



OSLO PENSJONSFORSIKRING

Retningslinje for klagebehandling

1 Introduksjon

1.1 Formål og bakgrunn

1.1.1 Hjemmelsgrunnlag

Finansforetaksloven § 16-3 stiller krav om at et finansforetak skal være tilsluttet en utenrettslig tvisteløsningsordning. OPF er tilknyttet to utenrettslige tvisteløsningsordninger – Finansklagenemnda og Trygderetten. Behandling av tvister i Finansklagenemnda (FinKN) er regulert i forsikringsavtaleloven §§ 22-1 og 22-2. Behandling av tvistesaker i Trygderetten er regulert i trygderettsloven.

I tillegg har Finanstilsynet kommet med et rundskriv for klagebehandling i bank, finans-, forsikrings- og verdipapirvirksomhet (Rundskriv 4/2019), som utdyper pliktene foretaket har til forsvarlig klagebehandling.

1.1.2 Formålet med retningslinjen

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, pensjonsmottakere, etterlatte, kunder og andre. Formålet med denne retningslinjen 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.

1.2 Virkeområde

Retningslinjen gjelder for alle ansatte i OPF som mottar eller kan motta klager, jf. punkt 1.3.1.

1.3 Definisjoner, eier og forhold til andre styrende dokumenter

1.3.1 Definisjoner

Etterlatt – person som er gjenlevende ektefelle, gjenlevende fraskilt ektefelle eller barn etter medlem som er død.

Medlem – person som har medlemskap i en offentlig tjenstepensjonsordning OPF forvalter.

Forsikrede – den personen hvis liv eller helse forsikringen knytter seg til.

Klage - 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, jf. punkt 3.2.

Klager – person eller virksomhet som fremmer en klage mot OPF.



Kunde – virksomhet som har sin tjenstepensjonsordning og/eller én eller flere forsikringsdekninger helt eller delvis forsikret i OPF, også benevnt **Forsikringstaker**.

Pensjonsmottaker, tidligere medlem, forsikret – person som har, eller mener å ha, rettigheter i forsikringsordninger/pensjonsordninger som OPF forvalter.

1.3.2 Eier

Ansvarlig for klagebehandlingen i OPF (klagesaksansvarlig).

1.3.3 Forhold til andre styrende dokumenter

Nærmere regulering av klagebehandlingen i OPF fremkommer av *Klagerutine* vedtatt av administrerende direktør.

2 Roller og ansvar

Styret fastsetter *Retningslinje for klagebehandling*.

Administrerende direktør har ansvaret for å etablere og gjennomføre et hensiktsmessig og tilfredsstillende system for klagebehandling og for å utpeke en klagesaksansvarlig for foretaket.

Avdelingsledere og seksjonsledere med ansvar for saksområder som kan motta klager, har ansvar for å påse at alle har fått relevant opplæring i retningslinjer og rutiner på området og rutinemessig kontrollere at disse følges opp.

3 Retningslinjene for klagebehandling – utdyping av krav

3.1 Hovedprinsipper

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, etablert praksis og relevante bransjestandarder.

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

Den skriftlige 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.

Klager som gjelder pensjon skal normalt være ferdig vurdert og besvart innen ni uker regnet fra mottak av klagen. Klager vedrørende utlån skal være besvart innen én uke. Innenfor personskadeområdet er det ingen intern klagefrist, da eksterne frister knyttet til behandling i Finansklagenemnda er såpass korte at disse vurderes som tilstrekkelige også som interne mål.



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. Anken skal i utgangspunktet følge de formkrav som følger av trygderettsloven § 11. Dersom anken ikke følger formkravene skal OPF sørge for at disse oppfylles. OPF kan likevel forberede anken dersom det fremstår som lite hensiktsmessig at alle formkrav oppfylles, og hvis OPF vurderer at Trygderetten uansett vil ta anken opp til behandling. 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 § 22-1. Det er klageren selv som må bringe saken inn for Finansklagenemnda.

3.2 Hva er en klage

En klage som skal behandles i henhold til denne retningslinjen, 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, regelverksetterlevelse 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 den 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.

3.3 Registrering av klager i klageregister

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

Klageregistrene skal som et minimum inneholde følgende informasjon:

- Klagegrunnlag
- Informasjon om klageren
- Mottakelsesdato for klage samt når klagen ble besvart/behandlet
- Klageutfall
- Produkt

Dokumentasjon knyttet til klagen skal arkiveres. 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. Det utarbeides én rapport for OF AS og én rapport for OPF AS. I disse rapportene samles data fra relevante registre.

3.4 Informasjon om klageadgang

Det skal 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, kan saken oversendes 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.

3.5 Risikostyring og internkontroll

Alle klager vurderes og behandles i henhold til overordnet rutine for klagebehandling og eventuelle klagerutiner i den avdelingen/seksjonen som har forestått vedtaket/beslutningen/forholdet det klages på.

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

4 Implementering

Retningslinjen implementeres ved at det etableres en utfyllende *Rutine for klagebehandling* i foretaket. Der det er relevant utarbeides det også egne rutiner for saksbehandlerne i de enkelte enhetene i virksomheten.

5 Rapportering

Oversikt over behandlede og løpende klager rapporteres til ledelsen og styret hvert år ved årsskifte i form av to klagerapporter. Det er klagesaksansvarlig som utarbeider rapportene. Rapportene 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 i det aktuelle selskapet og relevante nøkkelfunksjoner.

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



6 Løpende oppfølging

Denne retningslinjen skal oppdateres ved behov, samt gjennomgås og godkjennes av styret minst årlig, også når ingen endringer er foreslått. Klagesaksansvarlig har ansvaret for å forberede og forelegge oppdatert versjon til godkjenning.

Brudd på retningslinjen skal rapporteres som hendelse i henhold til *Rutine for hendelsesrapportering*.

Spørsmål knyttet til denne retningslinjen rettes til klagesaksansvarlig.

Endringer i dokumentet

Dato	Beskrivelse/endringer	Endret av	Status
24.09.2015	Første versjon tilpasset Solvens II	Lise Karlsen	Styrevedtatt
	Oversikt over revisjoner mellom 2015 og 2022 er tatt ut av denne versjonen		
10.02.2022	Revisjon – Gjennomført enkelte endringer og presiseringer. Ingen materielle endringer	Administrasjonen	Styrevedtatt OPF
15.02.2022	Som for OPF	Administrasjonen	Styrevedtatt OF
09.02.2023	Revisjon – Gjennomført små endringer for å adressere endringer i forsikringsavtaleloven og finansavtaleloven. Ellers bare språklige justeringer	Administrasjonen	Styrevedtatt OPF
14.02.2023	Revisjon – Som for OPF 09.02.2023	Administrasjonen	Styrevedtatt OF