

2004-08-22

**GASA INSTRUKTION***ex gratia*

Instruktion:

**DIVISION FÖRETAG****Beslutsordning för ex gratia**

Beslutsfattare i ex gratia ärenden upp till 1 basbelopp är Försäljningsområdeschef, med plikt att informera Distributionsområdeschef.

Distributionsområdeschef beslutar i ex gratia ärenden upp till 5 basbelopp.

Divisionschefen beslutar i ärenden som gäller mer än 5 basbelopp.

Underlaget för beslutet skall tas fram av den som begär ex gratia prövning och bestå av en sammanställning av kundens försäkringsinnehav i WASA räknat i antal försäkringar och premie, skaderesultatet på försäkringarna, bevekelsegrunderna för ex gratia kravet, omständigheterna kring den aktuella skadan och skadans omfattning.

I beslutsövervägandet skall förutom de normala affärsmässiga/billighetsmässiga aspekterna ingå en bedömning av vilka konsekvenser beslutet får på vårt framtida förhållande till det övriga försäkringskollektivet och andra externa och interna intressenter.

Möjligheten att istället för full ersättning lämna delersättning eller s k bidrag bör beaktas.

I dokumentationen skall tydligt framgå varför avsteg från försäkringsavtalet gjorts.

Vid beslut om ersättning skall beslutsfattaren tillse att kunden får skriftligt besked om att undantag gjorts från gällande avtal och att detta undantag inte får åberopas vid eventuella framtida skador.

Akten avseende ex gratia ersättning arkiveras hos beslutsfattaren, och kopia på dokumentationen av beslutet sänds till Division Företag centralt som ombesörjer arkivering och kostnadsuppföljning. Om skadebeloppet inte framgår av innehållet i brevkopian skall särskild notering göras om detta. Likaså skall det på brevkopian anges vem inom WASA som initierat ex gratia kravet.

Kopia av ovannämnda brev skall sändas till skaderegleraren som ombesörjer utbetalning.

För uppföljning bör, på divisionen, upprättas en lista där alla ex gratia ärenden noteras med: skadenummer, försäkringstagare, säljare/ombud, beviljat av, skäl/orsak, datum, belopp och skadetyper.

**Fördelning av ex gratia ersättning**

Om en division, av affärsmässiga skäl, har begärt en ex gratia ersättning för en skada hos en annan division skall kostnaden slutligen belasta den division som hade det affärsmässiga intresset av ex gratia ersättningen. Kostnaden skall inte belasta fel kollektiv.