

Euroopan vakuutusalan Internet-kauppaan sovellettavat käytännesäännöt

2001

Tavoitteet

Euroopan vakuutusyhtiöiden Internet-kauppaan sovellettavat käytännesäännöt sisältävät periaatteet, joita vakuutusyritykset noudattavat tarjotessaan kuluttajille vakuutussopimuksia verkossa.

Käytännesääntöjen tavoitteena on siis:

- tuottaa kuluttajille korkeatasoista tietoa sekä vakuutusyrityksestä että tarjolla olevista tuotteista, jotta kuluttajat alkavat luottaa Internet-jakelutekniikkaan ja pystyvät tekemään valintansa täysin tietoisina tarvittavista tosiasioista;
- sitouttaa yhtiöt huolehtimaan kaikista turvallisuuden varmistamiseksi tarvittavista

toimista niin henkilötietojen suojaamisen kuin vakuutusmaksujen maksamisenkin osalta;

- varmistaa, että Internetiä käytettäessä noudatetaan hyvää kauppatapaa.

Euroopan vakuutusyhtiöiden suositukset noudattavat sähköisestä kaupankäynnistä annetun direktiivin säännösten henkeä.

Käytännesääntöjen lisäksi on otettava huomioon vakuutusyrityksiin eri maissa sekä yhteisön tasolla sovellettava lainsäädäntö. Käytännesääntöjä päivitetään säännöllisesti vastaamaan alan lainsäädännön ja tekniikan kehitystä.

Sisällys

1. TIEDOT YRITYKSESTÄ

Jokainen sähköisiä vakuutus sopimuksia tarjoava vakuutusyhtiö sitoutuu varmistamaan verkkosivustollaan käyville kuluttajille pääsyn seuraaviin tietoihin helposti, suoraan ja jatkuvasti:

- yrityksen nimi;
- sen jäsenvaltion nimi, jossa yritys on toimiluvan, sekä tiedot toimivaltaisesta valvontaviranomaisesta, jonka verkkosivustolle pääsee hyperlinkin kautta tarkistamaan tiedot;
- sen jäsenvaltion nimi, jossa yrityksen pääkonttori sijaitsee;
- tiedot pääkonttorista ja tarvittaessa asioimistosta tai sivukonttorista, jonka kanssa sopimus solmitaan (osoite, puhelinnumero, sähköposti);
- tiedot yrityksen palveluorganisaatiosta tai henkilöstä, johon kuluttaja voi halutessaan ottaa yhteyttä (nimi, osoite/puhelinnumero/sähköposti).

2. YLEISTÄ TIETOA TUOTTEISTA

Sivustolla käyvän kuluttajan tulisi päästä suoraan ja vaivatta sivuilla käytettyjen teknisten ja juridisten termien sanastoon, jossa tulisi olla vähintään liitteessä lueteltujen termien määritelmät. Samoin seuraavat tiedot on oltava kuluttajan saatavilla:

- tarjottujen sopimusten yleiset ehdot;
- millä kielellä/kielillä sopimussuhteen voi solmia ottaen kuitenkin huomioon sen, millä kielellä sopimus olisi vallitsevan lainsäädännön mukaan laadittava;
- tarjotun vakuutuksen voimassaoloalue;
- miten maksut suoritetaan; yrityksen on ilmoitettava kuluttajalle helposti ymmärrettävällä kielellä, että kuluttajaa koskevat taloudelliset tiedot on suojattu esim. käyttämällä luottokorttimaksuissa salausmenetelmää;
- miten korvausta haetaan (mihin/keneen otetaan yhteyttä, mitä asiakirjoja tarvitaan, missä ajassa haettava);
- missä sopimuksesta mahdollisesti aiheutuvia valituksia käsitellään yrityksessä sekä missä yrityksen ulkopuolella mahdollisesti toimivassa oikeudenkäynnille vaihtoehtoisessa riidanratkaisuelimessä selvitetään vakuutuskiistoja; tämä ei kuitenkaan rajoita vakuutusnottajan oikeutta viedä asiaa oikeuteen;

- voitaanko sopimus solmia verkossa vai tarvitaanko puhelinsoitto tai kirjallinen vahvistus.

3. MILLÄ EHDOLLA KULUTTAJALLE SAA MYYDÄ TUOTTEITA

Jos vakuutusyhtiö lähettää sähköpostia markkinoidakseen vakuutuksia

- kyseisessä jäsenmaassa voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti,
 - yritys seuraa säännöllisesti markkinointikieltorekistereitä (Suomessa Suoramarkkinointiliiton osoitteellisen suoramarkkinoinnin kieltorekisteri ja puhelintarjonnan rajoituspalvelu) sekä , johon luonnolliset henkilöt voivat ilmoittaa, että he eivät halua kaupallista viestintää. Tätä toivetta on kunnioitettava. ; tai
 - varmistaa, että kuluttaja on nimenomaan suostunut vastaanottamaan kyseisenlaisia viestejä;
- varmistaa, että kaupallinen viestintä on helppo tunnistaa kaupalliseksi sen saapuessa ja että yritys, jonka puolesta viesti lähetetään, on helppo tunnistaa;
- varmistaa, että mahdolliset kilpailut, pelit ja myyninedistämistarjoukset ovat myös tunnistettavissa ja että ehdot, joilla niistä pääsee hyötymään, ovat täsmälliset, yksiselitteiset ja helposti saatavilla.

4. TIEDOT HENKILÖTIETOJEN SUOJASTA

Vakuutusyhtiö, joka kerää henkilötietoja Internetissä solmittavien sopimusten puitteissa, sitoutuu:

- hankkimaan tietoja asianmukaisesti ja määriteltä käyttötarkoitusta varten;
- käsittelemään tietoja asianmukaisesti ja vastuullisesti ilmoitettuaan asiasta asianomaiselle henkilölle ja saatuaan tarvittaessa tältä suostumuksen;
- säilyttämään tiedot sellaisessa muodossa, että niistä pystyy tunnistamaan asianomaiset henkilöt vain niin kauan kuin on tarpeen niiden tavoitteiden saavuttamiseksi, joita varten tiedot on kerätty;
- antamaan asianomaiselle henkilölle kaiken tämän pyytämän tiedon kerättyjen henkilötietojen käsittelystä ja mahdollisuudesta saada ja korjata tietoja sekä tietojen mahdollisesta tulevasta käytöstä;
- ilmoittamaan asianomaiselle henkilölle tämän oikeudesta vastustaa - pyynnöstä ja maksutta

– henkilöä itseään koskevien tietojen käsitlemistä vakuutusten markkinointiin.

Kuluttajan on mahdollisuuksien mukaan saatava halutessaan tietoja henkilötietojen käsittelystä ja käsittelyn lopullisesta tarkoituksesta ennen verkossa olevan nimitietojen keräämiseen tarkoitettun kyselylomakkeen täyttämistä.

Vakuutusyriyksen on myös tiedotettava kuluttajille selkeästi ja helposti ymmärrettävällä kielellä mihin kiintolevyllä säilyviä evästeitä (cookie) käytetään ja miksi.

5. ENNEN SOPIMUSTA ANNETTAVAT TIEDOT

Jotta Internetistä vakuutusta ottava kuluttaja voisi antaa selkeän suostumuksensa täysin tietoisena tarvittavista tosiasioista, kaikki vakuutusyriykset antavat kuluttajalle seuraavat tiedot ennen sopimuksen solmimista, selkeästi, täsmällisesti ja helppotajuisesti muotoiltuina ja sellaisella välineellä, josta tiedot voi ottaa talteen ja tulostaa:

a) henkivakuutusten osalta

1. jokaisen etuuden ja jokaisen vaihtoehdon määritelmät
2. sopimusehdot
3. miten vakuutus irtisanotaan
4. miten vakuutusmaksut maksetaan ja kauanko maksuja suoritetaan
5. miten laskuperustekorko ja asiakashyvitykset lasketaan ja jaetaan
6. mikä on takaisinostoarvo ja vapaakirja-arvo ja missä määrin arvot ovat taattuina
7. miten suurta vakuutusmaksua kustakin etuudesta peritään, esim. päävakuutuksesta ja lisävakuutuksesta
8. sijoitussidonnaisten vakuutusten rahasto-osuudet, joihin etuudet on liitetty
9. tiedot sijoitussidonnaisten vakuutusten rahastojen luonteesta
10. miten peruuttamisaikaa koskevia järjestelyjä sovelletaan
11. yleistä tietoa vakuutuksiin sovellettavista verojärjestelyistä
12. maininta sopimukseen sovellettavasta laista, jos osapuolet eivät voi lakia vapaasti valita, tai maininta vakuutusyhtiön valitsemasta laista, jos osapuolet voivat vapaasti valita sovellettavan lain.

b) vahinkovakuutuksen osalta

1. voimaantulopäivä
2. vakuutus sopimuksen voimassaoloaika
3. miten vakuutusmaksut on maksettava
4. vakuutusmäärät

5. maksettavat vakuutusmaksut kaikkine veroineen; ellei vakuutusmaksun tarkkaa määrää pystytä ilmoittamaan, maininta siitä miten vakuutusmaksu lasketaan ja miten maksu on sidottu indeksiin
6. pääpiirteet vakuutus sopimuksen keskeisestä sisällöstä ja tärkeimmät rajoitusehdot
7. omavastuiden määrät
8. maininta sopimukseen sovellettavasta laista, jos osapuolet eivät voi lakia vapaasti valita, tai maininta vakuutusyhtiön valitsemasta laista, jos osapuolet voivat vapaasti valita sovellettavan lain.

6. MITEN SOPIMUS SOLMITAAN

Ennen kuin kuluttaja solmii vakuutus sopimuksen verkossa, hänen saatavillaan on seuraavat vakuutusyriyksen antamat tiedot muotoiltuina selkeästi, ymmärrettävästi ja yksiselitteisesti:

- a) kaikki sopimuksen vaatimat tekniset vaiheet; kuluttajan saatavilla tulee olla kaikki annettavaan sitoumukseen sisältyvät sopimuslausekkeet kyselylomakkeen täyttämisen kussakin vaiheessa;
- b) mahdollisuus tunnistaa ja korjata tietoja syöttäessään mahdollisesti tekemänsä virheet, joihin tulee päästä koko sopimuksen tekotapahtuman ajan ennen sopimuksen lopullista solmimista. Tätä tarkoitusta varten yritys voi esimerkiksi pyytää kuluttajaa vahvistamaan sopimuksen kahdella eri klikkauksella.
 - ensimmäisellä klikkauksella kuluttaja ilmoittaa olevansa samaa mieltä sopimuksen sisällöstä: sen jälkeen yritys näyttää kuluttajalle sopimuksen ehdoista ja hinnasta laatimansa yhteenvedon, joka pitäisi pystyä ottamaan talteen ja tulostamaan.
 - toisella klikkauksella kuluttaja vahvistaa sopimuksen: vakuutusyriyksen on vahvistettava, että se on vastaanottanut kuluttajan sopimusvahvistuksen, ja kerrattava kaikki kuluttajan antamiin tietoihin perustuvat sopimuksen osat viivytyksettä ja sähköisesti.

Vakuutusyriitys ilmoittaa arkistoiko se solmitun sopimuksen ja pitääkö se sitä kuluttajan saatavilla suoraan näytöllä. Yritys tekee kaiken tarvittavan varmistaakseen, että sopimusehdot pysyvät salassa.

7. MAKSUJEN TURVALLISUUTTA KOSKEVAT EHDOT

Jos vakuutusyriitys tarjoaa mahdollisuutta maksaa vakuutusmaksut Internetin kautta, se käyttää

maksujärjestelmää, joka on suojattu yrityksen saatavilla olevin teknisin keinoin, ja sitoutuu tekemään kaiken tarpeellisen maksutapahtumien turvallisuuden ja koskemattomuuden varmistamiseksi.

Täytäntöönpano

Euroopan vakuutusyhtiöiden Internet-kauppaan sovellettavat käytännesäännöt ovat vakuutusalan Euroopan keskusliiton suositus. Eri maiden keskusliittoja pyydetään levittämään käytännesääntöjä omilla markkinoillaan kehottamalla jäsenyhtiöitä soveltamaan sääntöjä ja varmistamaan, että säännöt pannaan täytäntöön asianmukaisesti.

Kukin vakuutusyhtiö vakuuttaa päättäneensä noudattaa näiden käytännesääntöjen vaatimuksia. Merkkinä tästä sitouksesta kullakin yhtiöllä on verkkosivustonsa kotisivulla käytännesääntöihin viittaava yhteinen tunnus.

Käytännesääntöjen säännösten noudattaminen perustuu kunkin maan markkinoilla sovellettaviin menettelytapoihin ja käytäntöön.

Juridiset ja tekniset termit, joiden määritelmät on oltava saatavilla verkkosivustoilla

- yleiset ehdot, erityisehdot
- kuluttaja
- sopimuksen voimaantulopäivä
- voimassaoloalue
- rajoitusehto
- omavastuu
- vakuutustapahtuma
- korvaus
- lisäturva
- vakuutusmaksu
- peruuttaminen
- korvaushakemus
- verkossa solmittu vakuutussopimus
- kaupallinen viestintä
- henkilötiedot
- hyperlinkki
- markkinointikieltorekisteri
- eväste (cookie)