

## NOTAT

Finanstilsynet

15. november 2016

Form

J.nr.1910-0009

/SSC

# Undersøgelse af forsikringssekskabers elektroniske kundekommunikation

Finanstilsynet har undersøgt fem udvalgte skadesforsikringssekskabers brug af elektronisk kundekommunikation. Formålet med undersøgelsen var at få klarlagt, om sekskaberne efterlever reglerne om såkaldt "varigt medium" til opbevaring af væsentlige kundeaftaler og informationer. Finanstilsynet vurderer, at de fem undersøgte sekskaber alle efterlever reglerne.

Fleie bestemmelser i Bekendtgørelsen for god skik i finansielle virksomheder<sup>1</sup> (god skik-bekendtgørelsen) stiller krav om, at informationer, aftaler etc. skal foreligge i papirformat eller på et andet varigt medium, dvs. et fysisk eller digitalt medium, hvor kunden har adgang til alle væsentlige dokumenter og aftaler. Det gælder både så længe kundeforholdet varer, og efter at det er ophørt.

I forbindelse med undersøgelsen bad Finanstilsynet de fem skadesforsikringssekskaber om en redegørelse for, hvordan de kommunikerer elektronisk med deres kunder.

Fire af de fem sekskaber oplyste, at de anvender en lukket personlig platform på deres hjemmeside, som kræver, at den enkelte kunde logger ind med NemID. På den måde kan kunden få adgang til policer og andre dokumenter, der vedrører forsikringsaftalen. Hvis kunden ønsker det, kan sekskabet sende policer m.m. med almindelig post. Sekskaberne har også oplyst, at tidligere kunder fortsat har adgang til den lukkede personlige platform på hjemmesiden, selvom deres forsikringsaftale er ophørt.

Sekskaberne oplyste, at vigtige meddelelser, som f.eks. ændringer i en forsikringsaftale, typisk bliver sendt til kunden på den lukkede personlige

---

<sup>1</sup> Bekendtgørelse nr. 303 af 7. april 2016

platform. Samtidig sender selskabet en e-mail til kunden om, at der er en vigtig meddelelse på den personlige platform.

Det ene selskab ud af de fem, som ikke tilbyder en personlig platform på deres hjemmeside, har oplyst, at forsikringsaftaler m.m. bliver sendt med almindeligt brev eller som e-mail. Policen bliver sendt til kunden sammen med et link til forsikringsbetingelserne på selskabets hjemmeside.

### **Om varigt medium i god skik-bekendtgørelsen**

Væsentlige aftaler skal foreligge i papirformat eller på et andet varigt medium, uanset om en finansiel virksomhed har ydet rådgivning eller ej. Det er et krav ifølge god skik-bekendtgørelsens § 6, stk.1.

Eksempler på tilfælde, hvor kravet til varigt medium gælder:

- Hvis en finansiel virksomhed opsiger en aftale, skal det ske i papirformat eller på andet varigt medium, jf. bekendtgørelsens § 6, stk. 5.
- Hvis en anmeldelse af en skade sker i papirformat eller på andet varigt medium, så skal skadesforsikringsselskaber, hvis der gives helt eller delvist afslag på dækning, meddele dette i papirformat eller på andet varigt medium, jf. bekendtgørelsens § 27.

I vejledningen til god skik-bekendtgørelsen<sup>2</sup> bliver et varigt medium defineret som f.eks. elektroniske filer, som kan gemmes elektronisk eller printes ud. Et varigt medium skal med andre ord sikre forbrugerne adgang til oplysninger i samme omfang, som hvis oplysningerne var givet på papir.

Ifølge Justitsministeriet er et varigt medium bl.a. defineret i kreditaftalelovens § 4, nr. 13, som lyder:

*"Varigt medium: En indretning, som sætter forbrugeren i stand til at lagre oplysninger rettet til forbrugeren personligt på en måde, der muliggør senere søgning i et tidsrum, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger."*

Af bemærkningerne til denne bestemmelse (lovforslag nr. 91 af 16. december 2009) fremgår bl.a.:

*"Som eksempel på instrumenter, der opfylder kravene til et varigt medium, kan nævnes disketter, CD-ROM'er, DVD'er og harddiskdrev på personlige computere, hvor der kan lagres e-*

---

<sup>2</sup> Vejledning nr. 9971 af 23. september 2016

*mails. Tilsvarende gælder e-Boks og netbank og – forudsat at betingelserne i bestemmelsen er opfyldt – hjemmesider på internettet.”*

#### **Afsluttende kommentarer fra Finanstilsynet**

Hvis en finansiel virksomhed udelukkende anvender en lukket personlig platform på sin hjemmeside til at kommunikere med sine kunder og give dem adgang til oplysninger, som skal gives på varigt medium, så skal denne platform selvsagt leve op til kravene. Det gør den efter Finanstilsynets opfattelse, hvis det også er muligt for tidligere kunder at logge ind på deres personlige side og tilgå forsikringsaftalen, efter at kundeforholdet er hørt op.

Finanstilsynet har dog ikke mulighed for at fastsætte en klar tidsgrænse for, hvor længe kunden skal have adgang til en portal, efter at et kundeforhold er ophørt. Denne tidsgrænse må fastlægges ud fra en konkret vurdering af formålet med oplysningerne.