



Beslutsunderlag

Utfärdat 2020-10-14

Diarienummer Dnr 0004/20

Handläggare

Katrin Gundersen

Telefon: 031-368 55 12

E-post: katrin.gundersen@gotalejon.goteborg.se

Återkoppling skaderevision samt planering ny revision 2021

Förslag till beslut i styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon

- att anteckna information gällande skaderevision samt planering ny revision 2021

Sammanfattning

Bolaget ska genomföra en revision utav skadehanteringen vart tredje år. Resultatet från denna är en kontroll att den utlagda verksamheten fungerar och att följa upp att de externa leverantörerna följer våra riktlinjer och ramverk för hantering av skador.

Bilagor

1. Rekommendationer

Katrin Gundersen

Bolagsjurist

Annika Forsgren

VD

Skaderevision 2018 - uppdatering

Ansvars- egendoms- och motorskador

Katrin Gundersen

Ansvarsskador

Revisionen genomfördes 2018-07-02.

Totalt granskades 37 skadeakter på allmänt ansvar, 10 skadeakter på trafikansvar och 7 skadeakter på spårvagnsansvar.

Rekommendationer:

- 1 högprioriterad rekommendation.
- 6 medelprioriterade rekommendationer.
- 4 lågprioriterade rekommendationer.

Rekommendationer

Högprioriterat

Nummer.	Sektion	Avvikelse	Rekommendation	Kommentar
1	4.Q37	Eftersom det inte föreligger något formellt avtal mellan Crawford och externa leverantörer till Crawford föreligger det en brist enligt avtalet sektion 4.1 i avtalet om allmänt ansvar och sektion 1.2 i Spårvagns- och trafikansvarsavtalet.	Vi rekommenderar att Göta Lejon tar upp detta med Crawford för att säkerställa att avtalet uppfylls framöver.	Uppföljning vid nästa avtalsgranskning

Rekommendationer

Mellanprioriterat

Nummer.	Sektion	Avvikelse	Rekommendation	Kommentar
2	3.1	I samband med genomgång av skadeakterna, upptäckte vi en del ogrundade förseningar på över 2 månader där någon korrespondens mellan Crawford och skadelidande ej skett.	Vi rekommenderar att Göta Lejon regelbundet följer upp med Crawford att servicenivån enligt det ramavtal som upprättats följs och upprätthålls..	Anna Werner började hos Crawford i november 2017 och har därefter anställt mer personal, detta har inneburit en förbättring.
3	3.1	I samband med genomgång av skadeakterna upptäckte vi en del skador som fortfarande var ÖPPNA trots att det gått flera månader efter det att ansvarsutredning blivit klart.	Vi rekommenderar att Göta Lejon, tillsammans med Crawford, startar ett projekt med mål att stänga samtliga «statiska» skador. Detta kommer att skapa en noggrannare bild av skadeportföljen	Cranmore har diskuterat detta med Crawford. Projekt startat.

Rekommendationer

4	4.Q26	Hos Crawford finns det en central process för att säkerställa kompetens (revision) hos medarbetarna (Peer Review). Trots detta har Crawford inte genomfört denna revision sedan en längre tid tillbaka.	För att kvalitetssäkra Göta Lejons skador och skadehantering utförs enligt gällande riktlinje bör denna genomföras regelbundet.	Cranmore har diskuterat detta med Anna Werner.
5	4.Q31	Cranmore har konstaterat att skadeakter förvaras både i Insman och i pappersakter. Detta innebär att det är tidskrävande att upprätthålla akterna..	Cranmore rekommenderar att pappersakterna ska gallras till fördel av elektroniska skadefiler i Insman, vilket även kommer att stömlinjeforma skadehanteringsprocessen.	Cranmore har diskuterat detta med Anna Werner. Instruktioner om gallring har skickats ut från GL om att endast spara digitalt.
6	4.Q37	Cranmore har informerats om att Crawford har en lista över godkända experter inom till exempel värdering och medicin. Även om Crawford verkar att ha kontroll över dessa experterna bör formella avtal tecknas mellan parterna – såkallade «Terms of Business Agreements (TOBA's)».	Cranmore rekommenderar att Crawford ingår formella avtal med de externa experterna i linje med best praxis. Dette är ett tillägg av rekommendation tidigare.	Cranmore har diskuterat detta med Anna Werner.
7	4.Q44	Annika Gustavsson, som har ansvar för trafikansvarsskadorna informerade oss att hon är orolig för att Insman inte är anpassat till att hantera trafikansvarsskador, något som har inneburit problem.	Cranmore rekommenderar att Göta Lejon diskuterar detta med Crawford för att hitta en lösning.	Annika Gustavsson har lyft frågan

Egendomsskador

Revisionen genomfördes 2018-07-13.

Totalt granskades 22 skadeakter och en specifik skada, Saluhallen
Briggen.

Rekommendationer:

- 1 högprioriterad rekommendation.
- 3 medelprioriterade rekommendationer.
- 7 lågprioriterade rekommendationer.

Rekommendationer

Högprioriterat

Nummer	Sektion	Avvikelse	Rekommednation	Kommentar
1	3.1	Saluhallen Briggen: Cranmore har noterat att hantverkare inte kommer med specificerade kostnadskalkyler i samband med större egendomsskador, vilka ska godkännas på förhand av skaderegleraren innan reparationsarbetet påbörjas. Även om alla fakturor som berör den utförda reparationen ligger med i skadeakten hittades inte några bekräftelser, detta är något som innebär att det kan uppstå tvivel huruvida skadan är täckt av försäkring. På grund av detta och de höga kostnaderna i skadan finns det anledning att tro att kostnaderna för reparation hade kunnat hållas nere genom ett godkännande av kostnaderna.	Cranmore rekommenderar Cunningham Lindsey och Göta Lejon att diskutera riktlinjer för och processen med hänsyn till kostnadsreduktion, och att det innebär ett krav om godkännande av kostnader i förhand.	Ingen kommentar.

Rekommendationer

Mellanprioriterat

Nummer	Sektion	Avvikelse	Rekommedation	Kommentar
2	3.1	Saluhallen Briggen: i Insman står det en öppen reserv på SEK 247,616 arav SEK 96,304 tillhör egendomstäckningen. Som Cranmore har förstått av Cunningham Lindseys femte rapport, är reparationsarbetet färdig med en	Vi anbefaler at resterende erstatningsreserver fjernes for å sørge for en mer nøyaktig oversikt over den totale skadekostnaden.	Ingen kommentar.
		slutbetalning överfört till Higab. Det bör inte ligga eller till komma ytterligare kostnader i denna skada.		
3	3.1	Saluhallen Briggen: vid genomgång av såväl den elektroniska som papersakten upptäcktes ingen korrespondenslogg ,e-post m.m, vilket innebar att det var svårt att kunna avgöra om repsonstider hållit enligt ramverket eller om det finns förhandgodkända kostnader som tidigare nämnts. I tillägg var Cranmore bekymrade för att alla bristerna på korrepondans gör det svårt i den pågående regressen mot restaurangen	Cranmore rekommenderar att allal e-post- och annan korrespondans i förbindelse med denna skadan läggs in i Insman för att säkerställa en fullständig överblick över skadans omfattng	Diskuterat med Cunningham Lindsey.
4	4.Q31	Cranmore konstaterade att skadeakter sparsas både i Insman och i papper.	Cranmore rekommenderar att papersakterna gallras till fördel för elektroniska filer i Insman, för att få en strömlinjeformad skadehanteringsprocess	Diskuterat med Cunningham Lindsey.

Motorskador

Revisionen genomfördes 2018-07-20.

Totalt granskades 30 skadeakter

Rekommendationer:

- 0 högprioriterad rekommendation.
- 1 medelprioriterade rekommendationer.
- 2 lågprioriterade rekommendationer.

Rekommendationer

Mellanprioriterat

Nummer.	Sektion	Avvikelse	Rekommendation	Kommentar
1	4.Q26	Hos GSL finns det ingen formell intern revision av kompetensen hos medarbetarna och ärendehantering (Peer Review). Cranmore fick dock information om att det genomfördes en oregelbunden genomgång av filene iblad.	Cranmore rekommenderar att regelbunden revision genomförs av utvalda Göta Lejonskador för att kvalitetssäkra att skadehanteringen utförs i enlighet med gällande riktlinjer och processer.	Cranmore har diskuterat med Lena Berg.

Kontakt

Katrin Gundersen

katrin.gundersen@gotalejon.goteborg.se

Försäkrings AB Göta Lejon, Göteborgs Stad