

# Föreskrifter och anvisningar 3/2013

## Handläggning av klagomål i försäkringsbolag, -föreningar och -förmedlare

**Dnr**  
FIVA 15/01.00/2013

**Utfärdade**  
6.3.2013

**Gäller från**  
18.3.2013

**Ändringsdatum**  
16.7.2014

**FINANSINSPEKTIONEN**  
tfn 010 831 51  
fax 010 831 5328  
fornamn.efternamn@finanssivalvonta.fi  
www.finanssivalvonta.fi

**Lisätietoja**  
Menettelytapavalvonta/Asiakkaansuoja



# Den juridiska karaktären av föreskrifter och anvisningar

## **Föreskrifter**

I Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar presenteras föreskrifterna under rubriken "Föreskrift". Föreskrifterna är bindande rättsregler, som måste följas.

Finansinspektionen meddelar föreskrifter endast med stöd av och inom ramen för rättsliga bestämmelser som ger Finansinspektionen behörighet att ge ut föreskrifter.

## **Anvisningar**

I Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar presenteras under rubriken "Anvisning" Finansinspektionens tolkningar av innehållet i lagar eller andra bindande bestämmelser.

Under denna rubrik presenteras också rekommendationer och andra verksamhetsanvisningar som inte är bindande. Vidare upptas här Finansinspektionens rekommendationer om hur internationella riktlinjer och rekommendationer ska följas.

Av formuleringen av anvisningen framgår när det är fråga om en tolkning och när det är fråga om en rekommendation eller annan verksamhetsanvisning. Formuleringen av anvisningarna och den juridiska karaktären av föreskrifterna och anvisningarna förklaras närmare på Finansinspektionens webbplats.

[www.finansinspektionen.fi](http://www.finansinspektionen.fi) > Regelverk > Föreskriftssamling > Ny föreskriftssamling



# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Tillämpningsområde</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Handläggning av klagomål i försäkringsbolag och försäkringsföreningar</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Försäkringsförmedlares handläggning av klagomål</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Ändringshistorik</b>	<b>7</b>



# 1 Tillämpningsområde

Föreliggande föreskrifter och anvisningar tillämpas på följande auktoriserade tillsynsobjekt, med auktoriserade tillsynsobjekt jämställda tillsynsobjekt, övriga tillsynsobjekt och utländska tillsynsobjekts verksamhet i Finland som avses i 4, 5 och 6 § i lagen om Finansinspektionen:

- försäkringsbolag
- försäkringsföreningar
- filialer i Finland till utländska försäkringsbolag som har fått koncession i någon annan än en EES-stat
- utländska EES-försäkringsbolags filialer i Finland
- utländska försäkringsbolag som har fått koncession i någon annan stat än Finland och som tillhandahåller tjänster i Finland utan att etablera filial
- försäkringsförmedlare
- utländska EES-försäkringsförmedlares filialer i Finland
- utländska EES-försäkringsförmedlare som har fått koncession i någon annan stat än Finland och som tillhandahåller tjänster i Finland utan att etablera filial.

Dessa föreskrifter och anvisningar tillämpas inte på klagomål som gäller följande lagstadgade försäkringar till den del som klagomålet handlar om ett i lag stadgat förfarande för klagomål:

- trafikförsäkring
- olycksfallsförsäkring.

## 2 Handläggning av klagomål i försäkringsbolag och försäkringsföreningar

- (1) Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten har utfärdat anvisningarna ”Riktlinjer för försäkringsföretags hantering av klagomål” med stöd av artikel 16 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1094/2010 och med hänsyn till skäl 16 och artiklarna 41, 46, 183 och 185 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG (Solvens II). Till riktlinjerna an knyter EIOPAs rapport om bästa metoder för försäkringsföretags hantering av klagomål och en snabbguide till försäkringsbolag om tillämpning av riktlinjerna särskilt i små försäkringsbolag. Enligt riktlinjerna ska tillsynsmyndigheterna säkerställa att riktlinjerna efterföljs i försäkringsbolagen. Till följd av detta utfärdar Finansinspektionen följande anvisningar:

### ANVISNING (punkt 2)

- (2) Finansinspektionen rekommenderar att de sammanslutningar som omfattas av anvisningarnas tillämpningsområde iakttar riktlinjerna 1–7 i Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndighetens riktlinjer som avses i punkt (1). EIOPAs riktlinjer finns tillgängliga på Finanssivalvonta.fi.



# 3 Försäkringsförmedlares handläggning av klagomål

- (1) Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten har utfärdat anvisningarna ”Riktlinjer för försäkringsförmedlares hantering av klagomål” med stöd av artikel 16 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1094/2010 och med hänsyn till skäl 22 och artikel 10 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/92/EG av den 9 december 2002 om försäkringsförmedling (”IMD”). Till riktlinjerna an knyter EIOPAs rapport om bästa metoder för försäkringsförmedlares hantering av klagomål och en snabbguide till försäkringsförmedlare om tillämpning av riktlinjerna särskilt på små försäkringsförmedlare. Enligt riktlinjerna ska tillsynsmyndigheterna säkerställa att riktlinjerna efterföljs av försäkringsförmedlarna. Till följd av detta utfärdar Finansinspektionen följande anvisningar:

## ANVISNING (punkt 2)

- (2) Finansinspektionen rekommenderar att de personer och sammanslutningar som bedriver försäkringsförmedling och som omfattas av anvisningarnas tillämpningsområde iakttar riktlinjerna 1–8 i Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndighetens riktlinjer som avses i punkt (1). EIOPAs riktlinjer finns tillgängliga på [Finanssivalvonta.fi](http://Finanssivalvonta.fi).



# 4 Ändringshistorik

Dessa föreskrifter och anvisningar har efter att de trätt i kraft ändrats enligt följande:  
(*Ändringar utfärdade 7.7.2014, gäller från 16.7.2014*)

- Kapitel 1 Tillämpningsområde har ändrats.
- Kapitel 3 Försäkringsförmedlares handläggning av klagomål har lagts till.

# Den juridiska karaktären av föreskrifter och anvisningar

## Föreskrifter

I Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar presenteras föreskrifterna under rubriken "Föreskrift". Föreskrifterna är bindande rättsregler, som måste följas.

Finansinspektionen meddelar föreskrifter endast med stöd av och inom ramen för rättsliga bestämmelser som ger Finansinspektionen behörighet att ge ut föreskrifter.

## Anvisningar

I Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar presenteras under rubriken "Anvisning" Finansinspektionens tolkningar av innehållet i lagar eller andra bindande bestämmelser.

Under denna rubrik presenteras också rekommendationer och andra verksamhetsanvisningar som inte är bindande. Vidare upptas här Finansinspektionens rekommendationer om hur internationella riktlinjer och rekommendationer ska följas.

Av formuleringen av anvisningen framgår när det är fråga om en tolkning och när det är fråga om en rekommendation eller annan verksamhetsanvisning. Formuleringen av anvisningarna och den juridiska karaktären av föreskrifterna och anvisningarna förklaras närmare på Finansinspektionens webbplats.

[www.finansinspektionen.fi](http://www.finansinspektionen.fi) > Regelverk > Föreskriftssamling > Ny föreskriftssamling



# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Tillämpningsområde</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Handläggning av klagomål i försäkringsbolag och försäkringsföreningar</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Försäkringsförmedlares handläggning av klagomål</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Ändringshistorik</b>	<b>7</b>

# 1 Tillämpningsområde

Föreliggande föreskrifter och anvisningar tillämpas på följande auktoriserade tillsynsobjekt, med auktoriserade tillsynsobjekt jämställda tillsynsobjekt, övriga tillsynsobjekt och utländska tillsynsobjekts verksamhet i Finland som avses i 4, 5 och 6 § i lagen om Finansinspektionen:

- försäkringsbolag
- försäkringsföreningar
- filialer i Finland till utländska försäkringsbolag som har fått koncession i någon annan än en EES-stat
- utländska EES-försäkringsbolags filialer i Finland
- utländska försäkringsbolag som har fått koncession i någon annan stat än Finland och som tillhandahåller tjänster i Finland utan att etablera filial
- försäkringsförmedlare
- utländska EES-försäkringsförmedlares filialer i Finland
- utländska EES-försäkringsförmedlare som har fått koncession i någon annan stat än Finland och som tillhandahåller tjänster i Finland utan att etablera filial.

Dessa föreskrifter och anvisningar tillämpas inte på klagomål som gäller följande lagstadgade försäkringar till den del som klagomålet handlar om ett i lag stadgat förfarande för klagomål:

- trafikförsäkring
- olycksfallsförsäkring.

## 2 Handläggning av klagomål i försäkringsbolag och försäkringsföreningar

- (1) Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten har utfärdat anvisningarna "Riktlinjer för försäkringsföretags hantering av klagomål" med stöd av artikel 16 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1094/2010 och med hänsyn till skäl 16 och artiklarna 41, 46, 183 och 185 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG (Solvens II). Till riktlinjerna anknyter EIOPAs rapport om bästa metoder för försäkringsföretags hantering av klagomål och en snabbguide till försäkringsbolag om tillämpning av riktlinjerna särskilt i små försäkringsbolag. Enligt riktlinjerna ska tillsynsmyndigheterna säkerställa att riktlinjerna efterföljs i försäkringsbolagen. Till följd av detta utfärdar Finansinspektionen följande anvisningar:

### ANVISNING (punkt 2)

- (2) Finansinspektionen rekommenderar att de sammanslutningar som omfattas av anvisningarnas tillämpningsområde iakttar riktlinjerna 1–7 i Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndighetens riktlinjer som avses i punkt (1). EIOPAs riktlinjer finns tillgängliga på [Finanssivalvonta.fi](http://Finanssivalvonta.fi).



# 3 Försäkringsförmedlares handläggning av klagomål

- (1) Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten har utfärdat anvisningarna "Riktlinjer för försäkringsförmedlares hantering av klagomål" med stöd av artikel 16 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1094/2010 och med hänsyn till skäl 22 och artikel 10 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/92/EG av den 9 december 2002 om försäkringsförmedling ("IMD"). Till riktlinjerna anknyter EIOPAs rapport om bästa metoder för försäkringsförmedlares hantering av klagomål och en snabbguide till försäkringsförmedlare om tillämpning av riktlinjerna särskilt på små försäkringsförmedlare. Enligt riktlinjerna ska tillsynsmyndigheterna säkerställa att riktlinjerna efterföljs av försäkringsförmedlarna. Till följd av detta utfärdar Finansinspektionen följande anvisningar:

## ANVISNING (punkt 2)

- (2) Finansinspektionen rekommenderar att de personer och sammanslutningar som bedriver försäkringsförmedling och som omfattas av anvisningarnas tillämpningsområde iakttar riktlinjerna 1–8 i Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndighetens riktlinjer som avses i punkt (1). EIOPAs riktlinjer finns tillgängliga på [Finanssivalvonta.fi](http://Finanssivalvonta.fi).



# 4 Ändringshistorik

Dessa föreskrifter och anvisningar har efter att de trätt i kraft ändrats enligt följande:  
(*Ändringar utfärdade 7.7.2014, gäller från 16.7.2014*)

- Kapitel 1 Tillämpningsområde har ändrats.
- Kapitel 3 Försäkringsförmedlares handläggning av klagomål har lagts till.