

1.

Ömsesidiga Försäkringsbolaget Fennia (Fennia) ska för genomförande av offentlighetsprincipen upprätthålla en beskrivning av sitt ärenderegister och sina informationslager i enlighet med informationshanteringslagen (lagen om informationshantering inom den offentliga förvaltningen 906/2019) till den del lagen är tillämplig i Fennias verksamhet. Beskrivningen kallas beskrivning av handlingars offentlighet och omfattar följande informationslager om försäkringar och ersättningar i ärenderegistret:

- Försäkring enligt lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar
- Ersättningar enligt lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar
- Trafikförsäkring
- Ersättningar enligt trafikförsäkringslagen
- Patientförsäkring
- Miljöskadeförsäkring

Syftet med beskrivningen av handlingars offentlighet är att hjälpa våra kunder när de vill lämna in en begäran om information om Fennias handlingar.

2. Fennias informationslager

Med informationslager avses en uppsättning informationsmaterial som används för en myndighets uppgifter eller övriga verksamhet och som hanteras med hjälp av informationssystem eller manuellt. Den information som finns i informationslagren hanteras i flera olika informationssystem, bland annat

- kundsystemet
- försäkringssystemet
- ersättningssystemet
- fakturerings- och indrivningssystemet.

2.1 Försäkring enligt lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar

Den information som finns i ärenderegistret används inom Fennia vid försäkringshandläggningen som bygger på lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar. Informationen behövs för en övergripande skötsel av försäkringsärenden, kundservice och kundkommunikation samt för att uppfylla myndighetskraven.

I informationslagret sparas uppgifter som behövs för att bevilja försäkringar enligt lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar, bedöma risker, fastställa premier och förvalta försäkringar.

Informationsmaterialen innehåller följande uppgiftskategorier:

- grundläggande uppgifter om försäkringstagaren och förvaltaren
- verkliga förmånstagare, ägarförhållanden och omsättning för företagen
- kontonummer
- försäkringsansökningar
- försäkringstagarens bransch
- yrkesklasser
- löneuppgifter
- dag som försäkringen började gälla
- uppgifter om arbetarskydd
- kreditvärdighet
- anteckningar och handlingar om kundkontakter, bland annat e-meddelanden
- avtal om nättjänsten och marknadsföringstillstånd
- kundfeedback
- e-postmeddelanden, samtalsinspelningar och samtalsuppgifter.

Informationsmaterialen för faktureringen och indrivningen innehåller följande uppgiftskategorier:

- grundläggande uppgifter om försäkringstagaren och betalaren
- uppgifter om fastställande av premier
- faktureringsuppgifter, bland annat summa, förfallodag, faktureringsätt, fakturanummer, uppgifter om nätfaktura
- uppgifter om utsökning och andra uppgifter om extern indrivning
- anteckningar och handlingar om kundkontakter
- indrivningsstatus
- redovisningsätt
- konkurs- och saneringsuppgifter
- kundfeedback
- e-postmeddelanden, samtalsinspelningar och samtalsuppgifter.

2.2 Ersättningar enligt lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar

Den information som finns i ärenderegistret används inom Fennia vid ersättningshandläggningen som bygger på lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar. Informationen behövs för en övergripande skötsel av ersättningsärenden, kundservice och kundkommunikation samt för att uppfylla myndighetskraven.

Informationsmaterialen innehåller följande uppgiftskategorier:

uppgifter om skador/skadefall

- uppgifter som kunden har lämnat om skador/skadefall

- uppgifter som tredje parter har lämnat och som behövs vid handläggningen av skadefall
- nummer på försäkringsfall och datum för anhängiggörande
- tid för arbetsförmåga och invaliditetsgrad i procent.

Uppgifter om ersättningsbeslut

- uppgifter om ersättningsbarhet
- ersättningstid
- uppgifter om förhandsbeslut och avslag.

Material som behövs för att fatta ersättningsbeslut

- anmälan om olycksfall och arbetssjukdom
- försäkringsintyg
- ersättningsansökningar och bilagor
- läkarutlåtanden om hälsotillstånd
- polisundersökningsprotokoll
- sjukvårdsräkningar
- undersöknings- och behandlingsordinationer
- beskattningsuträkningar och lönespecifikationer
- beslut
- kvitton på kostnader
- ställningstaganden från specialister på medicin
- övriga handlägningsanteckningar
- övriga handlingar som gäller ersättningshandläggningen.

Uppgifter om utbetalning av ersättningar

- ersättningsbelopp
- pensionsbelopp
- förskottsinnehållna belopp
- utbetalningsdatum.

Uppgifter om regresser

- uppgifter om återbetalning av utbetalda belopp
- uppgifter om återbetalare.

Uppgifter om kundkommunikation

- uppgifter om ersättningsbeslut
- uppgifter om pensioner

- uppgifter om webbmeddelanden och e-postmeddelanden
- uppgifter om samtalsinspelningar.

Besvärssärenden

- identifieringsuppgifter om besvär
- identifieringsuppgifter om besvärinstansens beslut

2.3 Trafikförsäkring

Den information som finns i ärenderegistret används inom Fennia vid försäkringshandläggningen som bygger på trafikförsäkringsavtal. Informationen behövs för skötsel av försäkringsärenden, kundservice och kundkommunikation samt för att uppfylla myndighetskraven.

Informationsmaterialen innehåller följande uppgiftskategorier:

- grundläggande uppgifter om försäkringstagaren och förvaltaren
- kontonummer
- uppgifter om fordonet
- dag som försäkringen började gälla
- anteckningar och handlingar om kundkontakter, bland annat e-meddelanden
- marknadsföringstillstånd
- kundfeedback
- e-postmeddelanden, samtalsinspelningar och samtalsuppgifter.

Informationsmaterialen för faktureringen och indrivningen innehåller följande uppgiftskategorier:

- grundläggande uppgifter om försäkringstagaren och betalaren
- uppgifter om fastställande av premier
- faktureringsuppgifter, bland annat summa, förfallodag, faktureringsätt, fakturanummer, uppgifter om nätfaktura
- uppgifter om utsökning och andra uppgifter om extern indrivning
- anteckningar och handlingar om kundkontakter
- indrivningsstatus
- redovisningsätt
- kundfeedback
- e-postmeddelanden, samtalsinspelningar och samtalsuppgifter.

2.4 Ersättningar enligt trafikförsäkringslagen

Den information som finns i ärenderegistret används inom Fennia vid ersättningshandläggningen som bygger på trafikförsäkringsavtal. Informationen behövs för handläggning av ersättningsärenden, kundservice och kundkommunikation samt för att uppfylla myndighetskraven.

Informationsmaterialen innehåller följande uppgiftskategorier:

Uppgifter om kunder som är föremål för skadefall

- namn, personbeteckning, kontaktuppgifter och kontouppgifter för kunderna
- uppgift om intressebevakning
- språk och medborgarskap
- beskattningsuppgifter som används vid förskottsinnehållning.

Uppgifter om skadefall

- datum för anhängiggörande
- skadereferens eller skadenummer
- försäkringsnummer
- uppgifter som försäkringstagare/förare av fordon /skadelidande/vittnen har lämnat om skadefall
- uppgifter som myndigheter/tredje parter har lämnat och som behövs vid handläggningen av skadefall.

Uppgifter om ersättningsbeslut

- uppgifter om ersättningsbarhet
- material som behövs för att fatta ersättningsbeslut
- skadeanmälningar och bilagor
- ersättningsansökningar och bilagor
- medicinska handlingar
- myndighetshandlingar
- beslut av andra försäkringsbolag
- beskattningsuträkningar och lönespecifikationer
- uppgifter om skadeinspektioner
- uppgifter om skadeplatsutredningar
- sakkunnigutlåtanden
- räkningar
- kvitton på kostnader
- övriga handlingar som gäller ersättningshandläggningen.

Uppgifter om utbetalning av ersättningar

- ersättningsslag
- ersättningsbelopp och avdrag för ersättningsbelopp
- förskotts innehållna belopp
- utbetalningsdatum
- berättigade till ersättning
- betalningsmottagare och kontouppgifter
- tid för arbetsförmåga.

Uppgifter om regresser

- uppgifter om återbetalning av utbetalda belopp.

Uppgifter om kundkommunikation

- uppgifter om ersättningsbeslut
- uppgifter om webbmeddelanden
- uppgifter om e-postmeddelanden
- uppgifter om sms:ar
- uppgifter om samtalsinspelningar
- uppgifter om övrig kundkommunikation.

Begäran om utlåtande och besvärärenden

- kundernas begäranden om omprövning
- kundernas begäranden om utlåtande
- kundernas talan
- försäkringsbolagets begäranden om utlåtande
- utlåtanden av den nämnd som ger rekommendationer om avgöranden
- domstolarnas beslut.

2.5 Patientförsäkring

Den information som finns i ärenderegistret används vid försäkringshandläggningen som bygger på patientförsäkringslagen. Informationen behövs för skötsel av försäkringsärenden, kundservice och kundkommunikation samt för att uppfylla myndighetskraven.

Informationsmaterialen innehåller följande uppgiftskategorier:

- grundläggande uppgifter om försäkringstagare
- verkliga förmånstagare och ägarförhållanden för företagen
- kontonummer
- försäkringsansökningar

- försäkringstagarens bransch
- yrkesgrupper
- löneuppgifter
- dag som försäkringen började gälla
- anteckningar och handlingar om kundkontakter, bland annat e-meddelanden
- avtal om nättjänsten och marknadsföringstillstånd
- kundfeedback
- e-postmeddelanden, samtalsinspelningar och samtalsuppgifter.

Informationsmaterialen för faktureringen och indrivningen innehåller följande uppgiftskategorier:

- grundläggande uppgifter om försäkringstagaren och betalaren
- faktureringsuppgifter, bland annat summa, förfallodag, faktureringsätt, fakturanummer, uppgifter om nätfaktura
- uppgifter om utsökning och andra uppgifter om extern indrivning
- anteckningar och handlingar om kundkontakter
- indrivningsstatus
- redovisningsätt
- konkurs- och saneringsuppgifter
- kundfeedback
- e-postmeddelanden, samtalsinspelningar och samtalsuppgifter.

2.6 Miljöskadeförsäkring

Den information som finns i ärenderegistret används vid försäkringshandläggningen som bygger på lagen om miljöskadeförsäkring. Informationen behövs för skötsel av försäkringsärenden, kundservice och kundkommunikation samt för att uppfylla myndighetskraven.

Informationsmaterialen innehåller följande uppgiftskategorier:

- grundläggande uppgifter om försäkringstagare
- verkliga förmånstagare, ägarförhållanden och omsättning för företagen
- kontonummer
- försäkringsansökningar
- försäkringstagarens bransch
- dag som försäkringen började gälla
- anteckningar och handlingar om kundkontakter, bland annat e-meddelanden
- avtal om nättjänsten och marknadsföringstillstånd
- kundfeedback
- e-postmeddelanden, samtalsinspelningar och samtalsuppgifter.

Informationsmaterialen för faktureringen och indrivningen innehåller följande uppgiftskategorier:

- grundläggande uppgifter om försäkringstagaren och betalaren
- uppgifter om fastställande av premier
- faktureringsuppgifter, bland annat summa, förfallodag, faktureringsätt, fakturanummer, uppgifter om nätfaktura
- uppgifter om utsökning och andra uppgifter om extern indrivning
- anteckningar och handlingar om kundkontakter
- indrivningsstatus
- redovisningsätt
- konkurs- och saneringsuppgifter
- kundfeedback
- e-postmeddelanden, samtalsinspelningar och samtalsuppgifter.

3. Sökord på vilka handlingar kan sökas i informationssystemen

Information kan sökas i ärenderegistret och systemen på följande sökord:

- FO-nummer
- företagarens eller företags namn
- personbeteckning
- kundnummer
- försäkringsnummer
- fakturanummer
- personens namn
- skadenummer
- försäkringsnummer
- registreringsnummer
- bolag som försäkringsgivare.

4. Så här lämnar du en begäran om information

Informationsmaterialen är inte öppet tillgängliga via ett tekniskt gränssnitt.

Begäran om information ska skickas till Fennia i skriftlig form på nättjänsten Mitt Fennia eller per e-post på tietosuoja(at)fennia.fi.