

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat: 2024-06-03

Diarienummer 0008/24

Handläggare:

Petra Willquist

Telefon: 031-368 55 14

E-post: petra.willquist@gotalejon.goteborg.se

Rapport från Internrevisionen

Förslag till beslut

I styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon:

Styrelsen antecknar rapport från internrevisionen.

Sammanfattning

Enligt Försäkringsrörelselagen 10 kap, 4§ ska försäkringsföretag ha fyra centrala funktioner. Dessa utgörs av regelefterlevnadsfunktionen, riskhanteringsfunktionen, aktuariefunktionen och internrevisionsfunktionen. Dessa kontrollfunktioner ska utvärdera systemet för internrevision, regelefterlevnad och riskhantering. Funktionerna ska även utvärdera andra delar av företagsstyrningssystemet och rapportera resultatet och lämna rekommendationer efter utvärdering till företagets styrelse.

Internrevisionen har under årets första granskning granskat bolagets rutiner och processer avseende skadereglering. Internrevisionen bedömer att bolaget har inarbetade och dokumenterade rutiner för skadereglering och uppföljning av skaderegleringar. Verksamheten använder försäkringssystemet Insman som är välfungerande. Därtill bedöms verksamheten vara riskmedveten och arbeta med dualitet och kontroller. Granskningen har därför inte föranlett några iakttagelser.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Internrevisionens granskning viktig ur ett ekonomiskt perspektiv då den syftar till att säkerställa långsiktig ekonomisk hållbarhet i bolaget, vilket i sin tur syftar till att ge Göteborgs stad en långsiktigt hållbar kostnadseffektiv riskhantering.

Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Brister i följsamhet mot bestämmelser, regelverk och riskaptit kan leda till ökad risk för minskat förtroende för bolagets verksamhet.

Samverkan

Ingen samverkan har genomförts.

Bilagor

1. Internrevisionsrapport 2024:1, Granskning av skaderegleringsprocessen

Ärendet

Styrelsen ska besluta om åtgärder som ska vidtas med hänsyn till resultat och rekommendationer från internrevisionsfunktionen granskningar.

För att ta del av internrevisionens rapport hänvisas till bilaga 1.

Beskrivning av ärendet

Enligt Försäkringsrörelselagen 10 kap, 4§ ska försäkringsföretag ha fyra centrala funktioner. Dessa utgörs av regelefterlevnadsfunktionen, riskhanteringsfunktionen, aktuariefunktionen och internrevisionsfunktionen. Dessa kontrollfunktioner ska utvärdera systemet för internrevision, regelefterlevnad och riskhantering. Funktionerna ska även utvärdera andra delar av företagsstyrningssystemet och rapportera resultatet och lämna rekommendationer efter utvärdering till företagets styrelse.

Internrevisionen har under årets första granskning granskat bolagets rutiner och processer avseende skadereglering. Internrevisionen bedömer att bolaget har inarbetade och dokumenterade rutiner för skadereglering och uppföljning av skaderegleringar. Verksamheten använder försäkringssystemet Insman som är välfungerande. Därtill bedöms verksamheten vara riskmedveten och arbeta med dualitet och kontroller. Granskningen har därför inte föranlett några iakttagelser.

Internrevisionen har som medskick gett mindre förbättringsrekommendationer vilka bolaget avser att ta upp i det löpande arbetet med förbättringar. Denna rekommendation kommer dock inte att följas upp i Stratsys då det inte är en iakttagelse från internrevisionen.

Enligt bolagets riktlinje för internrevisionsfunktionen resultat och eventuella rekommendationer rapporteras till styrelsen. Internrevisionens rapport återfinns i sin helhet i bilaga 1.

Bolagets bedömning

Det är bolagets bedömning att rapporten är relevant för bolaget och att den föreslagna rekommendationen kan förbättra bolagets skaderegleringsprocess ytterligare.



Försäkrings AB Göta Lejon

Internrevisionsrapport 2024:1

Granskning av skaderegleringsprocessen

3 juni 2024

Till Styrelse och VD Annika Forsgren

För kännedom till Säkerhetschef Petra Willquist och vVD Ekonomichef Björn Wennerström

1. Sammanfattande bedömning

Internrevision har genomfört en granskning för att bedöma bolagets rutiner och processer avseende skadereglering.

Verksamheten bedöms ha inarbetade och dokumenterade rutiner för skadereglering och uppföljning av skaderegleringar. Verksamheten använder ett försäkringssystem (Insman) som är välfungerande. Därtill bedöms verksamheten vara riskmedveten och arbeta med dualitet och kontroller.

Det har däremot observerats att skador kan inkomma på andra sätt än via den officiella kommunikationskanalen (ex. via mejl) och att påminnelser till kunder inte genomförs i enlighet med ramverken. För detta lämnas ingen iakttagelse i rapporten utan endast ett medskick.

Rapporten i sin helhet och dess iakttagelse har klassificerats i enlighet med kriterierna i Appendix 1.

Tillfredsställande	Sammanfattande bedömning av det granskade området:	Tillfredsställande Inga väsentliga brister i den interna kontrollen har identifierats. Mindre förbättringsmöjligheter noterade vilka bör beaktas inom en rimlig tidsram.
Förbättringar rekommenderas		
Förbättringar behövs		
Otillfredsställande		

2. Inledning

2.1 Syfte

Granskningen har genomförts i enlighet med fastställd internrevisionsplan för 2024.

Granskningen har syftat till att bedöma om bolaget har en effektiv och välfungerande skaderegleringsprocess.

2.2 Genomförande

Internrevision har mottagit och övergripande analyserat de underlagen som finns specificerade i Appendix 2.

Utöver dokumentgranskning har intervjuer genomförts för att utvärdera verksamhetens process inom området. Stickprov har utförts på egendomsskada i skaderegistret.

Intervjuer har genomförts via Microsoft Teams med Säkerhetschef Petra Willquist och skadeförklarare Cecilia Jansson på försäkrings AB Göta Lejon samt med skadereglerare Tore Olsson på Sedgwick Sweden AB.

Granskningen har genomförts av Björn Widing och Diana Halladgi Naghadeh under mars-maj 2024.

3. Medskick och rekommendationer

3.1 Skador via mejl

Via intervju med skadereglerare framkom det att en del skador inkommer direkt via mejl till skadereglerare och inte genom den officiella kanalen. Vår bedömning är att det över lag fungerar väl då det skapar en flexibilitet i arbetet. Emellertid innebär det att fastlagd prioriteringsordning inte säkerställs.

Risk

Risk för att skador inte hanteras enligt fastlagd prioriteringsordning, samt risk för olika behandling av kunder avseende skaderegleringstid.

Rekommendation

Verksamheten rekommenderas säkerställa att kunder behandlas lika oavsett hur skadan rapporteras in, antingen genom att alltid hänvisa kunder till den officiella kanalen eller genom interna åtgärder.

3.2 Påminnelser till kund

Enligt ramverken ska den externa skadeleverantören skicka ut påminnelser till kund vid avsaknad av information. Det observeras att påminnelser till kund inte genomförs i enlighet med de upprättade ramverken.

Risk

Risk att ramverken inte efterlevs.

Rekommendation

Verksamheten rekommenderas att efterleva de upprättade ramverken eller justera dessa utefter hur arbetet genomförs i dagsläget.

KPMG AB

Björn Widing

Internrevisor

Diana Halladgi Naghadeh

Internrevisor

Appendix 1 Kriterier för utvärdering

Den sammanfattande bedömningen av effektivitet och ändamålsenlighet i den interna styrningen och kontrollen avseende granskad process/område klassificerar internrevisionen i fyra nivåer enligt nedan.

Klassificering av internrevisionsrapporter	
Tillfredsställande	Inga väsentliga brister i den interna kontrollen har identifierats. Mindre förbättringsmöjligheter noterade vilka bör beaktas inom en rimlig tidsram.
Förbättringar rekommenderas	En eller flera brister i den interna kontrollen noterade som, om åtgärder inte vidtas, kan resultera i en utökad risknivå.
Förbättringar behövs	En eller flera väsentliga brister i den interna kontrollen noterade som, om åtgärder inte vidtas, kan resultera i en oönskad risknivå.
Otillfredsställande	En eller flera kritiska brister i den interna kontrollen vilka innebär att organisationen exponeras för en oacceptabel risknivå.

Den sammanfattande bedömningen av effektivitet och ändamålsenlighet i den interna styrningen och kontrollen avseende enskilda iakttagelser i granskningen klassificerar internrevisionen i tre nivåer enligt nedan.

Klassificering av enskilda iakttagelser i granskningen	
Låg prioritet	Iakttagelsen bedöms troligen inte kunna resultera i finansiella eller operationella förluster men kan inrymma möjligheter att förbättra effektivitet och ändamålsenlighet. Korrigerande åtgärder rekommenderas.
Medelprioritet	Iakttagelsen är av återkommande karaktär eller bedöms kunna resultera i finansiella eller operationella förluster om inga åtgärder vidtas. Korrigerande åtgärder bör hanteras inom rimlig tidsperiod.
Hög prioritet	Iakttagelsen kan på kort tid resultera i finansiell eller operationell förlust inom området om den inte åtgärdas. Rekommenderar att åtgärd snarast implementeras.

Appendix 2 Underlag

- ANSVAR - ansvar - förmögenhetsbrott - v.1.4 - 2024-01-01 - Skador som hanteras av extern skadeleverantör
- ANSVAR - järnvägsansvar - v.1.4 - 2024-01-01 - Skador som hanteras av extern skadeleverantör
- EGENDOM - v.1.4 - 2024-01-01 - Skador som hanteras av extern skadeleverantör
- Motorfordon - kasko - trafikansvar v. 1.4 2024-01-01 - Skador som hanteras av extern skadeleverantör
- Övergripande ramverk v.1.4 - 2024-01-01-Försäkrings AB Göta Lejon
- Riktlinje för hantering av överprövningar i skadeärenden
- Riktlinje för reservsättning
- Riktlinje för uppdragsavtal och utlagd verksamhet
- Riktlinje utlagd verksamhet
- Riktlinje_för_hantering_av_klagomål
- Skakrav
- Utvärderingsmodell
- Preliminärrapport Landerigatan 17
- Slutrapport Landerigatan 17
- Landerigatan 17_2233235_20221206
- Landerigatan 17, lgh 320_2233234_20221206
- Uppställning ersättning