

Bilaga – kvalitetssäkring

För att tillse att kvaliteten i våra uppdrag upprätthålls över hela avtalsperioden sätts ett kundteam samman med de nödvändiga kompetenser som uppdraget kräver, detta kan komma att förändras över tid. Alla positioner i kundteamet är dubblerade för att säkerställa kontinuiteten över hela avtalsperioden.

Tillsammans med Er som kund kommer vi överens om det slutliga kundteamets sammansättning. I bilaga framgår vårt förslag till kundteam för det kommande uppdraget.

All dokumentation om Er som kund sparas i vårt system Optimum, som också speglas ut till Er som kund i form av Optimum OnLine.

Söderberg & Partners står under Finansinspektionens tillsyn och vi arbetar med en tillståndspliktig verksamhet vilket innebär att vi har externt högt ställda kvalitetskrav inte bara från våra kunder utan även från myndigheter.

Söderberg & Partners kvalitetssäkringsarbete utgår från följande parametrar:



Huvudprocesser



Stödprocesser



Förbättrings-
synpunkter



Kvalitetspolicy



Kvalitetsmål



Riktlinjer

Söderberg & Partners har ett anpassat kvalitetsarbete för offentlig verksamhet enligt nedan.

Söderberg & Partners verksamhet i Sverige är certifierad enligt ISO 14001. ISO 14001 är en internationell standard för miljöledningssystem som består av 55 krav som ska uppfyllas. Vi granskades av en extern revisor som godkände oss strax innan årsskiftet 2016/17.

Delar av Söderberg & Partners verksamhet i Sverige är certifierad enligt ISO 9001 (ej offentlig verksamhet).

Kvalitetsplan – Offentlig verksamhet

Se vår hemsida www.soderbergpartners.se för mer utförlig information om vårt kvalitets- och compliancearbete.

S&P är medlemmar i SFM.

Som en del i vårt kvalitetssäkringsarbete och kvalitetsplan har vi diverse manualer och instruktioner, bl a Best practice kvalitetsarbete sakförsäkring.

En central del av Söderberg & Partners långsiktiga kvalitetsarbete är att samla in och i hela organisationen sprida och utnyttja den erfarenhet och kunskap som förvärvas hos enskilda förmedlare. Givet vår storlek och breda kundbas är detta en av våra potentiellt starkaste konkurrensfördelar i att skapa kvalitet och kundmervärde.

Söderberg & Partners målsättning är att vara marknadsledande, och att utveckla kvalitén i branschen på så sätt att vad som idag är "utrymme för förbättring" i framtiden kan anses vara del av "god försäkringsförmedlingssed". Genom vårt strukturerade kvalitets- och compliancearbete är det en konkurrensfördel för oss, om vår kvalitet blir den framtida normen i branschen.

Därför ingår som led i vårt kvalitetsarbete att samla in erfarenheter både av misstag eller hur misstag har undvikits, samt erfarenheter som ger kunskap om hur kvalitén kan förbättras för framtiden.

I Optimum finns Complianceverktyget, som är ett hjälpmedel för att uppfylla de krav som ställs på den löpande verksamheten samt kring dokumentationen och dess spårbarhet. Verktyget talar på ett enkelt och tydligt sätt om vilka compliance-krav för respektive kund som är uppfyllda respektive inte är uppfyllda. Verktyget skall löpande användas för alla kunder.

Automatisk kontroll av kunder baserat på detta sker med regelbundna intervall.

Löpande kontroll av compliance-punkterna i Optimum genomförs fyra gånger om året på följande datum:

- _ 1 februari
- _ 1 maj

_ 1 augusti
_ 1 november

En vecka innan kontroll genomförs skickas en påminnelse till samtliga förmedlare om att åtgärda tidigare brister.

Våra regeldokument behandlar bland annat:

- » informationssäkerhet och sekretess,
- » klagomålshantering,
- » regler för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism,
- » riktlinjer för kunskap och kompetens (delegering av arbetsuppgifter)
- » etiska riktlinjer
- » hantering av intressekonflikter

Vi redovisar nedan vår plan för kvalitetssäkring för S&P Offentlig verksamhet, som givetvis gäller i kombination med ovanstående.

Optimum

Vår kvalitetssäkring utgår från att all korrespondens med våra kunder sparas och dokumenteras i vårt system, Optimum. I Optimum finns också våra mallar för upphandling, skötsel och placering av försäkring.

Kundenkät - uppföljningsmöten med kund

Årligen kommer en kundenkät att genomföras hos våra kunder för att på så sätt fånga upp synpunkter och kommentarer till vår verksamhet. I alla våra större uppdrag kommer en av våra partners och delägare att vara kvalitetsansvarig, med ett specifikt ansvar att följa upp uppdraget tillsammans med vår beställare. Under hela uppdraget för 11-gruppen kommer en kontinuerlig uppföljning av det arbete som försäkringsförmedlaren utför genomföras. En gång per år kommer om så krävs Söderberg & Partners träffa kommunen, på respektive ort, för att gå igenom de uppdrag som ska genomföras under året.

Revision

Vår verksamhet revideras löpande av våra interna och externa revisorer.

Compliance

Söderberg & Partners har utsedda personer som ansvarar för klagomålshantering och compliance.

Personalenkät

En personalenkät genomförs årligen för att alla medarbetare skall vara delaktiga i utvecklingen av vår kvalitet.

Avtal

Alla våra uppdrag tydliggörs med ett avtal som klargör uppdragets omfattning och ersättning.

Offentlig upphandling

Alla våra offentliga upphandlingar kvalitetssäkras av våra partners och delägare.

Dubbel bemanning

I alla våra uppdrag finns två personer på varje i teamet ingående funktion för att på så sätt tillse att kunskap och kontinuitet finns i alla våra uppdrag om någon medarbetare skulle bli sjuk eller långtidsfrånvarande.

Riskanalys av försäkringsbolagen

Vi har de ledande experterna inom finans- och försäkringsområdet, ett 20-tal analytiker granskar försäkringsbolagen och finansinstituten, deras produkter och erbjudanden. Det underlättar valet av såväl försäkringsgivare, förvaltare och placeringsform.

Kontinuitetsplan

Vi har en kontinuitetsplan för vår verksamhet.