



— REGLER FÖR GOD FÖRSÄKRINGSSSED VID FÖRSÄKRINGSUTREDNING



Innehållsförteckning

1	Försäkringsutredningens syfte	2
2	Utredningspersonal	2
3	Allmänna utredningsprinciper	2
4	Utredningsåtgärder	3
4.1	Samtal med part	3
4.2	Granskning av händelseplats	3
4.3	Informationsinhämtning med tekniska anordningar	4
4.4	Informationsanskaffning via sociala medier	4
5	Utlämnande av uppgifter till andra försäkringsanstalter	5
6	Utlämnande av uppgifter till myndigheter	5
6.1	Förundersöknings- och åklagarmyndighet	5
6.2	Tull	6
6.3	Utsökningsmyndighet	6
6.4	Skattemyndighet	6
7	Övriga regler	6



Regler för god försäkringssed vid försäkringsutredning

1 Försäkringsutredningens syfte

Bedrägeribrott och ekonomiska brott som riktar sig mot försäkringsbolag orsakar varje år försäkringsbolagen betydande förluster och därigenom också förluster för försäkringstagarna. Försäkringstagarna ska kunna lita på att bolagen avvärjer och utreder sådana brott och andra oegentligheter och begränsar den skada som försäkringstagarna lider till följd av att försäkringsersättningar ansöks på felaktiga grunder. Med försäkringsutredning avses i denna anvisning bolagens utredningar vid misstanke om bedrägeribrott.

Bekämpningen av oegentligheter utgör en del av försäkringsbranschens samhällsansvar. Inom ramen för sin verksamhet ska försäkringsbolagen minska möjligheterna till brott mot dem samt upptäcka och utreda misstänka fall och anmäla uppdagade brott till myndigheterna.

Utredningsverksamheten hos försäkringsbolagen själva är en viktig metod i kampen mot försäkringsbrott genom att

- försök till bedrägeri mot bolagen förebyggs av den ökade risken att åka fast
- brottslingarnas ekonomiska vinning minskar, vilket gör bedrägerier mindre lockande
- bolagen får information om hur de bör utveckla sina produkter, villkor, arbetsrutiner och andra förfaranden för att minska möjligheterna och tillfällena till brott och
- bolagen får grunder för att fatta korrekta ersättningsbeslut och för att besluta huruvida ett ärende föranleder en undersökningsbegäran så att polisen kan inleda en förundersökning.

Denna anvisning om god försäkringssed vid försäkringsutredning syftar till att säkerställa att ingen ska bli brottsmisstänkt utan saklig grund och till att främja iakttagandet av gemensamt godkända och etiskt hållbara principer och rutiner i utredningsverksamheten.

2 Utredningspersonal

Försäkringsutredning utförs av särskilt utnämnda försäkringsutredare med anlitande av försäkringsbolagets egna eller utomstående experter som hjälp. Försäkringsutredare ska ha polisyrkesutbildning eller annan utbildning och erfarenhet som uppgiften förutsätter.

Försäkringsutredarna utför också annat utredningsarbete, som inte omfattas av denna anvisning.

3 Allmänna utredningsprinciper

Försäkringsutredningens mål är att klarlägga vad som faktiskt har hänt. Framkomna positiva och negativa omständigheter för parterna ska beaktas på ett opartiskt sätt i utredningen.

Utredningsförfarandena och sätten att inhämta information ska stå i rimlig proportion till arten och omfattningen av det ärende som utreds.

Försäkringsutredaren måste beakta att parterna i ett försäkringsavtal inte får ses som varandras motparter. Den ersättningssökande eller hans företrädare ska ges tillfälle att bli hörd i ärendet. Avvikelser från detta kan motiveras av utredningsskäl.

Vid utredningen ska hänsyn tas till den ersättningssökandes utgångsläge och omständigheter, såsom hälsotillstånd, ålder, erfarenhet och utbildning, språkbehärskning



och andra individuella egenskaper som kan ha betydelse för personens möjligheter att påverka handläggningen av ärendet.

Att en utredning gjorts får inte försämra den till ersättning berättigades ställning. Resultatet av försäkringsutredningen kan bli att det inte finns skäl att misstänka någon för vare sig brott eller andra oegentligheter. Utredningen kan också resultera i ett konstaterande att någon ersättningsgill skada inte har inträffat eller att det inte påvisats att en skada inträffat men att det inte finns tillräckliga grunder för att göra en undersökningsbegäran. Då ska försäkringsbolaget utan onödigt dröjsmål ge ett nekande ersättningsbeslut där motiveringen till avslaget anges. Utredningen får inte utan orsak fördröja ärendets handläggning i bolaget.

Personuppgifter ska vid försäkringsutredning behandlas med iakttagande av datasekretess och bestämmelserna i personuppgiftslagen. Likaså ska bestämmelserna om hemfrid och andra i grundlagen skyddade rättsobjekt iakttas.

4 Utredningsåtgärder

En försäkringsutredning omfattar anskaffande, analys och dokumentering av upplysningar i anslutning till ett försäkringsfall. Försäkringsutredningen producerar information som är väsentlig för försäkringsbolaget och förundersökningsmyndigheterna med tanke på upplärandet av brott och stöder vid behov en förundersökning.

Förundersökningsmyndigheter är polisen, tullen och gränsbevakningsväsendet. Försäkringsbolag har rätt att i egenskap av målsägande utreda och åtala brott som riktats mot dem själva.

Försäkringsutredare har rätt att få upplysningar om faktorer och omständigheter som påverkat försäkringsavtalets tillkomst och om försäkringsfallet från försäkringstagaren, hans företrädare eller en annan ersättningsberättigad, såsom bestäms i lagen om försäkringsavtal, försäkringsvillkoren eller annanstans.

4.1 Samtal med part

Samtal kan föras med försäkringstagaren, någon annan som är berättigad till ersättning eller annan som vet något om försäkringsfallet. Personen ska underrättas i förväg om att samtalet ska äga rum. Avvikelse från detta kan motiveras av utredningsskäl.

Samtalet ska föras sakligt och med hänsyn till personens omständigheter, skadefallets art och omfattning samt andra faktorer som har betydelse för utredningen. Vid behov anlitas tolk. Samtalet kan bandas eller antecknas. Med stöd av personuppgiftslagen har personen rätt att få kännedom om innehållet i de anteckningar om samtalet som fogas till skadehandlingarna. Vid behov kan ett sådant dokument undertecknas av både den som samtalet förts med och den som avfattat dokumentet.

4.2 Granskning av händelseplats

Före en granskning på en skadeplats eller annanstans bör man i regel underrätta den som granskningen gäller eller i vars lokal granskningen görs. Platsens ägare eller innehavare ska vid behov ges tillfälle att närvara vid granskningen. Avvikelse från detta kan motiveras av utredningsskäl.

Vid granskning av en plats och vid teknisk dokumentering av granskningen ska dock hänsyn alltid tas till bestämmelserna om skydd för hemfriden.



4.3 Informationsinhämtning med tekniska anordningar

Utnyttjande av teknisk utrustning för att samla information om personer är en känslig fråga med tanke på de berörda personernas integritetsskydd. Sådana metoder bör därför vara motiverade och användas i så liten utsträckning som möjligt. Information som skaffats med tekniska anordningar kan dock utgöra avgörande bevis i utredningen av försäkringsfall, så under vissa omständigheter är denna form av informationsinhämtning befogad.

Bestämmelserna i strafflagens 24 kap. om olovlig avlyssning, olovlig observation och skydd för hemfriden ska beaktas.

Därför får en försäkringsutredare aldrig

- med en teknisk anordning avlyssna eller uppta samtal, prat eller annat av privatlivet på en hemfridsskyddad plats framkallat eller uppkommet ljud som inte är avsett för hans eller hennes kännedom
- på någon annan än en hemfridsskyddad plats med en teknisk anordning i smyg avlyssna eller uppta prat, som inte är avsett för hans eller hennes och inte heller för någon annan utomståendes kännedom, under sådana omständigheter att den som pratar inte har skäl att anta att någon utomstående hör praten
- med en teknisk anordning iakta eller avbilda en person som befinner sig på en hemfridsskyddad plats eller på en toalett, i ett omklädningsrum eller på någon annan motsvarande plats
- på ett integritetskränkande sätt med en teknisk anordning iakta eller avbilda en person som befinner sig i ett ämbetsverk, en företagslokal, ett kontor, en produktionsinrättning, en möteslokal eller någon annan motsvarande lokal eller byggnad dit allmänheten inte äger tillträde eller på en sådan byggnads omgärdade gårdsområde.

Information om personer får inhämtas med teknisk utrustning när personerna befinner sig på en allmän plats. Med allmän plats avses:

- a. vägar, gator, gångbanor, torg, parker, badstränder, idrottsplaner, vattenområden, begravningsplatser eller andra motsvarande områden som kan användas av allmänheten;
- b. byggnader, kollektiva trafikmedel och andra motsvarande platser, såsom ämbetsverk, kontor, trafikstationer, köpcentra, affärslokaler och restauranger som antingen under någon tillställning eller annars kan användas av allmänheten.

Dessa är platser eller lokaler dit allmänheten har tillträde, och en person som vistas där bör enligt allmän livserfarenhet vara beredd på att bli observerad av utomstående. Om teknisk utrustning används för att hålla en person under observation måste observationen avbrytas när personen flyttar sig från en allmän plats till en plats som omfattas av hemfriden.

4.4 Informationsanskaffning via sociala medier

Information för en försäkringsutredning kan inhämtas ur öppna och offentliga källor, till exempel internet. På detta sätt skaffade upplysningar kan vara till hjälp vid utredningen och bidra till dess inriktning. Upplysningarnas korrekthet bör säkerställas med tillbudsstående metoder. Informationen kan användas för beslut som gäller skadehandläggning, men dock sålunda att beslutet inte är baserat enbart på information som erhållits från sociala medier.



5 Utlämnande av uppgifter till andra försäkringsanstalter

Från den tystnadsplikt som gäller de anställda i ett försäkringsbolag får avvikelser ske bara om utlämnandet av uppgifterna är särskilt föreskrivet i lag eller om kunden uttryckligen har samtyckt till att uppgifterna lämnas ut. Lagstiftningen¹ ger dock försäkringsbolaget rätt att lämna ut uppgifter som omfattas av tystnadsplikten till andra försäkringsbolag om brott som riktats mot försäkringsbolaget samt om skador som anmälts till det för något viktigt intresse i anslutning till förebyggande av brott mot försäkringsbolag i enlighet med vad datasekretessnämnden närmare bestämmer med stöd av 43 § 3 mom. i personuppgiftslagen.

Beträffande skador som anmälts till försäkringsbolag är utlämnande av uppgifter och hantering av utlämnade uppgifter tillåten i enlighet med datasekretessnämndens beslut om skaderegister och förfarandereglererna för skaderegistret.

Beträffande brott som riktats mot försäkringsbolag är utlämnande av uppgifter och hantering av utlämnade uppgifter tillåten i enlighet med datasekretessnämndens beslut om bedrägeriregister. När ett försäkringsbolag har gjort brottsanmälan mot en person för ett brott mot bolaget eller en person har dömts för ett brott mot bolaget, kan uppgift om personen införas i bedrägeriregistret.

6 Utlämnande av uppgifter till myndigheter

6.1 Förundersöknings- och åklagarmyndighet

Enligt 30 kap. 3 § 1 mom. punkt 8 i försäkringsbolagslagen har ett försäkringsbolag rätt att lämna ut uppgifter som omfattas av tystnadsplikten till åklagar- och förundersökningsmyndigheter för förhindrande och utredning av brott. Uppgifter som avser hälsotillstånd får dock endast lämnas ut till åklagar- och förundersökningsmyndigheter för förhindrande och utredning samt åtalande av bedrägeribrott som riktas mot en försäkrings- eller pensionsanstalt.

Bestämmelsen innebär att uppgifter får utlämnas

- för att förebygga brott, dvs. i kriminalunderrättelseverksamhet, och
- för att utreda brott som inträffat, dvs. vid förundersökning, åtalsprövning och behandling av åtal.

Uppgifter om hälsotillstånd får dock lämnas ut bara då en försäkrings- eller pensionsanstalt är utsatt för bedrägeribrott.

Enligt 36 § i polislagen har polisen rätt att på begäran av en polisman som hör till befälet få uppgifter som behövs för avvärjande eller utredning av brott, oavsett att uppgifterna omfattas av försäkringsbolagets tystnadsplikt.

Motsvarande rätt till uppgifter har polisen också vid polisundersökning avsedd i 37 § i polislagen om ett viktigt enskilt eller allmänt intresse kräver det. Med polisundersökning avses i polislagens 37 § annan undersökning än förundersökning med anledning av brott. Dit hör orsaksundersökningar av dödsfall och arbetsolyckor eller andra undersökningar som åligger polisen.

¹ Försäkringsbolagslag 30:3 §
Lag om utländska försäkringsbolag 79 §
Lag om försäkringsföreningar 16:10 §



Varje begäran från polisen om utlämnande av uppgifter ska helst dokumenteras. I regel utlämnas uppgifterna i skriftlig form. I brådskande fall kan uppgifter också lämnas ut per telefon när polisen har ringt och begärt dem.

Försäkringsutredaren ska samverka med polisen när försäkringsbolaget ämnar göra eller har gjort undersökningsbegäran i ett ärende som varit föremål för utredning. Om väsentliga omständigheter i ärendet kommer fram under förundersökning, åtalsprövning eller domstolsbehandling ska polisen eller åklagaren underrättas om dem.

6.2 Tull

Enligt 28 § 2 mom. i tullagen har tullen likaså rätt att få uppgifter från försäkringsbolagen. Utlämnandet av uppgifter till tullen sker på tidigare beskrivet sätt.

6.3 Utsökningsmyndighet

Enligt 3 kap. 64, 65 och 66 § i utsökningsbalken har en utsökningsmyndighet rätt att från ett försäkringsbolag få uppgifter som omfattas av tystnadsplikten för att kunna fastställa en gäldenärs ekonomiska ställning. Utsökningsbalkens 3 kap. 66 § 3 mom. föreskriver att inga andra än myndigheter får informeras om att uppgifter lämnats till utsökningsmyndigheten.

6.4 Skattemyndighet

Enligt 19 § i lagen om beskattningsförfarande har skattemyndigheten rätt att från ett försäkringsbolag få uppgifter som omfattas av tystnadsplikten.

Till dem hör på namn, bankkontonummer, kontotransaktion eller annan motsvarande identifikation baserade uppgifter som kan behövas för beskattning av någon annan skattskyldig eller behandling av en ändringsansökan och som framgår av handlingar som försäkringsbolaget har hos sig eller annars känner till, såvida försäkringsbolagets representant inte enligt lag har rätt att vägra vittna i saken.

Uppgifter om någons ekonomiska ställning i den mån de inverkar på beskattningen får ingen dock vägra att lämna.

Beträffande uppgifter till andra myndigheter än de nämnda gäller det att i ärenden som omfattas av tystnadsplikten kontrollera om någon särskild lag innehåller föreskrifter om rätt eller skyldighet att lämna ut uppgifter.

7 Övriga regler

Försäkringsutredaren ska vid behov på eget initiativ styrka sin identitet för den som är föremål för utredning och andra som hörs i ärendet och redogöra för de regler, avtalsvillkor och andra omständigheter som ligger till grund för utredningen.

I sitt arbete ska försäkringsutredaren uppträda på ett sätt som inte skadar försäkringsbranschens och försäkringsutredarnas rykte och anseende.

Försäkringsutredaren ska på eget initiativ meddela sin chef om ekonomiska bindningar eller andra omständigheter som kan påverka objektiviteten i en utredning som han utför eller föranleda tvivel om utredningens objektivitet. Meddelandet ska ges innan bindningen uppkommer och innan försäkringsutredaren påbörjar en utredning där en intressekonflikt kan föreligga.




Finanssialan Keskusliitto
Bulevardi 28
00120 Helsinki
www.fkl.fi



FK | Finanssialan Keskusliitto

