



FINANSINSPEKTIONEN

Skadereglering vid personskada – en uppföljning

11 april 2019



INNEHÅLL

FÖRORD	3
SAMMANFATTNING	4
INLEDNING	6
Bakgrund	6
Uppdraget	6
Genomförande	6
RESULTAT	9
Handläggning av personskador	9
Skadereglerares kompetens	10
Systemstöd för personskadereglering	11
Individuell information till skadelidande	12
Kvalitetssäkring av skaderegleringen	14
FI:S FORTSATTA INSATSER	16
BILAGA 1	18
Bilaga 1. Uppdrag enligt regleringsbrevet	18

Förord

Finansinspektionen (FI) har genom ett regeringsbeslut den 15 mars 2018 fått i uppdrag att redovisa de åtgärder som myndigheten har vidtagit med utgångspunkt i FI:s tidigare regeringsrapport, ”Skadereglering vid personskada”, som publicerades den 15 december 2017.

I denna rapport redovisar FI sina uppföljande aktiviteter, resultatet av dessa och vilka fortsatta insatser som FI planerar.

Stockholm den 11 april 2019

Erik Thedéen
Generaldirektör

Sammanfattning

Försäkringsföretagen har påbörjat insatser för att utveckla systemstöd, kundkommunikation och kvalitetssäkring sedan Finansinspektionen (FI) gav ut den förra rapporten om personskadereglering 2017. Det kan FI konstatera när myndigheten nu redovisar resultatet av sina uppföljande aktiviteter.

FI ska enligt regeringsuppdraget från den 15 mars 2018 utgå från sin rapport, ”Skadereglering vid personskada”, från december 2017 och redovisa de åtgärder som FI har vidtagit sedan dess. I den rapporten identifierade FI ett antal förbättringsområden inom personskaderegleringen.¹ Regeringen lyfter fram några av dessa i det nya uppdraget. Områdena är handläggning, kompetens, systemstöd, individuell information till skadelidande och kvalitetssäkring. I den förra rapporten föreslog FI att regeringen ska utreda var och hur man ska inrätta tillsyn över medicinsk rådgivning. Frågan om medicinsk rådgivning ligger utanför det nya uppdraget och tas därför inte upp i denna rapport.

För att utföra uppdraget har FI med hjälp av en enkät och uppföljande intervjuer ställt frågor till tio företag och till Svensk Försäkring. Frågorna gällde om de har vidtagit eller planerat att vidta åtgärder inom de nämnda områdena sedan den föregående rapporten.

De tillfrågade företagen har i varierande grad vidtagit åtgärder, särskilt när det gäller systemstöd, kundkommunikation och kvalitetssäkring. Företagen framhåller att åtgärderna, som både effektiviserar och förenklar skaderegleringen, delvis är ett resultat av ett kontinuerligt förbättringsarbete.

Enligt företagen innebär den tekniska utvecklingen, liksom förenklade handläggningsformer som direkt- eller snabbskadereglering,² att personal frigörs till att utföra andra uppgifter i skaderegleringen.

Nästan alla företag svarar att de håller på att förbättra kommunikationen med de skadelidande. Det gäller både i vägledande samtal när en skada anmäls och i skriftlig kommunikation. Vidare beskriver företagen hur de löpande ser till att deras personal har rätt kompetens för de ärenden de hanterar, bland annat genom olika vidareutbildningar.

Svensk Försäkring uppdaterar sina vägledningar inom uppdragets områden och ger exempel på förändrade arbetssätt och kvalitetssäkring.

FI bedömer att utvecklingen av företagens systemstöd underlättar en korrekt och enhetlig handläggning av skadeärenden. Systemstöd förbättrar också möjligheterna till kvalitetssäkring, uppföljning och analys. FI menar att det är angeläget att berörda företag prioriterar de åtgärder som krävs för att modernisera systemstödet. I annat fall kan det ta alltför många år innan åtgärderna får fullt genomslag i skaderegleringen.

¹ Finansinspektionen ”Skadereglering vid personskada” 15 december 2017, dnr 17-540.

² Försäkringsföretagen använder båda begreppen för förenklade handläggningsformer.

FI anser att de båda regeringsuppdragen har satt fokus på personskaderegleringen och att de tillsammans med redan pågående åtgärder i försäkringsbranschen har haft betydelse för utvecklingen av denna. FI ser positivt på att branschen har påbörjat insatser, särskilt mot bakgrund av den korta tid som har förflutit sedan den förra rapporten. FI fortsätter att följa utvecklingen och anpassar tillsynen efter vad som händer i försäkringsbranschen.

Inledning

Regeringen har lyft fram vissa områden i uppdraget som Finansinspektionen (FI) tog upp i den förra rapporten. Områdena är handläggning, kompetens, systemstöd, information till skadelidande och kvalitetssäkring. FI har ställt frågor inom dessa områden till ett urval av försäkringsföretag och filialer samt till Svensk Försäkring. Frågan om tillsyn över medicinsk rådgivning behandlas inte i denna rapport.

BAKGRUND

I maj 2016 fick FI i uppdrag av regeringen att kartlägga och analysera skaderegleringen vid personskada. Uppdraget gällde försäkringsföretagens processer och rutiner, internt och i nämnder. Syftet var att klargöra om företagen upprätthåller en god försäkringsstandard i personskaderegleringen. I december 2017 redovisade FI uppdraget i en regeringsrapport.³ Där konstaterade FI att handläggningen av personskador i stort sett fungerade väl, men att det fanns utrymme för förbättringar. FI:s ställningstaganden var framåtblickande och tog sikte på löpande förbättringar i personskaderegleringen. Avsikten var att därefter följa upp personskaderegleringen i FI:s löpande tillsyn och genom dialog med försäkringsbranschen.

UPPDRAGET

I mars 2018 fick FI ett nytt uppdrag inom personskadereglering (bilaga 1) av regeringen. I uppdraget ingår att redovisa de uppföljande aktiviteter som FI har genomfört, resultatet av dessa och vilka fortsatta insatser som myndigheten planerar med utgångspunkt i den förra regeringsrapporten. Regeringen lyfter fram några av de förbättringsområden som FI identifierade i den tidigare rapporten. Områdena är handläggning, kompetens, systemstöd, information till skadelidande och kvalitetssäkring.

GENOMFÖRANDE

Metod

Med hänsyn till den korta tid som har förflutit sedan den förra rapporten har FI valt att skicka en förenklad enkät till åtta svenska försäkringsföretag och två utländska filialer i Sverige samt till branschorganisationen Svensk Försäkrings Personskadekommitté (PSK).⁴ Enkäten innehåller frågor om vilka åtgärder som försäkringsföretagen, filialerna och PSK har vidtagit sedan den föregående rapporten inom de områden som regeringsuppdraget nämner samt planerade åtgärder och tidplanen för dessa. FI har sedan följt upp enkätsvaren med intervjuer. Syftet med intervjuerna var

³ Finansinspektionen "Skadereglering vid personskada" 15 december 2017, dnr 17-540.

⁴ De utvalda företagen är AFA Trygghetsförsäkringsaktiebolag, Dina Försäkring AB, Folksam ömsesidig sakförsäkring, Gjensidige Forsikring ASA Norge (svensk filial), Försäkrings AB Göta Lejon, ICA Försäkring AB, If Skadeförsäkring AB (publ), Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag, Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän, Protector Försäkring Sverige filial av Protector Forsikring ASA Norge.

främst att säkerställa hur företagen och PSK har uppfattat enkätfrågorna och att FI har uppfattat enkätsvaren korrekt. FI har inte granskat någon ärendedokumentation eller något systemstöd i uppföljningen.

Det förra regeringsuppdraget omfattade bland annat de medicinska rådgivarnas roll. FI föreslog i sin rapport att regeringen skulle utreda var och hur man ska inrätta tillsyn över medicinsk rådgivning. Frågan om medicinsk rådgivning ligger utanför det nya uppdraget och tas därför inte upp i denna rapport.

I rapporten redovisar FI generella iakttagelser utifrån den information som myndigheten har hämtat in från de utvalda företagen och PSK.

Urval

FI har valt ut de tio företagen efter ett antal kriterier. Ett kriterium är att företagen ingick bland de 39 utvalda företagen i kartläggningen i den förra rapporten. Vidare ska urvalet spegla en större del av marknaden för reglerade personskador och olika typer av personskador. Företagen ska även representera olika bolagsformer, inklusive filialer. Dessutom är urvalet baserat på om företaget har haft verksamhet en längre tid eller är nyetablerat. Urvalet är avsett att spegla en spridning bland företagen men ger inte en fullständig bild av försäkringsbranschen.

De skadetyper som de utvalda företagen reglerar är bland annat skador till följd av trafik, arbete, vård, läkemedel, sjukdom, olycksfall och överfall. Skadorna regleras både utifrån försäkringsvillkor och skadeståndsrättsliga grunder.

Regler för skadereglering

Enligt försäkringsrörelselagen (2010:2043), ska ett försäkringsföretags rörelse drivas enligt god försäkringsstandard.⁵ Enligt förarbetena till lagen är god försäkringsstandard ett kvalitativt mått på verksamheten, inklusive företagets skadereglering. Försäkringsföretagen bör ha interna processer och rutiner för att tillgodose en korrekt behandling av de skadelidande.⁶

Innebörden av begreppet god försäkringsstandard ska i första hand fyllas ut av FI:s tillsynspraxis. FI kan dessutom utfärda föreskrifter och allmänna råd om god försäkringsstandard.⁷ Branschpraxis kan också ge viss ledning för tillämpningen av god försäkringsstandard.⁸

Om verksamheten i ett försäkringsföretag inte drivs i enlighet med god försäkringsstandard har FI möjlighet att ingripa genom tillsynsåtgärder.

Enligt försäkringsavtalslagen (2005:104) ska ett försäkringsföretag se till att skaderegleringen sker skyndsamt och att den skadelidandes intressen tillvaratas. Den skadelidandes medverkan krävs vid utredningen av försäkringsärendet och kan påverka handläggningstiden.⁹

5 4 kap. 3 § försäkringsrörelselagen (2010:2043).

6 Prop. 1998/99:87, s. 180.

7 Bemyndigandet framkommer av 4 kap. 18 § försäkringsrörelselagen (2010:2043).

8 Prop. 1998/99:87, s. 391.

9 16 kap. 1 försäkringsavtalslagen (2005:104) och prop. 2004/05:150, s. 568.

Enligt Solvens 2-förordningen ska försäkringsföretag anställa personal med den kompetens, kännedom och sakkunskap som krävs för att den ska kunna fullgöra sina skyldigheter på ett korrekt sätt. Vidare ska försäkringsföretag säkerställa att all personal känner till vilka rutiner som ska följas för att den korrekt ska kunna fullgöra sina skyldigheter.¹⁰

Svensk Försäkring är försäkringsföretagens branschorganisation. Inom ramen för Svensk Försäkring samverkar branschen på olika sätt. Det handlar om självreglering i form av rekommendationer, överenskommelser och riktlinjer. Det kan också innebära att ta fram standarder för att förebygga skador och förbättra skaderegleringsprocessen. Alla vägledningar är frivilliga för försäkringsföretagen att tillämpa. Som ett exempel på försäkringsbranschens självreglering har branschorganisationen Svensk Försäkring bland annat gett ut en vägledning för försäkringsbranschens skadereglering: "Grundläggande principer för skadebehandling".

Svensk Försäkrings Personskadekommitté är ett beredande organ under styrelsen för Svensk Försäkring. Personskadekommittén bereder frågor där personskadeersättning, kan komma att bedömas på skadeståndsrättslig grund, som vid t.ex. trafikförsäkring och annan ansvarsförsäkring.

Personskadekommittén har till uppgift att ge försäkringsföretagen goda förutsättningar för att göra korrekta och enhetliga bedömningar. Personskadekommittén utformar rekommendationer i form av cirkulär och tabellverk för bedömning av funktionsnedsättningar efter olycksfall eller sjukdom.

Personskadekommittén publicerar information om sin verksamhet på Svensk Försäkrings webbplats.

Källa: www.svenskforsakring.se

¹⁰ Artikel 258.1 e) och f) i Kommissionens delegerade förordning (EU) 2015/35 av den 10 oktober 2014 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG om upptagande och utövande av försäkringsverksamhet (Solvens II).

Resultat

Sedan FI:s förra rapport har företagen påbörjat arbetet med att förbättra systemstöd, kundkommunikation och kvalitetssäkring.

Detta avsnitt sammanfattar resultatet av enkätsvaren och de efterföljande intervjuerna med försäkringsföretagen, filialerna och PSK. I enkätsvaren och vid intervjuerna redogjorde företagen och PSK för de åtgärder som de redan har vidtagit, för åtgärder som de planerar och tidplanen för dessa.

HANDLÄGGNING AV PERSONSKADOR

Regeringsuppdraget 2016

FI konstaterade i sin regeringsrapport från 2017 att handläggningstiderna hade förkortats under den kartlagda perioden 2007–2016 och att detta var en följd av en omfattande digital utveckling och annat effektiviseringsarbete i företagen. Företagen utvecklade olika förenklade handläggningsformer.

Regeringsuppdraget 2018

Samtliga företag uttrycker i enkätsvaren och intervjuerna att de kontinuerligt arbetar med att effektivisera och förenkla handläggningen. De har enligt uppgift i varierande grad vidtagit eller planerar att vidta åtgärder sedan den förra rapporten. Flera företag uppger att handläggningstiderna i skaderegleringen fortsätter att minska.

Som exempel på effektiviseringar och förenklingar nämner företagen

- förenklade handläggningsformer som direkt- eller snabbskadereglering,¹¹
- tjänstemannabedömningar, dvs. medicinska bedömningar med hjälp av olika vägledningar,
- utveckling av Mina sidor, dvs. självservice via sidor med översiktlig personlig information som en kund kan nå genom att logga in med e-legitimation, och
- digitala rutiner för den utlagda verksamheten.

De förenklade handläggningsformerna är enligt företagen inriktade på mindre komplicerade personskador. Skaderegleringen sker över telefon, ibland skriftligt, och innebär t.ex. att den skadelidande kan få ersättning utan kvitto eller läkarutlåtande. Majoriteten av de tillfrågade företagen använder sig av förenklade handläggningsformer och uppger att skadelidande oftast upplever det som positivt.

De flesta företagen uppger att de vidareutvecklar Mina sidor. Där kan en skadelidande följa eller vara aktiv direkt i sitt skadeärende. Enligt företagen uppger skadelidande ofta att de föredrar digitala funktioner framför fysiska brev.

¹¹ Försäkringsföretagen använder båda begreppen för förenklade handläggningsformer.

Majoriteten av de tillfrågade företagen redogör för hur effektiviseringar och förenklingar i skadehanteringen på olika sätt innebär att resurser frigörs och kan användas i andra delar av processen, exempelvis för mer komplicerade skador och för kvalitetssäkring.

PSK uppger att de sedan FI:s förra rapport arbetar med att vidareutveckla sina vägledningar för de förenklade handlägningsformerna och tjänstemannabedömningar.

Enligt FI borde den utveckling som företagen beskriver, där förenklingar och digitalisering frigör personal till andra uppgifter, gynna skadelidande. Personalen kan lämpligen användas för att ytterligare förbättra kvaliteten inom skaderegleringen.

SKADEREGLERARES KOMPETENS

Regeringsuppdraget 2016

I kartläggningen inför den förra regeringsrapporten framkom att skadeärenden i regel kategoriserades efter komplexitet när en anmälan kom in. Kategorin avgjorde vilken skadereglerarkompetens som skulle handlägga ärendet. Företagen hade många seniora personskadereglerare. Enligt företagen var det svårt att rekrytera nya personskadereglerare, men de arbetade med att säkerställa återväxten.

Regeringsuppdraget 2018

Flera av de tillfrågade företagen nämner även nu att det är svårt att rekrytera personskadereglerare med erfarenhet. En större grupp personskadereglerare har nått eller når snart pensionsåldern. En skadereglerare utvecklar erfarenhet genom att handlägga en stor mängd skadeärenden. Utöver den praktiska erfarenheten sker kompetensutveckling genom vidareutbildning, särskilt inom det medicinska området.

Samtliga företag uppger i intervjuerna att de kontinuerligt försöker anpassa sin kompetensförsörjning för att möta kommande personalbehov och de ger exempel på vidtagna åtgärder. Företagen beskriver vidare hur de på olika sätt säkerställer att ett visst skadeärende kommer till en skadereglerare som har rätt kompetens för att handlägga ärendet. Framförallt de större företagen framhåller att specialiseringen inom skaderegleringen ökar. Det framkommer även att vissa företag renodlar arbetsuppgifter genom att låta administrativ personal utföra arbetsuppgifter som exempelvis registrering och andra rutinmässiga uppgifter i skadeärenden.

Majoriteten av företagen ger exempel på att de har genomfört såväl nyrekryteringar som utbildningsinsatser sedan den föregående rapporten. Företagen uppger att de löpande ger alla sina skadereglerare försäkringsutbildning. Utöver denna ger de löpande kompletterande utbildning efter behov. Flera företag uppger att de sedan den förra rapporten har gett sina skadereglerare utbildning i bland annat kundkommunikation, klarspråk, medicin eller juridik. Några företag uppger att de anställer personer som är medicinskt utbildade, men mindre erfarna när det gäller försäkring och ger dessa en längre försäkringsutbildning. Majoriteten av företagen förklarar vidare hur de lägger ökad vikt vid kunskapsöverföring genom mindre ensamarbete och mer arbete i grupp. Exempelvis sker gemensamma

diskussioner och genomgångar av skadeärenden i grupp med andra skadereglerare eller specialister.

Inom ramen för kompetensförsörjningen redogör flera företag för ett ökat fokus på individuella och årliga utvecklingsplaner för sina skadereglerare.

PSK uppger att den bidrar till vissa utbildningsinsatser inom branschen, men det är främst andra aktörer som tillhandahåller försäkringsutbildning.

FI konstaterar att de tillfrågade företagen fortlöpande genom olika åtgärder arbetar med att bibehålla och utveckla en hög skadereglerarkompetens inom personskaderegleringen.

SYSTEMSTÖD FÖR PERSONSKADEREGLERING

Regeringsuppdraget 2016

I den tidigare regeringsrapporten konstaterade FI att en omfattande digitalisering har skett i försäkringsbranschen under senare år. Utvecklingen har påverkat processer och rutiner.

Utvecklingsgraden av systemlösningarna varierade dock vid FI:s kartläggning 2017. Vissa företag arbetade i omoderna system, andra i system som inte alltid var anpassade till den lokala verksamheten. Det förekom att systemen inte var användarvänliga och att det krävdes manuell hantering. Skadereglerare flyttade exempelvis uppgifter mellan olika system, vilket kunde öka risken för misstag.

Oftast följde systemen skaderegleringsprocessen, vilket underlättade en korrekt och enhetlig handläggning av skadeärenden. FI noterade att instruktioner och processbeskrivningar för handläggning av skador oftast fanns på företagets intranät, men att dessa även kunde vara integrerade direkt i skadesystemen.

Kartläggningen visade att företagen kontinuerligt utvecklade sina systemstöd. Flera företag hade utvecklat Mina sidor, som skadelidande kunde nå genom egen inloggning för att digitalt följa sitt ärende. I några företag var även den medicinska rådgivningsprocessen digitaliserad.

Regeringsuppdraget 2018

Av enkätsvaren och intervjuerna framgår att samtliga företag i varierande grad fortlöpande förbättrar eller planerar att förbättra sina system. Företagen har i regel pågående eller planerade aktiviteter, som innebär både ny- och vidareutveckling av system. Dessa aktiviteter kan vara omfattande och pågå under flera år. De flesta företagen beskriver att de planerar större systemförändringar som medför en fortsatt effektivisering av handläggningen i samband med att de byter eller uppgraderar system. Företagen uppger att systemutvecklingen dels sker genom inköp av standardsystem, dels genom att de själva utvecklar system. Enligt några företag är äldre system på väg att fasas ut. Några företag samlar flera funktioner i ett och samma system i stället för att ha funktionerna i flera olika system. Vidare uppger flera företag att de planerar att hämta behövlig information från olika register och externa system till sina skadesystem eller att de redan har gjort det.

Överlag uppger företagen att den manuella hanteringen minskar. Det framgår att flera företag sedan den förra rapporten har integrerat skadeanmälan, brevmallar och beräkningsunderlag i systemstöden. De har också vidareutvecklat bevaknings- och uppföljningsfunktioner i systemstöden. Hos några företag innebär den fortsatta utvecklingen av Mina sidor att de genom nya funktioner kommer att kunna kommunicera med de skadelidande och att både företagen och de skadelidande ska kunna ladda upp dokument på Mina sidor. Flera företag framhåller hur effektiviseringarna innebär fördelar och förenklingar för både skadereglerarna och de skadelidande.

Under 2018 präglades företagens arbete av att uppfylla den nya dataskyddsförordningen (GDPR).¹² Detta har påverkat systemutvecklingen, bland annat när det gäller hur företagen hanterar känsliga personuppgifter. Exempelvis har de ändrat sina rutiner för kundkommunikation och gallring av information.

Trafikskadenämnden utvecklar för närvarande tillsammans med försäkringsbranschen ett gemensamt digitalt stöd för att beräkna pensionsförluster.

FI noterar att samtliga tillfrågade företag, i varierande grad och över tid, genomför systemutveckling i skaderegleringen. FI bedömer att en utveckling av systemstöd som underlättar processer och rutiner i skaderegleringen bidrar till en korrekt och enhetlig handläggning av skadeärenden. Vidare förefaller en sådan utveckling ge förbättrade möjligheter till kvalitetssäkring, uppföljning och analys. FI uppfattar att arbetet med att förändra processer och rutiner i skaderegleringen samt att utveckla systemstöd ofta innebär stora insatser som är både tids- och kostnadskrävande. Detta innebär att det kan ta flera år innan åtgärderna får fullt genomslag i skaderegleringen. FI menar att det är angeläget att berörda företag prioriterar de åtgärder som krävs för att modernisera systemstödet. I annat fall kan det ta alltför många år innan åtgärderna får fullt genomslag i skaderegleringen.

INDIVIDUELL INFORMATION TILL SKADELIDANDE

Regeringsuppdrag 2016

FI konstaterade i den tidigare rapporten att företagen som regel lämnade omfattande generell information till de skadelidande. Information om skador lämnas även av andra än försäkringsföretagen, t.ex. fackförbund och vårdgivare. Flera företag erbjöd skadelidande möjligheten att hämta viss individuell information på Mina sidor. Företagen använde frekvent mallar för brev och mejl, men ibland var de inte tillräckligt individualiserade. Ibland saknades motivering av beslut, förklaringar till beräkningar och beskrivning av hur omprövning skulle gå till i det enskilda ärendet. Det fanns behov av mer individualiserad information i det enskilda ärendet.

¹² GDPR The General Data Protection Regulation, Dataskyddsförordningen, Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) och lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning.

Regeringsuppdraget 2018

Samtliga företag uttrycker i enkätsvaren att de lägger stor vikt vid individuell information och kommunikation med skadelidande. Detta sker ofta genom personlig kontakt med skadelidande, särskilt i de mer komplicerade ärendena. De flesta företagen uppger att de har tagit intryck av FI:s föregående rapport och att de har arbetat med att förbättra sina rutiner. De framhåller bl.a. sitt första samtal med den skadelidande, ”startsamtalet”, som särskilt viktigt. I detta samtal informerar företaget den skadelidande om skaderegleringsprocessen och förklarar de kommande stegen. Detta gör företagen delvis för att ge skadelidande rätt förväntningar på den kommande skaderegleringen. Vid handläggning av mer komplicerade skador tar företagen, om det är lämpligt, även telefonkontakt med den skadelidande för mer utredande uppgifter. Ett par företag framhåller att de har nya telefonisystem som förbättrar deras tillgänglighet.

Majoriteten av företagen uppger vidare att de sedan den förra rapporten har gjort eller planerar insatser för att förbättra innehållet i sin skriftliga information och att förenkla språket när de kommunicerar med skadelidande. Det gäller exempelvis i brevmallar. Företagen framhåller särskilt att de anpassar texten till det enskilda ärendet. Flera företag förklarar i intervjuerna att de har förbättrat eller håller på att förbättra sina beslutsmotiveringar och förklaringar av beräkningar. De uppger även att de informerar om hur den skadelidande ska gå tillväga för att få ett beslut omprövat i det enskilda ärendet. Några företag framför att de nyligen hade omarbetat sina informationsrutiner och därför inte har vidtagit några åtgärder sedan den föregående rapporten.

PSK uppger att den har tillsatt en arbetsgrupp som ser över när och hur information ska ges i ett skadeärende. Inom ramen för denna process försöker kommittén identifiera den skadelidandes förväntningar för att säkerställa att företagen lämnar så användbar information som möjligt. Några företag avvaktar därför rekommendationen från PSK innan de förändrar sina egna informationsrutiner ytterligare.

De företag som vidareutvecklar Mina sidor framhåller att sidorna kommer att förbättra den individuella informationen när de olika stegen i skaderegleringsprocessen tydliggörs där. Enligt företagen uppskattar skadelidande en enkel och digitaliserad process, men det beror på skadeärendets komplexitet. Flera företag lyfter även fram att processen inte alltid är enkel eller kan vara fullt digitaliserad, eftersom det kan finnas speciella behov av information och hur den ges beroende på den skadelidandes förutsättningar. Det framkommer att fysiska brev alltmer ersätter mejl och sms, särskilt efter införandet av GDPR.

FI konstaterar att majoriteten av de tillfrågade företagen på något sätt har gjort insatser när det gäller att individanpassa sina rutiner för information till skadelidande sedan den förra rapporten. Några företag hade vidtagit åtgärder redan innan rapporten. FI noterar att företagen lyfter fram samtalets betydelse i kommunikationen med den skadelidande. Företagen förefaller även lägga allt större vikt på kommunikationen när de reglerar mer komplicerade skador.

KVALITETSSÄKRING AV SKADEREGLERINGEN

Regeringsuppdrag 2016

FI konstaterade i den förra rapporten att företagens rutiner generellt kunde förbättras när det gällde kvalitetssäkring. Företagen saknade ofta tillräckliga sökmöjligheter för att kunna analysera uppföljning och statistik av skadeärenden i de system som de använde.

FI noterade även att det i vissa fall var otydligt om och i så fall hur företagen kontrollerade utlagd verksamhet. I några fall hänvisade företagen till konsultföretagens processer och rutiner.

I kartläggningen i samband med den förra rapporten framkom det att om en skadelidande var missnöjd med den medicinska bedömningen lät företaget normalt göra en andra bedömning, en så kallad second opinion. FI uppmärksammade att den andra medicinska rådgivaren i vissa fall fick möjlighet att se den första rådgivarens utlåtande och därigenom kunde styras av detta.

FI konstaterade också i rapporten att det ränteantagande som användes för att kapitalisera livränta vid utbetalning av engångsbelopp inte följde det allmänna ränteläget.

Regeringsuppdrag 2018

I enkätsvaren och intervjuerna framkommer att samtliga tillfrågade företag på något sätt har förbättrat kvalitetssäkringen av skaderegleringen sedan förra rapporten. Detta har företagen gjort genom att förändra sina organisationer, uppdatera ramverk eller förbättra rutiner eller systemstöd. Flera företag framhåller att de har rekryterat personal som har till uppgift att kvalitetssäkra skaderegleringen.

Företagen uppger att de har vidareutvecklat både sina löpande och riktade kontroller, eller infört helt nya kontroller. Flera företag kontrollerar nu i högre grad, jämfört med vad som framkom i kartläggningen i den förra rapporten, öppna skadeärenden i stället för stängda skadeärenden. Syftet är att det inte ska vara för sent att rätta till eventuella misstag i ett ärende innan det avslutas. Några företag beskriver hur de utför fördjupade kontroller inom specifika områden eller av vissa typer av skadeärenden. Vidare beskriver flera företag hur de har utvecklat automatiska bevakningsfunktioner i handlägningsprocessen. Några företag framhåller att de har förbättrat sina attestrutiner och kontroller av utbetalningar. Ett par företag nämner att de under året har gjort särskilda granskningar av medicinska bedömningar i sina ärenden.

Flera företag presenterar hur de har utvecklat uppföljningen av kundnöjdhet och klagomål i personskaderegleringen. Denna information följs upp löpande och återkopplas till organisationen.

PSK uppger att de har tillsatt en arbetsgrupp som gör en översyn av hur tjänstemannabedömningar av invaliditet ska kunna kvalitetssäkras. När det gäller bedömning av skadebesvär med hjälp av en så kallad second opinion har PSK beslutat om en förändrad rutin. De tillfrågade företagen bekräftar att de har anammat den nya rutinen, som innebär att den andra medicinska rådgivaren inte får se den bedömning av skadeärendet som den första medicinska rådgivaren har gjort.

Svensk Försäkring har nyligen beslutat om en ny metod för kapitalisering av livränta till engångsbelopp. Den nya metoden innebär att de årligen beräknar en genomsnittlig avkastning för de senaste 20 åren, baserat på en portfölj som består av 60 procent aktier och 40 procent statsobligationer. Om den genomsnittliga avkastningen under två år i följd avviker med mer än $\pm 0,5$ procentenheter från aktuellt ränteantagande, ändras ränteantagandet nästkommande år. Den nya metoden har inneburit att Svensk Försäkring har beslutat att sänka ränteantagandet från 4,0 procent till 3,5 procent. Det skedde den 1 januari 2019.

FI konstaterar att samtliga tillfrågade företag sedan föregående rapport åtminstone har genomfört någon åtgärd när det gäller processer och rutiner för kvalitetssäkring. De flesta har vidareutvecklat både sina löpande och riktade kontroller, eller infört helt nya kontroller. Detta gynnar en korrekt och enhetlig skadereglering.

FI noterar att några företag fortfarande använder omoderna systemlösningar som saknar vissa sökmöjligheter för uppföljning och statistik av skadeärenden och att manuellt arbete krävs. FI menar att det är angeläget att berörda företag prioriterar de åtgärder som krävs för att modernisera rutinerna för kvalitetssäkring.

FI:s fortsatta insatser

FI fortsätter att följa utvecklingen och anpassar tillsynen efter vad som händer i försäkringsbranschen.

FI anser att de båda regeringsuppdragen har satt fokus på personskaderegleringen och att de tillsammans med redan pågående åtgärder i försäkringsbranschen har förbättrat personskaderegleringen.

FI:s fortsatta insatser påverkas av vad som händer i försäkringsbranschen. I intervjuerna med företagen frågade FI företagen vilka större utmaningar de ser i personskaderegleringen framöver.

Företagen nämnde flera utmaningar, som kan sammanfattas i kundbeteenden och nya eller ökande skadetyper:

- Kundens ökade önskemål om förenklingar och snabbhet i skaderegleringen, dvs. direkt- eller snabbskadereglering.
- Nya fortskaffningsmedel och skadetyper i trafiken.
- Ökad förekomst av utredningar om psykiatriska diagnoser.
- Ökad förekomst eller nya former av bedrägerier.

Utmaningar i personskaderegleringen kan även handla om väntetider för att få läkarintyg från vårdgivare samt ändringar i den allmänna försäkringen eller i rättspraxis.

Med anledning av de utmaningar som företagen anger inför framtiden förutser FI konsekvenser som förändrad skadereglering, ändrade villkor i försäkringarna, nya produkter och att tjänster utvecklas i stället för utbetalning av skadeersättning. Vidare kommer effektiviseringskraven i försäkringsföretagen att medföra ytterligare digitalisering, automatisering och robotisering samt även användning av artificiell intelligens (AI) i skaderegleringen. En följd av detta är i sin tur att nya risker kan komma att uppstå.¹³ FI behöver vara uppmärksam på utvecklingen inom personskaderegleringen och anpassa sin tillsyn över försäkringsföretagen därefter.

FI kommer i den löpande tillsynen att fortsätta att följa upp personskaderegleringen. FI kan bidra med en ökad tydlighet av god försäkringsstandard genom att exempelvis i rapporter kommunicera olika ställningstaganden som FI gör i tillsynen samt om myndighetens förväntningar på branschen. Detta kan vara till stöd för företagen i deras verksamhet och bidra till branschens självreglering. FI ser positivt på branschens insatser, särskilt mot bakgrund av den korta tid som har förflutit sedan det föregående regeringsuppdraget.

¹³ Med digitalisering menar FI här en förändring i arbetssätt och processer baserad på digitaliserad information där automatisering, robotisering och AI är former under digitaliseringen som rör sig från att vara regelstyrda till att likna en mänsklig bedömning.

Försäkringsföretagen följer som regel Svensk Försäkrings vägledning. Branschorganisationen har därigenom ett stort genomslag i branschen. Svensk Försäkring har tagit fram riktlinjer och hjälpmedel som enligt FI fyller sitt syfte och fungerar väl. FI anser därför att branschen bör fortsätta arbetet med självreglering. Men om självregleringen skulle visa sig vara otillräcklig är FI beredd att utfärda föreskrifter och allmänna råd för skaderegleringen.

Bilaga 1

BILAGA 1. UPPDRAG ENLIGT REGLERINGSBREVET

Fi2017/04750/FPM (delvis)

Fi2018/01184/FPM

Ur ändring av regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende Finansinspektionen

8. Skadereglering vid personskada

Finansinspektionen ska med utgångspunkt i rapporten Skadereglering vid personskada som lämnades till regeringen i december 2017 redovisa vidtagna åtgärder (Fi2017/04750/FPM). I rapporten redogörs för ett antal brister när det gäller handläggning, kompetens, systemstöd och information till skadelidande vid personskador. Finansinspektionen avser att genom dialog med företagen och inom ramen för tillsynen och regleringen arbeta vidare med frågorna och anger ett antal förbättringsområden.

Finansinspektionen framhåller i rapporten bl.a. att företagen bör säkerställa att systemstödet är anpassat till verksamheten för att uppnå en effektiv och rättssäker skadereglering och att företagen bör säkerställa att skadeärenden är ordentligt utredda. Företagen bör också aktivt och kontinuerligt arbeta med att utveckla individuell information och dialog med skadelidande. Företagen bör därutöver regelbundet kvalitetssäkra hela skaderegleringsprocessen, oavsett om skaderegleringen sker i egen regi eller i utlagd verksamhet.

Redovisningen ska innehålla en redogörelse för de uppföljande aktiviteter som vidtagits av Finansinspektionen, resultatet av dessa och vilka fortsatta insatser som planeras. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) senast den 15 april 2019.



Finansinspektionen
Box 7821, 103 97 Stockholm
Besöksadress Brunnsgatan 3
Telefon +46 8 408 980 00
Fax +48 8 24 13 35
finansinspektionen@fi.se

www.fi.se