

KONSUMENTSKYDD INOM FÖRSÄKRING

Konsumenter får ta ett allt större ansvar för sin egen ekonomiska trygghet. God konsumentinformation och digitala verktyg är viktiga komponenter för att få nöjda och trygga kunder.

Konsumenter får ta ett allt större ansvar för sin egen ekonomiska trygghet. Det gäller bland annat på pensionsområdet, där pensionsplanerna i stor utsträckning har övergått från förmånsbestämda till premiebestämda lösningar. Det ställer höga krav på konsumentinformationen.

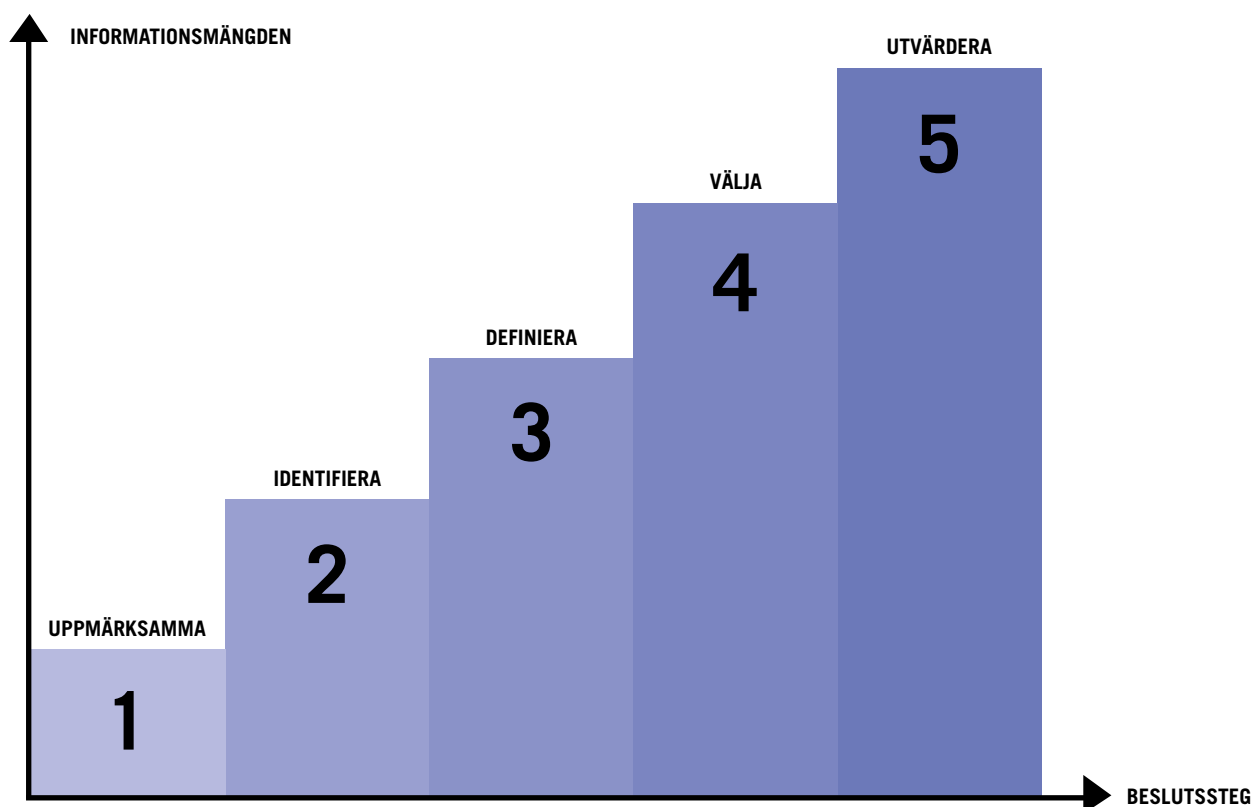
Konsumenterna ska också kunna känna förtroende för dem som ger råd om och säljer försäkringar, det vill säga försäkringsföretag, försäkringsförmedlare med flera. Ett gott konsumentskydd handlar också om att kunder ska kunna få hjälp vid tvister.

INDIVIDANPASSAD INFORMATION

Reglerna för hur information från försäkringsföretagen till kunderna ska se ut är omfattande. Det kan vara svårt för konsumenter att ta till sig all information. Konsumenter behöver därför få stöd genom hela beslutsprocessen.

Svensk Försäkring har i rapporten ”Nöjda och

trygga kunder – konsumentinformation inom försäkring” undersökt hur konsumenter tar till sig information i olika steg. Det allra första steget är mycket viktigt: att uppmärksamma individen på hans eller hennes behov av försäkringar. Därefter behöver informationen så långt möjligt anpassas utifrån individens behov.



VERKTYG

Svensk Försäkring har tillsammans med olika aktörer utvecklat flera olika digitala verktyg för att hjälpa konsumenter att fatta välgrundade beslut om försäkringar. Webbtjänsten minpension.se ger samlad information till alla som tjänar in till pension i Sverige.

Ersättningskollen.se är framtagen av Svensk Försäkring, Försäkringskassan och AFA Försäkring. Den visar vad man får i ersättning om man blir långvarigt sjuk eller arbetssskadad.

På Konsumenternas.se ger Konsumenternas Försäkringsbyrå personlig och oberoende väg-

ledning om försäkringar. Svensk Försäkring är huvudman för försäkringsbyrå tillsammans med Konsumentverket och Finansinspektionen.

Under 2016 lanseras fullmaktskollen.se, en tjänst där konsumenten får översikt över sina fullmakter på liv- och pensionsområdet.

Arbete pågår också för att utveckla verktyg som ska göra det enklare för konsumenter att jämföra vad olika pensionsförsäkringar kostar, ett jämförpris.

Svensk Försäkring har även, tillsammans med sina medlemsbolag, tagit fram ett antal branschrekommendationer och standarder som ska göra det enklare att förstå information om olika försäkringar.



INTRESSEKONFLIKTER MÅSTE UNDVIKAS

Ett annat viktigt område är distributionen av försäkringar, dvs. hur rådgivning om försäkringar sker och hur försäkringar säljs. Redan i dag är reglerna på detta område omfattande. På EU-nivå har det beslutats om ytterligare regler, däribland ett direktiv om försäkringsdistribution och en förordning om faktablad för paketerade och försäkringsbaserade investeringsprodukter. När dessa regler genomförs i svensk rätt kommer konsumentskyddet vid distribution av försäkringar att skärpas väsentligt. Det kommer nya regler om kompetenskrav för försäkringsförmedlare och andra som ger råd om och säljer försäkringar till konsumenter, om vilken information som konsumenterna måste få i dessa situationer samt om hur intressekonflikter ska hanteras.

TVISTLÖSNING

Ett gott konsumentskydd förutsätter att försäkringsföretagens kunder har tillgång till enkel och rättssäker tvistlösning. Förutom att varje försäkringsföretag ska ha en väl fungerande klagomålshantering så har branschen gemensamt skapat Svensk Försäkrings Nämnder. Dit kan kunder som inte är nöjda med försäkringsföretagens beslut vända sig.

Nämnderna avger yttranden i tvister mellan försäkringstagare och försäkringsföretag. Svensk Försäkring är huvudman bland annat för Personförsäkringsnämnden och Nämnden för Rättsskyddsfrågor. Dessa två nämnders verksamhet har nyligen anpassats till EU-reglerna om alternativ tvistlösning.

- Konsumenterna ska kunna förstå de produkter de köper och känna att deras behov av information är tillfredsställt. Informationen bör därför vara enkel, tydlig, jämförbar och anpassad efter konsumentens behov.
- Konsumenterna ska kunna välja en försäkring som passar deras behov och förstå vilket skydd deras försäkring ger.
- Rådgivning och försäljning av försäkringar ska bygga på bland annat god kompetens hos de finansiella aktörerna och på att intressekonflikter mellan dessa och konsumenterna hanteras.
- Försäkringsföretagens kunder ska ha tillgång till enkel och rättssäker tvistlösning.



Svensk Försäkring

BOX 24043
105 50 Stockholm
Besöksadress: Karlavägen 108
svenskforsakring.se