

VD sammanfattar symposiet om skadehantering, kommunikation och samhällsrisker

Symposiet präglades av stor öppenhet och ett tydligt fokus på samverkan inom skadehanteringskedjan. Dagens mest återkommande och centrala tema var inte AI eller teknik – utan kommunikation. Föreläsarna var eniga om att effektiv skadehantering bygger på tydlig dialog, rätt förväntansbild och samarbete mellan försäkringsbolag, saneringsbolag, byggentreprenörer och försäkringstagare.

Begreppet skadetriangeln återkom genomgående och beskriver samspelet mellan de tre huvudparterna i skadeärendet. Samtidigt betonades att kunden ofta ser samtliga aktörer som “en enhet”, vilket gör kommunikationen och helhetsupplevelsen avgörande för förtroendet. Försäkringsbolagen lyfte särskilt vikten av snabb första insats, tydlig återkoppling och att hålla överenskommelser. Små beteenden som att komma i tid, hålla rent och vara proaktiv, påverkar kundens upplevelse starkt.

MEPS presenterades som en central kommunikationsplattform för branschen, med fokus på standardiserade processer, kostnadskontroll och spårbar kommunikation. Plattformen hanterar idag mycket stora volymer av kalkyler, meddelanden och bilder och utvecklas nu mot framtida funktioner såsom AI-stöd, fjärrdokumentation och ökad kundmedverkan i skadeprocessen. Samtidigt väcktes frågor kring hur långt digitalisering och AI faktiskt kommit i praktiken, då skadeledtiderna enligt flera aktörer endast förbättrats marginellt de senaste tio åren.

Flera talare lyfte vikten av att skapa en gemensam branschstandard för kommunikation, exempelvis en “Code of Communication”, som skulle kunna bidra till bättre kundupplevelser utan att påverka konkurrensfördelar. Även utbildning och jämn kvalitet i rapportering och utförande betonades som avgörande för en effektiv skadehantering.

Hållbarhetsfrågor fick också stort utrymme, bland annat genom diskussioner om återbruk av byggmaterial, smartare avfallshantering och behovet av att rädda mer i stället för att riva och ersätta. Samtidigt konstaterades att byggbranschen fortfarande ligger långt efter andra områden när det gäller återbruk och cirkulära arbetssätt.

Den avslutande delen av symposiet fokuserade på den kraftiga ökningen av sprängningar och andra samhällsrisker. Föreläsarna beskrev hur utvecklingen påverkar försäkrings- och skadehanteringsbranschen genom allt mer komplexa och kostsamma skador. Myndigheter och branschaktörer betonade behovet av förebyggande arbete, snabb samverkan i akutskedet och ökad kompetens kring exempelvis konstruktionsrisker, farliga material och säker hantering på skadeplats. Det framkom även att nya typer av skador och hotbilder kommer att ställa ökade krav på samarbete, specialistkompetens och beredskap framöver.

Thomas Perman
VD, Polygon Sverige