

Information med anledning av coronavirus

19 mars 2020

För försäkringsförmedlare.

Med anledning av spridningen av det nya coronaviruset riktar Svenska försäkringsförmedlares förening (SFM) följande information till försäkringsförmedlare. (Uppdateras löpande)

Kundkontakter

Försäkringsförmedlare har, precis som alla medborgare, i dessa exceptionella tider med coronavirus och risk för smittspridning ett ansvar för att smitta inte sprids i onödan. En försäkringsförmedlare har samtidigt i sin yrkesroll ett ansvar gentemot sina kunder som är i behov av stöd och rådgivning avseende befintligt och utvidgat försäkringsskydd i enlighet med god försäkringsdistributionssed och omsorgsplikten. I detta läge bidrar försäkringsförmedlare med ett otroligt starkt kundvärde och gör skillnad.

Försäkringsförmedling, liksom andra tjänster, kan dra nytta av de tekniska hjälpmedel för interaktion som finns och som fortsätter att växa fram på marknaden för bland annat videosamtal och digital kommunikation. Som regel behöver kunden endast ha tillgång till internet och en webbläsare vilket utgör en låg tröskel till ett digitalt kundmöte. SFM vill därför uppmärksamma försäkringsförmedlare på att ta möjligheten och genomföra digitala kundmöten med hjälp av någon av de många applikationer som finns på marknaden.

Försäkringsförmedlare arbetar på olika sätt och har kontakt med andra personer i sitt yrke i varierande grad. Med anledning av risken för smittspridning i fråga om kundkontakter hänvisar SFM till de råd som [Folkhälsomyndigheten](#) och andra myndigheter ger fortlöpande. Samlad information för företagare finns på [Verksam.se](#). För konsumenter finns information på [Hallå konsument](#) och information om resande finns hos [Utrikesdepartementet](#).

När det gäller frågan om användning av teknik i relation till myndigheter som till exempel Finansinspektionen eller Skatteverket finns mer information nedan under rubriken "Kontakter med myndigheter".

Vid bedömning av hur man ska hantera olika kontakter i sin yrkesroll för närvarande anser SFM att försäkringsförmedlare måste ta ställning i varje enskilt fall utifrån följande aspekter, utan inbördes rangordning.

- Försäkringsförmedlarens egen hälsa
- Risken att smitta någon annan
- Risken att själv bli smittad
- Hur kundens intressen tillvaratas på bästa möjliga sätt inom ramen för lag och föreskrift

Kontakter med myndigheter

Vid kontakten med myndigheter angående möten, besök, frågor etc. bör försäkringsförmedlaren stämma av med respektive myndighet om dess riktlinjer och policys; de kan skilja sig åt. Självklart har försäkringsförmedlaren också en medborgerlig plikt att inte sprida smitta i onödan samt därmed också att ta hänsyn till sin egen och andras hälsa; jämför bedömningspunkter under rubriken "Kundkontakter".

Finansinspektionen samlar information med anledning av Corona-smittan här:

<https://fi.se/sv/publicerat/coronaviruset/>

Finansinspektionen kommer inte att påbörja några nya tillsynsundersökningar och att platsbesök, löpande tillsynsmöten och omfattande informationsinhämtningar ska skjutas på framtiden. Detta gäller till och med den 13 april.

Den som nyligen har besökt ett riskområde för coronavirussjukdomen covid-19 eller som har symptom på luftvägsinfektion, även lindriga symptom, bör vara särskilt omdömesgill i sin roll som försäkringsförmedlare.

Information hos sakförsäkringsbolag

SFM har så långt som varit möjligt sammanställt försäkringsinformation från de bolag som ingår i Forum för sakförsäkring:

<https://www.lansforsakringar.se/stockholm/privat/om-oss/corona-forsakringar-ekonomi/>

<https://www.if.se/privat/kundservice/fragor-svar/coronaviruset>

<https://www.if.se/foretag/kundservice/aktuellt/avbrott-corona>

<https://www.if.se/foretag/kundservice/vardplaneringen/corona>

<https://www.if.se/foretag/kundservice/aktuellt/corona>

<https://www.trygghansa.se/forsakringar/reseforsakring/coronaviruset>

<https://www.trygghansa.se/foretag/coronaviruset>

<https://www.dina.se/viktigt/2020-03-12-coronavirus---sa-galler-var-reseforsakring.html>

<https://www.modernaforsakringar.se/om-moderna/pressmeddelande-och-nyheter/Information-om-Corona-och-resor/>

<https://www.folksam.se/kundservice/nyheter/coronaviruset>

<https://www.euroaccident.se/Om-oss/Aktuellt/Aktuellt-detalj/coronavirus>

<https://www.gjensidige.se/forsakring/kundservice/corona>

<https://www.svedea.se/press/pressarkiv>

Information för digital kommunikation

Corona-smittan kan innebära att försäkringsförmedlare drar nytta av digitala hjälpmedel i större utsträckning. Tyvärr missbrukar cyberbrottslingar redan situationen där fler och fler arbetar på distans och hemifrån. SFM har tagit del av sakkunskap om vad som kan vara bra att tänka på under dessa arbetsformer. Nedan följer, ej uttömmande och utan inbördes rangordning, några tips:

- Var uppmärksam på sociala och tekniska attacker genom phishing eller på annat sätt som använder Corona som lockbete i deras "phishing".
- Ett starkt lösenord kan bli särskilt viktigt.
- Om man är tvungen att använda sin privata dator kan det vara lämpligt att begränsa användandet av applikation/system som inte behövs för det dagliga arbetet för att minska antalet system som exponeras för cyberhot.
- Beroende på vilken omgivning man arbetar i kan det vara lämpligt att anpassa sitt beteende och exempelvis aldrig lämna datorn utan uppsyn, använda sekretesskydd för sin skärm och undvika att använda öppna trådlösa nätverk

Information för försäkringsbranschen

Den europeiska tillsynsmyndigheten för försäkringsbranschen, EIOPA, har kommunicerat ut 10 centrala punkter för den europeiska försäkringsmarknaden.

Business continuity

1. It is particularly important that insurers are able to maintain the services to their clients. In this sense, insurance companies should be ready to implement the necessary measures to ensure business continuity.
2. In order to offer operational relief in reaction to coronavirus, national competent authorities (NCAs) should be flexible regarding the timing of supervisory reporting and public disclosure regarding end 2019. EIOPA will coordinate the specifics of the approach.
3. Furthermore, in the short term, EIOPA will limit its requests of information and the consultations to the industry to essential elements needed to assess and monitor the impact of the current situation in the market.
4. EIOPA is extending the deadline of the Holistic Impact Assessment for the 2020 Solvency II Review by two months, to 1 June 2020. In the coming days, EIOPA will communicate details on postponing additional reporting and information requirements.

Solvency and capital position

5. Under Solvency II, EU insurance companies are required to hold sufficient eligible own funds on an on-going basis to cover their Solvency Capital Requirement. The risk-based Solvency Capital Requirement enables insurance undertakings to absorb significant losses and give confidence to policyholders and beneficiaries that payments will be made as they fall due.
6. Furthermore, the Solvency II framework includes a ladder of supervisory intervention between the Solvency Capital Requirement and the Minimum Capital Requirement, which is the minimum level of security below which a company's financial resources should not fall. This allows for flexibility in cases of extreme situations, including measures to extend the recovery period of affected insurers, for example, as foreseen by Article 138 of the Solvency II Directive.

7. Moreover, recent stress tests have shown that the sector is well capitalised and able to withhold severe but plausible shocks to the system.

8. The Solvency II framework also includes a number of tools that can be used to mitigate risks and impacts to the sector. EIOPA and the NCAs stand ready to implement these tools, if and when necessary, in a coordinated manner, to ensure that policyholders remain protected and financial stability is safeguarded.

9. Nevertheless, insurance companies should take measures to preserve their capital position in balance with the protection of the insured, following prudent dividend and other distribution policies, including variable remuneration.

10. Notwithstanding existing tools and powers, and together with national authorities and the other ESAs and the ESRB, EIOPA will continue to monitor the situation and will take or propose to EU institutions any measure necessary in order to mitigate the impact of market volatility to the stability of the insurance sector in Europe and safeguard the protection of policyholders.

SFM:s kansli och organisation

Under mars och april månad håller SFM ordinarie möten i styrelsen, Forum för sakförsäkring och Forum för livförsäkring. Dessa möten, samt övriga sammankomster, kommer att arrangeras med hjälp av applikationen Microsoft Teams.

Vid frågor om dessa arrangemang eller i övrigt, vänligen kontakta SFM på info@sfm.se.

Kansliet kan nås både via telefon och e-post tills vidare.

* * *

SFM följer utvecklingen och uppdaterar informationen när det är aktuellt.