

Athugun á iðgjöldum og viðskiptaháttum váttryggingafélaga

1 Inngangur

Fjármálaeftirlitið (FME) athugaði iðgjöld og viðskiptahætti váttryggingafélaga á síðari hluta ársins 2009. Megináherslan var lögð á starfsemi félaganna í ökutækjatrýggingum en einnig var horft til annarra váttryggingagreina. Athugunin fór fram á vettvangi hjá váttryggingafélögunum þar sem fundað var með forsvarsmönnum þeirra auk þess sem fulltrúar FME fengu aðgang að upplýsingakerfum félaganna til að skoða og meta þróun í iðgjöldum.

Þessi tími einkenndist af miklu umróti á váttryggingamarkaði. Váttryggingastofn eins félags var fluttur til nýs félags, sem tók við hlutverki eldra félagsins. Við það losnuðu allir samningar váttryggingartaka hjá því félagi og samkeppni á markaðnum harðnaði. Samkeppnisaðilar sökuðu hvern annan um undirboð.

Í ljósi þessa ástands á markaðnum ákvað FME að gera vettvangsathuganir hjá öllum váttryggingafélögum með starfsemi í ökutækjatrýggingum, þ.e. Sjóvá- Almennum tryggingum hf., Tryggingamiðstöðinni hf., Váttryggingafélagi Íslands hf. og Verði tryggingum hf.

Skv. 2. mgr. 55. gr. laga nr. 60/1994 um váttryggingastarfsemi skal FME fylgjast með að iðgjöld sem í boði eru hér á landi séu sanngjörn í garð váttryggingartaka og í samræmi við þá áhættu sem í váttryggingum felst og eðlilegan rekstrarkostnað. Telji FME að svo sé ekki skal með með rökstuddum hætti gerð athugasemd. Athugun FME beindist meðal annars að framkvæmd félaganna á þessu ákvæði.

Skv. 12. gr. sömu laga skal váttryggingastarfsemi rekin í samræmi við góða viðskiptahætti og venjur í váttryggingaviðskiptum og með hag váttryggingartaka og váttryggðra fyrir augum. Verði misbrestur á skal FME gefa fyrirmæli um að ráðin verði bót á því sem úrskæiðis hefur farið.

Hér er gerð grein fyrir helstu niðurstöðum þessara athuguna og þeirra áhrifa sem FME væntir að niðurstaðan hafi á iðgjöld og viðskiptahætti á markaðnum.

2 Helstu niðurstöður og áherslupættir FME

Í umhverfi harðnandi samkeppni og versnandi fjárhagsstöðu frá því sem áður þekktist hafa váttryggingafélögin með auknum hætti leitað leiða til að tengja iðgjöld mati á áhættu hvers viðskiptavinar. Þannig geta skilvísir, varkárir og tjónlausir viðskiptavinir notið betri kjara en aðrir. FME fagnar þeirri þróun og telur hana vera í samræmi við áður nefnda 2. mgr. 55. gr. laganna um að iðgjöld skuli vera í samræmi við áhættu. Ýmislegt þarf þó enn að vinna til að það markmið náist að fullu.

Sérstök ástæða var til að skoða viðskiptahætti félaganna í umhverfi harðnandi samkeppni. FME sá ástæðu til að gera sérstakar athugasemdir við viðskiptahætti tveggja váttryggingafélaga. Einnig leggur FME áherslu á að félögin gæti að afkomunni í markaðssókn sinni.

Í niðurstöðu athugana FME koma fram helstu áhersluatriði eftirlitsins varðandi ákvörðun iðgjalda. Áhersluatriðin fela í sér verklag sem FME leggur áherslu á að váttryggingafélögin fylgi. Í mörgum

tilvikum eru áhersluþættirnir sameiginlegir eða sambærilegir hjá öllum félögum. Sameiginlegir áhersluþættir eru:

- Félögin gæti staðfestu í að verðleggja váttryggingar eftir raunverulegri áhættu. Dæmi um slíkt er þegar iðgjald kaskótrygginga er í samræmi við verðmæti ökutækis.
- Í stað flatra hækkana á iðgjaldaskráum verði leitað leiða til að verðlagning á váttryggingum einstakra viðskiptavina sé sem réttust, þ.e. í samræmi við raunverulegt mat á áhættu.
- Afslættir verði veittir í samræmi við tjónareynslu og mat félagsins á áhættu viðskiptavina.
- Mikilvægt er að iðgjöld og eigin áhættur fylgi breytingum á verðlagi þeirra þátta sem hafa áhrif á bótafjárhæðir. Slíkt takmarkar hættu á því að váttryggingafélögin verði fyrir verulegu tapi vegna verðlagshækkana. Sé slíkt ekki gert skapast einnig hættu á að váttryggingartakar þurfi síðar að taka á sig verulega hækkun iðgjalda í einu.
- Verk utanaðkomandi aðila verði unnin á sem hagkvæmastan hátt án þess að það komi niður á tjónabótum til tjónþola. T.d. leggst FME ekki gegn því að settir séu notaðir varahlutir í bíla, svo fremi sem ekki er um eldri varahlut að ræða en árgerð bílsins segir til um og að fyrir liggi mat þjónustuaðila á gæðum varahlutarins. Minnt er á að samkvæmt 2. mgr. 9. gr. laga nr. 30/2004 um váttryggingarsamninga ber váttryggingafélögum að upplýsa tjónþola á fullnægjandi hátt um bótarétt sinn og veita sundurliðun á því hvernig bætur eru ákveðnar.
- Áhersla verði lögð á að váttryggingareksturinn standi undir sér.

3 Verklag við ákvörðun iðgjalda

Mikilvægt er að váttryggingafélög geti brugðist við breyttum aðstæðum í ákvörðun iðgjalda. Afkoma kaskótrygginga á undanförnum árum sýnir t.d. að félögin brugðust of seint við breytingum á bílaflota landsmanna. Mikilvægt er að félögin endurskoði reglulega áhættuflokka ökutækja í takt við þróun í bílaflota og sýni staðfestu í verðlagningu kaskótrygginga eftir áhættu ökutækis.

Afkoma af váttryggingarekstri hefur verið mismunandi hjá váttryggingafélögum á undanförnum misserum. Þau félög sem hafa sýnt slaka afkomu þurfa að auka vitund starfsmanna sinna um mikilvægi góðrar afkomu. Einnig er mikilvægt að félög sem sýnt hafa góða afkomu ógni ekki fjárhagslegri stöðu sinni með undirboðum.

4 Þróun í breytingum á iðgjaldaskráum á undanförnum árum

Váttryggingafélög hafa oft brugðist við erfiðleikum í rekstri váttryggingagreina með flatrí iðgjaldahækkun en reynslan á undanförnum árum hefur sýnt að flöt hækkun dugar ekki alltaf. Hægt er að fara aðrar leiðir t.d. með breyttri áhættuflokkun viðskiptavina og ökutækja og hækka svo iðgjöld misjafnlega eftir áhættuflokkum. Slíkar aðferðir auka líkur á að iðgjaldaákvæðanir séu í samræmi við áður nefnda 2. mgr. 55. gr. laga um váttryggingastarfsemi.

Öll váttryggingafélögin sem til skoðunar voru hafa farið slíkar leiðir að undanförunu. FME telur mikilvægt að félögin haldi áfram á þeirri braut svo að iðgjöld verði tengd með sem beinustum hætti við mat á áhættu hvers einstaklings.

5 Afslættir til viðskiptavina

Að mati Fjármálaeftirlitsins er óásættanlegt ef afslættir eru notaðir á handahófskenndan hátt til að laða fólk í viðskipti eða halda viðskiptavinum sem lýsir yfir óánægju með kjör sín. Í nokkrum tilvikum taldi Fjármálaeftirlitið ástæðu til að vekja athygli félaganna á óhóflegri notkun afsláttar.

Ýmsar tegundir afsláttar eru í gangi, s.s. pakkaafslættir vegna kaupa á öðrum váttryggingum, tjónleysisafslættir vegna tjónleysis, skírteinisafslættir sem oft eru veittir í nýsölu og átaksafslættir. Misjafnt er að hve miklu leyti slíkir afslættir tengjast raunverulegri áhættu váttryggingartaka. Sé veittur tjónleysisafsláttur er mikilvægt að hann sé raunverulega veittur vegna tjónleysis váttryggingartaka. FME telur almennt vænlegra að viðskiptavinir njóti betri kjara í sjálfum iðgjöldunum en að samkeppni fari fram í veitingu afsláttar þar sem slík samkeppni skapar hættu á veitingu ógagnsærra afsláttar.

FME hefur því beint því til váttryggingafélaganna að takmarka afslætti sem ekki eru tengdir áhættu og tjónareynslu viðskiptavina með beinum hætti. Telji váttryggingafélag nauðsynlegt að nota slíka afslætti þurfa að gilda skýrar reglur um notkun þeirra.

6 Umfang sölu til fyrirtækja og þátttaka í útboðum

FME telur hættu leika á að vænt afkoma eins váttryggingafélags af útboðum fyrirtækja og sveitarfélaga verði neikvæð í einhverjum tilvikum. FME mun í ljósi þessa fylgjast með niðurstöðum opinberra útboða til 30. júní nk. eða lengur ef ástæða er talin til.

7 Söluaðferðir og sölukostnaður

Öll váttryggingafélögin vinna að því að draga úr vægi sölukostnaðar í starfsemi sinni. Sum hafa gripið til þess að endursemjja við söluaðila um sölulaun á meðan önnur hafa haldið sölulaunum óbreyttum í nokkur ár. FME telur jákvætt að dregið hafi úr sölukostnaði.

8 Endurtryggingar

Samskipti váttryggingafélaganna við endurtryggingafélög virðast almennt vera í góðu horfi. Lítið er um stórtjón í ökutækjatrýggingum og hafa kjör á endurtryggingum því lítil áhrif í þeirri grein.

9 Áhrif verðlags- og launabróunar á iðgjöld og tjónakostnað

Talnakönnun hf. reiknar út vísitölu ökutækjatrýgginga og sendir váttryggingafélögum með starfsemi í þeirri grein. Vísitalan byggir á tilteknum vísitölum Hagstofu Íslands sem sýna þróun verðlags á þáttum sem áhrif hafa á tjónabætur ökutækjatrýgginga. Öll váttryggingafélögin hafa það verklag að þau uppfæra iðgjöld í samræmi við vísitölubreytingar við næstu endurnýjun. Nokkur þeirra endurnýja einnig eigin áhættur í takt við vísitölubreytingar.

FME telur mikilvægt að iðgjöld séu uppfærð jafnt og þétt í takt við breytingar á vísitölum ökutækjatrýgginga. Án þess væri afkomu félaganna stefnt í voða og þau gætu neyðst til að gera stórfelldar hækkanir á iðgjöldum síðar. Jafnframt hvetur FME félögin til að fylgjast með verðlagsbreytingum á tjónabótum í öðrum váttryggingagreinum svo að hægt sé að uppfæra iðgjöldin til samræmis.

10 Kostnaður vegna þjónustu utanaðkomandi aðila

Hér var einkum rætt um varahlutakostnað. Váttryggingafélögin hafa fundið fyrir hækkunum á verði varahluta og leita leiða til að draga úr kostnaði við kaup á þeim. Meðal leiða má nefna að tvö þeirra nýta varahluti úr tjónabílum og fækka þannig tjónabílum í umferð. FME kannaði hjá þessum tveimur

félögum hvernig staðið væri að nýtingu varahluta því að gæta þarf að því að eftirlit með gæðum varahluta verði ekki lakara en eftirlit með kostnaði þeirra. Jafnframt er mikilvægt að bótaþegar séu upplýstir um framgang viðgerðarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. laga nr. 30/2004 um váttryggingarsamninga.

Váttryggingafélögin sjá til þess að tjónþoli fái aðeins notaða varahluti úr jafngömlum eða nýrri árgerðum en bifreið tjónþola er, enda séu gæði umræddra varahluta fullnægjandi að mati verkstæðis. Jafnframt er þess gætt að tjónþolar séu upplýstir um framgang viðgerðar. FME gerir ekki athugasemdir við umrætt verklag félaganna og minnir neytendur jafnframt á rétt sinn til að fá fullnægjandi upplýsingar um bótarétt og sundurliðun á því hvernig bætur til þeirra eru ákveðnar.

11 Afkoma ársins 2009 og framtíðarhorfur

Afkoma af ökutækjatyggingum hefur verið betri en oft áður að undanfögnu. Skýringa getur meðal annars verið að leita í núverandi efnahagsástandi. Dregið hefur úr umferð hér á landi og tjónum fækkað. Mikilvægt er því að haft sé í huga að tjónum geti fjölgað aftur. Huga þarf áfram að endurbótum á iðgjaldaskrá og afsláttarkerfi svo að öll iðgjöld endurspegli sem best áhættu hvers váttryggingartaka.

12 Aðrar greinar en ökutækjatyggingar

Á meðan ökutækjatyggingar eru reknar með nokkuð betri afkomu en oft áður hafa nokkrar aðrar greinar verið reknar með tapi. Þar er oft um minni stofna að ræða og má lítið út af bera til að afkoma versni. FME leggur því áherslu á mikilvægi áhættumats og afkomustýringar.

FME mun taka afkomu einstakra váttryggingagreina á árinu 2009 til skoðunar og ef ástæða er til kalla eftir frekari upplýsingum um aðgerðir félaganna í einstökum greinum.

13 Niðurstöður vettvangsathugunar á iðgjöldum

FME fékk af handahófi upplýsingar um 24-30 viðskiptavinum hjá hverju váttryggingafélagi og skoðaði iðgjöld þeirra og afslætti í kerfum félaganna. Lögð var áhersla á að greina þróun iðgjalda og afslátta, hvort iðgjöld til viðskiptavina væru í samræmi við tjónareynslu og hvort samræmis væri gætt í veitingu afslátta.

Athugunin sýndi að greining viðskiptavina eftir áhættu er oft það skammt á veg komin að samræmi á milli iðgjalda og tjónareynslu er ekki greinilegt. Staðan er þó misjöfn á milli félaganna en hafa verður jafnframt í huga smæð úrtaksins.

Tafla 1 hér að neðan sýnir meðaltalshækkunir í iðgjöldum ökutækjatygginga hjá öllum váttryggingafélögum á tímabilinu 2006-2009, hjá þeim einstaklingum sem um ræðir í úrtaki FME. Þar sést að mesta hækkunin var á milli árána 2007 og 2008. Árið 2007 var einmitt mjög slæmt í kaskótryggingum vegna mikillar aukningar dýrari bíla.

Tafla 1			
	2006- Ár: 2007	2007- 2008	2008- 2009
<u>Meðalhækkun:</u>	17,6%	21,2%	7,9%

Tafla 2 sýnir meðalafslátt hjá öllum váttryggingafélögum á tímabilinu 2006-2009, hjá þeim einstaklingum sem um ræðir í úrtaki FME. Meðalafsláttur hefur haldist mjög svipaður á milli ára þó ákveðnar vísbendingar séu um að hann aukist jafnt og þétt í kaskótryggingum.

Tafla 2				
Ár:	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>
<u>Meðalafsláttur:</u>				
Ábyrgð	17,2%	18,6%	17,4%	17,3%
Kaskó	16,2%	17,6%	17,8%	18,2%

14 Viðskiptahættir

Í því ástandi sem var á váttryggingamarkaði síðari hluta ársins 2009, þegar óvenju margir váttryggingarsamningar voru lausir vegna flutnings á stofni eins váttryggingafélags, er mikilvægt að hugað sé að góðum viðskiptaháttum og venjum þrátt fyrir mikla samkeppni. FME telur að nokkur misbrestur hafi orðið á því á þessu tímabili.

FME hefur komið á framfæri athugasemdum við tiltekna viðskiptahætti tveggja váttryggingafélaga og farið fram á úrbætur.

FME gerði ekki sérstakar athugasemdir við viðskiptahætti annarra félaga en leggur áherslu á að við alla markaðssókn sé gætt að afkomu váttryggingafélagsins.