



FI-tillsyn

# Försäkringsföretagens klagomålshantering

---

Nr 24

1 oktober 2021



## Innehåll

Sammanfattning .....	3
Bra för både kunder och företag.....	4
Vikten av god klagomålshantering .....	4
Tillämpliga regler och tidigare undersökning .....	4
Syfte och begränsningar.....	5
Enkäten .....	5
Kartläggning av försäkringsföretagens klagomålshantering .....	6
Styrdokument för klagomålshantering .....	6
Information till kund om klagomålshantering.....	7
Registrering av klagomål .....	8
Uppföljning och rapportering av klagomål .....	9
Utmaningar för försäkringsföretagen .....	10
FI fortsätter att arbeta för att stärka konsumentskyddet.....	12

### FI-tillsyn

Finansinspektionen publicerar återkommande tillsynsrapporter i en numrerad serie. Tillsynsrapporterna tar upp undersökningar och annan tillsyn som FI utövar. I rapporterna informerar vi om våra iakttagelser, bedömningar och förväntningar i olika frågor. Rapporterna, som är en del av vår kommunikativa tillsyn, är tänkta att vara till stöd för företagen i deras verksamhet.

Finansinspektionen  
Box 7821, 103 97 Stockholm  
Besöksadress Brunnsgatan 3  
Telefon +46 8 408 980 00  
finansinspektionen@fi.se  
www.fi.se

## Sammanfattning

Försäkringsföretagen hanterar överlag klagomål från sina kunder väl, men det finns utrymme för förbättringar. Det visar en kartläggning av klagomålshanteringen som Finansinspektionen (FI) har gjort hos 20 försäkringsföretag.

Det är viktigt att försäkringsföretag har en fungerande klagomålshantering. Brister den finns det risk för att kundernas rättigheter gentemot företagen inte tillvaratas. Det kan också leda till att företagen inte tillgodogör sig information om eventuella risker eller brister med de produkter som de erbjuder på ett systematiskt sätt.

Kartläggningen visar att de undersökta försäkringsföretagen har styrdokument som i allt väsentligt uppfyller de grundläggande reglerna för en ändamålsenlig hantering av klagomål, även om de i enstaka fall bör kompletteras. Vi noterar att flera försäkringsföretag har arbetat med att förbättra och utveckla sin klagomålshantering. Det finns goda exempel på hur försäkringsföretag kan informera och tydliggöra klagomålshanteringen för sina kunder. Ett fåtal företag bör dock förbättra informationen till kunderna på sina webbplatser.

Det finns skillnader mellan försäkringsföretagen när det gäller antalet registrerade klagomål. En förklaring till dessa skillnader kan vara vilken typ av försäkring som försäkringsföretagen tillhandhåller. Men det förekommer en stor variation i antalet registrerade klagomål även när såväl affärsmodell som produktutbud är likvärdiga. Vid en jämförelse med liknande livförsäkringsföretag har enstaka företag därutöver mycket långa handläggningstider.

När det gäller företagens interna rutiner och arbete med att följa upp och rapportera, noterar vi att det har förbättrats jämfört med den undersökning som FI gjorde 2013.

Genom rapporten vill FI förmedla vikten av att försäkringsföretagen har en god klagomålshantering som följer reglerna. Resultatet av kartläggningen kan användas inom ramen för FI:s tillsyn och när vi planerar framtida tillsynsinsatser för att säkerställa att konsumenternas intressen tillvaratas.

## Bra för både kunder och företag

Klagomål från kunder talar om för försäkringsföretagen var det kan finnas brister. Företagens hantering av klagomål kan leda till ändrade beslut i enskilda ärenden, men även till att enskilda processer förbättras. En god klagomålshantering ligger alltså både i kundernas och försäkringsföretagens intresse.

### Vikten av en god klagomålshantering

När det är enkelt för en kund att framföra sitt missnöje med hur ett försäkringsföretag har hanterat en finansiell tjänst eller produkt, minskar risken för att kundens rättigheter åsidosätts och att kunderna behandlas olika eller felaktigt. Hantering av klagomål som en naturlig del av försäkringsföretagens kommunikation med kunderna kan underlätta för företagen att upptäcka misstag liksom eventuella risker med de tjänster eller produkter som företagen erbjuder. Om försäkringsföretagen på ett systematiskt och strukturerat sätt får och behandlar information om vad som har gått fel, eller vilka risker som är förknippade med ett kunderbudande, kan produkterna bättre anpassas till kundernas förväntningar och behov. En god klagomålshantering ligger därför i både kundernas och försäkringsföretagens intresse.

### Tillämpliga regler och tidigare undersökning

Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2002:23) om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (de allmänna råden) trädde i kraft den 1 januari 2003.

Sedan 2012 gäller även Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndighetens riktlinjer för försäkringsföretags hantering av klagomål (Eiopa-riktlinjerna)<sup>1</sup>. Genom lagen (2018:1291) om försäkringsdistribution tillkom ytterligare regler om klagomålshantering, främst genom Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2018:10) om försäkringsdistribution (distributionsföreskrifterna).

Regler om klagomålshantering finns även i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (2011:39) om information som gäller försäkring och tjänstepension (informationsföreskrifterna).

När Eiopa-riktlinjerna hade införts gjorde FI en tematisk undersökning om hur 113 försäkringsföretag följde riktlinjerna (FI Dnr 13-3680)<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Riktlinjer för försäkringsföretags hantering av klagomål (EIOPA-BoS-12/069 SV).

<sup>2</sup> Undersökning med tema – klagomålshantering, 2013-03-27, FI Dnr 13-3680.

## Syfte och begränsningar

Syftet med den aktuella kartläggningen är att ge FI en tydligare bild av hur klagomålshanteringen fungerar hos ett urval försäkringsföretag. Kartläggningen är en del av det arbete som vi gör för att öka kunskapen om eventuella brister i konsumentskyddet.

Genom rapporten vill vi förmedla vikten av att försäkringsföretagen uppfyller kraven på en god klagomålshantering.

Kartläggningen utgår från distributionsföreskrifterna och de allmänna råden. Vi har valt att genomgående använda begreppet försäkringsföretag eftersom begreppet försäkringsdistributör enligt 9 § lagen (2018:1291) om försäkringsdistribution även omfattar försäkringsförmedlare.

## Enkäten

FI skickade en enkät till tio livförsäkringsföretag och tio skadeförsäkringsföretag. Samtliga försäkringsföretag har svarat på enkäten. Därutöver skickade försäkringsföretagen in sin registrerade klagomålsstatistik för november 2020. Vi begärde även in några av försäkringsföretagens styrdokument.

De tio livförsäkringsföretagens marknadsandel mätt i termer av förvaltad kapital uppgick i slutet av 2020 till 54 procent<sup>3</sup>. De tio skadeförsäkringsföretagen representerar tillsammans 51 procent av samtliga försäkringspremier där risken finns i Sverige<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Rapporterade tillgångar under förvaltning brutto per 2020-12-31.

<sup>4</sup> Inbetalda premier brutto per 2020-12-31, exklusive utländsk försäkring och återförsäkring.

# Kartläggning av försäkringsföretagens klagomålshantering

Försäkringsföretagens svar visar att hanteringen av klagomål i allt väsentligt uppfyller de regler som finns, men att det finns utrymme för förbättringar. FI poängterar vikten av att korrekta styrdokument finns på plats samt att uppföljning och rapportering av klagomål i försäkringsföretaget sker kontinuerligt. Vi ger också exempel på hur information om klagomål kan utformas.

## Styrdokument för klagomålshantering

Av 10 kap. 3 § distributionsföreskrifterna framgår att ett försäkringsföretag ska ha interna regler för att hantera klagomål från kunder. Enligt 3 § i de allmänna råden bör varje försäkringsföretag ha en policy och en instruktion för klagomålshantering. Innehållet i styrdokumentet framgår av nyss nämnda regler.

## Vad visade enkätsvaren?

Alla försäkringsföretag som har besvarat enkäten har styrdokument. Majoriteten av företagen har delat upp styrdokumentet i två delar enligt de allmänna råden. Styrdokumentet har i samtliga fall utvärderats eller uppdaterats årligen.

Majoriteten av försäkringsföretagen har styrdokument som uppfyller reglerna i distributionsföreskrifterna och de allmänna råden. Vi noterar dock vissa brister. Exempelvis saknar några försäkringsföretag dokumenterade rutiner för hur de ska arbeta förebyggande för att motverka klagomål. I vissa fall saknas dokumenterade rutiner för hur företagen ska rapportera till sina styrelser. I enstaka fall anger försäkringsföretagen att de håller på att uppdatera styrdokumentet för att uppfylla ovannämnda regler.

## Vad anser FI?

Fungerande rutiner är centrala för en god klagomålshantering. En grundläggande förutsättning för att uppnå det är att företagens styrdokument innehåller det som framgår av föreskrifter och allmänna råd. Ett styrdokument ska innehålla

- en intern beslutsordning för klagomål
- rutiner för handläggning av klagomål
- rutiner för information om klagomålshantering till anställda
- rutiner för att följa upp klagomål
- rutiner för hur ett förebyggande arbete som motverkar uppkomsten av klagomål ska utföras

- rutiner för att rapportera om klagomål till företagets styrelse eller motsvarande samt till eventuella kontrollfunktioner
- uppgifter om vilken information som ska lämnas till en klagande.

## Information till kunden om klagomålshantering

Enligt 10 kap. 5 § första stycket distributionsföreskrifterna ska ett försäkringsföretag informera sin kund om hur företaget hanterar klagomål och vem som är klagomålsansvarig. Information ska finnas på varje kontor och på försäkringsföretagets webbplats. Därutöver ska det framgå att det är kostnadsfritt för kunden att framföra ett klagomål. Försäkringsföretaget ska även ha information tillgänglig om hur en kund kan få vägledning hos Konsumenternas försäkringsbyrå, Konsumentverket (Hallå konsument) och den kommunala konsumentvägledningen, enligt andra stycket samma bestämmelse. Motsvarande regler finns i 5 § i de allmänna råden respektive 4 kap. 2 § informationsföreskrifterna.

I enkäten frågade vi vilka kanaler en kund kan använda för att lämna klagomål. Skälet till frågan är bland annat att Konsumenternas Försäkringsbyrå har uppmärksammat att kundtjänstfunktionerna inte alltid vet hur de ska hantera kundklagomål och att kunden inte får vägledning om vem på försäkringsföretaget hen ska vända sig till. I vissa fall vänder sig kunderna direkt till FI när kontaktuppgifter till försäkringsföretagets klagomålsansvarige saknas eller när det är svårt för kunden att lämna ett klagomål.

Vidare bad vi försäkringsföretagen att ange var på företagets webbplats informationen om klagomålshantering finns.

## Vad visade enkätsvaren?

Majoriteten av de tillfrågade försäkringsföretagen anger i enkätsvaren att det finns flera olika sätt för kunden att lämna ett klagomål.

En majoritet av försäkringsföretagen har information om klagomålshantering på sin webbplats och beskriver hur kunderna ska gå tillväga om de har ett klagomål. FI har utvärderat informationen på respektive företags webbplats. Vi noterar att några av försäkringsföretaget skulle kunna förbättra och förtydliga sin information om klagomålshantering. I de flesta fall hänvisar företaget till Konsumenternas Försäkringsbyrå eller Konsumentverket samt till Allmänna reklamationsnämnden. I några fall saknas kontaktuppgifter till klagomålsansvarig och information om öppettider för kundtjänsten (när företagen hänvisar till kundtjänsten). Flera försäkringsföretag hänvisar till olika interna prövningsnämnder, men det är inte alltid tydligt vad nämndernas uppgift är eller vem som ansvarar för respektive nämnd.

## Vad anser FI?

Försäkringsföretagens webbplatser är en bra kanal för att informera kunderna om hur de kan framföra klagomål och hur företaget hanterar dem. Vissa företag bör förbättra sin information så att den innehåller det som framgår av föreskrifter och allmänna råd.

De webbplatser som FI anser är tydliga och bra för kunden informerar om

- hur företaget hanterar klagomål
- hur kunden ska göra för att lämna in ett klagomål, och har kontaktinformation på webbplatsen
- vem på företaget som är anmäld som klagomålsansvarig till FI
- vilka möjligheter till omprövning som finns på företaget
- vad det är för skillnad mellan företagets olika möjligheter till omprövning samt vilken uppgift respektive instans har och vem som ansvarar för den
- att klagomål kan lämnas kostnadsfritt
- vilka möjligheter till omprövning som finns utanför försäkringsföretaget, till exempel genom en hänvisning till Allmänna reklamationsnämnden, branschgemensam nämnd och allmän domstol
- möjligheten att vända sig till Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumentverket (hallå konsument) och den kommunala konsumentvägledningen.

## Registrering av klagomål

I såväl distributionsföreskrifterna som i de allmänna råden finns regler om registrering av klagomål. Därutöver finns regler om handläggningen av klagomål.

De undersökta försäkringsföretagen ombads att lämna in registrerade klagomål från november 2020. Dessutom ställde vi detaljerade frågor om hur många klagomål som respektive företag hade registrerat under en treårsperiod och om antal registrerade överprövningar, exempelvis ärenden hos Allmänna reklamationsnämnden. På detta sätt ville FI få en bild av hur och på vilket sätt registrering av klagomål görs och vilken information som försäkringsföretagen registrerar.

## Vad visade enkätsvaren?

Enkätsvaren visade att majoriteten av de tillfrågade försäkringsföretagen har någon form av centralt system för klagomålsregistrering. Ett försäkringsföretag anger dock att det saknas tillräckligt systemstöd.



En majoritet av företagen kunde också redovisa hur lång handläggningstiden är för klagomål och hur många ärenden som har prövats av till exempel Allmänna reklamationsnämnden.

Majoriteten av försäkringsföretagen besvarar klagomål inom 14 dagar och i flera fall besvaras klagomål inom några få dagar. Det finns enstaka livförsäkringsföretag som jämfört med andra livförsäkringsföretag har registrerat betydligt färre klagomål under en viss period, men som ändå har betydligt längre handläggningstider, i genomsnitt mer än 90 dagar. Ett av dessa företag anger som skäl att ärendena är komplexa och involverar flera olika avdelningar inom företaget och därför tar mer tid i anspråk.

### Vad anser FI?

FI anser att det kan finnas en koppling mellan vilka möjligheter det finns för en kund att lämna klagomål och hur många klagomål som ett företag registrerar. I kartläggningen har vi sett att de företag som lämnar knapphändig information om klagomål registrerar färre klagomål än de med tydligare information. Vissa försäkringsföretag kan därför ha skäl att se över hur informationen om klagomål är utformad på deras webbplats.

Vidare anser FI att det kan finnas skäl för försäkringsföretag att analysera handläggningstider som överstiger 14 dagar. Om ett försäkringsföretag har långa handläggningstider trots förhållandevis få klagomål kan det behöva åtgärda detta.

### Uppföljning och rapportering av klagomål

I distributionsföreskrifterna och de allmänna råden finns regler om uppföljning av klagomål. Genom uppföljning och analys kan företagen identifiera, förebygga och avhjälpa återkommande eller systematiska problem och risker med sina tjänster och produkter.

I den tematiska undersökningen som gjordes 2013 framgick att de flesta försäkringsföretag inte kontinuerligt analyserade data om handläggning av klagomål. Som skäl angav företagen dels att antalet klagomål var begränsat, dels att förbättringsarbete pågick. Registrering av klagomål och intern uppföljning av handläggningen av klagomål, varierade enligt undersökningen beroende på klagomålets art och karaktär.

### Vad visade enkätsvaren?

Av försäkringsföretagens svar framgår att det finns dokumenterade rutiner för hur klagomål ska följas upp i verksamheten. En majoritet av företagen ger även exempel på hur och med vilken regelbundenhet uppföljningen ska göras. FI kan konstatera att flera försäkringsföretag löpande analyserar kundklagomål: veckovis,

månadsvis, halvårsvis eller årsvis. Vi kan konstatera att förbättringar har skett jämfört med undersökningen 2013.

I de flesta försäkringsföretag rapporteras klagomål minst månatligen till vd, ledningspersoner eller olika kommittéer. Majoriteten av företagen har även rutiner för regelbunden rapportering av klagomål till företagets styrelse, till exempel vid varje styrelsemöte, halvårsvis eller årligen. FI konstaterar dock att det i enstaka fall saknas en beslutad rutin för rapportering av klagomål till företagets styrelse.

Vi noterar att granskningar som företagets centrala funktioner har gjort har bidragit till att utveckla och förbättra hanteringen av klagomål. Exempel på förbättringar som anges i enkäten är ökat systemstöd, förbättrad utbildning för anställda samt uppdaterade och bättre anpassade rutiner och riktlinjer. Flera exempel finns också där försäkringsföretagets information till kunderna om att lämna klagomål har förbättrats.

## Vad anser FI?

FI ser positivt på att flera försäkringsföretag i sina löpande analyser kontrollerar både avvikelser från normal hantering av klagomål och ökade frekvenser av klagomål inom ett visst område. Bra exempel på uppföljning är även att flera företag, för att analysera trender och återkommande orsaker till klagomål, sammanställer en mer detaljerad analys baserad på klagomål under en viss period. Uppgifterna rapporteras till företagets verkställande direktör och styrelse.

## Utmaningar för försäkringsföretagen

I enkäten ställde vi en fråga om vilka utmaningar försäkringsföretagen upplever när det gäller klagomålshantering.

## Vad visade enkätsvaren?

Av enkätsvaren framkommer en bild av att försäkringsföretagen strävar efter nöjda kunder, men att det emellanåt är svårt för kunden att förstå vad som står i förköpsinformation och försäkringsvillkor. Flera försäkringsföretag nämner också att de arbetar med kundkommunikation för att bli tydligare gentemot kunden. Enstaka försäkringsföretag anser att det är svårt att bedöma vad som ska definieras som ett klagomål och vad som enbart är ett generellt missnöje med en produkt eller en tjänst. Ett fåtal försäkringsföretag nämner att den största utmaningen framöver är att få kunderna att fortsätta lämna in klagomål då det ska vara både enkelt att klaga och samtidigt säkert ur ett GDPR-perspektiv<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Europaparlamentet 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)

## Vad anser FI?

FI anser att det är viktigt att försäkringsföretagen fortsätter att arbeta aktivt med kundkommunikation. Att försäkringsföretagen kontinuerligt strävar efter att förklara försäkringsvillkor på ett enkelt sätt är centralt för att kunderna ska förstå vad exempelvis en försäkring täcker respektive inte täcker. Att kunden förstår villkoren för den produkt hen har köpt, kan i förlängningen också minska antalet klagomål. Flera försäkringsföretag arbetar redan i dag aktivt med kundkommunikation, men det finns utrymme för företagen att utveckla denna.

## FI fortsätter arbeta för att stärka konsumentskyddet

Vi kan sammanfattningsvis konstatera att klagomålshanteringen i de 20 företag som deltog i enkäten i allt väsentligt uppfyller de regler som finns, men att det finns utrymme för förbättringar. Flera av de brister som kartläggningen visar bör kunna åtgärdas omgående.

Bristande klagomålshantering är bara ett av flera områden som försäkringsföretagen kontinuerligt behöver arbeta med för att stärka konsumentskyddet.

FI kommer fortsätta att bevaka klagomålshanteringen inom ramen för den löpande tillsynen. Vi kommer även att beakta detta i planeringen av framtida tillsynsinsatser för att säkerställa en god klagomålshantering.