



## Rutine for klagebehandling

### Formålet

Vedtak og beslutninger gjort i Oslo Pensjonsforsikring AS (OPF AS), Oslo Forsikring AS (OF AS), og OPF konsern (heretter betegner OPF selskapene enkeltvis eller samlet) kan påklages av de som er berørt; medlemmer, etterlatte, kunder og andre. Formålet med denne rutinen er å sikre en objektiv og hensiktsmessig oppfølging av de klagenes som mottas, samtidig som man til enhver tid har oversikt over omfanget og arten av klagesakene.

### Hva er en klage

En klage som skal behandles i henhold til denne rutinen, er enhver skriftlig henvendelse fra berørt person som er misfornøyd med vedtak eller beslutning som er gjort i OPF eller hos noen OPF har satt ut vedtaksmyndighet til. Som klage regnes også henvendelser der misnøyen dreier seg om service, kompetanse eller andre forhold knyttet til tjenestene vi leverer eller som andre leverer på vegne av oss.

Det må fremkomme av klagen hvilket forhold, vedtak eller hvilken beslutning det klages på. Klagen må videre være så formell at det fordrer et skriftlig svar.

Rene purringer eller påpekning av feil som rettes direkte, regnes ikke som klage i denne forstand. Innen personforsikringsområdet vil heller ikke forhandlingsprosessen før man kommer frem til omforent erstatningsbeløp eller beslutter avslag, regnes som klage. Heller ikke krav og anmodninger om oppfyllelse av avtaler, opplysninger eller avklaringer, vil være å regne som klage.

### Hovedprinsipper for klagebehandling

Klager skal i utgangspunktet være skriftlige av hensyn til dokumentasjonsbehovet. OPF kan i særlige tilfeller bistå med utarbeidelse av skriftlig klage.

OPF skal sikre at personer som klager på selskapet, får en intern klagebehandling som gir en grundig og objektiv etterprøving av forholdet som er påklaget.

Målsettingen med klagebehandlingen er at endelig vedtak/beslutning i saken er i samsvar med relevante vedtekter/vilkår, aktuelt regelverk og relevante bransjestandarder.

Klager skal under prosessen få en slik behandling at vedkommende føler seg hørt og respektert, selv om klagen ikke fører frem.

Tilbakemeldingen fra OPF om den gjennomførte klagebehandlingen skal inneholde en begrunnet redegjørelse for det endelige vedtaket/beslutningen/resultatet i saken.

Klager skal uten ugrunnet opphold få svar på klagen og/eller motta bekreftelse på at klagen er mottatt. I bekreftelsen skal klager informeres om klagebehandlingsprosessen og forventet behandlingstid. Klagen skal normalt være ferdig vurdert og besvart medlemmet innen ni uker regnet fra mottak av klagen.

Dersom klager ikke får medhold i sin klage etter den interne klagebehandlingen, tilbys klager innen pensjonsområdet at saken videresendes som anke til Trygderetten, i henhold til pensjonsvedtektens § 16-1. Det kreves ingen formell handling fra klager utover å gi beskjed om at klagebehandling i



## Rutine for klagebehandling

Trygderetten er ønskelig. Ankefrist for Trygderetten er seks uker fra klager mottar svar på klagen som er behandlet internt.

Klager rettet mot personforsikringsområdet og tingskadeområdet henvises til ekstern klagebehandling ved Finansklagenemnda i henhold til forsikringsavtaleloven § 20-1. Det er klageren selv som må bringe saken inn for Finansklagenemnda.

### Registrering av klager i klageregister

Alle klager skal registreres i et klageregister. OPF har tre klageregistre: ett for klagesaker i pensjonssaker, ett for klagesaker i personskadesaker og ett for tingskadesaker og ansvar (OF).

Klageregistrene skal inneholde følgende informasjon:

- Klagegrunnlag
- Kundeinformasjon
- Mottakelsesdato for klage samt når klagen ble besvart/behandlet
- Klageutfall
- Produkt

Dokumentasjon knyttet til klagen skal arkiveres i saksmappen etter de samme regler som gjelder for disse. Dersom klagen ikke er knyttet til person, opprettes egen klagemappe. Klager har rett til innsyn i dokumentasjon relatert til egen klageprosess.

Det skal hvert år utarbeides en rapport over alle klager til selskapene. I denne rapporten samles data fra alle registrene.

### Kundeinformasjon

Medlemmet/kunder informeres om klageadgangen og klagefrist i alle vedtak/beslutninger der det er nødvendig.

Klagefristen for intern klagebehandling i pensjonssaker er tre uker fra mottak av vedtak/beslutninger som påklages.

Klager holdes orientert om klageprosessen og får en begrunnet orientering om resultatet av klagebehandlingen.

Dersom klager ikke har fått medhold i den interne behandlingen av klagen, blir saken oversendt til ekstern klageinstans dersom klager ønsker det. Dersom klager ikke anker til Trygderetten innen gjeldende frister, eller fremmer saken for Finansklagenemnda, regnes klagen som endelig behandlet internt i OPF.

### Risikostyring og internkontroll

Alle klager vurderes og behandles i henhold til klagerutinen i den avdelingen/seksjonen som har forestått vedtaket/beslutningen/forholdet det klages på.

Kundeinformasjon skal behandles i henhold til gjeldende personvernlovgivning.

For å hindre interessekonflikter samt for å sikre at klagebehandler har den rette kompetansen, løftes klagen ett trinn i organisasjonen ved at det er avdelingsleder/seksjonsleder som er ansvarlig for at klagen behandles i henhold til gjeldende rutiner og for den materielle vurderingen av klagesaken.



## Rutine for klagebehandling

Dersom det er seksjonsleder/avdelingsleder det klages på, løftes saken ytterligere et trinn i organisasjonen.

### Klageansvar

OPF har etablert en klageansvarsfunksjon. Fagsjef pensjon i Oslo Pensjonsforsikring er ansvarlig for at alle klager blir registrert og rapportert for begge foretakene.

### Rapportering

Oversikt over behandlede og løpende klager rapporteres til ledelsen og styret hvert år ved årsskifte i form av en klagerapport. Det er fagsjef pensjon som forestår rapporten. Rapporten skal minst inneholde:

- Antall klager gruppert etter type klager
- Analyse av individuelle klager og grunnleggende og/eller felles årsaker til disse

Dersom det oppstår klager som utgjør en spesiell økonomisk- eller renommérisiko, rapporteres saken umiddelbart til ledelsen og relevante nøkkelfunksjoner.

Alle forsikringselskaper skal avgi rapport om klagesaker til Finanstilsynet via Altinn innen 1. februar hvert år. Det er fagsjef pensjon som forestår felles rapportering fra OPF.

### Organisering og ansvar

Styret fastsetter rutinen for klagebehandling og har ansvar for at denne er dekkende og forsvarlig.

Administrerende direktør har ansvaret for å etablere og gjennomføre et hensiktsmessig og tilfredsstillende system for klagebehandling og for å etablere klagesaksansvarlig i organisasjonen.

### Oppdatering

Administrerende direktør har ansvar for å oppdatere retningslinjen. Retningslinjen skal forelegges styret for revurdering minst en gang i året eller ved vesentlig endringer i virksomheten.

### Endringer i dokumentet

Dato	Beskrivelse/endringer	Endret av	Status
24.09.2015	Første versjon tilpasset Solvens II	Lise Karlsen	Styrebehandlet
5.11.2015		Lise Karlsen	Styrevedtatt
15.02.2016	Revisjon	Lise Karlsen	Styrevedtatt
19.03.2018	Revisjon	Administrasjonen	Styrevedtatt
21.03.2019	Revisjon	Administrasjonen	Styrevedtatt