

Skadereglerare

400 YH-poäng

Motsvarande ca 2 års heltidsstudier

Distansbaserad med platsträffar i Sundsvall och Luleå



Försäkringsbranschen påverkas av flera faktorer, såsom klimatförändringar, striktare regelverk och digitalisering - som i sin tur driver behovet av arbetskraft med kompetens att genomföra skadereglering med förankring i gällande lagar, beaktning till omvärldsläget och gott kundbemötande. Utbildningen fokuserar därför på att studerande ska kunna utföra arbetsuppgifter som skadereglerare enligt branschens krav direkt efter examen, vilket gynnar försäkringsbranschen i stort såväl som arbetsgivare som får tillgång till arbetskraft med kortare upplärningsbehov. Genom samarbete med branschen kan vi säkerställa att studerande har relevant och efterfrågad kompetens vid examen och är redo att påbörja sina karriärer som Skadereglerare.

Kort om utbildningen

Utbildningen är planerad att vara distansbaserad och innehålla platsträffar i Sundsvall och Luleå. Under platsträffarna utför de studerande moment som kräver praktisk tillämpning. För att bli antagen till utbildningen krävs grundläggande behörighet samt godkända betyg i kurserna Svenska 2/Svenska som andraspråk 2, Engelska 6 och Matematik 2.

Vi, tillsammans med anställande arbetsliv, kommer att arbeta aktivt med att se till att utbildningens innehåll är aktuellt och relevant för branschen. Vi samarbetar därför med representanter från ledande aktörer i branschen som tillsammans med oss vill arbeta för att säkerställa utbildningens höga kvalitet och nära anknytning till arbetslivet.

Kursöversikt som kommer att gälla vid beviljandebeslut från MYH

Digitala verktyg och affärssystem	20 (4 veckor)
Dokumentation och informationssäkerhet	25 (5 veckor)
Examensarbete	15 (3 veckor)
Försäkringsjuridik och regelverk	35 (7 veckor)
Försäkringsersättning och handläggning	30 (6 veckor)
Introduktion till skadereglering	10 (2 veckor)
Kommunikation och terminologi	20 (4 veckor)
Kundbemötande och ärendehantering	35 (7 veckor)
LIA 1	45 (9 veckor)
LIA 2	60 (12 veckor)
Personskadereglering	25 (5 veckor)
Riskbedömning och skadeförebyggande arbete	25 (5 veckor)
Sakskadereglering	30 (6 veckor)
Samhällsekonomi och omvärldsbevakning	25 (5 veckor)
Totalt:	400

Kursbeskrivningar

Digitala verktyg och affärssystem

I kursen introduceras de studerande till InsurTech och digitala system inom skadereglering. Innehållet omfattar digitala verktyg samt AI-verktyg och system som används för att underlätta ärendehantering, beräkningar, dokumentation, bildanalys och kommunikation. Kursen behandlar även grundläggande principer inom IT-säkerhet.

Dokumentation och informationssäkerhet

I denna kurs får de studerande kunskaper om centrala regelverk och principer som reglerar informationshantering och informationssäkerhet. Kursen behandlar krav på dokumentation, ärendehantering och informationssäkerhet enligt EU-regler och lagar såsom GDPR samt Finansinspektionens föreskrifter och verksamhetens interna rutiner. Innehållet omfattar spårbar dokumentation, behandling av skadeunderlag och hantering av känsliga uppgifter. Kursen ger förståelse för rättssäkerhet och dataskydd i försäkringsverksamhet.

Examensarbete

I kursen får den studerande fördjupa sig inom ett centralt ämne för yrkesrollen genom att genomföra ett självständigt projekt med relevans för yrkesrollen som skadereglerare. Examensarbetet utförs med fördel i samband med LIA tillsammans med verksamheten. Målet är att den studerande ska planera, genomföra, rapportera och utvärdera ett självständigt projekt. Resultatet ska presenteras i olika former med hänsyn till formella regler, källkritik och struktur. Examination sker skriftligen i form av en rapport och muntligen i form av en presentation och opponering på ett annat examensarbete.

Försäkringsjuridik och regelverk

Kursen behandlar försäkringsjuridiska frågor som är centrala för skadereglering. Innehållet omfattar försäkringsavtalslagen, skadeståndsrätt, regress, försäkringsvillkor, avtalsrätt och penningtvättslagstiftning. Kursen ger förståelse för hur juridiska principer påverkar bedömningar, ersättningsbeslut och skaderegleringsprocesser, samt de krav som ställs i arbetet som skadereglerare.

Försäkringsersättning och handläggning

I denna kurs behandlas regler och processer som styr ersättningsbedömning samt handläggning inom skadereglering. Innehållet omfattar centrala moment i skaderegleringsprocessen, från anmälan och utredning till beslut samt uppföljning. Kursen behandlar även frågor kopplat till försäkringsbedrägeri och förebyggande åtgärder. Målet är att studerande ska utveckla kunskaper inom försäkringsvillkor för vanligt förekommande försäkringar, skadeorsaksanalys, värdering,

ersättningsregler och regressfrågor. Kursen behandlar även metoder för att samla in, granska och bedöma underlag samt att dokumentera och motivera beslut på ett strukturerat och rättssäkert sätt. Därutöver behandlas ekonomiska faktorer inom skadereglering, samt hur faktorer såsom budgetar och prognoser påverkar bedömningar. De studerande arbetar med praktiska case där de tillämpar gällande regelverk, villkorstolkning, ersättningsprinciper samt bedömningsmetoder.

Introduktion till skadereglering

Kursen ger de studerande en grundläggande introduktion till försäkringsbranschen och yrkesrollerna försäkringsförmedlare/-rådgivare och skadereglerare. Innehållet syftar till att ge studerande en grundläggande förståelse för struktur, produkter samt regelverk som påverkar försäkringsbranschen och yrkesrollen. Kursen tar upp arbetsprocesser, ansvarsfördelning och centrala begrepp inom försäkringsområdet. Målet är att den studerande ska få en övergripande förståelse för yrkesrollen som skadereglerare.

Kommunikation och terminologi

Kursen behandlar muntlig och skriftlig kommunikation på svenska och engelska i rollen som skadereglerare. Fokus ligger på branschspecifik terminologi, korrekt informationsöverföring och anpassning av budskap till olika parter såsom kunder, verkstäder och vårdgivare. Kursen inkluderar metoder för strukturerad ärendekommunikation och kommunicerande av skadebeslut. I kursen behandlas dessutom retorik och presentationsteknik.

Kundbemötande och ärendehantering

I denna kurs fördjupar de studerande sig i bemötande under utredningar och potentiell konflikthantering vid ärenden. Innehållet omfattar frågeteknik, vikten av saklig kommunikation samt etiska riktlinjer inom skadereglering. Kursen behandlar även ansvar gentemot privat- och företagskunder, bemötande vid kommunicerande av besked och principer för rättssäker och likvärdig handläggning.

LIA 1

Den första LIA-perioden ger de studerande möjlighet att tillämpa sina förvärvade kunskaper i en försäkringsverksamhet. Den studerande ska introduceras till centrala arbetsprocesser, såsom kundkontakt, utredningar och kommunicerande av beslut. De ska under handledning få möjlighet att utföra arbetsuppgifter som skadereglerare.

LIA 2

Under den andra LIA-perioden arbetar den studerande självständigt, men under handledning, med arbetsuppgifter som ingår i yrkesrollen. Den studerande ägnar sig därför åt vanligt förekommande arbetsuppgifter såsom bedömning och analys av inkommande underlag, kommunicerande av ersättningsbeslut, digital dokumentation och kommunikation med kunder.

Personskadereglering

Kursen behandlar vanligt förekommande personskador inom skadereglering för trafik-, olycksfalls- och sjukförsäkring. Innehållet omfattar utredning av skadeförlopp, medicinska underlag, beräkning av ersättning, invaliditetsbedömning och tillämpning av villkor. Kursen inkluderar praktiska fallstudier med fokus på att studerande ska kunna genomföra samt kommunicera sakliga och enhetliga bedömningar.

Riskbedömning och skadeförebyggande arbete

Kursen behandlar riskmodeller och metoder för att bedöma och förebygga risker. Innehållet omfattar skadeorsaker, risk-klassificering, arbetsplatsrisker, bedömning av sannolikhet och konsekvens samt skadeförebyggande åtgärder. Kursens syfte är att skildra

hur riskanalys används som grund för försäkringsvillkor och skadereglering.

Sakskadereglering

Kursen behandlar vanligt förekommande skador på egendom som inkluderas inom till exempel hem-, bil-, företags- och fastighetsförsäkring. Innehållet omfattar skadeorsaksutredning, ersättningsregler, värderingsmetoder, ansvarsbedömning och skadeförebyggande åtgärder. Kursen inkluderar case där den studerande får analysera underlag, göra bedömningar och formulera skadebeslut.

Samhällsekonomi och omvärldsbevakning

Kursen behandlar samhällsekonomiska och omvärldsfaktorer som påverkar utvecklingen på försäkringsmarknaden. Innehållet omfattar trender, marknadsförändringar, klimatrelaterade risker, teknikutveckling och kriser samt andra faktorer med betydelse för branschen. Kursen ger kunskap om hur man genomför omvärldsbevakningar och hur omvärldsläget påverkar skadetyper- och förekomst samt bedömningar inom skadereglering.