

Finanstilsynet
Att.: Specialkonsulent Kamilla Bøgebjerg Nørlem
Århusgade 110
2100 København Ø



Forsikring & Pensions forslag til håndtering af alternativerne til papirkravet i IDD

På mødet i AG Forsikringsdistribution den 4. april 2017, hvor Finanstilsynet var repræsenteret ved specialkonsulent Kamilla Bøgebjerg Nørlem, blev implementeringen af IDD's regler om det standardiserede produktinformationsdataark, IPID'en, og i den forbindelse papirkravet og alternativerne hertil i artikel 23, drøftet.

På opfordring af Finanstilsynet fremsendes hermed forslag til, hvordan papirkravet og ikke mindst alternativerne hertil ønskes håndteret i praksis.

Papirkravet og alternativerne hertil

Papir som kommunikationsform er som bekendt "defaulten" i IDD. Forsikring & Pension anerkender, at dette er udgangspunktet. Samtidig er Forsikring & Pension dog fortsat af den opfattelse, at papirkravet som default er stærkt forældet og i strid med EU-Kommissionens, Danmarks og mange andre medlemslandes digitaliseringsdagsordener. I Danmark er kommunikation pr. fysisk post til og med vanskeliggjort af lange og uforudsigelige forsendelsestider samt meget høje priser. Dette gør princippet om papirkravet som default endnu mere vanskeligt at håndtere i praksis og meget lidt forbrugervenligt.

Forsikring & Pension skal derfor for det første opfordre Finanstilsynet til på EU plan at arbejde for, at denne konstruktion snarest muligt ændres, så lovgivningen bliver mere digitaliseringsvenlig og dermed mere forbrugervenlig; ikke blot i relation til IDD men også i relation til anden regulering af den finansielle sektor, herunder PRIIPs forordningen.

Dernæst skal Forsikring & Pension, så længe reglerne er uændrede, opfordre Finanstilsynet til at foretage en meget pragmatisk og fleksibel udlægning af alternativerne til papirkravet i art. 23, stk. 2 – 6, i IDD. På den måde vil det være mindre byrdefyldt for forsikringsdistributørerne at overholde formkravene til kommunikation og samtidigt mere forbrugervenligt.

Alternativet til papirkravet i artikel 23, stk. 4 – andet varigt medium end papir

Forsikring & Pension ønsker, at det præciseres i vejledningen til den nye god skik bekendtgørelse, at forsikringsselskaberne ved brug af "andet varigt medium end papir", jf. art. 23, stk. 4, kan lægge til grund, at:

11.05.2017

Forsikring & Pension
Philip Heymans Allé 1
2900 Hellerup
Tlf.: 41 91 91 91
Fax: 41 91 91 92
fp@forsikringogpension.dk
www.forsikringogpension.dk

Kirstine Thorsen
Chefkonsulent, Cand.jur
Dir. 41919049
Mob. 41919049
kth@forsikringogpension.dk

Vores ref. kth
Sagsnr. GES-2015-00315
DokID 340458

- ved andet "varigt medium" end papir forstås bl.a.:
 - en mail med vedhæftet PDF fil
 - en printbar PDF fil, der tilgås via en online salgskanal og
 - et link til oplysninger på en åben hjemmeside, der er printbare og som er tilgængelige i en passende periode
- kunden anses for at have valgt "et andet varigt medium end papir", jf. art. 23, stk. 4, litra b), hvis kunden har oplyst en e-mail adresse, har kommunikeret pr. e-mail eller bestilt en forsikring via online-salg; i disse tilfælde stilles der derfor ikke krav om, at forsikringsselskabet giver kunden valget mellem at modtage oplysninger på papir eller andet varigt medium end papir
- samtykket, jf. art. 23, stk. 4, litra b), kan gives digitalt. Således vil kravet om samtykke til elektronisk kommunikation (fx pr. e-mail) være opfyldt, hvis kunden fx via en portal accepterer at kommunikere elektronisk
- samtykket, jf. art. 23, stk. 4, litra b), kan gives mundtligt.
- kravet om samtykke i art. 23, stk. 4, litra b), skal ikke sidestilles med samtykkekravet i persondataloven.
- danske forbrugere vurderes som udgangspunkt at have "regelmæssig adgang til internettet", jf. art. 23, stk. 6, med mindre de aktivt anmoder om papir.

Alternativet til papirkravet i artikel 23, stk. 5 – brug af websted

Forsikring & Pension ønsker, at det præciseres i vejledningen til den nye god skik bekendtgørelse, at art. 23, stk. 5, hvoraf det bl.a. fremgår, at "de i artikel 18, 19, 20 og 29 omhandlede oplysninger kan gives ved hjælp af et websted, forudsat at oplysningerne sendes til kunden personligt eller ..." betyder, at oplysningerne kan gives på password beskyttede kundeportaler.

Forsikring & Pension finder, at det er en fordel for såvel forsikringsselskaber som for forbrugere, hvis oplysningerne i art. 18, 19, 20 og 29 i IDD, herunder IPID'en, som alternativ til papirkravet i art. 23, stk. 1, kan gøres tilgængelige på selskabernes hjemmeside. På den måde behøver forbrugeren eksempelvis ikke at gennemføre et egentligt købsflow for at få IPIDs. Forbrugeren vil derimod i ro og mag kunne indhente IPIDs fra selskaberne og sammenligne disse forud for salgssituationen.

Ovenstående løsning forudsætter dog, at betingelserne for at give oplysninger via et websted er opfyldt, jf. art. 23, stk. 5, litra a - d). Da breve til digitale og ikke-digitale kunder i udgangspunktet er det samme og ikke printes af forsikringsmedarbejderen selv men derimod genererer et printjob decentralt, er der brug for at kunne oplyse webadressen, jf. kravet i art. 23, stk. 5, litra c), på samme måde til alle kunder, hvis denne løsning skal kunne fungere. Der ønskes derfor en præcisering af, at eksempelvis IPIDs i udgangspunktet også kan gives via et websted til ikke-digitale kunder, hvis det samtidig tydeligt angives, at kunden efter anmodning kan få en papirudgave gratis.

Det ønskes således præciseret i vejledningen til den nye god skik bekendtgørelse, at forsikringsselskaberne kan lægge til grund, at:

- ikke-digitale kunder betragtes som "indforstået" med webstedsløsningen, med mindre kunden aktivt anmoder om papir, jf. art. 23, stk. 5, litra b),

- ikke-digitale kunder er behørigt underrettet om webstedets adresse, jf. art. 23, stk. 5, litra c) ved oplysning om webadressen i det fysiske brev eller pr. telefon, selvom underretningen ikke er "elektronisk" i traditionel forstand, og at
- danske forbrugere som udgangspunkt vurderes at have "regelmæssig adgang til internettet", jf. art. 23, stk. 6, med mindre de aktivt anmoder om papir.

Til støtte for det skitserede forslag kan det fremhæves, at samme løsning anvendes i det offentlige korrespondance med borgere, der er fritaget fra e-post. Her antages det også, at korrespondance kan ske digitalt med mindre borgeren aktivt ansøger om fritagelse. Fra offentlige myndigheder sendes desuden også enslydende breve til digitale og ikke-digitale borgere, og der henvises også i de fysiske breve til ikke-digitale borgere til webadresser for supplerende information. Hvis det antages, at denne ordning sikrer et tilstrækkeligt retssikkerhedsniveau over for borgerne, bør dette også afspejles i forbrugerforhold på det private marked.

Generelt vedr. kravene i artikel 23, stk. 4, litra b) og artikel 23, stk. 5, litra b)

Forsikring & Pension ønsker endvidere, at det kommer til at fremgå af vejledningen til den nye god skik bekendtgørelsen, at en kunde, der generelt har accepteret at korrespondere digitalt med sit forsikringsselskab, dermed som det mindre i det mere også har accepteret at få eksempelvis IPIDen på andet varigt medium end papir eller på et websted, jf. art. 23, stk. 4, litra b) og art. 23, stk. 5, litra b).

Endelig ønskes det i relation til trepartsforhold præciseret i vejledningen, at når et forsikringsselskab har aftalt en kommunikationsform med en grupperepræsentant (arbejdsgiver/organisation), kan denne kommunikationsform (e-boks, elektronisk kommunikation etc.) anvendes i forhold til den ansatte/slutkunden.

Såfremt Finanstilsynet har spørgsmål til ovenstående, vil Forsikring & Pension naturligvis meget gerne drøfte dem med tilsynet.

Med venlig hilsen

Kirstine Thorsen