Retningslinjer for innrapportering av forsikringsvilkår og -priser til Finansportalen

Innholdsfortegnelse

[1. Om dette dokumentet 1](#_Toc403054287)

[2. Formålet 2](#_Toc403054288)

[3. Datautvekslingen 2](#_Toc403054289)

[4. Parametersettet 2](#_Toc403054290)

[5. Personopplysninger 2](#_Toc403054291)

[6. Bindende pris 3](#_Toc403054292)

[7. Priskvalitet 3](#_Toc403054293)

[8. Agentprodukter 4](#_Toc403054294)

[9. Statistikk 4](#_Toc403054295)

[10. Sikkerhet 4](#_Toc403054296)

[11. Erstatning ved sikkerhetsbrudd 5](#_Toc403054297)

[12. Normvilkår 5](#_Toc403054298)

[13. Referansegruppe 5](#_Toc403054299)

[14. Gratis deltakelse 5](#_Toc403054300)

[15. Endringer i retningslinjene 5](#_Toc403054301)

## 1. Om dette dokumentet

Finansportalen.no publiserer forsikringskalkulatorer på internett. I disse retningslinjene beskrives datautvekslingen mellom forsikringsselskapene og Finansportalen, hvordan Finansportalen vil forvalte data mottatt fra forsikringsselskapene og Finansportalens krav til selskapene.

## 2. Formålet

Formålet med kalkulatorene er at brukeren på en enkel måte skal kunne finne den forsikringen som er best tilpasset vedkommende sitt behov.

## 3. Datautvekslingen

Brukeren kan gjennomføre prisspørringer mot alle de deltakende selskapene fra Finansportalens kalkulatorer. De data brukeren fyller inn i kalkulatorene sendes til selskapene i sanntid i form av en web service-melding. Selskapene sender i løpet av et par sekunder tilbake en svarmelding hvor prisen på forsikringen inngår. Finansportalen sammenstiller prisene og forsikringsvilkårene for brukeren i ett skjermbilde.

Datautvekslingen krypteres i to omganger, mellom brukeren og Finansportalen og mellom Finansportalen og selskapene. Krypteringsteknikken som brukes er toveis TLS.

Forsikrings*vilkårene* innhentes ikke i sanntid, men ligger i en database hos Finansportalen. Selskapene har adgang til denne og vedlikeholder selv sine forsikringsvilkår.

## 4. Parametersettet

Dialogen er basert på de spørsmål selskapene i dag stiller sine kunder for å kunne beregne priser på forsikringer. Parametersettet fastsettes av Finansportalen etter at selskapene har fått fremme sine synspunkter.

Finansportalen vil ikke implementere endringer i parametersettet med kortere forvarsel enn to måneder, slik at selskapene får tid til å gjennomføre de nødvendige tilpasninger i sine systemer. Normalt tas det sikte på å varsle om endringer minst tre måneder i forkant av implementering på Finansportalen.no.

Det til enhver tid gjeldende parametersett distribueres deltakerne ved endringer og kan fås i Finansportalen.

## 5. Personopplysninger

Dataene brukeren sender forsikringsselskapene via Finansportalen vil kunne omfatte personopplysninger slik disse er definert i [Personopplysningsloven](http://www.lovdata.no/all/nl-20000414-031.html). Finansportalen er behandlingsansvarlig for disse personopplysningene. Finansportalen lagrer ikke personopplysninger og forutsetter at også selskapene behandler personopplysninger i henhold til loven.

Finansportalen forutsetter at de deltakende selskapene ikke kontakter brukerne av Finansportalens skadeforsikringskalkulatorer på bakgrunn av de henvendelsene selskapene mottar via Finansportalen.

Brukerdialogene er tenkt lagret i Finansportalen for statistiske formål. Fødselsnummer og fagforeningstilknytning vil ikke bli lagret

Heller ikke andre data som enkelt kan identifisere enkeltpersoner blir lagret hos Finansportalen. Det er heller ikke meningen å tilgjengeliggjøre enkeltsesjoner for utenforstående.

## 6. Bindende pris

Som nevnt i avsnittet *Personopplysninger*, vil selskapene kunne motta brukernes fødselsnummer fra Finansportalen som et ledd i kundenes prisforespørsler. Forsikringsselskapene har konsesjon fra Datatilsynet til å kunne innhente fødselsnumre. I forbindelse med prisforespørsler kan selskapene bare innhente fødselsnumre når de returnerer bindende pris:

Fra Datatilsynets «[Konsesjon til å behandle personopplysninger hos tilbydere av forsikringstjenester](http://www.datatilsynet.no/Global/05_regelverk/Konsesjoner/Konsesjon_forsikring.pdf)»:

«4. Bruk av fødselsnummer.

(a) Skadeforsikring: Fødselsnummer kan ikke innhentes ved generelle prisforespørsler, kun ved avgivelse av bindende forsikringstilbud og ved tegning av forsikring.»

Finansportalen forutsetter at bindende totalpris, inkludert eventuell grunnpremie, eventuelle gebyrer eller eventuelle omkostninger, returneres når selskapene har mottatt fødselsnummer.

Finansportalen antar det er i tråd med konsesjonsbetingelsene fra Datatilsynet om tilbudet om overhodet å bli kunde gis på betingelse av at kunden passerer en kredittsjekk selskapet foretar i etterkant. Finansportalen antar imidlertid at det ikke er i tråd med konsesjonsbetingelsene om kunden får en høyere pris som følge av kredittsjekk.

## 7. Priskvalitet

Det er viktig for publikums tillit og selskapenes motivasjon for å delta at prisene som oppgis i Finansportalen er riktige.

Det er de produktene selskapene selv leder kundene mot som skal vises i Finansportalen. Det skal være lett å finne produktene som markedsføres i Finansportalen på selskapets egne nettsider. Produkter som er tilpasset konkurransearenaen i Finansportalen, men som kan være vanskelige å finne hos selskapet, er ikke godtatt.

Priser for enkeltprodukter skal omfatte alle de betalinger kunden må foreta for å anskaffe vedkommende enkeltforsikring hos selskapet. Om det opereres med såkalt grunnpremie eller andre kostnader kunden må betale, skal kostnaden for denne inkluderes i prisen for hvert enkelt produkt.

Prisene som oppgis i Finansportalen skal gjelde ved kjøp over internett når kjøpet foretas umiddelbart etter at brukeren har kjørt Finansportalens kalkulator.

Prisen skal gjelde for å forsikre seg i ett år fra dagen kalkulatoren kjøres.

Prisen som formidles gjennom Finansportalen skal gjelde også eksisterende kunder.

Finansportalen tilbyr selskapene mulighet for å fremvise rabatter som innrømmes medlemmer av visse fagforeninger, organisasjoner etc. Foreløpig tar Finansportalen sikte på at rabattene skal rapporteres såfremt de omfatter eller kan omfatte mer enn 50.000 mennesker. (Siden kan denne grensen bli justert ned).

Noen beløpsgrenser og verdier (kjørelengde i bilforsikring) er standardiserte i Finansportalens kalkulatorer. I tilfelle selskapet ikke opererer med de samme grensene i sine pristariffer, skal det likevel returnere pris. Det er da prisen ved nærmeste verdi til kundens gunst (nærmeste lavere egenandel, nærmeste høyere kjørelengde etc.) som skal returneres. Som oftest vil dette være enn høyere pris enn ved nøyaktig sammenfall av selskapets tariff og kundens valg.

## 8. Agentprodukter

I den utstrekning agenter selger produkter som avviker fra selskapets ordinære tilbud, for eksempel hva gjelder pris, dekninger eller øvrige betingelser, skal også disse rapporters til Finansportalen. Det er selskapet, ikke agenten, som har denne rapporteringsplikten.

## 9. Statistikk

Finansportalen vil kunne lagre alle brukerdialoger i Finansportalen. Finansportalen vil ikke offentliggjøre selskapsspesifikk informasjon. Herunder vil Finansportalen ikke offentliggjøre priser fra det enkelte deltakende selskap, verken enkeltvis eller i aggregert form.

Finansportalen vil lagre og kunne publisere gjennomsnittsprisen, på tvers av selskapene, for hver spørring.

Finansportalen vil kunne lagre selskapsspesifikk informasjon i inntil ett år for bruk i Finansportalens interne kvalitetsarbeid, herunder opplysninger om responstid, antall mislykkede prissøk og avvik mellom anonyme priser og prisen brukeren får når han identifiserer seg.

## 10. Sikkerhet

Finansportalen vil arbeide for at finansportalens kalkulatorer ikke skal kunne benyttes for å ta ut masseopplysninger som vil kunne avdekke selskapenes prismodeller. Ved lanseringen vil Finansportalen ha gjennomført de tiltak som er beskrevet i *Vedlegg 1: Tiltak mot masseuthenting.*

Det forutsettes at de deltakende selskapene selv ikke igangsetter massespørringer i kalkulatorene.

Finansportalen sender selskapene en årlig rapport om sikkerhetsarbeidet, herunder statistikk over viktige avvik og beskrivelse av eventuelle episoder.

Vesentlige avvik vil løpende bli kommunisert til selskapene. Selskaper som registrerer seg med kontaktadresse hos Finansportalen, vil bli varslet automatisk pr. e-post når systemet registrerer avvik. Det vil også bli først statistikk over avvik.

Også sikkerhetsarbeidet vil kunne diskuteres i referansegruppa for Finansportalen.

## 11. Erstatning ved sikkerhetsbrudd

Som nevnt i avsnitt 6, om sikkerhet, vil Finansportalen løpende arbeide for et høyt sikkerhetsnivå. Finansportalen vil likevel ikke kunne utbetale noen form for erstatning om noen skulle lykkes i å forsere sikkerhetssperrene

## 12. Normvilkår

I svarene til brukerne skal selskapene angi vilkårene for sine tilbud som positive elle negative avvik i forhold til et sett *normvilkår*, som er utarbeidet i samarbeid med selskapene.

Normvilkårene skal gjenspeile en bransjenorm og er ikke et sett minimumsbetingelser. De er ikke bindende for produktutformingen, men vil gjelde der selskapene ikke rapporterer avvik.

## 13. Referansegruppe

Det er dannet en permanent referansegruppe for kontakt med Finansportalen. Sekretariat for gruppen er FNO. Referansegruppen avholder minst ett møte i året, men kan også kalles sammen oftere, når gruppens medlemmer måtte ønske det.

## 14. Gratis deltakelse

Deltakelse i Finansportalens forsikringskalkulatorer er gratis for selskapene. Det forutsettes at selskapene medvirker uten godtgjørelse.

## 15. Endringer i retningslinjene

Eventuelle endringer i disse retningslinjene vil ikke gjelde før tidligst to måneder etter at selskapene er varslet.