

Ofdrag nr 1

OSKANDIA

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

Kunden skall ha information om vad som händer med hans ärende. Om utredningen fördröjs måste kunden informeras om orsaken till dröjsmålet och ges möjlighet att själv medverka till att ärendet förs framåt. Om dröjsmålet är att hänföra till kundens agerande eller brist på agerande, måste bolaget påminna eller informera om detta. En kontinuerlig bevakning av skadeärenden är av största vikt med tanke på den aktiva servicen.

**6. Handläggningen skall ske smidigt och med lyhördhet för kundens individuella förhållanden. Gällande sekretessbestämmelser skall iakttas.**

All kontakt med kunden skall ske öppet, ärligt och i förtroendefullt samarbete.

I handläggningen skall hänsyn tas till kundens förutsättningar och förmåga att föra sin talan. Bland annat skall språksvårigheter eller kundens osäkerhet inför den uppkomna situationen beaktas.

Så långt det är möjligt skall full insyn ges i tillgängligt material. I vissa skador kan dock en del uppgifter vara av ömtålig karaktär och en avvägning måste då göras med hänsyn till kundens situation samt till gällande sekretessbestämmelser.

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

En tvist mellan två bolag får inte leda till att kunden får vänta på ersättning. Det är lämpligt att träffa överenskommelse med det andra eller de andra bolagen om handläggningen. Detta för att kunden snabbt skall få sin ersättning. Eventuella tvister mellan bolagen får lösas senare.

Detta gäller givetvis även inom Skandia. Om tveksamhet råder, om var en skada skall handläggas får detta inte leda till att kunden får vänta.

**8. Skaderegleringen skall vara konsekvent, enhetlig och rättvis.**

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

Ramen och formen för ersättning bestäms av försäkringsavtalet, vilket i sin tur an knyter till andra regelsystem. För att få en enhetlig bedömning av skador följer Skandia den praxis som utvecklats inom försäkringsbranschen. Det är dock viktigt att kravet på enhetlighet inte leder till onödigt formalism. Tillämpningen av formella regler skall ske varsamt och med vederbörlig hänsyn till individuella omständigheter i det enskilda fallet.