

God sed för försäkring på Internet

Rekommendation från styrelsen för Sveriges Försäkringsförbund - grundad på "European Good Practice Guide for Insurance Business on the Internet" från Comité Européen des Assurances

Syfte

Denna rekommendation fastlägger allmänna principer för försäkringsbolag som erbjuder konsumenter att ingå försäkringsavtal på Internet.

Rekommendationens syfte är:

att fastställa höga krav på information till konsumenter om försäkringsbolaget och om tillgängliga produkter, i syfte att utveckla förtroendet för denna distributionsteknik och att möjliggöra för konsumenterna att träffa sitt val med tillgång till alla fakta;

att säkerställa att alla nödvändiga säkerhetsåtgärder vidtas vad avser såväl datasäkerhet som betalningssäkerhet;

att garantera efterlevnad av god affärssed när Internet används.

Rekommendationen är anpassad till andan i bestämmelserna i EG-direktivet om elektronisk handel.

Rekommendationen tar inte över lagstadgade eller administrativa krav som ställs på försäkringsbolag på nationell eller unionsnivå.

Innehåll

1. Identifiering av försäkringsbolaget

Försäkringsbolag som tillhandahåller avtal via Internet ska förse potentiella kunder som besöker webbplatsen med enkel, direkt och permanent tillgång till följande information:

- a) bolagets namn;
- b) medlemsstat i vilken koncession beviljats och upplysningar om beviljande myndighet via en länk till denna myndighets webbplats, från vilken det bör vara möjligt att få tillgång till dess information;
- c) medlemsstat i vilken huvudkontoret är beläget;

d) upplysningar om huvudkontoret och, när så är lämpligt, om den agentur eller det kontor som avtalet sluts med (adress, telefonnummer, e-postadress);

e) upplysningar om vilken avdelning/person som är ansvarig för konsumentfrågor/konsumentkontakter inom bolaget (namn, adress/telefonnummer/e-postadress) eller upplysningar om hur kunden på annat sätt kan komma i kontakt med bolaget i frågor av detta slag.

2. Allmän information om produkter

Den som besöker försäkringsbolagets webbplats ska där ha direkt och enkel tillgång till följande information:

a) allmänna villkor i det erbjudna avtalet;

b) språk, om flera än svenska, på vilka avtal kan ingås, utan att inkräkta på lagstadgade krav på språk på vilket/vilka avtalet ska utformas;

c) geografisk räckvidd av det erbjudna försäkringsskyddet;

d) betalningssätt; vid kreditkortstransaktioner ska bolaget på tillgängligt språk informera konsumenten om att finansiell information som angår honom/henne är skyddad, t ex genom användande av krypteringsteknik;

e) hantering av ersättningsanspråk/skadeanmälan (avdelning/person som ska kontaktas, erforderlig dokumentation, tidsfrister);

f) vem som är ansvarig för hantering av klagomål avseende avtalet eller hur kunden på annat sätt kan komma i kontakt med bolaget i frågor av detta slag; om ett från bolaget fristående organ svarar för utomrättslig tvistlösning av försäkringsärenden, utan att inkräkta på försäkringstagarens rätt att inleda rättsliga åtgärder, ska information också lämnas om detta;

g) rutiner för att sluta avtal.

3. Förhållanden under vilka marknadsföring får riktas till konsumenter Försäkringsbolag som sänder e-postmeddelanden för att marknadsföra tjänsterna ska:

a) säkerställa att den potentiella kunden särskilt har medgivit att ta emot sådana meddelanden eller, i enlighet med lagstadgade krav, regelbundet konsultera "opt-out"-register i vilka fysiska personer som inte önskar ta emot icke begärd reklam kan registrera sig och respektera dessa individers önskningsar;

b) säkerställa att reklammeddelanden klart kan identifieras som sådana vid mottagandet och att namnet på det företag för vars räkning marknadsföringen sker framgår tydligt;

c) säkerställa att tävlingar, spel och reklamerbjudanden, i förekommande fall, likaså kan identifieras och att villkoren för att dra fördel av dem är lätt tillgängliga och presenteras på ett precist, otvetydigt sätt.

4. Information om skydd för personuppgifter

Vid alla transaktioner åligger det försäkringsbolaget att iaktta reglerna i personuppgiftslagen.

Försäkringsbolag som inom ramen för transaktioner utförda på Internet får tillgång till personuppgifter åtar sig:

- a) att skaffa dem på korrekt sätt, för specifika ändamål;
- b) att behandla dem tillbörligt och ansvarsfullt efter att ha informerat den berörda personen och, om så är nödvändigt, inhämta den berörda personens samtycke;
- c) att lagring - i en form som möjliggör identifikation av berörda personer - inte sker under längre tid än vad som är nödvändigt för att uppfylla det syfte för vilket de samlats in, eller för att tillgodose lagenliga rättigheter och skyldigheter;
- d) att förse berörd person med erforderlig information angående behandlingen av insamlade personuppgifter och möjligheten att få tillgång till och korrigera dem;
- e) att informera berörd person om hans/hennes rätt att, på begäran och utan avgift, motsätta sig behandling av personuppgifter i marknadsföringssyfte.

Konsumenten ska, om han/hon så önskar, få tillgång till information om behandling av personuppgifter och dess syfte innan han/hon på Internet lämnar personuppgifter.

Försäkringsbolag ska också i förekommande fall på ett klart och tillgängligt språk informera den konsument som på Internet besöker bolagets webbplats om att besöken registreras hos bolaget.

5. Förförsälplingsinformation

För att en konsument ska kunna ingå avtal, givet i full vetskap om fakta, ska försäkringsbolaget innan avtalet ingås ge en konsument, som avser att teckna en försäkring på Internet tillgång till viss information. Informationen ska lämnas på ett klart, korrekt och lättförståeligt sätt och via ett medium som medger att den kan sparas och tryckas ut på papper.

Av Finansinspektionens föreskrifter om information avseende skadeförsäkring och livförsäkring framgår vilken information som ska lämnas bl a innan ett försäkringsavtal ingås. Riktlinjer om information bl.a. före köp av skadeförsäkring till enskild konsument finns också i Konsumentverkets författningssamling.

6. Förfaringssätt för att sluta avtal

Innan ett försäkringsavtal sluts på Internet ska försäkringsbolaget ge kunden följande information om förfaringssättet att sluta avtal. Informationen ska lämnas på ett språk som är klart, förstäligt och otvetydigt:

a) de olika tekniska steg som är nödvändiga för att avtalet ska börja gälla; konsumenten måste ha tillgång till alla de avtalsbestämmelser som utgör hans/hennes åtagande, i varje del av processen;

b) hur eventuella fel som begåtts i registreringen av data kan identifieras och korrigeras; informationen måste vara tillgänglig under hela avtalsprocessen och innan avtal slutförs. För detta ändamål kan försäkringsbolaget t.ex. göra ett "dubbelklicksystem" enligt nedanstående tillgängligt för kunden för att bekräfta kundens insikt och vilja att ansöka om/ingå avtal:

Första klick = kundens bekräftelse på kunskap om avtalets innehåll: bolaget ger därefter kunden tillgång till en sammanfattning av avtalets innehåll och pris, som bör vara möjligt för kunden att spara och reproducera.

Andra klick = kundens bekräftelse på att han/hon vill ansöka om/ingå avtal: försäkringsbolaget erkänner utan dröjsmål och via elektroniskt medium mottagandet av kundens bekräftelse. Därvid anges hur bolagets förpliktelser uppkommer och redovisas även vilka av bolagets förpliktelser som är avhängiga av information som kunden lämnat.

Försäkringsbolaget ska vidare ange om det arkiverar en ansökan/ett ingånget avtal och om bolaget håller det tillgängligt för kunden, t.ex. direkt på dataskärm. Bolaget ska vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att transaktionsvillkoren behandlas konfidentiellt.

7. Betalningssäkerhet

Försäkringsbolag som erbjuder möjlighet att betala försäkringspremier på Internet ska använda betalningssystem som är skyddade i enlighet med de tekniska medel som står till förfogande och vidta alla nödvändiga och lämpliga åtgärder för att garantera säkerhet och integritet beträffande transaktionerna.