

Призив за действие към застрахователи и застрахователни посредници за смекчаване на въздействието на коронавирус/COVID-19 върху потребителите

Европейският орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване (ЕЮРА) отчита безпрецедентното положение, възникнало в резултат от разпространението на коронавирус/COVID-19, и внимателно следи ситуацията, свързана с продължаващата криза при домакинствата и предприятията в цяла Европа.

По-конкретно в тази връзка ЕЮРА е публикувала следното:

- Изявление относно действия за смекчаване на последиците от коронавируса/COVID-19 върху застрахователния сектор в ЕС; и
- Препоръки относно гъвкав надзорен подход по отношение на крайните срокове за надзорно отчитане и публично оповестяване от страна на застрахователите.

Застрахователите, както и застрахователните агенти и посредниците, предлагащи застрахователни продукти като допълнителна дейност (наричани по-нататък „посредници“) играят важна роля за осигуряване на възможност за потребителите да управляват своите рискове, като осигуряват защита срещу несигурността. Достъпът и непрекъсваемостта на застрахователните услуги следва да се считат за съществено необходими в контекста на разпространението на заразата.

ЕЮРА приветства вече предприетите инициативи на застрахователите и посредниците за подпомагане и улесняване на потребителите, както и грижата към потребителите, засегнати от коронавирус/COVID-19, включително тези, които са от особено уязвимите групи.

Независимо от това, степента и мащабът на проблемите, причинени от разпространението на коронавирус/COVID-19, могат да накърнят доверието в сектора, ако справедливото отношение към потребителите не се запази като основен приоритет в сектора. Изключително важно е застрахователите и посредниците да продължат да се фокусират върху осигуряването на непрекъсваемост на дейностите и справедливото отношение към потребителите.

В тази връзка, ЕЮРА апелира към застрахователите и застрахователните посредници да отчитат различните конкретни последици от коронавирус/COVID-19 в ежедневните дейности на потребителите, по-специално във връзка с въведените мерките за социално дистанциране и самоизолация. В настоящата обстановка потребителите може да не са в състояние да изпълняват свои договорни задължения или могат да бъдат принудени да променят стандартното си поведение. Примерите, без да са изчерпателни, включват:

- Невъзможност за завеждане на претенция в изисквания срок;
- Невъзможност за извършване на преглед (например, проверка на автомобил или медицински преглед);
- Използването на жилището за работа вкъщи, което може да противоречи на застрахователната полица за домашно имущество.

ЕЮРА очаква от всички пазарни участници да продължат да действат в най-добър интерес на потребителите, докато е в сила правоотношението им с клиента. Това съответства на изискванията за защита на застрахованите лица, както е установено в съответното законодателство, като Директива 2016/97 относно разпространението на застрахователните продукти и Директива 2009/138/ЕО (Директива „Платежоспособност II“).

По-конкретно ЕЮРА изисква от застрахователите и посредниците следното:

а. Да предоставят на потребителите ясна и навременна информация относно правата им по договора. Непоследователното прилагане на изключения би могло да доведе до ощетяване на потребителите и потезки репутационни щети за застрахователния сектор. В тези времена на крайна нужда и напрежение е от съществено значение потребителите да разберат и да бъдат наясно с обхвата на тяхното покритие, приложимите изключения и въздействието на коронавирус/COVID-19 върху застрахователните им договори.

б. Да се отнасят коректно с потребителите и да бъдат изчерпателни във всички съобщения, които им изпращат. ЕЮРА очаква от участниците на пазара да се отнасят почтено с потребителите и да бъдат ясни и прецизни в комуникацията си с тях. Следва да се избягва използването на двусмислени понятия, които биха могли да бъдат разбрани погрешно или да доведат до объркване. В комуникация си

пазарните участници също следва да вземат под внимание възможните реакции на потребителите по отношение на нестабилността на пазарите, с цел да се смекчат рисковете от вреда за потребителите. Всички комуникации следва да бъдат балансираны и внимателно прецизирани.

в. Да информират потребителите относно извънредните мерки, които предприемат застрахователите и посредниците. Потребителите следва също така да бъдат информирани как тези мерки могат да въздействат върху техните договорни отношения и предоставени услуги. Някои примери за възможните ефекти, без да бъдат изчерпателни, включват:

- Непрекъснатост на услугите (например чрез прехвърляне на голяма част от услугите онлайн);
- Валидност на застрахователните договори (например автоматично временно удължаване до края на извънредното положение);
- Промени в процедурите за управление на претенции и други услуги за потребителите;
- Допълнителни организационни мерки при запитвания от клиенти във връзка с коронавирус/COVID-19 (например публикуване на списъци с често задавани въпроси, данни за контакти, линия за предоставяне на помощ и др.).

г. Да се запази прилагането на изискванията за контрол и управление на продуктите, като се вземе под внимание последиците от епидемията на коронавирус/COVID-19. Ако е необходимо, да се извърши преразглеждане на продуктите. Прегледите на продуктите следва да бъдат насочени към оценка (когато е приложимо за продукта) на ефектите от епидемията на коронавирус/COVID-19 върху основните компоненти на съществуващите продукти, за да се определи дали тези продукти продължават да съответстват на нуждите, спецификите и целите на идентифицирания целеви пазар, и ако не – да се предприемат съответните мерки.

ЕЮРА приветства разработването на нови продукти от застрахователите в отговор на нуждите от застраховане, но те следва да определят адекватно целевия пазар и да преценят дали подобни продукти съответстват на неговите нужди.

д. Да се отчитат интересите на потребителите и да се прилага гъвкавост в отношенията с тях, когато е разумно и приложимо. По-специално, настоящата ситуация може да изисква гъвкавост по отношение на процесите и времевите рамки, за да позволи на потребителите да запазят важно покритие, което в противен случай би било загубено.

Важно е да се осъзнае, че обединяването на рисковете, което се изисква в застраховането, може да се окаже трудно постижимо в условията на широко разпространена пандемия. С тази цел се поставят лимити на това, което секторът е способен да предложи. Като общ принцип, въвеждането на обратно действие за покритие на претенции, които не са били предвидени в първоначалните договори, би могло да създаде съществен риск за платежоспособността и в крайна сметка да застраши защитата на застрахованите лица и стабилността на пазара, като по този начин допринесе за утежняване на финансовите и икономическите въздействия на настоящата здравна криза.

ЕЮРА и националните надзорни органи работят съвместно, за да гарантират финансовата стабилност, пазарния интегритет и защитата на потребителите, като наблюдават внимателно разпространението на коронавирус/COVID-19. Тъй като естеството на потенциалните рискове, свързани с поведението и защитата на потребителите може да се промени, включително и с увеличение на кибер-рисковете, ЕЮРА и националните надзорни органи ще продължат да извършват усилен контрол над пазарните дейности и когато е необходимо, ще издават допълнителни насоки.