

Riktlinjer för försäkringsföretagens utredningsverksamhet

Antagen av Svensk Försäkrings styrelse den 9 oktober 2018

Bakgrund

Försäkringsidén bygger på ett ömsesidigt förtroende mellan försäkringstagaren och försäkringsföretaget, där försäkringsföretaget vid skaderegleringen bör kunna utgå från att försäkringstagarens uppgifter är riktiga. Erfarenheten visar att det förekommer att försäkringstagare lämnar oriktiga uppgifter i bedrägligt syfte.

Försäkringsbranschen har i likhet med andra samhällsviktiga funktioner ett ansvar att förebygga brott och skydda försäkringstagarnas intressen.

Försäkringsföretagen måste även beakta försäkringstagarkollektivets intresse av att inte försäkringstagare gynnas otillbörligt. Det är således ett samhällsintresse att på olika sätt motarbeta försäkringsbedrägerier och brott och i förlängningen en förutsättning för att kunna bedriva försäkringsverksamhet.

Mot denna bakgrund är det viktigt att försäkringsföretagen aktivt arbetar för att upptäcka och förebygga försäkringsbedrägerier. Försäkringsbranschens utredningsverksamhet är således försäkringsbranschens bidrag till att ta ansvar för att samhällets normer och lagar upprätthålls.

Riktlinjernas syfte

Dessa riktlinjer syftar till att klargöra de legala och etiska ramar inom vilka försäkringsföretagens utredningsverksamhet ska hålla sig när utredning sker av oklara fall, vid misstanke om försäkringsbedrägeri och brottsliga förfaranden.

Dessa riktlinjer är tillämpliga på utredning av skador inom samtliga försäkringsslag. Riktlinjerna ska vara en garanti för att utredningar sker på ett etiskt och korrekt sätt samt att försäkringstagare inte utsätts för misstankar om brott på felaktiga grunder. Riktlinjerna ger också vissa anvisningar om arbetsmetoder. Grundläggande är att utredningsverksamheten ska följa svensk lag.

Allmänt om utredningsarbetets bedrivande

Målet för bolagens utredningar är att skaffa ett tillräckligt underlag för att fatta beslut i ersättningsfrågan. Försäkringsföretagen har ett ansvar för att förebygga och upptäcka försäkringsrelaterade brott. Det åligger dock inte försäkringsföretagen att utreda och beivra brott. Ansvar för detta ligger på polis och åklagare. Istället bör utredningsverksamhet bedrivas genom samarbete med relevanta myndigheter.

När ett ärende tydligt indikerar att brott har förövats ska anmälan lämnas till polisen eller annan relevant myndighet. Genom ett sådant konsekvent förfarande får utredningsverksamheten också en preventiv funktion.

Riktlinjerna är i första hand avsedda att tillämpas inom det enskilda försäkringsföretagets verksamhet. Om ett försäkringsföretag uppdrar åt någon utomstående att fullgöra viss utredningsverksamhet ska bolaget säkerställa att riktlinjerna tillämpas även i detta fall.

Utredning

Vid misstanke om oriktigt krav eller försäkringsbedrägeri ska en särskild utredning göras för att få misstanken undanröjd eller bekräftad. Utredningsverksamhetens syfte är således att ge försäkringsföretaget ett underlag för ett korrekt beslut i ersättningsfrågan. Normala grundläggande principer för skadebehandling ska så långt det vara möjligt tillämpas även i dessa utredningsärenden. Ett utredningsärende kan tillåtas avvika från de normala skaderegleringsrutinerna om det är nödvändigt för att klargöra försäkringsfallet.

Ett utredningsärende kan omfatta såväl försäkringstagaren som annan förmånstagare under försäkringen. Försäkringstagare och annan förmånstagare inryms i begreppet "den försäkrade" i dessa riktlinjer.

Den försäkrade ska snarast underrättas när särskild utredning görs i syfte att skapa klarhet i ersättningsfrågan om sådan underrättelse inte kan antas försvåra utredningen. Försäkringsföretaget ska ge den försäkrade möjligheten att förklara oklara omständigheter. Hot och otillbörliga påtryckningar får inte påverka utredningen.

Av hänsyn till den försäkrade är det av största vikt att utredningen sker så skyndsamt som möjligt. Försäkringsföretagen kan under utredning samarbeta och biträda varandra samt även utbyta information under de förutsättningar som anges under avsnittet Sekretess nedan.

Bevisupptagning och säkring

I försäkringsföretagens utredningsverksamhet får bevis säkras för att klarlägga försäkringsfallet. Informationsinhämtning via Internet och andra öppna källor är tillåtet.

Det är tillåtet att använda sig av bevisprovokation i utredningsarbetet. Däremot får inte brottsprovokation ske.

Det är tillåtet att spela in ett samtal i vilket man själv deltar. Övriga deltagare i samtalet bör normalt informeras om att inspelning sker.

Det är tillåtet att bilddokumentera sådant som är av betydelse för utredningen. Bilddokumentation bör dock användas med restriktivitet varvid särskild hänsyn ska tas till att den personliga integriteten inte kränks. Hemlig ljudupptagning av samtal i samband med bildupptagning får enligt lag inte ske.

Tipspengar

Det förekommer att försäkringsföretagen erbjuds upplysningar om begångna eller planerade brott mot ersättning, s.k. tipspengar. Försäkringsföretagen bör i huvudsak följa de rutiner för tipspengar som polisen använder för erhållande av information som leder till att brott uppkläras.

Varje försäkringsföretag bör utfärda interna instruktioner för handläggning av tipspengar avseende rutiner, dokumentation och övrig hantering av ärenden av detta slag.

Vid ställningstagandet om tipspengar ska utlämnas, bör tipsarens situation analyseras. Av särskilt intresse är t.ex. tidigare brottslig bakgrund, inblandning i aktuell brottslighet och framtida roll i utredningen som eventuellt vittne.

Någon betalning till person som kan misstänkas för delaktighet i brottsligheten får inte ske. Vid betalning av tipspengar är det viktigt att påpeka att anonymitet inte kan garanteras om tipsarens identitet är känd för försäkringsföretaget. Vid bestämmandet av skälig ersättning till tipsaren bör hänsyn tas till dennes arbetsinsats, kostnader för nedlagt arbete och risktagande.

Dokumentation

Det som framkommer under ett försäkringsföretags utredning ska dokumenteras skriftligen.

Resultat av utredningen

När en utredning avslutas ska försäkringsbolaget prestera ett skriftligt beslut med väl motiverat skäl utifrån resultatet av utredningen. Utredningen ska vara väl underbyggd och objektiv.

Om beslutet innebär att den försäkrade inte får någon ersättning eller endast en del av begärd ersättning, ska denne så snart som möjligt skriftligen meddelas bolagets slutliga ställningstagande. Skälen till försäkringsbolagets beslut ska redovisas samt även resultatet av utredningen i lämplig sammanfattning. Det ska stå klart för den försäkrade varför försäkringsbolaget inte lämnar ersättning.

Det kan finnas skäl att inte lämna ut utredningsmaterialet, t.ex. om polisutredning pågår eller av hänsyn till enskild uppgiftslämnare.

I övrigt gäller försäkringsavtalslagens och dataskyddsförordningens regler för skadereglering och information.

Resultatet av utredningen kan medföra att försäkringsföretaget gör en polis-anmälan vilken kan leda till att åtal väcks och att den försäkrade döms för ett bedrägeribrott. Även om åtal inte väcks eller att ett väckt åtal ogillas av domstol kan försäkringsföretaget avböja att utbetala ersättning under åberopande av att rätt till ersättning enligt försäkringsvillkoren inte är visat. Bevisbördan och beviskraven följer av civilrättsliga bestämmelser. Den försäkrade har då möjlighet att få ärendet prövat vid allmän domstol.

Sekretess och behandling av personuppgifter

Utredningen tillförs ofta material som innehåller känsliga och förtroliga uppgifter angående såväl den försäkrade som andra personer vilka berörs av utredningen. Alla personuppgifter ska behandlas enligt dataskyddsförordningen.¹

Uppgifter ska utlämnas till myndigheter, som med lagstöd begär upplysningar. Uppgifter får även användas i samband med rättslig prövning vid allmän domstol eller lämnas till polisen eller annan myndighet i samband med en anmälan om misstänkt brott.

Uppgifter som lämnats till domstol inför prövning och som grundar sig på den försäkrades anspråk, får delges massmedia om de är offentliga i rättegången. Försäkringsföretag bör dock iaktta återhållsamhet med uppgifterna.

Försäkringsföretag får samarbeta och biträda varandra i utredningsärenden. Larmtjänst AB:s utredningsenhet utgör en del i detta samarbete. I detta ligger även möjligheten till ett allmänt informationsutbyte, t.ex. inför gemensamma utredningar och projekt, om det kan anses försvarligt med hänsyn till möjligheten att upptäcka och förebygga brott.

Om ett försäkringsföretag får reda på att ett annat försäkringsföretag kan misstänkas bli eller ha blivit utsatt för brott bör det förstnämnda försäkringsföretaget underrätta det andra bolaget. Detta kan aktualiseras t.ex. genom den information som erhålles med stöd av det branschgemensamma skadeanmälningsregistret (GSR).

Utlämnande av sekretessbelagda handlingar eller uppgifter till ett annat försäkringsföretag, får ske om det kan misstänkas att försäkringsföretaget som begär upplysningen är utsatt för brott.

På motsvarande sätt kan ett försäkringsföretag underrätta en myndighet när det med utgångspunkt i försäkringsföretagets material kan misstänkas att ersättning från det allmänna (exempelvis via socialförsäkringar) kan komma att utbetalas på felaktig grund eller genom brott, under förutsättning att det finns en laglig grund för utlämnandet.

De handlingar eller upplysningar som ett försäkringsföretag lämnar ut, ska inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt med hänsyn till det ändamål för vilket upplysningarna begärs.

Informationsutbytet enligt dessa riktlinjer får endast ske genom de olika försäkringsföretagens utredningsinspektörer eller annan i respektive bolag utsedd person med motsvarande förtroendeställning.

Utredningsmaterialet ska gallras i enlighet med dataskyddsförordningen.

¹ Se även Svensk Försäkrings rekommendation om behandling av personuppgifter inom försäkringsföretagens utredningsverksamhet.

Kontakt med polis och åklagare

Försäkringsföretagen har ett ansvar för att bedrägerier förebyggs, motverkas och beivras. Det är av detta skäl viktigt att försäkringsföretaget samverkar och biträder polis, åklagare eller berörda myndigheter i aktuella ärenden.

Särskild utredare - kompetenskrav

Försäkringsföretagens utredningsverksamhet ska hanteras av särskilt utsedda utredare.

En särskild utredare bör ha särskild kompetens att handlägga ärenden där misstanke om försäkringsbedrägeri föreligger. Personen bör ha en kvalificerad utredningsteknisk bakgrund bland annat innefattande kunskap om lagar och förordningar vad avser försäkring, brott och brottsutredning eller annan ändamålsenlig utbildning.

En närmare beskrivning av lämpliga kompetenskrav har tagits fram av Larmtjänst AB:s kundgrupp.

Ikraftträdande

Dessa riktlinjer ersätter riktlinjerna från den 30 maj 2012 och träder i kraft 1 november 2018.