

Finanstilsynet  
Att. Susan Metzsch Schmidt  
Sendt pr. e-mail til [scc@ftnet.dk](mailto:scc@ftnet.dk).



### Hørings svar vedr. bekendtgørelse og vejledning om klageansvarlige mv.

Forsikring & Pension takker for muligheden for at afgive bemærkninger til udkast til bekendtgørelse om klageansvarlige samt tilhørende vejledning.

Forsikring & Pension kan overordnet tilslutte sig bekendtgørelsens og vejledningens indhold, som det foreligger, og har alene følgende konkrete bemærkninger:

#### *Begrebet klagehåndteringspolitik*

Forsikring & Pension støtter, at det nu af vejledningen fremgår, at klagehåndteringspolitikken er *direktionens* ansvar. I konsekvens heraf bør termen "klagehåndteringspolitik" i overensstemmelse med den almindelige terminologi på området ændres til "forretningsgang for håndtering af klager".

#### *Kategorisering af klagesagerne*

Det er afgørende for både forsikringsselskaberne og for brugerne af statistikkerne, at der i videst muligt omfang er klarhed m.h.t. kategoriseringen af sagerne.

Forsikring & Pension har i den forbindelse to bemærkninger til de fremsendte udkast:

#### 1) Kategorisering efter udfald

Forsikring & Pension støtter opdelingen i sager, der afsluttes med "Forlig", hhv. "Helt eller delvist medhold". Opdelingen sløres imidlertid af formuleringen af sidste punktum i første nye afsnit på side 5 i vejledningen - "Det samme gør sig gældende, hvis en kunde kun delvist får medhold i en klage". Sætningen foreslås på den baggrund slettet.

Det kan overvejes at omformulere kategorien "Helt eller delvist medhold" til "Klager helt eller delvist medhold"

#### 2) Kategorisering efter forsikringstype

Forsikring & Pension kan tilslutte sig en opdeling, som svarer til den, der anvendes af Ankenævnet for Forsikring.

Da den hér aktuelle statistik er selskabsspecifik, foreslås det, at statistikken anvender samme opdeling, som anvendes for den selskabsspecifikke stati-

04.03.2016

Forsikring & Pension  
Philip Heymans Allé 1  
2900 Hellerup  
Tlf. 41 91 91 91  
Fax 41 91 91 92  
fp@forsikringogpension.dk  
www.forsikringogpension.dk

Ann-Sofie Leth  
Chefkonsulent, cand.jur  
Dir. 41 91 90 48  
ale@forsikringogpension.dk

Vores ref. ALE/CT  
Sagsnr. GES-2011-00339  
DokID 367103

Brancheorganisation  
for forsikringsselskaber  
og pensionskasser

stik på ankenævnets hjemmeside, og som omfatter følgende kategorier af forsikringer/pensioner:

- Rejseforsikring
- Hus, indbo, bil m.m. (tings- og ansvarsforsikring)
- Ejerskifteforsikring
- Ulykkesforsikring
- Sundhed og sygdom
- Individuelle pensioner
- Arbejdsgiverbetalte pensioner
- Gruppelivsordninger
- Kritisk sygdom

Forsikring & Pension

Vores ref. ALE

Sagsnr. GES-2011-00339

DokID 367103

Forsikring & Pension finder afslutningsvist anledning til at takke Finanstilsynet for en god proces og en positiv dialog om sagen.

Forsikring & Pension står til rådighed med yderligere oplysninger, såfremt dette ønskes.

Med venlig hilsen

Ann-Sofie Leth