

Datum 2020-04-09
Författare FI:s översättning av uttalande av Eiopa

Finansinspektionen
Box 7821
SE-103 97 Stockholm
[Brunnsgatan 3]
Tel +46 8 408 980 00
Fax +46 8 24 13 35
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Uppmaning till försäkringsbolag och förmedlare för att mildra effekterna av coronavirus/covid-19 för konsumenterna

*Publicerat av Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (Eiopa)
1 april 2020*

Eiopa inser den speciella situation som har uppstått till följd av utbrottet av coronavirus/covid-19 och övervakar noggrant situationen eftersom den fortsätter att orsaka störningar för hushåll och företag i hela Europa.

Tidigare har Eiopa publicerat:

- Ett uttalande om åtgärder för att mildra effekten av coronaviruset för EU:s försäkringssektor; och
- Rekommendationer till tillsynsmyndigheter om lättnader i rapporteringskraven för försäkringsbolag offentliggörande.

Försäkringsbolag såväl som försäkringsförmedlare och anknutna försäkringsförmedlare (hädanefter ”förmedlare”) spelar en viktig roll för att göra det möjligt för konsumenterna att hantera sina risker genom att skydda sig mot ovisshet. Tillgång till och kontinuitet i försäkringstjänster bör anses väsentligt i samband med utbrottet.

Eiopa välkomnar de initiativ som redan har tagits av försäkringsbolag och förmedlare för att stödja och hjälpa konsumenter och att hänsyn tas till konsumenter som drabbats av coronavirus/covid-19, inklusive de som är särskilt utsatta.

Samtidigt kan omfattningen och djupet av störningen som orsakats av coronavirus/covid-19-utbrottet undergräva förtroendet för sektorn om hänsyn till konsumenterna inte förblir en grundläggande beståndsdel av försäkringsbranschens fokus vid kontakt med konsumenterna. Det är avgörande att försäkringsbolag och förmedlare även fortsättningsvis fokuserar på att säkerställa kontinuitet i verksamheten och med konsumenternas bästa i fokus.

För att göra detta, uppmanar Eiopa försäkringsbolag och förmedlare att ta hänsyn till olika praktiska konsekvenser av coronavirus/covid-19 i konsumenternas dagliga förhållanden, särskilt när det gäller den sociala distansering och självisolering som nu gäller. Med tanke på de speciella omständigheter som konsumenterna nu befinner sig i finns risk för att

konsumenterna inte kan uppfylla avtalsenliga skyldigheter eller tvingas ändra sitt normala beteende. Exempel, som inte bör ses som uttömmande, på detta inkluderar:

- Att inte kunna lämna in en skadeanmälan inom utsatt tid;
- Att inte kunna utföra en besiktning eller undersökning (t.ex. en bilbesiktning eller en läkarundersökning);
- Att använda bostad som arbetslokal, vilket kan strida mot villkoren i en hem/villaförsäkring

Eiopa förväntar sig att alla marknadsaktörer fortsätter att agera med konsumenternas bästa i fokus under hela avtalstiden. Detta överensstämmer med kraven på skydd av försäkringstagarna som anges i relevant lagstiftning som direktiv 2016/97 om försäkringsdistribution (IDD) och direktiv 2009/138 / EG (Solvens 2-direktivet).

I synnerhet uppmanar Eiopa försäkringsbolag och förmedlare följande:

- a. Ge tydlig och aktuell information till konsumenter om rättigheter. Inkonsekvent behandling av undantagsbestämmelser kan leda till skada för konsumenterna och bristande renommé för försäkringsbranschen. Det är avgörande i under rådande situation att konsumenterna förstår och är medvetna om omfattningen av deras försäkringsskydd, de undantag som gäller och hur deras försäkringsskydd påverkas av coronaviruset/covid-19.
- b. Behandla konsumenterna rättvist och vara tydlig i all kommunikation. Eiopa förväntar sig att marknadsaktörer ska agera med konsumenternas bästa intresse i fokus och vara utförliga och tydliga i sin kommunikation med konsumenterna. De bör undvika oklara termer som kan feltolkas eller leda till förvirring. I kommunikation med konsumenterna förväntas marknadsaktörer också ta hänsyn till hur konsumenter kan reagera på instabila marknader för att mildra konsekvenserna. All kommunikation ska vara balanserad och noggrant anpassad.
- c. Informera konsumenterna om beredskapsåtgärder som försäkringsbolag och förmedlare vidtar. Konsumenterna bör också informeras om hur dessa åtgärder kan påverka deras avtalsförhållanden och tillhandahållna tjänster. Några exempel på möjliga effekter, som inte bör ses som uttömmande, inkluderar:
 - Kontinuitet avseende tjänster (t.ex. flytta tjänster till online-kanaler i större utsträckning)
 - Försäkringsavtalets giltighet (t.ex. tillfällig automatisk förlängning under nödsituationen)
 - Ändringar av förfarandena för skadereglering eller andra tjänster
 - Ytterligare organisatoriska arrangemang för att hantera konsumentfrågor relaterade till coronavirus/covid-19 (t.ex. publicering av vanliga frågor för konsumenter, kontaktinformation, hjälplinje etc.).
- d. Fortsätt tillämpa krav på produktövervakning och styrning (POG), med hänsyn till effekterna av utbrottet av coronavirus/covid-19; vid behov genomföra en produktöversyn. Produktöversynen bör syfta till att bedöma, i

förekommande fall för produkten, effekterna av coronavirusutbrottet på befintliga produkters viktigaste egenskaper för att bedöma om de fortfarande är förenliga med behoven, egenskaperna och målen för den identifierade målmarknaden och om inte vidta relevanta åtgärder.

Medan försäkringsbolagen uppmuntras att utveckla nya produkter som svarar på försäkringsbehov, bör de definiera målmarknaden på lämpligt sätt och bedöma hur sådana produkter passar målmarknadens behov, mål och egenskaper.

e. Tänk på konsumenternas intressen och utöva flexibilitet i hur de behandlas, där det är rimligt och genomförbart. I synnerhet kan den nuvarande situationen kräva flexibilitet när det gäller processer och tidsramar så att konsumenterna kan behålla ett viktigt försäkringsskydd som annars skulle gå förlorat.

Det är viktigt att inse att i fallet med en utbredd pandemi kan det vara svårt att uppnå en gemensam risktäckning (pooling of risks) som krävs för försäkring, vilket sätter gränser för vad sektorn kan erbjuda. Generellt kan tillämpning av retroaktivitet när det gäller anspråk som inte ursprungligen omfattats av försäkringsvillkoren skapa väsentliga solvensrisker och i slutändan hota försäkringstagarnas skydd och stabiliteten i marknaden. Detta förvärrar de finansiella och ekonomiska effekterna av den rådande hälsokrisen.

Eiopa och nationella tillsynsmyndigheter (NSA) arbetar gemensamt för att säkerställa finansiell stabilitet, marknadsintegritet och konsumentskydd och följer mycket noga utvecklingen av coronavirusutbrottet. Eftersom uppförande - och konsumentskyddsriskerna kan förändras, inklusive större exponering för cyberrisker, kommer Eiopa och nationella tillsynsmyndigheter fortsätta genomföra intensifierad marknadsövervakning och vid behov ge ytterligare vägledning.