

Nätverk Klagomålsansvarig i försäkringsbranschen

Datum:

2023-09-27 - 2024-04-16

Tid:

Nätverk med fyra träffar: 27 sept och 15 nov 2023 + 8 feb och 16 apr 2024

Nätverksträffarna inleds med kaffe och fika från kl. 09.30 och pågår kl. 10.00-15.00.

Anmälan:

Senast den 26 september 2023

Plats:

Stockholm

Med möjlighet att delta online.

Pris:

Företagsmedlem: 12 900 kr exkl. moms

Ord. pris: 15 900 kr exkl. moms

[Anmälan via www.forsakringsforeningen.se](http://www.forsakringsforeningen.se)

För att möta efterfrågan på såväl utbildning som nätverkande startar Svenska Försäkringsföreningen ett nytt, unikt nätverk för dig som arbetar som klagomålsansvarig eller kundombud i försäkringsbranschen.

Nätverket har inriktningen mot de utmaningar och de olika kraven som ställs. På nätverksträffarna ges du som deltagare möjligheten att både fördjupa och bredda dina kunskaper genom utbildning och diskussioner av dagsaktuella frågor. Du har också stor möjlighet att påverka vad som tas upp på träffarna.

Du får också betydande utrymme till att själv medverka till kompetensutveckling genom den generösa tid som finns för frågor och diskussioner. Sist, men inte minst väsentligt, får du möjligheten att bygga ett nätverk med kollegor i försäkringsbranschen, som har utmaningar liknande dina.

Vem passar nätverket för?

Nätverket vänder sig till dig som arbetar som kundombudsman eller klagomålsansvarig på ett försäkringsbolag, tjänstepensionsföretag eller försäkringsförmedlare.

Mål

Målet med våra nätverk är att skapa en dynamisk mötesplats för erfarenhetsutbyte, kompetensutveckling och diskussioner. Du som deltagare får möjligheten att även skapa nya

kontaktytor till nytta i din roll, i dag och i framtiden.

Innehåll

Stor vikt kommer att läggas vid deltagarnas egna önskemål om innehåll. Därför kan nedan diskussionsämnen ses som exempel.

- Klagomålshantering som verktyg för kvalitetsförbättringar
- Effektiv utredning av kundklagomål – tips och fallgropar inom den praktiska processen
- FI:s roll och tillsyn
- Kundklagomål inom försäkringsdistribution – intern hantering och klagomål hos anknutna förmedlare
- Återkopplingen till kund – hur minskar vi risken för fortsatt missnöje vid negativa besked?
- Klagomål kopplade till tveksamma försäkringsfall – samverkan med utredningsverksamheten
- Gränsdragningen mellan klagomål och allmänt missnöje

Vad du får som deltagare

- Vidareutveckling av professionellt nätverk
- Erfarenhetsutbyte med andra
- Möjlighet att diskutera aktuella frågeställningar
- Nya kontaktytor i branschen
- Professionell vidareutbildning
- Möjlighet att påverka innehållet för maximal nytta
- Kompetensutveckling

Nätverksledare



Anna Lööv

Advokat och partner, [Kompass Advokat](#)

Anna är specialiserad på försäkringsrätt och är en uppskattad föreläsare och utbildare på området. Hon hjälper företag löpande med operativa frågor och råd kopplade till governance/intern styrning och kontroll. Hon har även haft interimsuppdrag som klagomålsansvarig på försäkringsbolag i flera omgångar. Anna hjälper även försäkringsföretag med upprättande och uttolkning av försäkringsvillkor, utredning och samverkan med skadeavdelningar, översyn av produktdokumentation och processer/rutiner för bl.a. premiehantering och digitala teckningsflöden. Anna är även specialiserad inom dels försäkringsdistribution, dels dataskydd/GDPR och är rådgivare till flera finansiella aktörer på det området.

Vill du veta mer? Kontakta mig.



Stefan Pärsson

VD, Svenska Försäkringsföreningen

stefan.parsson@forsakringsforeningen.se

08-522 789 91