

**S:T ERIK FÖRSÄKRINGS AB:S RIKTLINJER FÖR SKADE-
REGLERING, REGRESSHANTERING OCH UTREDNING VID
MISSTANKE OM FÖRSÄKRINGSBEDRÄGERI I**

FASTSTÄLLD AV STYRELSEN 2024-05-24

1	ALLMÄNT	3
2	SKADEREGLERING.....	3
2.1	Aktiv service	3
2.2	Råd och anvisningar	3
2.3	Information om åtgärder och beslut	3
2.4	Fullständig utredning.....	3
2.5	Information om fördröjning	3
2.6	Lyhördhet och sekretess	3
2.7	Bolag skall komma överens	3
2.8	Konsekvent skadereglering	3
2.9	Rätt ersättning	3
2.10	Försäkringskollektivets intressen	4
2.11	Beslut	4
2.12	Hot och påtryckningar	4
2.13	Felbedömningar	4
2.14	Information om prövning av beslut	4
3	REGRESS	5
4	MISSTANKE OM FÖRSÄKRINGSBEDRÄGERI M M.....	6
4.1	Utredning.....	6
4.2	Resultat av utredningen.....	6
4.3	Sekretess	7
4.4	Kontakt med polis och åklagare	7

1 Allmänt

Dessa riktlinjer har upprättats i enlighet med de rättsregler som anges i dokumentet "Register över rättsregler".

Riktlinjerna har fastställts av styrelsen för S:t Erik Försäkrings AB och skall revideras årligen.

Ansvarig för revidering av dessa riktlinjer och **utseende av skadeansvarig** är VD.

Nedan angivna riktlinjer skall följas av bolagets **skadeansvarig**, anställda och uppdragstagare.

2 Mål

Målet med riktlinjen är att säkerställa att arbetet med skadereglering, regresser och försäkringsbedrägerier bedrivs på ett väl fungerande och effektivt sätt i enlighet med gällande regelverk.

3 Skadereglering

Riktlinjerna anger vad som skall iakttas vid varje skadetyp.

3.1 Allmänna riktlinjer

3.1.1 Aktiv service

Försäkringsbolaget skall lämna aktiv service och utredningen skall utföras så snabbt som möjligt.

3.1.2 Råd och anvisningar

Råd och anvisningar skall lämnas om vilka åtgärder som skall vidtagas för att begränsa en skadas verkningar.

3.1.3 Information om åtgärder och beslut

Kunden skall på ett enkelt och lättfattligt sätt informeras om sina rättigheter och skyldigheter samt om bolagets åtgärder och beslut

3.1.4 Fullständig utredning

Bolaget skall i samarbete med kunden tillse att utredningen blir så fullständig som möjligt.

3.1.5 Information om fördröjning

Om ett skadeärende fördröjs är det viktigt att upplysa kunden om anledningen. Beror dröjsmålet på kunden, skall han informeras om att den fortsatta handläggningen är beroende av hans åtgärder.

3.1.6 Lyhördhet och sekretess

Handläggningen skall ske smidigt och med lyhördhet för kundens individuella förhållanden.

Gällande sekretessbestämmelser skall iakttas.

3.1.7 Bolag skall komma överens

Om flera försäkringsbolag berörs av samma skada, skall bolagen komma överens om handläggningen så att skaderegleringen inte fördröjs

3.1.8 Konsekvent skadereglering

Skaderegleringen skall vara konsekvent, enhetlig och rättvis.

3.1.9 Rätt ersättning

Ersättningen skall bestämmas med tillämpning av försäkringsavtalets bestämmelser, skaderegleringspraxis och gällande rättsregler.

Kunden skall ha den ersättning han är berättigad till, även om han på grund av otillräckliga kunskaper om ersättningsregler eller av andra skäl begär mindre.

3.1.10 Försäkringskollektivets intressen

Om det finns anledning anta att kunden inte agerar korrekt skall bolaget sträva efter att skydda samtliga försäkringstagares intressen.

3.1.11 Beslut

Beslut skall motiveras.

3.1.12 Hot och påtryckningar

Det är nödvändigt att inta en fast hållning mot hot och otillbörliga påtryckningar

3.1.13 Felbedömningar

Om det visar sig att ett ärende blivit felbedömt, skall kunden omedelbart informeras härom och ändring ske snarast.

3.1.14 Information om prövning av beslut

Om ersättning inte lämnas eller om den reduceras, skall bolaget lämna kunden upplysning om de möjligheter till prövning av bolagets beslut som finns.

3.2 Skadeprocess

Skadeprocessen framgår av bolagets Instruktion för skadereglering.

4 Regress

Enligt kommunallagen, som gäller båda för de kommunala förvaltningarna och bolagen, får kommuner ha hand om sådana angelägenheter av allmänt intresse som har anknytning till kommunens område eller deras medlemmar och som inte skall handhas av någon annan. En kommun får således inte gynna enskilda utan särskilt lagstöd. I detta ligger också att en kommun eller ett kommunalt bolag inte får efterge en rätt som man har.

Om S:t Erik Försäkring, efter en noggrann juridisk analys, kommer fram till att bolaget har en fordran på en enskild som t ex har förorsakat en brand i en byggnad eller vållat en vattenskada, är bolaget skyldigt att kräva in denna fordran. Om så erfordras måste bolaget väcka tala vid domstol för att driva in sin fordran.

I bedömningen om kravet skall drivas mot enskild bör även beaktas vad som anges i reglerna om ekonomisk förvaltning: ”Indrivning av en fordran får avbrytas om ytterligare indrivningsförsök är utsiktslösa eller inte är försvarliga med hänsyn till kostnaderna och inte krävs från allmän synpunkt.”

Återkrav av utgiven ersättning skall ske från den som är ansvarig för skadan och vid dubbelförsäkring (där en och samma risk är försäkrad hos två eller flera bolag) hos det eller de bolag där försäkring finns för den aktuella risken.

5 Misstanke om försäkringsbedrägeri m m

Försäkringsidén bygger på ett ömsesidigt förtroende mellan försäkringstagaren och försäkringsbolaget, där bolaget vid skaderegleringen bör kunna utgå från att försäkringstagarens uppgifter är riktiga.

Bolaget skall beakta försäkringstagarkollektivets intresse av att inte en enskild försäkrad gynnas otillbörligt.

Målet för bolagets utredning är att skaffa ett tillräckligt underlag för beslut i ersättningsfrågan. Det ska dock understrykas att det inte ankommer på försäkringsbolagen att utreda och beivra brott. Ansvar för detta ligger på polis och åklagare.

Förevarande riktlinjer anger hur utredningar inom bolaget skall gå till. De är tillämpliga på utredning av skador inom samtliga försäkringstyper. Riktlinjerna ska vara en garanti för att försäkringstagare inte utsätts för misstankar om brott på felaktiga grunder. De ska även säkerställa att bolaget inte betalar ut ersättning till följd av felaktiga uppgifter från den försäkrade.

I den mån bolaget uppdrar åt någon utomstående att fullgöra viss utredningsverksamhet, åligger det bolaget att säkerställa att riktlinjerna tillämpas även i detta fall.

5.1 Utredning

Vid misstanke om oriktiga krav eller bedrägeri beslutar VD om en särskild utredning ska göras för att få misstanken undanröjd eller bekräftad. VD beslutar även vem som skall utföra utredningen. Utredningens syfte är att skapa ett underlag för ett riktigt beslut i ersättningsfrågan.

Den försäkrade bör snarast underrättas när utredning görs i syfte att skapa klarhet i ersättningsfrågan om sådan underrättelse inte kan antas vara till men för utredningen. Bolaget bör också ge den försäkrade möjlighet att förklara oklara omständigheter.

5.2 Resultat av utredningen

Utredningen kan i princip ge följande tre resultat:

1. Stöd för misstanke om brott föreligger inte. Skadeärendet regleras i normal ordning.
2. Försäkringsfall är inte visat eller ersättningsbart försäkringsfall föreligger inte, men tillräckligt underlag för en polisanmälan saknas. Ersättning utbetalas inte och den försäkrade erinras om sin rätt att få ärendet prövat vid allmän domstol.
3. Stöd för misstanke om försäkringsbedrägeri eller försök därtill föreligger. Ersättning utbetalas inte och ev polisanmälan görs.

Om bolagets beslut innebär att den försäkrade inte får någon ersättning eller endast en del av begärd ersättning, ska denne så snart som möjligt skriftligen meddelas bolagets slutliga ställningstagande. Skälen till bolagets beslut ska härvid redovisas samt även resultatet av utredningen i lämplig sammanfattning. Det ska stå klart för den försäkrade varför bolaget inte betalar.

Det kan finnas skäl att inte lämna ut hela utredningsmaterialet, t ex om polisutredning pågår eller av hänsyn till enskild uppgiftslämnare.

Det bör av bolagets information framgå att beslutet är slutligt samt att den försäkrade har rätt att få ärendet prövat vid allmän domstol genom att väcka talan mot försäkringsbolaget.

5.3 Sekretess

Utredningen tillförs ofta material som innehåller känsliga och förtroliga uppgifter angående såväl den försäkrade som andra personer vilka berörs av utredningen. Detta material ska omfattas av hög sekretess och hanteras med stor varsamhet.

Bolaget skall vid varje tillfälle beakta gällande offentlighets- och sekretesslagstiftning. Vid tveksamhet skall Stockholms stads juridiska avdelning konsulteras.

5.4 Kontakt med polis och åklagare

Polisanmälan sker genom beslut av VD i samråd med Stockholms stads juridiska avdelning.

6 Information till centrala funktioner

Samtliga personer och/eller organisationsenheter inom bolaget ska informera riskhanterings-, internrevisions-, regelefterlevnads- och aktuariefunktionerna om eventuella omständigheter som är relevanta för deras respektive uppgifter.