



Göteborgs Stad  
Försäkrings AB Göta Lejon

Försäkrings AB Göta Lejon

# Ramverk och riktlinjer för hantering av Motorfordonsskador

Kasko- och trafikansvarsskador som hanteras av extern skadeleverantör.

RAMVERK OCH RIKTLINJER FÖR HANTERING AV KASKO-  
OCH TRAFIKSKADOR.

Skador som hanteras av extern skadeleverantör.

v. 1.3 2021-01-01

## Innehåll

INSTRUKTIONENS SYFTE OCH INNEHÅLL.....	5
DEFINITIONER - SKADOR .....	6
Skador av allmänt intresse.....	6
SKADEHANTERINGSUPPDRAG TILL EXTERN SKADELEVERANTÖR.....	7
Allmänt .....	7
Försäkringsvillkor .....	7
ÅTGÄRDS- OCH SVARSTIDER I SKADEÄRENDEN SOM HANDLÄGGS AV EXTERN SKADELEVERANTÖR.....	8
ÅTGÄRDS- OCH SVARSTIDER I SKADEÄRENDEN SOM HANDLÄGGS AV EXTERN SKADELEVERANTÖR.....	9
KUNDENS FÖRPLIKTELSE OCH ANMÄLAN AV SKADA .....	10
Allmänt .....	10
ANMÄLAN AV SKADA.....	11
Skadeanmälan från kund till Försäkrings AB Göta Lejon / extern skadeleverantör.....	11
Skadeanmälan från skadelidande - trafikansvar .....	11
INLEDANDE INSTRUKTIONER TILL EXTERN SKADELEVERANTÖR .....	12
Storskador - skador med en reserv över 250 000 kr.....	12
Skadebesiktning.....	12
Skador av allmänt intresse.....	12
Personer med skyddad identitet.....	12
FÖRSTA SKADEBEDÖMNING .....	13
Första bedömning.....	13
Personskador.....	13
BEKRÄFTELSE AV UPPDRAG OCH SKADEBEKRÄFTELSE .....	14
Skadebekräftelse till Försäkrings AB Göta Lejon.....	14
Skadebekräftelse till kund.....	14
Skadebekräftelse till skadelidande – trafikskada, personskada.....	14
PERSONER MED SKYDDAD IDENTITET .....	15
Information och dokumentation i skadesystemet.....	15
Korrespondens, dokument och arkivering.....	15
Skadelidande med adress till Skatteverket .....	15
REGISTRERING AV SKADA .....	16
Följande information registreras i Försäkrings AB Göta Lejons skadesystem avseende motorfordonsskador: .....	16
Flödesstatus: .....	16
INLEDANDE SKADEUTREDNING - KASKOSKADA .....	17
Vagnskadegaranti – avvisas tillbaka till kunden.....	17
Vagn- och delkaskoskador.....	17
INLEDANDE SKADEUTREDNING - TRAFIKSKADA.....	18

Personskada .....	18
Identifikation av annan skadevållande part .....	18
Regressframställan till motpart - annan skadevållande part .....	18
<b>INLEDANDE SKADEUTREDNING - PERSONSKADA</b> .....	19
Anmälan till de Svenska försäkringsnämnderna .....	19
Fullmakter, journaler etc. ....	19
<b>RESERVSÄTTNING</b> .....	20
Allmänt .....	20
Reserver och reservförändringar som innebär en total skadereserv om 250 000 kr eller mer .....	20
Personskador .....	20
Löpande uppdatering av reserver .....	20
När reserv för skaderegleringsarvodet överstiger skadereserven .....	20
Reservförändring som överstiger reserv om 100 000 kr .....	20
Vid osäker reserv .....	20
<b>PÅMINNELSER</b> .....	21
Påminnelse vid uteblivet svar från kund .....	21
Påminnelse vid uteblivet svar från motpart/skadevållande part .....	21
Påminnelse vid uteblivet svar från den skadelidande .....	21
<b>ACCEPT I ANSVARSFRÅGAN FRÅN MOTPART</b> .....	22
<b>SKADEREGLERING</b> .....	23
<b>SKADAN ÄR INTE ERSÄTTNINGSBAR</b> .....	24
Kommunikation med kunden – skadan är inte ersättningsbar .....	24
Uppföljning av telefonsamtal/samtal med kund .....	24
<b>SKADAN ÄR ERSÄTTNINGSBAR</b> .....	25
Bekräftelse till kund att ersättning kommer att utbetalas .....	25
Bekräftelse till motpart att ersättning kommer att utbetalas .....	25
Uppföljning av telefonsamtal/samtal med kund och/eller motpart .....	25
<b>SKADAN AVSLUTAS HOS EXTERN SKADELEVERANTÖR</b> .....	26
Slutrapportering av skada som ska ersättas .....	26
Slutrapportering av avvisat skadeärende .....	26
Bedömning av regressmöjligheter - Kravframställan .....	26
Information och dokumentation som ska finnas i skadesystemet när en skada avslutas .....	26
<b>SKADERAPPORTER</b> .....	27
Kaskoskador – avvisade skador, skador under självrisk, skador understigande 250 000 kr .....	27
Trafikansvar - Skadeersättning under självrisk .....	27
<b>SKADEUTBETALNING OCH SKADEREGLERINGSARVODE</b> .....	28
Skadeutbetalning .....	28
Skaderegleringsarvode – Fast pris per skada .....	28

Skaderegleringsarvode – Timarvode.....	28
<b>ATTESTGRÄNSER FÖR EXTERNA SKADELEVERANTÖRER - MOTORFORDONSSKADOR .....</b>	<b>29</b>
Motorfordonsskador - attestgränser .....	29
<b>LÖPANDE UPPDATERING AV SKADESYSTEMET.....</b>	<b>30</b>
Skador med en reserv om 250 000 kr eller mer räknas som storskador. ....	31
När extern skadeleverantör får kännedom om en storskada ska skadechef hos Försäkrings AB .....	31
Fastställande av reserv.....	31
Redovisning av skadan .....	31
Ändring av reserv .....	31
Rapportering till återförsäkrare .....	31
Löpande rapportering .....	31
När en storskada ska avslutas .....	31
<b>ÅTERFÖRSÄKRAD SKADOR .....</b>	<b>32</b>
Rapportering av återförsäkrade skador .....	32
Personskador.....	32
Uppföljning av återförsäkrade skador.....	32
<b>REGRESS .....</b>	<b>33</b>
Kravframställan .....	33
Löpande information i regresser .....	33
Regress avslutas hos extern skadeleverantör .....	33
<b>ÅTERKRAV – SJÄLVRISK OCH REGRESS .....</b>	<b>34</b>
Avtal om skadereglering av skador under självrisk .....	34
Kaskoskador - självrisk.....	34
Trafikansvarsskador och personskador - självrisk .....	34
Regress - återkrav.....	34
<b>MALLAR OCH BLANKETTER .....</b>	<b>35</b>
<b>MÅNADSRAPPORT FRÅN EXTERN SKADELEVERANTÖR .....</b>	<b>36</b>
På gång hos extern skadeleverantör.....	36
Omvärldsbevakning.....	36
Skadehantering. ....	36
Göta Lejons skadesystem.....	36
Avvikelse rapportering.....	36
Övrigt.....	36
<b>KVARTALSRAPPORTERING - SKADESTATISTIK OCH UPPFÖLJNING.....</b>	<b>37</b>
Kvartalsvis uppföljning av skadestatistik.....	37
Skadehistoriken över ansvarsskador visar följande punkter fördelat på moment: .....	37
<b>AVSTÄMNINGSMÖTE - ÅTERRAPPORTERING .....</b>	<b>38</b>

VD-MÖTE .....	39
KLAGOMÅL OCH ÖVERPRÖVNING .....	40
Personskador - Nämndärenden .....	40
ARBETSTOPPAR .....	41
AVVIKELSER.....	42
PRESSKONTAKTER.....	43
AVTALSREVISION HOS EXTERN SKADELEVERANTÖR.....	44
SKADEREVISION HOS EXTERN SKADELEVERANTÖR .....	45
ARKIVERING .....	46

## INSTRUKTIONENS SYFTE OCH INNEHÅLL

---

Instruktionen – Ramverk och riktlinjer för hantering av Motorfordonsskador; kasko- och trafikskador avseende registrerade samt oregistrerade fordon och verksamhetscykel, säkerställer en enhetlig skadestruktur, kontroll och styrning över de skador som extern skadeleverantör hanterar.

Instruktionen omfattar de skador som Försäkrings AB Göta Lejon försäkrar och/eller där Försäkrings AB Göta Lejon har ett skaderegleringsuppdrag . Se under rubriken ”Uppdrag till extern skadeleverantör” – ”Försäkringsvillkor”.

Ansvarig för instruktionens innehåll är skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon. Förbättringsarbete av instruktionerna sker kontinuerligt och det är ansvarig för instruktionerna som är skyldig att hålla rutinerna uppdaterade. Instruktionerna i sin helhet revideras och uppdateras en gång per år.

## DEFINITIONER - SKADOR

---

Skador med reserver och/eller utbetalningar understigande försäkringstagarens/kundens självrisk är skador under självrisk.

Skador med reserver och/eller utbetalningar överstigande försäkringstagarens/kundens självrisk är försäkrade skador.

Skador med reserver och/eller utbetalningar som inte omfattas av försäkringsbevis eller försäkringsvillkor är oförsäkrade skador.

Skador med en reserv om 250 000 kr eller mer är storskador och särskilda rutiner avseende rapportering och handläggning gäller för dessa skador. Se under rubriken "Storskador" i denna instruktion.

### Skador av allmänt intresse.

Till skador av allmänt intresse avses massmediala skadehändelser.

## SKADEHANTERINGSUPPDRAG TILL EXTERN SKADELEVERANTÖR

---

### Allmänt

Försäkrings AB Göta Lejon har genom ett outsourcingavtal uppdragit till extern skadeleverantör att hantera, skadebesiktiga och skadereglera motorfordonsskador; kasko- och trafikskador avseende registrerade och oregistrerade fordon samt verksamhetscykel enligt försäkringsbevis, försäkringsvillkor, lagstiftning, praxis samt enligt avtal och instruktioner om skadehantering.

Skador som ej täcks av försäkringen ingår ej i avtalet utan skall avvisas tillbaka till kunden som vid dessa tillfällen ansvarar för sin egen skadeutredning.

I avtalet mellan Försäkrings AB Göta Lejon och extern skadeleverantör ges en beskrivning av uppdraget. Detta ramverk är att betrakta som ett komplement till avtalet. Lagstiftning har absolut tolkningsföreträde till rutinerna i ramverket.

### Försäkringsvillkor

GL 160 Motorfordonsförsäkring



## ÅTGÄRDS- OCH SVARSTIDER I SKADEÄRENDE SOM HANDLÄGGS AV EXTERN SKADELEVERANTÖR

---

Tidsangivelserna avser arbetsdagar måndag till fredag.

Bekräftelse av uppdrag till Göta Lejon: (Bekräftelse sker genom registrering i GL:s Skadesystem)	Inom 24 timmar från det att extern skadeleverantör mottog ärendet.
Bekräftelse till kund:	Inom 3 dagar från det att extern skadeleverantör mottog ärendet.
Bekräftelse till skadelidande:	Inom 3 dagar från det att extern skadeleverantör mottog ärendet.
Behandling av e-post:	Inom 24 timmar.
Telefonsamtal:	Behandlas inom 24 timmar.
Behandling av post/brev:	Inom 1 dag för angelägen post, övrig post inom 3 dagar.
Reserv:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Första reserv inom 2 dagar (sakskada). För personskador ska reserv sättas enligt instruktion under rubriken "Reservsättning" – Personskador.</li><li>2. Reservuppdatering ska ske löpande.</li><li>3. Vid reserv om 250 000 kr eller mer ska skadeförskott hos Göta Lejon omgående kontaktas via e-mail.</li></ol>
Skador av allmänt intresse:	Skadeförskott hos Göta Lejon kontaktas omgående via e-mail.
Statusuppdatering i skadesystemet:	Noteringsfältet i skadesystemet ska uppdateras vid varje tillfälle något nytt händer i ärendet. Flödesstatus ska uppdateras. Se under rubriken "Registrering av skada" i denna instruktion.
Påminnelse till skadelidande:	60 dagar efter datum för senaste kontakt med skadelidande. Extern skadeleverantör arbetar aktivt för att få svar från skadelidande för att kunna avsluta skadeärendet.
Påminnelse till kund:	14 dagar efter datum för senaste kontakt med kund.
Vid uteblivet svar från kund trots påminnelse:	Vid uteblivet svar från kund 14 dagar från påminnelse ska skadeförskott hos Göta Lejon informeras via e-post.
Påminnelse till motpart/skadevållande part:	Extern skadeleverantör arbetar aktivt för att få svar från motpart/skadevållande för att kunna avsluta skadeärendet.

## ÅTGÄRDS- OCH SVARSTIDER I SKADEÄRENDEN SOM HANDLÄGGS AV EXTERN SKADELEVERANTÖR

---

Preliminärrapport i skadeärende:	Vid reserv och reservförändring där satt reserv är 250 000 kr eller mer ska skadeförändring hos Göta Lejon omgående kontaktas via. Om inte skadeförändring hos Göta Lejon inte meddelar annat ska en Preliminärrapport utfärdas så snart som möjligt. Se under rubriken "Rapporter" i denna instruktion.
Utbetalning till kund, skadelidande:	Inom 30 dagar från det att all begärd information har inkommit till extern skadeleverantör. Notera FAL.
Sammanställning av skadeärende:	Inom 30 dagar från det att all begärd information har inkommit till extern skadeleverantör.
Regress:	Regresskrav ska framställas så snart regressmöjlighet har identifierats.
Regress med preciserat krav:	Regresskravet framställs senast 14 dagar efter att skadekostnaden blivit känd.
Månadsrapportering, analys:	Presenteras den 1:e varje månad. Se under rubriken "Månadsrapport" i denna instruktion.
Skadestatistik:	Skadestatistik presenteras månadsvis.
Verksamhetsmöten/avstämningsmöten:	4 gånger per år om inget annat avtalats.
VD-Möte:	1 gång per år om inget annat avtalats.
Övriga uppdateringar:	Enligt instruktion och vid väsentliga förändringar.

## KUNDENS FÖRPLIKTELSE OCH ANMÄLAN AV SKADA

---

### Allmänt

Vid alla skador på kommunens egendom och krav som riktas mot kommunen gäller att kunden ska följa de egna bolagsinterna rutinerna för hantering av skador. Rutinerna finns beskrivna i en administrativ handbok eller verksamhetshandbok.

Kundens förpliktelser och åtgärder vid skador finns i kundens egna rutiner samt i försäkringshandlingarna.

För information och anmälan av skada finns instruktioner och blanketter på Göteborgs Stads intranät, Försäkringar i staden, Temasidan och Göteborgs Stads hemsida.

Kunden ska anmäla skada som kan medföra ersättningskrav mot Försäkrings AB Göta Lejon så snart som möjligt. Har det mot kunden framställts skadeståndskrav skall ersättningskrav framställas till Försäkrings AB Göta Lejon omedelbart därefter.

Om kunden utan Försäkrings AB Göteborgs Stads tillåtelse medger skadeståndsskyldighet, godkänner ersättningskrav eller betalar ersättning, är Försäkrings AB Göteborgs Stads fritt från ansvarighet om inte kravet uppenbart var lagligen grundat.

Kunden är skyldig att utan dröjsmål lämna Försäkrings AB Göteborgs Stads handlingar och andra upplysningar som kan vara av betydelse för skadeutredning.

Kunden är skyldig att utan ersättning verkställa de utredningar, analyser och undersökningar som är av betydelse för bedömning av skadefallet och kundens ansvarighet och som kan genomföras inom kundens verksamhet.

## ANMÄLAN AV SKADA

---

### Skadeanmälan från kund till Försäkrings AB Göta Lejon / extern skadeleverantör

Vid skada ska brukaren/kunden fylla i skadeanmälningsblankett och skicka till extern skadeleverantör.

Vid kaskoskador används blanketten "Skadeanmälan – Motorfordon". Exemplar av denna kan ligga i bilarna eller finns hos kunden.

Vid trafikansvarsskador kan blanketten "Skadeanmälan – Motorfordon" användas alternativt skadeanmälningsblankett Skadeståndsanspråk som finns på kundens hemsida eller på Göteborgs Stads hemsida.

### Skadeanmälan från skadelidande - trafikansvar

Den skadelidande ska skicka in skadeanmälan avseende skadeståndsanspråk till kunden eller direkt till extern skadeleverantör. I de fall skadelidande anmäler skada till Göta Lejon så vidarebefordrar Göta Lejon skadan till extern skadeleverantör.

Skadelidande kan använda skadeanmälningsblanketten - Skadeståndsanspråk som finns på kundens hemsida eller på Göteborgs Stads hemsida.

Om den skadelidande kontaktar "Svarsgrupp, Kundtjänst för stadsmiljö" hänvisas den skadelidande till kunden för att få en skadeanmälningsblankett, eller så skickar svarsgruppen ut en skadeanmälningsblankett till den skadelidande.

## INLEDANDE INSTRUKTIONER TILL EXTERN SKADELEVERANTÖR

---

Vid uppdrag från Försäkrings AB Göta Lejon är det extern skadeleverantör som ser till att dessa moment utförs i samtliga inkommande skador:

- Mottagande av skadeanmälan och eventuella instruktioner från skadeföraren hos Försäkrings AB Göta Lejon.
- Identifikation av skada. Kund, verksamhet, moment, skadehändelse, självrisk osv.
- Registrering av skada i skadesystemet i enlighet med instruktion "Skadesystemet".
- Besluta om skadebesiktning.
- Bekräfta mottagandet av skadan till kunden.
- Bekräfta mottagandet av skadan till skadelidande.
- Bekräfta mottagandet av skadan till Försäkrings AB Göta Lejon genom registrering i skadesystemet.
- Uppdatering av skadeinformation och status i noteringsfältet i skadesystemet.

### Storskador - skador med en reserv över 250 000 kr.

Skador med en reserv som överstiger 250 000 kr ska särskilt observeras. Dessa är storskador och särskilda rutiner avseende rapportering gäller för dessa skador. Se under rubriken "Storskador" i denna instruktion.

### Skadebesiktning.

Om inte Försäkrings AB Göta Lejon meddelat annat så avgör extern skadeleverantör om skadebesiktning är nödvändig för att få en korrekt bedömning av skadeomfattningen.

### Skador av allmänt intresse.

Vid skador av allmänt intresse ska skadeföraren hos Försäkrings AB Göta Lejon informeras.

### Personer med skyddad identitet

I inkommande skadeståndsanspråk från personer som uppger att det har skyddad identitet/personuppgifter gäller särskilda rutiner avseende registrering i skadesystemet och kommunikation med den skadelidande. Se under rubriken "Personer med skyddad identitet".

## FÖRSTA SKADEBEDÖMNING

---

Extern skadeleverantör har i uppdrag att besiktiga och skadereglera motorfordonsskador; kasko- och trafikskador avseende registrerade och oregistrerade fordon, verksamhetscykel enligt försäkringsbevis, försäkringsvillkor, lagstiftning, praxis samt enligt avtal och rutiner om skadehantering.

### Första bedömning

Extern skadeleverantör går igenom skadeanmälan, information och de dokument som inkommit för att avgöra skademoment; kasko/vagnskada, trafikansvar, personskada och om skadan avser registrerat eller oregistrerat fordon eller verksamhetscykel.

Extern skadeleverantör bedömer om materialet är tillräckligt för skadeutredning för att säkerställa Försäkrings AB Göta Lejons åtagande enligt försäkringsbevis och försäkringsvillkor. Skador som ej täcks av försäkringen ingår ej i avtalet utan skall avvisas tillbaka till kunden som vid dessa tillfällen ansvarar för sin egen skadeutredning.

Om information och/eller dokument saknas så begär extern skadeleverantör in dessa när skadan skriftligen bekräftas. Se "Bekräftelse av uppdrag och skadebekräftelser".

### Personskador

Om skadan avser personskada ska personskadeutredning omgående påbörjas. Personskadeutredningen sker parallellt med ansvarsutredningen.

## BEKRÄFTELSE AV UPPDRAG OCH SKADEBEKRÄFTELSE

---

### Skadebekräftelse till Försäkrings AB Göta Lejon

Extern skadeleverantör bekräftar uppdraget till Försäkrings AB Göta Lejon genom att registrera skadan i skadesystemet, sätter reserv, lägger in den dokumentation som finns i ärendet och uppdaterar flödesstatus och noteringsfältet med aktuell status.

### Skadebekräftelse till kund.

Extern skadeleverantör skickar bekräftelsebrev till kunden.

Under rubriken "Mallar" i detta ramverk finns de brev- och rapportmallar som ska användas. Här finns också en beskrivning när de olika mallarna ska användas. Bekräftelse till kunden sker via e-post, om det finns en e-postadress angiven, annars via post.

Bekräftelse till kunden ska innehålla upplysning att extern skadeleverantör har fått i uppdrag av Försäkrings AB Göta Lejon att handlägga skadan samt information om kundens självrisk.

Skrivelser från extern skadeleverantör skrivs på extern skadeleverantörs brevpapper och vid kommunikation via e-post från extern skadeleverantörs e-postadress.

Om kunden har specifika frågor som inte extern skadeleverantör kan besvara ska extern skadeleverantör kontakta skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon.

### Skadebekräftelse till skadelidande – trafikskada, personskada.

Extern skadeleverantör skickar bekräftelsebrev till den skadelidande. Under rubriken "Mallar" i detta ramverk finns de brev- och rapportmallar som ska användas. Här finns också en beskrivning när de olika mallarna ska användas. Om någon dokumentation eller information saknas används punktlistan i mallen för att ange vad som krävs för att extern skadeleverantör ska kunna handlägga ärendet.

Bekräftelse sker via e-post, om den skadelidande kommunicerat via e-post och givit sitt samtycke till e-post kommunikation. I annat fall sker kommunikation via post.

I inkommande skadeståndsanspråk från personer som uppger att det har skyddad identitet gäller särskilda rutiner avseende kommunikation med den skadelidande. Se under rubriken "Personer med skyddad identitet".

Bekräftelse till den skadelidande ska innehålla upplysning att extern skadeleverantör har fått i uppdrag av Försäkrings AB Göta Lejon att handlägga skadan. Skrivelser från extern skadeleverantör skrivs på leverantörens brevpapper och vid kommunikation via e-post från leverantörens e-postadress.

## PERSONER MED SKYDDAD IDENTITET

---

I inkommande skadeståndsanspråk från personer som uppger att de har skyddad identitet/personuppgifter får den skadelidandes identitets/personuppgifter inte finnas i skadesystemet. Det enda undantag från denna regel är de uppgifter som är nödvändiga för att administrera en eventuell utbetalning av skadeståndsansättning.

### Information och dokumentation i skadesystemet

I skadesystemet ska en notering i adressfältet göras när skadan registreras att identitets/personuppgifterna är skyddade. Extern skadeleverantör får inte lägga in brev, korrespondens eller övriga uppgifter i skadesystemet som avslöjar den skadelidandes identitet/personuppgifter.

### Korrespondens, dokument och arkivering

Alla brev, korrespondens och övrigt material till den skadelidande måste maskas innan den läggs in i skadesystemet.

Om den skadelidande skickar e-post till extern skadeleverantör ska extern skadeleverantör svara med brev. Ingen e-post får skickas till den skadelidande från extern skadeleverantör.

### Skadelidande med adress till Skatteverket

Om den skadelidande har adress till Skatteverket ska extern skadeleverantör lägga korrespondens i ett förseglat kuvert och märka enligt instruktioner från Skatteverket (ev. med den skadelidandes namn och personuppgifter). Det förseglade kuvertet ska läggas i ett annat kuvert som skickas till Skatteverket för vidarebefordran till den skadelidande.



## REGISTRERING AV SKADA

---

Extern skadeleverantör ska omgående registrera, och vid förändring uppdatera, nedanstående information i skadeärendet för att säkerställa leverans av statistik till Försäkrings AB Göta Lejon. Instruktioner för skaderegistrering i skadesystemet finns i manualen "Skadesystemet" under rubriken "Övriga rutiner" i denna instruktion.

Noteringsfältet i skadesystemet ska uppdateras vid varje tillfälle något nytt händer i ärendet. Flödesstatus enligt nedan, ska kontinuerligt hållas uppdaterat i noteringsfältet.

I inkommande skadeståndsanspråk från personer som uppger att det har skyddad identitet gäller särskilda rutiner. Se under rubriken "Personer med skyddad identitet". I skadesystemet ska en notering i adressfältet göras att identitets/personuppgifterna är skyddade.

### Följande information registreras i Försäkrings AB Göta Lejons skadesystem avseende motorfordonsskador:

- Ankomstdatum extern skadeleverantör.
- Status (öppen, avslutad, återöppnad).
- Skadeplats.
- Skadedatum.
- Anmälningdag.
- Datum då skadan bekräftades till den skadelidande.
- Datum då skadan bekräftades till kund.
- Datum då kunden/extern skadeleverantör skickar regressframställan ("hålla ansvarig") till motpart.
- Avslutningsdag.
- Skadelidande.
- Skadekod (Motorfordon).
- Reg.nr/eget refnr.
- Fordonsklass.
- Moment.
- Skadehändelse – beskrivning av skadehändelse.
- Skadeorsak.
- Hyrestagare.
- Förare/brukare.
- PDC Fram, PDF Bak, PDC område.
- Reserver; skaderegleringskostnad, skadekostnad.
- Skadevållare (entreprenör eller annan) - namn.
- Skadeutbetalning.
- Extern skadeleverantörs skaderegleringsarvode.
- Datum då extern skadeleverantör skickar återkrav avseende regress.
- Regressbelopp, återkrav.

### Flödesstatus:

- Advaktar svar från kund.
- Advaktar svar från skadelidande.
- Advaktar svar från annan part.
- Advaktar svar från entreprenör – vållandeutredning.
- Advaktar svar på regresskrivelse.
- Advaktar svar från Försäkrings AB Göta Lejon.
- Omprövning.
- Nämndärende.

## INLEDANDE SKADEUTREDNING - KASKOSKADA

---

### Vagnskadegaranti – avisas tillbaka till kunden.

Skador som omfattas av vagnskadegaranti avisas tillbaka till kunden som ombuds anmäla skadan direkt till det bolag/försäkringsbolag som ansvarar för vagnskadegarantin.

Under rubriken "Mallar" i detta ramverk finns de brev- och rapportmallar som ska användas. Här finns också en beskrivning när de olika mallarna ska användas.

### Vagn- och delkaskoskador

Extern skadeleverantör utreder ärendet enligt försäkringsavtal, försäkringsvillkor, praxis etc och bedömer om skadan är ersättningsbar.

Vid bärgning eller reparation av vagn- och delkaskoskador som omfattas av försäkringen ska extern skadeleverantör informera kunden om vad som gäller och vid reparation och hänvisa kunden till en auktoriserad verkstad.

Under rubriken "Mallar" i detta ramverk finns de brev- och rapportmallar som ska användas. Här finns också en beskrivning när de olika mallarna ska användas. I mallarna framgår de upplysningar som ska lämnas till kund i samband med fordonsskador.

Kunden kontakter verkstaden och lämnar in fordonet för reparation. Kunden lämnar bekräftelsebrevet från extern skadeleverantör där det framgår att reparationskalkyl ska skickas till extern skadeleverantör. I brevet framgår också självrisk som kunden ska betala verkstaden efter utförd reparation.

Verkstaden återkommer till extern skadeleverantör med kalkyl före utförd reparation. Extern skadeleverantör går igenom kalkylen och beslutar om fordonet ska repareras eller lösas in enligt försäkringsbevis och försäkringsvillkor.

Det är kunden, som ägare av fordonet, som beställer reparation hos verkstaden. I de fall reparationskostnaden understiger kundens självrisk avslutas ärendet hos extern skadeleverantör och kunden ansvarar själv för fortsatt skadehandläggning.

Om kunden är redovisningsskyldig för moms ska kunden svara för denna.

Efter avslutad reparation betalar kunden självrisk och moms direkt till verkstaden. Verkstaden fakturerar Försäkrings AB Göta Lejon c/o extern skadeleverantör för övriga ersättningsbara skadekostnader.

## INLEDANDE SKADEUTREDNING - TRAFIKSKADA

---

### Personskada

Om extern skadeleverantör identifierar att trafikskadan avser personskada så ska personskadeutredningen omgående påbörjas. Skadeutredningarna sker parallellt.

### Identifikation av annan skadevållande part

Skadelidande ska i skadeanmälan visa på var och när skadan inträffade. Genom informationen och beskrivning från skadelidande utreder extern skadeleverantör om det finns en annan part som är ansvarig för skadehändelsen på den aktuella platsen och vid den aktuella tidpunkten.

För de fall annan part är ansvarig ska den skadelidande hänvisas dit i den mån lagar, regler, praxis möjliggör ett sådant förfarande.

För de fall annan part enligt avtal ska utreda skadeståndsskyldighet mot tredje man ska ansvars- och vållandeutredning ske av denne i den mån lagar, regler, praxis möjliggör ett sådant förfarande.

### Regressframställan till motpart - annan skadevållande part

Extern skadeleverantör skall identifiera regressmöjlighet och skicka regressframställan till annan potentiellt skadevållande part.

## INLEDANDE SKADEUTREDNING - PERSONSKADA

---

Om en skada avser personskada ska personskadeutredning omgående påbörjas. Personskadeutredningen sker parallellt med ansvarsutredningen.

### Anmälan till de Svenska försäkringsnämnderna

Extern skadeleverantör har i uppdrag att observera och säkerställa så att obligatoriska ärenden anmäls och i förekommande fall prövas i någon av de Svenska försäkringsnämnderna, exempelvis Trafikskadenämnden,.

Extern skadeleverantör ska informera skadeförmyndighet hos Försäkrings AB Göta Lejon via e-post om ett skadeärende anmäls eller prövas i nämnd.

### Fullmakter, journaler etc.

Extern skadeleverantör säkerställer så att lagstiftning och praxis följs vid inhämtande och hantering av uppgifter om den skadelidande och dennes hälsotillstånd.

## RESERVSÄTTNING

---

### Allmänt

Vid bestämmande av skadereserv skall som huvudprincip alltid individuell värdering av försäkringsfall tillämpas. Avsättning grundas på rapporterade uppgifter från kunden, den skadelidande och den externa skadeleverantörens bedömning och expertis. Värderingen skall utgöra den för tidpunkten och övriga förhållanden mest realistiska uppskattningen av försäkringsfallets kostnader, med särskilt beaktande av risk för att underreservering görs.

### Reserver och reservförändringar som innebär en total skadereserv om 250 000 kr eller mer

Reserver/skador över 250 000 kr räknas som storskador och särskilda rutiner gäller för dessa skador. Se under rubriken "Storskador".

### Personskador

Vid personskador ska extern skadeleverantör sätta en preliminär reserv vid skadeanmälan. Extern skadeleverantör inhämtar fullmakter, journaler och annan information enligt lagstiftning och praxis. Skadan ska individuellt reservsättas så snart extern skadeleverantör har underlag att göra en bedömning.

### Löpande uppdatering av reserver

Extern skadeleverantör ska löpande säkerställa att samtliga skadereserver är uppdaterade i skadesystemet.

### När reserv för skaderegleringsarvodet överstiger skadereserven

Extern skadeleverantör ska kontakta skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon när reserv för skaderegleringsarvodet överstiger skadereserven.

### Reservförändring som överstiger reserv om 100 000 kr

En reserv som förändras och därmed överstiger 100 000 kr ska särskilt noteras i Månadsrapporteringen till Försäkrings AB Göta Lejon. Se under rubriken "Månadsrapport från extern skadeleverantör" i denna instruktion.

### Vid osäker reserv

Om extern skadeleverantör upplever att värderingen för ett enskilt skadefall är särskilt osäker ska skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon omgående kontaktas.

## PÅMINNELSER

---

### Påminnelse vid uteblivet svar från kund

Om kunden inte har återkommit med information eller dokumentation som extern skadeleverantör begärt så skickar extern skadeleverantör en påminnelse till kunden. Detta sker 14 dagar efter datum för skrivelse till kunden.

Brevmall "Påminnelse – Kund" används. Se under rubriken "Mallar" i denna instruktion.

Om kunden trots påminnelse inte svarat extern skadeleverantör ska extern skadeleverantör kontakta skadechef hos Försäkrings AB Göta Lejon. Detta ska ske 14 dagar efter det att påminnelse skickats till kunden.

### Påminnelse vid uteblivet svar från motpart/skadevällande part

Extern skadeleverantör har i uppdrag att påminna motpart/skadevällande part och arbeta aktivt för att avsluta skadeärendet.

### Påminnelse vid uteblivet svar från den skadelidande

Om den skadelidande inte har återkommit med information eller dokumentation 60 dagar efter senaste kontakt så skickar extern skadeleverantör en påminnelse till den skadelidande. Extern skadeleverantör arbetar aktivt för att få svar från skadelidande och avsluta skadeärendet.

## ACCEPT I ANSVARSFRÅGAN FRÅN MOTPART

---

För de fall en motpart accepterar ansvar för den inträffade skadehändelsen sker ingen ytterligare ansvars- eller vållandeutredning hos extern skadeleverantör, i den mån lagar, regler, praxis möjliggör ett sådant förfarande.

Motpartens partens skriftliga accept och svar ligger till grund för den externa skadeleverantörens skadereglering, rapport och regress.

## SKADEREGLERING

---

Extern skadeleverantör har i uppdrag att hantera motorfordonsskador; kasko- och trafikskador avseende registrerade och oregistrerade fordon enligt försäkringsbevis, försäkringsvillkor, lagstiftning, praxis samt enligt avtal och instruktioner om skadehantering. Detta ramverk är att betrakta som ett komplement till avtalet och skadehantering. Lagstiftning har absolut tolkningsföreträde till rutinerna i ramverket.

Skador som ej täcks av försäkringen eller där Försäkrings AB Göta Lejon inte har avtal med kunden om skadereglering, ingår ej i avtalet utan skall avvisas tillbaka till kunden som vid dessa tillfällen ansvarar för sin egen skadeutredning.

Om flera moment (kasko/vagnskada, trafikansvar, personskada), innefattas i en och samma skada regleras momenten separat för sig.

I de fall extern skadeleverantör bedömer att skadan inte täcks av försäkringen ska ärendet hanteras vidare enligt rutinerna under rubriken "Skadan är inte ersättningsbar".

I de fall extern skadeleverantör bedömer att skadan täcks av försäkringen ska ärendet hanteras vidare enligt rutinerna under rubriken "Skadan är ersättningsbar".



## SKADAN ÄR INTE ERSÄTTNINGSBAR

---

### Kommunikation med kunden – skadan är inte ersättningsbar

Om en skada inte täcks av försäkringen ska kunden om möjligt meddelas per telefon/muntligen. Om extern skadeleverantör bedömer att ett muntligt besked inte är ett mervärde för kunden eller för effektiviteten i skadeprocessen så ska extern skadeleverantör i stället kommunicera beslutet skriftligen. Bakgrund, anledning till avböjandet ska förklaras för kunden och hänvisning ska ske till försäkringsbevis, försäkringsvillkor, lagrum etc.

Extern skadeleverantör ska göra kunden uppmärksam i de fall kunden vidare får ansvara för sin egen skadeutredning.

### Uppföljning av telefonsamtal/samtal med kund

I de fall extern skadeleverantör har haft samtal med kunden ska detta följas upp skriftligen. Extern skadeleverantör hänvisar till samtalet och i skrift meddelar bakgrund och anledning till avböjandet.

I brevet ska det framgå att om kunden inte accepterar bedömningen ska denne återkomma i enlighet med rutinerna för klagomål och överprövning. Se under rubriken "Klagomål och Överprövning" i denna instruktion.

Under rubriken "Mallar" i detta ramverk finns de brev- och rapportmallar som ska användas. Här finns också en beskrivning när de olika mallarna ska användas. I mallarna framgår de upplysningar som ska lämnas till kund i samband med fordonsskador.

Därefter avslutas ärendet i enlighet med rutinerna som finns under rubriken "Skadan avslutas hos extern skadeleverantör" och "Skaderapporter" i detta ramverk.

Notera att avisade skador ska särskilt noteras i Månadsrapporteringen till Försäkrings AB Göta Lejon. Se under rubriken "Månadsrapport från extern skadeleverantör" i denna instruktion.

## SKADAN ÄR ERSÄTTNINGSBAR

---

### Bekräftelse till kund att ersättning kommer att utbetalas

Extern skadeleverantör ska om möjligt meddela kunden per telefon/muntligen att skadan är ersättningsbar och att skadeutbetalning kommer att ske. Om extern skadeleverantör bedömer att ett muntligt besked inte är ett mervärde för kunden eller för effektiviteten i skadeprocessen så ska extern skadeleverantör i stället kommunicera beslutet skriftligen.

Grund för bedömning, beslut, skadeersättning samt beskrivning av ersättning förklaras för kunden.

### Bekräftelse till motpart att ersättning kommer att utbetalas

I det fall lagstiftning och praxis inte säger något annat ska extern skadeleverantör i första hand meddela den motpart per telefon/muntligen att skadan är ersättningsbar och att skadeutbetalning kommer att ske. Om extern skadeleverantör bedömer att ett muntligt besked inte är ett mervärde för den skadelidande eller för effektiviteten i skadeprocessen så ska extern skadeleverantör i stället kommunicera beslutet skriftligen till den skadelidande.

Grund för bedömning, beslut, skadeersättning samt beskrivning av ersättning förklaras för den skadelidande.

### Uppföljning av telefonsamtal/samtal med kund och/eller motpart

I de fall extern skadeleverantör har haft samtal med kunden och/eller den motpart ska dessa följas upp skriftligen. Extern skadeleverantör hänvisar till samtalet och i skrift meddelar Grund för bedömning, beslut, skadeersättning samt beskrivning av ersättning.

I brevet ska det framgå att om den skadelidande eller kunden inte accepterar bedömningen ska denne återkomma i enlighet med rutinerna för klagomål och överprövning. Se under rubriken "Klagomål och Överprövning" i denna instruktion.

Under rubriken "Mallar" i detta ramverk finns de brev- och rapportmallar som ska användas. Här finns också en beskrivning när de olika mallarna ska användas. I mallarna framgår de upplysningar som ska lämnas till kund i samband med fordonsskador.

Ärendet hanteras vidare enligt rutinerna under rubriken "Slutrapportering av skadeärende".

## SKADAN AVSLUTAS HOS EXTERN SKADELEVERANTÖR

---

### Slutrapportering av skada som ska ersättas

Inom 30 dagar från det att all begärd information och dokumentation har inkommit till extern skadeleverantör ska extern skadeleverantör sammanställa skadan, uppdatera skadesystemet med information och dokumentation enligt nedan samt lägga in en skadeutbetalning. Se under rubriken "Skaderapporter" och "Skadeutbetalning och Skaderegleringsarvode" i ramverket.

### Slutrapportering av avisat skadeärende

Inom 30 dagar från det att all begärd information och dokumentation har inkommit till extern skadeleverantör ska extern skadeleverantör skriftligen informera kunden och den skadelidande om en skada inte omfattas eller undantas av försäkringsbevis eller försäkringsvillkor. Extern skadeleverantör uppdaterar skadesystemet med information samt dokumentation enligt nedan. Extern skadeleverantör utfärdar skaderapport, se under rubriken "Skaderapporter" samt lägger in skaderegleringsarvode, se under rubriken "Skadeutbetalning och Skaderegleringsarvode" och stänger skadan.

### Bedömning av regressmöjligheter - Kravframställan

Extern skadeleverantör observerar om det finns regressmöjligheter. Om regress ska genomföras och slutföras så fortsätter handläggningen under rubriken "Regress" efter det att skadeersättning utbetalats enligt rutinerna "Skadeutbetalning och Skaderegleringsarvode".

### Information och dokumentation som ska finnas i skadesystemet när en skada avslutas

Nedanstående information och dokumentation ska finnas i Försäkrings AB Göta Lejons skadesystem när extern skadeleverantör lägger in en skadeutbetalning i systemet alternativt avslutar ärendet i befintligt skick. Extern skadeleverantör ska se till att det inte förekommer dubletter av brev och övriga dokument.

Information och dokumentation:

- Information i skadesystemet enligt denna instruktion. Se under rubrik "Registrering av skada".
- Skadedatum, skaderapporteringsdatum, slutregleringsdatum.
- Beskrivning av skadehändelse och skadeorsak.
- Självrisk.
- Tidpunkt(er) för varje (om)värdering av skadan, med tillhörande värde, under skaderegleringsprocessen.
- Utbetald skadeersättning inklusive separat redovisade skaderegleringskostnader. Underlag som verifierar utbetald skadeersättning. Utbetalningsdatum ska registreras och redovisas.
- Skadesystemet ska uppdateras med kommentar om regressmöjlighet. Om regressmöjligheter saknas ska anledningen specificeras.
- Återkrav – om skadan understigit självrisken ska återkrav till kunden finnas registrerat i systemet och underlag/brevet till kunden om återkrav vara sparad.
- Regress – om regress utförts och lyckats ska återkrav till motpart finnas registrerat i systemet och underlag/brevet till motpart om återkrav vara sparad.
- Besiktning-, skaderegleringsrapporter.
- Skaderegleringsrapporterna ska innehålla kommentarer om regressmöjligheter. Om regressmöjligheter saknas ska anledningen specificeras.
- Protokoll från samtliga möten.
- Samtlig dokumentation i ärendet, brev, e-post

## SKADERAPPORTER

---

### Kaskoskador – avisade skador, skador under självrisk, skador understigande 250 000 kr

Om inte skadeförmyndigheten hos Försäkrings AB Göta Lejon meddelat annat så gör extern skadeleverantör ingen separat skaderapport i kaskoskador som avisats, i skador som under utredningen konstaterats understiga kundens självrisk eller där skadekostnaden understiger 250 000 kr.

I stället säkerställer extern skadeleverantör att samtlig dokumentation ligger i skadesystemet snabbt ska kunna ge Försäkrings AB Göta Lejon en tydlig sammanställning över skadan med hänvisning till försäkringsbevis och försäkringsvillkor samt med grund och motivering om avböjande eller utbetalning.

### Trafikansvar - Skadeersättning under självrisk

Extern skadeleverantör utfärdar en kortfattad skaderapport där skadan understiger kundens självrisk. Rapportmall finns under rubriken "Mallar" i detta ramverk "Rapport över reglerad skada".

I de fall skrivelser till kund och skadelidande innehåller den samlande informationen i rapportmallen så utfärdas ingen rapport om inte Försäkrings AB Göta Lejon meddelat annat.

### Storskador och återförsäkrade skador

Skador överstigande 250 000 kr är storskador och för dessa gäller särskilda rutiner. Se under rubrik "Storskador" och "Återförsäkrade skador" i detta ramverk. Skadehandläggning och rapportering sker i samråd med skadeförmyndigheten hos Försäkrings AB Göta Lejon.

## SKADEUTBETALNING OCH SKADEREGLERINGSARVODE

---

### Skadeutbetalning

Extern skadeleverantör ska ha betalat skadeersättning inom 30 dagar från det att all begärd information och dokument har inkommit till extern skadeleverantör i den mån lagar, praxis etc. inte säger något annat.

Extern skadeleverantör genomför utbetalning av skada i skadesystemet och i enlighet med attestgränser och instruktionen "Skadesystemet".

När en utbetalning överstiger attestgränserna ska extern skadeleverantör spara ärendet som utkast och meddela skadeförordningen på Försäkrings AB Göta Lejon att det finns ett ärende att bekräfta.

### Skaderegleringsarvode – Fast pris per skada

Arvoden med ett fast pris per skada reserveras i skadesystemet när skadan registreras.

När ärendet är slutreglerat faktureras Försäkrings AB Göta Lejon för skaderegleringskostnaden, som läggs in i skadesystemet enligt instruktion "Skadesystemet". Faktura från extern skadeleverantör sparas i systemet.

### Skaderegleringsarvode – Timarvode

Timarvoden faktureras Försäkrings AB Göta Lejon i enlighet med avtalet mellan extern skadeleverantör och Försäkrings AB Göta Lejon.

När ärendet är slutreglerat faktureras Försäkrings AB Göta Lejon för skaderegleringskostnaden som läggs in i skadesystemet enligt instruktion "Skadesystemet". Faktura från extern skadeleverantör sparas i systemet.

När en utbetalning överstiger attestgränserna ska extern skadeleverantör spara ärendet som utkast och meddela skadeförordningen på Försäkrings AB Göta Lejon att det finns ett ärende att bekräfta.

## ATTESTGRÄNSER FÖR EXTERNA SKADELEVERANTÖRER - MOTORFORDONSSKADOR

---

Enligt Göteborgs stads riktlinjer för attestordning ska ordningen vara uppdelad i tre steg, Kontroll, Beslut och Betalningsattest.

När en utbetalning överstiger nedanstående attestgränser ska extern skadeleverantör spara ärendet som utkast och meddela skadeföraren på Försäkrings AB Göta Lejon att det finns ett ärende att bekräfta.

### Motorfordonsskador - attestgränser

För extern skadeleverantör gäller attestnivån Kontrollattest.

Kontroll skadereglering per skada

Skadereglerare

obegränsad

## LÖPANDE UPPDATERING AV SKADESYSTEMET

---

Extern skadeleverantör ska se till att information och dokumentation i skadeärendet löpande uppdateras och läggs in i skadesystemet. Extern skadeleverantör ska se till att det inte förekommer dubletter av brev och övriga dokument i systemet.

Information och dokumentation av vikt är:

- Löpande status i skadan som anges i noteringsfältet.
- Uppdaterad flödesstatus.
- Uppdaterad och rätt information i skadesystemet, se de parametrar som finns under rubriken "Registrering av skada".
- Beskrivning av skadehändelse och skadeorsak.
- Uppdaterad och rätt självrisk.
- Löpande uppdatering av reserver, tidpunkt(er) för varje (om)värdering av skadan under skaderegleringsprocessen.
- Utbetalad skadeersättning inklusive separat redovisade skaderegleringskostnader. Underlag som verifierar utbetalad ersättning. Utbetalningsdatum ska registreras och redovisas.
- Besiktning- och skaderegleringsrapporter.
- Notering om regressmöjligheter och ev. motpart i noteringsfältet. Om regressmöjligheter saknas ska anledningen specificeras.
- Ev. protokoll från möten.
- Samtlig dokumentation i ärendet, brev, e-post etc.

## STORSKADOR

Skador med en reserv om 250 000 kr eller mer räknas som storskador.

När extern skadeleverantör får kännedom om en storskada ska skadechef hos Försäkrings AB Göta Lejon omgående kontaktas via e-post.

Skadechef hos Försäkrings AB Göta Lejon och extern skadeleverantör går igenom ärendet och sammanställer en plan för den fortsatta handläggningen. Vid behov kallar skadechef hos Försäkrings AB Göta Lejon ytterligare resurs.

### Fastställande av reserv

Reserv fastställs tillsammans med skadechef hos Göta Lejon i enlighet med instruktioner för reservsättning. Se under rubriken "Reservsättning" i denna instruktion.

### Redovisning av skadan

Extern skadeleverantör ansvarar för att redovisa skadans omfattning, skadeorsak samt hänvisning till det aktuella villkoret för skadans ersättning.

Den skriftliga bekräftelsen till kund/skadelidande är utgångspunkten för redovisningen.

Extern skadeleverantör ska utfärda Preliminärrapport på engelska så snart som möjligt enligt överenskommelse med skadechef hos Försäkrings AB Göta Lejon. Se under rubriken "Rapporter" i denna instruktion.

### Ändring av reserv

Varje kommande ändring av satt reserv ska kommuniceras med skadechef hos Försäkrings AB Göta Lejon för godkännande.

### Rapportering till återförsäkrare

Rutiner för skador som Försäkrings AB Göta Lejon anmäler till återförsäkrare finns under rubriken "Återförsäkring" i denna instruktion.

### Löpande rapportering

I varje månadsrapport lämnas en detaljerad rapport över samtliga storskador se under rubriken "Månadsrapportering" i denna instruktion.

Utöver månadsrapportering lämnar extern skadeleverantör löpande information om väsentligheter som är av intresse för skadechef hos Försäkrings AB Göta Lejon.

### När en storskada ska avslutas

Skadechef på Försäkrings AB Göta Lejon meddelas via e-post när extern skadeleverantör bedömer att skadan ska avslutas.

Efter bekräftelse från skadechef hos Försäkrings AB Göta Lejon avslutas skadan i enlighet med eventuella särskilda instruktioner från skadechef hos Försäkrings AB Göta Lejon samt enligt rutinerna "Skadeutbetalning" och "Skaderapportering av skadeärende" i dessa instruktioner.



## ÅTERFÖRSÄKRADE SKADOR

---

Vid storskador med en reserv om 250 000 kr eller mer gäller rutinen för "Storskador" där skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon omgående kontaktas via e-mail.

### Rapportering av återförsäkrade skador

När skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon informerar extern skadeförvaltare att skadan kommer att anmälas till återförsäkrare ska extern skadeförvaltare utfärda en preliminär rapport på engelska, Preliminary Report, se under rubriken "Mallar" i denna instruktion.

Preliminär rapport samt tillgänglig dokumentation ska omgående skickas till Försäkrings AB Göta Lejon och/eller läggas in i skadesystemet.

### Personskador

Försäkrings AB Göta Lejon ska anmäla personskador med reserv om 3 000 000 kr eller mer till återförsäkrare.

I dessa skador ska extern skadeförvaltare utfärda preliminär rapport på engelska.

Vid förändring av status och/eller reserv ska skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon kontaktas på telefonen och via e-post.

Interimsrapporter utfärdas så snart extern skadeförvaltare får kännedom om statusförändring i ärendet eller enligt överenskommelse med Försäkrings AB Göta Lejon.

Interimsrapporter ska omgående skickas till Försäkrings AB Göta Lejon och/eller läggas in i skadesystemet där all övrig information och dokumentation finns i ärendet.

### Uppföljning av återförsäkrade skador

Skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon ska kontinuerligt hållas uppdaterad i skador som anmälts till återförsäkrare.

Vid förändringar av status och reserver ska skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon kontaktas på telefonen och via e-post.

Interimsrapporter utfärdas så snart extern skadeförvaltare får kännedom om statusförändring i ärendet.

Interimsrapporter ska omgående skickas till Försäkrings AB Göta Lejon och/eller läggas in i skadesystemet där all övrig information och dokumentation finns i ärendet.

## REGRESS

---

I samma utsträckning som Försäkrings AB Göta Lejon ersatt kunden, övertar Försäkrings AB Göta Lejon den rätt kunden kan ha att kräva ersättning av annan.

Kunden får inte med den som är ansvarig för skadan träffa överenskommelse som innebär att kunden helt eller delvis avstår sin rätt till ersättning.

I samma utsträckning som Försäkrings AB Göta Lejon har betalat ersättning från trafikförsäkring, har Göta Lejon enligt trafikskadelagen bland annat rätt att kräva tillbaka ersättning från den som vållat skadan med uppsåt eller genom grov vårdslöshet eller genom vårdslöshet i förening med straffbar påverkan av alkohol eller annat berusningsmedel. Dessutom kan Göta Lejon enligt trafikskadelagen framställa återkrav mot innehavare av järnväg eller spårväg samt mot den som är ansvarig för skada enligt lagen om produktansvar.

### Kravframställan

Extern skadeleverantör slutför regress och preciserar kravet mot ansvarig part inom 14 dagar från det att skadeersättning utbetalats till kunden. Extern skadeleverantör noterar i skadesystemet att regress påbörjas samt bakgrund för regressen.

Extern skadeleverantör ska observera om kundens självrisk etc. ska inkluderas i regresskravet och i så fall kommunicera detta med kunden.

Regressbrev, se mall "Regressbrev" under rubriken Mallar i denna instruktion, omformuleras så det passar ärendet och skickas till ansvarig part tillsammans med dokumentation som styrker utbetald ersättning. Vid regress i skador över självrisk kan kvittoformulär användas som visar att Försäkrings AB Göta Lejon övertagit kundens rätt till ersättning.

Om motparten inte svarar eller vägrar att betala frivilligt ska skadecchef hos Försäkrings AB Göta Lejon kontaktas. Skadecchef hos Försäkrings AB Göta Lejon går igenom ärendet med extern skadeleverantör och fattar beslut om talan måste väckas i allmän domstol.

### Löpande information i regresser

Extern skadeleverantör lämnar varje månad information till skadecchef hos Försäkrings AB Göta Lejon om status i regressärenden som överstiger 100 000 kr. Se under rubriken "Månadsrapportering från extern skadeleverantör" i denna instruktion.

Vid större pågående regresser kan skadecchef hos Försäkrings AB Göta Lejon begära mer regelbunden återkoppling från extern skadeleverantör.

### Regress avslutas hos extern skadeleverantör

Skadecchef hos Försäkrings AB Göta Lejon kontaktas via e-post och notifieras om utgången i regressförfarandet.

I tillägg den till skadeinformation och skadedokumentation som finns under rubriken "Slutrapportering av skadeärende" med underrubrik "Skadan avslutas hos extern skadeleverantör" i denna instruktion, ska nedanstående information och dokumentation finnas i skadesystemet och i skadeakten när en regress avslutas:

- Rapport avseende avslutad regress med kommentarer om regressbelopp eller varför regressen inte lyckades.
- Regresspengar och arvode för hanterad regress ska redovisas. Underlag som verifierar återkrav och inbetalning, inbetalningsdatum ska registreras och dokumenteras. Underlag som verifierar arvode för hanterad regress ska registreras och dokumenteras.
- Om regressen innefattat kundens självrisk ska denna återbetalas till kunden. Underlag som verifierar utbetalning av självrisk, utbetalningsdatum ska registreras och dokumenteras.
- Dokumentation, brev, e-post med motpart samt slutlig uppgörelse med motpart.
- Protokoll från samtliga möten.
- Eventuell övrig dokumentation i ärendet.

## ÅTERKRAV – SJÄLVRISK OCH REGRESS

---

### Avtal om skadereglering av skador under självrisk

I de fall avtal om skadereglering under självrisk finns mellan Försäkrings AB Göta Lejon och kunden så ska extern skadeleverantör i samband med skadeutbetalning lägga in ett återkrav i skadesystemet. Kunden informeras att återkrav kommer att ske och faktura avseende återkrav med angivet konto till Försäkrings AB Göta Lejon skickas till kunden.

### Kaskoskador - självrisk

Kunden, som ägare av fordonet, betalar in självrisken till verkstaden efter utförd reparation. Självrisken framgår av bekräftelsebrevet som extern skadeleverantör skickat till kunden.

### Trafikansvarsskador och personsador - självrisk

Extern skadeleverantör ska i samband med skadeutbetalning lägga in ett återkrav med självrisken i skadesystemet. Kunden informeras att återkrav kommer att ske och faktura med återkrav skickas till kunden.

### Regress - återkrav

När en motpart har accepterat en regress ska extern skadeleverantör genom faktura meddela motparten om Försäkrings AB Göta Lejons bankkonto, referens för betalning och utbetalning till Försäkrings AB Göta Lejon.

Extern skadeleverantör lägger in ett återkrav i skadesystemet i enlighet med instruktionerna för registrering av återkrav i "Skadesystemet".

Om extern skadeleverantör har inkluderat kundens självrisk i regresskravet ska detta kommuniceras och regleras med kunden.

Instruktioner för registrering i systemet finns i rutinerna "Skadesystemet".

Mallar för återkrav används.

## MALLAR OCH BLANKETTER

---

Mallar har upprättats för användning i motorfordonsskador; kasko- och trafikförsäkring avseende registrerade och oregistrerade fordon. Mallar finns används också för verksamhetscykel. Mallarna säkerställer enhetlighet och standardisering men anpassas efter det enskilda ärendet.

- Skadeanmälningblankett.
- Begäran om komplettering. (Används för att begära in ytterligare information, dokumentation.)
- Bekräftelse delkasko. (Bekräftelse att skadan på fordonet omfattas av försäkringen och reparation kan påbörjas.)
- Bekräftelse vagnskadegaranti + motpart. (Bekräftelse att skadan på fordonet inte kan ersättas av Göta Lejon. En kopia av skadeanmälan har skickats till vagnskadegarantiförsäkringsgivaren. Utredning under trafikförsäkringen påbörjas.)
- Bekräftelse spårvägen buss. (Bekräftelse att utredning av vållandefrågan och ev. personskadeutredning påbörjats.)
- Bekräftelse trafik. (Bekräftelse till kund. Fordonet har inte blivit skadat men utredning under trafikförsäkringen påbörjas.)
- Bekräftelse vagnskada ej motpart. (Bekräftelse att skadan på fordonet omfattas av vagnskadeförsäkringen. Ingen utredning under trafikförsäkringen.)
- Bekräftelse vagnskada + motpart. (Bekräftelse att skadan på fordonet omfattas av vagnskadeförsäkringen. Utredning under trafikförsäkringen påbörjas.)
- Bekräftelse vagnskadegaranti. (Skadan avvisas och skadeanmälan har sänts vidare till vagnskadeförsäkringsgivaren.)
- Bekräftelse verksamhetscykel. (Bekräftelsebrev till kunden.)
- Ej ersättningsbar skada. (Avvisa hel- delkaskoskada och verksamhetscykel.)
- O vållande.
- 0-0 brev.
- 50-50 brev.
- 100 vållande.
- Begäran om anmälan.
- Brev till vittne.
- Återkrav – Motor.

## MÅNADSRAPPORT FRÅN EXTERN SKADELEVERANTÖR

---

Den 1:e varje månad lämnar extern skadeleverantör rapport till Försäkrings AB Göta Lejon. Rapporten avser händelser i skador månaden dessförinnan. Extern skadeleverantör lämnar information om skador, trender, villkor, riktlinjer i anslutning skadetyper och moment. Om inte Försäkrings AB Göta Lejon meddelat annat är de fasta punkter som berörs är:

### På gång hos extern skadeleverantör.

- Bl.a. personal (nyanställda).
- Bemanning (för att säkerställa ett jämt skadeflöde).

### Omvärldsbevakning.

Information som extern skadeleverantör har i sin besittning och som är viktig för Försäkrings AB Göta Lejon att känna till. Bland annat:

- Nya riktlinjer inom området, t.ex. obligatorisk anmälan nämndärenden etc.
- Trender, skadeökning; moment, skadetyper.
- Villkorsförändringar inom området.

### Skadehantering.

- Generell analys av de skador extern skadeleverantör hanterar, trender, skadeökning kopplade till moment etc.
- Flödesstatus; kunder som inte svarar extern skadeleverantör trots påminnelse.
- Avvisade skador – orsak. Om skadan avvisas på grund av att skadan understiger självrisk, inte omfattas av försäkringsbevis, försäkringsvillkor eller annat ska detta rapporteras tillsammans med motivering och hänvisning till försäkringsbevis och villkor.
- Reservförändringar i enskilda skador där den totala reserven överstiger 100 000 kr.
- Statusrapport i storskador och "om-utifall-att"-skadeanmälningar.
- Statusrapport i regresser.
- Statusrapport i överklaganden.
- Statusrapport i nämndärenden.

### Göta Lejons skadesystem.

- Eventuella tekniska problem, behörigheter etc.

### Avvikelse- och rapportering.

- Inträffade avvikelser och incidenter under månaden.
- Statusrapport i anmälda incidenter och uppföljning av åtgärder.

### Övrigt.

- Övrig väsentlig information som Försäkrings AB Göta Lejon bör känna till.

## KVARTALSRAPPORTERING - SKADESTATISTIK OCH UPPFÖLJNING

---

Extern skadeleverantör ska kvartalsvis presentera statistik för Försäkrings AB Göta Lejon. Utöver kvartalsvis statistik ska extern skadeleverantör även lämna månadsrapport. Se under rubriken "Månadsrapport från extern skadeleverantör" i denna instruktion.

Uppföljning av skadestatistik har i syfte för Försäkrings AB Göta Lejon att kunna följa upp:

- Effektivitet i skadehanteringen – åtgärds- och svarstider.
- Öppna skador och reserver.
- Skadeutfall och skadekostnader.
- Regressutfall.
- Storskador.
- Skador som omprövas.
- Nämndärenden.
- Kvalitetssäkring.
- Analys av skadestatistik - Skadereducerande åtgärder.

### Kvartalsvis uppföljning av skadestatistik.

- 1) Skadehistorik senaste 12 månaderna.
- 2) Skadehistorik innevarande år.
- 3) Handläggningstider senaste 5 åren.

Skadehistoriken över ansvarsskador visar följande punkter fördelat på moment:

- Antal skador.
- Moment.
- Skadehändelse.
- Skadeorsak.
- Skadekostnad.

Handläggningstider ska vara fördelade på moment.

Statistiken presenteras i stapeldiagram.

## AVSTÄMNINGSMÖTE - ÅTERRAPPORTERING

---

Kvartalsvis eller vid behov kallar Försäkrings AB Göta Lejon extern skadeleverantör till avstämningsmöte avseende skadehantering och skadeuppföljning. Försäkrings AB Göta Lejon sammankallar de funktioner som ska närvara under mötet. Det är fasta punkter som berörs är:

- Uppföljning av noteringar från tidigare möte.
- Uppföljning av månadsrapportering.
- På gång hos extern skadeleverantör, kunder, Försäkrings AB Göta Lejon.
- Incident- och avvikelserapportering – nya incidenter samt uppföljning av tidigare incidenter.
- Statistik – öppna och nya skador.
- Statistik – stängda skador.
- Genomgång av öppna skador över 250 000 kr samt reservförändringar.
- Uppföljning av status i storskador och "om-utifall-att"-skadeanmälningar.
- Genomgång öppnade skador.
- Uppföljning av överklaganden och nya avvisade skador.
- Genomgång av pågående och nya regresser.
- Skadetrender, skadeökning som bör observeras – skadetyper, kunder etc.
- Kommunikation med kunder, skadelidande etc.
- Uppföljning av avtalet inkl. policy/riktlinjer och villkorsfrågor.
- Systemfrågor, personal och övrigt.

## VD-MÖTE

---

Varje år kallar VD hos Försäkrings AB Göta Lejon VD hos extern skadeleverantör till VD-möte för avstämning avseende skadehantering. Det är fasta punkter som berörs är:

- Uppföljning av noteringar från tidigare möte.
- På gång hos extern skadeleverantör.
- På gång hos Försäkrings AB Göta Lejon.
- Genomgång av avtal om skadehantering.
- Personalfrågor.
- Skadesystemet - systemfrågor.
- Samarbete med kunderna.



## KLAGOMÅL OCH ÖVERPRÖVNING

---

1. Vid slutligt beslut till kund lämnas besvärsskrift om hur denne kan överklaga beslutet. Se "Brev till kund – Avvisa skada" under rubriken "Mallar" i denna instruktion.
2. Om kunden inte är nöjd med beslutet ska i första hand extern skadeleverantör ompröva ärendet. Om det uppstått ett missförstånd kan detta oftast lösas vid en ny kontakt.
3. Om kunden återkommer igen ska extern skadeleverantör omgående informera skadeförmyndaren hos Försäkrings AB Göta Lejon varvid instruktionerna i Del 1 "Övergripande ramverk" blir gällande.

### Personskador - Nämndärenden

Extern skadeleverantör har i uppdrag att observera och säkerställa så att obligatoriska ärenden anmäls och i förekommande fall prövas i någon av de Svenska försäkringsnämnderna, exempelvis Trafikskadenämnden..

Extern skadeleverantör ska informera Försäkrings AB Göta Lejon via e-post om ett skadeärende anmäls eller prövas i nämnd.

## ARBETSTOPPAR

---

För att säkerställa ett jämt skadeflöde ska extern skadeleverantören ha kapacitet att leverera skadehantering i enlighet med avtalet mellan Försäkrings AB Göta Lejon och extern skadeleverantör.

## AVVIKELSER

---

En avvikelse är en händelse som inte följer avtalet mellan Försäkrings AB Göta Lejon och extern skadeleverantör.

Skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon ska omgående kontaktas när extern skadeleverantör identifierar en avvikelse i skadehanteringsprocessen.

Extern skadeleverantör ska redovisa vad avvikelsen handlar om, när den upptäcktes, när och var i skadeprocessen som avvikelsen inträffade, varför avvikelsen inträffade och om möjligt grundorsaken till att avvikelsen.

Extern skadeleverantör ska i första hand rätta till felet. Om extern skadeleverantör inte kan avhjälpa felet ska skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon och extern skadeleverantör tillsammans finna en lösning.

För att förebygga avvikelser och incidenter samt för att stärka kvalitet ska extern skadeleverantör i samtliga inträffade avvikelser och incidenter redogöra för hur felet rättats till och tillsammans med skadeförvaltare hos Försäkrings AB Göta Lejon vidta åtgärder så att det inte inträffar igen.

Extern skadeleverantör sammanställer inträffade avvikelser och incidenter och rapporterar dessa månatligen och kvartalsvis till Försäkrings AB Göta Lejon. Se under rubriken "Månadsrapport från extern skadeleverantör" och "Avstämningsmöte – Återrapportering".

## PRESSKONTAKTER

---

Vid förfrågan i enskild skada från press eller annan media ska hänvisning ske till VD hos Försäkrings AB Göta Lejon.

## AVTALSREVISION HOS EXTERN SKADELEVERANTÖR

---

Försäkrings AB Göta Lejon genomför avtalsrevision hos extern skadeleverantör varje år.

Material som ingår i granskningen:

- Avtalsvillkor/avtal mellan Försäkrings AB Göta Lejon och extern skadeleverantör.
- Riktlinjer för outsourcing.
- Riktlinjer för reservsättning.
- Instruktion för återlämning av skador.
- Riktlinje för hantering av klagomål.
- Riktlinjer för incidenthantering.
- Instruktion för hantering av skador.
- Mötesnoteringar från kvartalsvisa avstämningsmöten mellan parterna.

Arbetsätt:

Inläsning av ovanstående material.

Intervjuer med representanter för extern skadeleverantör, samt Försäkrings AB Göta Lejons skadeförvaltare.

Utdrag av frågeställningar från avtal och instruktioner.

## SKADEREVISION HOS EXTERN SKADELEVERANTÖR

---

Försäkrings AB Göta Lejon genomför skaderevision hos extern skadeleverantör varje tredje år.

Skaderevisionen innefattar samtliga moment. Uppdragsbeskrivning med urval och omfattning lämnas till extern skadeleverantör tre månader innan genomförandet av skaderevision.

Skaderevisionen innefattar bland annat:

- Genomgång av svars- och handläggningstider.
- Skade- och regresshantering, kommunikation och rapportering.
- Information om storskadehantering och rapportering.
- Information om överklaganden till skadelidande och skador som omprövas.
- Eventuella avvikelser.
- Ordning i akten; kronologisk sortering av dokument, inga dubletter, trasiga, ofullständiga lappar etc.

## ARKIVERING

---

Alla skador registreras i skadesystemet. I skadesystemet sparas också alla nödvändiga handlingar för ärendet och ärendet ska vara komplett i skadesystemet. Pappersakter ska ej förekomma.