksvis forlenges. Klager må orienteres om dette.

Klage til Kundeombudet skal avbryte frist for å anlegge sak eller kreve nemndsbehandling.

Regler for klager via eksternt klageorgan

5.27 Klageansvarlig skal håndtere klager som kommer via eksternt klageorgan. Klageansvarlig skal registrere klagen i klageregistreringssystemet, Henvendelser skal besvares så raskt som mulig og senest innen den frist som klageorganet har satt.

5.28 Kundeombudet skal gjennomgå redegjørelser i saker som skal opp for nemndene ved eksterne klageorgan og gi innspill til den klageansvarlige for det aktuelle fagområdet om det anses nødvendig. Den klageansvarlige skal sende varsel til Kundeombudet når det i den aktuelle sak mottas redegjørelse fra sekretariatet i Finansklagenemnda.

5.29 Klageansvarlige skal så raskt som mulig ta stilling til om klagen skal tas til følge eller ikke og meddele sitt standpunkt til det eksterne klageorganet.

5.30 Klageansvarlig skal legge all dokumentasjon i saken inn i databasen samt logge utfall av klagesak når saken er avsluttet.

5.31 Selskap som ikke følger avgjørelser fra eksterne klagenemnder eller avgjørelser fra andre offentlige klageordninger, skal bære klagers rimelige og nødvendige omkostninger ved videre domstolsbehandling.

5.32 Avgjørelser i eksternt klageorgan som selskapet ikke vil akseptere, behandles etter særlig rutine, jfr. Bransjenorm – etterlevelse av avgjørelser fra klagenemndene ved Finansklagenemnda. Denne bestemmelsen gjelder kun for Norge.

6. Rapportering

6.1 Klageansvarlig skal foreta kvartalsvise og årlige målinger og rapporteringer av klageantall, medholdsprosent og saksbehandlingstid, samt KTI til selskapets ledelse. Årsrapporter og årlige KTI målinger skal sendes til leder i Kundeombudet.

6.2 Kundeombudet skal rapportere årlig på konsernnivå til konsernledelsen.

6.3 Kundeombudet skal sørge for at selskapet rapporterer årlig til Finanstilsynet i henhold til Rundskriv 4/2019.

6.4 Dersom kunderådgiver, klageansvarlig eller Kundeombudet oppdager personvernbrudd, skal det rapporteres til nærmeste leder for det området klagen er kommet inn i. Lederne skal registrere personvernbrudd umiddelbart i det sentrale registeret, og markere som «Data privacy breach» i registreringsskjemaet.

7. Kontroll

Leder Kundeombudet skal årlig utføre kontroller for å sikre etterlevelse av kravene i denne policyen.

