



Dokumentnamn: Försäkrings AB Göta Lejons rutin för rekommendationsuppföljning

Beslutad av:
Björn Wennerström

Gäller för:
Försäkrings AB Göta Lejon

Diarienummer:

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2025-06-25

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
Tills vidare

Senast reviderad:

Dokumentansvarig:
Ansvarig
skadeförebyggande

Bilagor:

Försäkrings AB Göta Lejons rutin för rekommendationsuppföljning

Syfte

Detta dokument syftar till att beskriva arbetssättet för att hantera de rekommendationer som framkommer efter att en riskbesiktning har blivit utförd.

Mål med rekommendationsuppföljning

- Målet är att rekommendationer ska uppfyllas/hanteras så fort som möjligt.
- Alla rekommendationer ska ha en dokumenterad process så vi förstår varför en rekommendation har avslutats.
- För att säkerställa att lösningen på rekommendationen eller anledningen till att en rekommendation avböjs är rimlig i förhållande till objektets risk behöver RM ha varit delaktig.
- Rekommendationer av större vikt (A-rekommendationer) som inte har behandlats ska eskaleras. Rekommendationer som inte blivit behandlade inom ett år bör lyftas till VD/förvaltningsdirektör.

Hantering av rekommendationer

Det är alltid senaste gällande riskbesiktning som ska fånga alla rekommendationer. Stängda rekommendationer ska ha stängningskommentar i rekommendationsrapporten.

Nya rekommendationerna läggs in i Insman av RM och status på befintliga rekommendationer uppdateras.

När rekommendationerna är fastställda är det viktigt att påbörja arbetet med att hantera dem så fort som möjligt. Försäkringsansvarig hos bolaget/förvaltningen ska återkoppla vad de avser att göra med respektive rekommendation:

- Vem som ansvarar för att rekommendationen åtgärdas
- Om den ska utredas eller kommer/har åtgärdats
- När rekommendationen beräknas vara åtgärdad och avslutad

Helst ska samtliga rekommendationer få status ”klar”, ”pågående” eller ”under utredning” i samband med första dialogen kring hanteringen av rekommendationerna.

Rekommendationsuppföljning ska ske till bolaget/förvaltningens av kundansvarig på Göta Lejon kvartalsvis.

Dokumentering

Vid uppföljning ska det göras en notis om statusen för rekommendationen i Insman. Rekommendationer som är planerade till ett visst datum eller där det på annat sätt är uppenbart obehövlig kan undantas.

En avslutad (avböjd/klar) rekommendation ska ha en notering/beskrivning som ger tillräcklig förståelse för lösningen/anledning till att rekommendationen är avböjd. Fotodokumentation eller installationshandlingar kan vara lämpliga underlag.

Fastställande

RM ska vara ett stöd i processen kring hanteringen av rekommendationerna. Det innebär att ge kundansvariga informationsmaterial/kunskap kring vanligt förekommande risker samt bistå i bedömningar av rekommendationens uppfyllnadsgrad/process.

För att säkerställa att rekommendationen har hanterats behöver RM ha fått möjlighet att ta ställning innan en rekommendation avböjs och där en rekommendation klarmarkeras i mer komplicerade fall. På så sätt får RM en helhetsbild och kan även tillse att Göta Lejon håller en jämn nivå för liknande åtgärder av rekommendationer på olika objekt.

Uppföljning

Rekommendationer bör hanteras så fort som möjligt. Vissa tar förstås längre tid och behöver projekteras/utredas. Därför är inte klarmakeringen för en rekommendation det allra viktigaste utan att arbetet med rekommendationen fortgår.

Rekommendationer som är äldre än ett år bör ha en fastställd plan på hur och när de ska vara åtgärdade. Finns inte detta eller att datumet för när åtgärden har planerats överskridits ska rekommendationen eskaleras.

Eskaleringssteg:

- Påminnelse till försäkringsansvarig på bolaget/förvaltningen med uppmaning på återkoppling.
- Påminnelse till försäkringsansvarig samt VD/förvaltningsdirektör med uppmaning på återkoppling.
- Efter beslut från VD informera berört bolag/förvaltning att de riskerar minskad skadeersättning vid en händelse som kan kopplas till rekommendationen.

Det är upp till kundansvarig att bedöma nivån på eskaleringen och RM bör vara ett stöd i denna bedömning.

Steg	Hantering	Ansvarig/bevakas av
Fastställande av rekommendationer	Rekommendationerna in i Insman	RM
Förmedla rekommendationer till kund i nära anslutning till riskbesiktningen	Be om återkoppling samt notera status på respektive rekommendation i Insman	Kundansvarig
Uppföljning kvartalsvis	Be om återkoppling samt notera status på respektive rekommendation	Kundansvarig
Eskalering	Beroende på behov	Kundansvarig
Avslutande av rekommendation	Viktigt att avslutet/klarmarkeringen dokumenteras	RM/kundansvarig