



Försäkringsförmedlingsmarknadens
Disciplinnämnd

Dnr 2017-10
2018-03-16

BESLUT 2018:5

Bakgrund

Ärendet

InsureSec AB (InsureSec) har i anmälan av den 30 augusti 2017 vänt sig till Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd (Disciplinnämnden) med en begäran om disciplinär åtgärd mot en försäkringsförmedlare (Förmedlaren).

InsureSecs anmälan

Förmedlaren beviljades registrering i InsureSecs register och accepterade avtalet mellan försäkringsförmedlare och InsureSec AB (Förmedlaravtalet) samt tillhörande regelverk (Regelverket) den 10 februari 2016.

InsureSec har genomfört en undersökning av delar av förmedlarkoncernen (Koncernen), där Förmedlaren varit anställd. Undersökningen föranledde InsureSec att starta en undersökning av Förmedlaren. InsureSec begär att Disciplinnämnden ska besluta om disciplinär åtgärd mot Förmedlaren eftersom vederbörande inte uppfyller kraven gällande kvalificerad handledning enligt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling (FFFS 2005:11).

Till stöd för sin begäran anför InsureSec bl.a. följande. Förmedlaren registrerades hos Finansinspektionen som anställd försäkringsförmedlare dagen efter att Koncernens interna traineeprogram var över, och har själv träffat kunder sedan dess. Handledarens delaktighet har bland annat bestått i att inför rådgivningstillfället gå igenom relevanta problemställningar samt att efter rådgivningstillfället gå igenom rådets lämplighet och dokumentationens avfattande och tydlighet. InsureSecs bedömning är att *"Den som ska förmedla försäkringen"* redan innan vederbörande erhåller tillstånd ska uppfylla huvudregeln att under en sammanlagd tid av minst två år ha arbetat under kvalificerad handledning. Vanligtvis följer en blivande förmedlare en senior förmedlare med tillstånd och agerar som assistent eller liknande. Däremot har branschen i vissa undantagsfall tillämpat en mjukare praxis som medger att en blivande förmedlare kan vara verksam med tillstånd för försäkringsförmedling under tiden denne erhåller handledning om den blivande förmedlaren går sida vid sida med en senior förmedlare. Att gå sida vid sida med en erfaren förmedlare innebär enligt branschpraxis att en senior förmedlare deltar i samtliga rådgivningsmöten som den blivande förmedlaren genomför under sin kvalificerade handledningstid och medger inte att den blivande förmedlaren ensam träffar kunder.

Enligt Koncernens interna riktlinjer ska kvalificerad handledning inbegripa att en kvalificerad handledare vid komplicerad rådgivning utarbetar och motiverar en lämplig rekommendation till kunden utifrån skriftlig information om kunden som rådgivaren ska ha inhämtat. Koncernen tillämpar dock kundanskaffning genom så kallad cold calling, vilket innebär att den juniora förmedlaren inte har kännedom om vem kunden är innan mötet. Kunden är hänvisad till ett rådgivningsmöte med en förmedlare som inte har den praktiska erfarenhet som krävs enligt FFFS 2005:11. Informationen från det mötet ska sedan bedömas av en senior förmedlare, om den juniora förmedlaren uppfattar kundens behov som "komplicerade".

Den juniora förmedlaren vet inte innan mötet vilka förutsättningar kunden har och kan således inte bedöma vilken information som kan behöva inhämtas från en senior förmedlare. Den juniora förmedlaren saknar vidare tillräcklig praktisk erfarenhet för att göra bedömningen om kundens behov

motiverar översyn av en senior förmedlare under eller efter mötet med kunden. Den juniora förmedlaren rådgör i förekommande fall efter mötet med en senior kollega som lägger fram ett lösningsförslag.

Yttranden från Förmedlaren

Förmedlaren har den 16 juni 2017 i yttrande till InsureSec bl.a. anfört följande. Hos Koncernen innehåller den kvalificerade handledningen olika steg i syfte att gradvis förbereda den anställda för att kunna verka självständigt som förmedlare. När en anställd utan tidigare erfarenhet av försäkringsförmedling börjar hos Koncernen placeras denne i Koncernens interna traineeprogram varvid denne deltar vid interna utbildningar och examinationer. Inom ramen för traineeprogrammet får den anställda även kvalificerad handledning, bestående av att denne biträder erfarna rådgivare med administrativa göromål kopplade till rådgivningen för att därigenom få grundläggande praktisk erfarenhet av rådgivning. Förmedlaren deltog i traineeprogrammet fr.o.m. 2016-02-01 t.o.m. 2016-08-22 och fick kvalificerad handledning fr.o.m. 2016-02-08 t.o.m. 2016-08-22. Härefter har den kvalificerade handledningen fortsatt. När Förmedlaren själv inledde arbetet med rådgivning i praktiken övergick de förberedande praktiska och teoretiska åtgärderna enligt beskrivningen ovan till kvalificerad handledning avseende den faktiska rådgivningen. Med kvalificerad handledning menas här att handledarna är delaktiga i och kvalitetssäkrar den rådgivning som rådgivaren tillhandahåller Koncernens kunder. Kvalitetssäkringen avser såväl rådets lämplighet utifrån kundens omständigheter som tydligheten i den upprättade rådgivningsdokumentationen. Handledarens delaktighet står i proportion till komplexiteten i rådgivningen och består bland annat i att inför rådgivningstillfället gå igenom relevanta problemställningar samt efter rådgivningstillfället gå igenom rådets lämplighet och dokumentationens avfattande och tydlighet. Handledaren agerar även löpande som bollplank och vägleder rådgivaren i generella problemställningar som aktualiseras under arbetet. Den kvalificerade handledningen pågår under en period om minst två år efter att traineeprogrammet avslutats. Då rådgivaren genomgår ovan nämnda kvalificerade handledning under en period om två år bedöms denne uppfylla kravet i 2 kap. 13 § Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling.

Förmedlaren har i yttranden till Disciplinnämnden den 27 oktober 2017 och den 19 januari 2018 bl.a. anfört följande.

Av 2 kap. 13 § FFFS 2005:11 följer att den som ska förmedla försäkringar ska ha en praktisk erfarenhet som är anpassad till den verksamhet som ska utövas och de försäkringar som ska förmedlas. Bestämmelsen klargör således att det ska göras en helhetsbedömning som bl.a. kan baseras på vilka försäkringar som ska förmedlas. Den tolkning som InsureSec har gjort av tidskravet är mycket långtgående och saknar stöd såväl i regelverket som i branschpraxis. Allmänna råd ger generella rekommendationer. Koncernen har tillämpat en alternativ genomarbetad lösning som uppfyller syftet med den regel som det allmänna rådet anknyter till. Det är inte rimligt att det skulle krävas tjänstgöring

som assistent under en tvåårsperiod innan en förmedlare självständigt får förmedla en enkel depåförsäkring.

Koncernen har sedan april 2013 skolat in ett stort antal försäkringsförmedlare genom Koncernens traineeprogram. Traineeprogrammet har varit utformat i syfte att på ett effektivt sätt utbilda unga försäkringsförmedlare för den verksamhet Koncernen bedrivit. I korthet har traineeprogrammet byggt på principen att traineer under de inledande sex månaderna av programmet arbetat som assistenter till erfarna försäkringsförmedlare inom Koncernen. Under denna period har traineerna även fått omfattande intern utbildning vilken efterföljts av kunskapstester och prov. Efter den inledande perioden har VD bedömt förmedlarens kunskaper och färdigheter. Om en trainee har bedömts ha tillräcklig insikt i förmedlarverksamhet har ett intyg om praktisk erfarenhet utfärdats och traineen registrerats som försäkringsförmedlare, dels hos InsureSec, dels hos SwedSec och dels hos Finansinspektionen. Den nyblivna förmedlaren har tillåtits att initialt förmedla enklare försäkringsavtal medan det funnits krav på att säkerställa kvalificerad handledning vid komplicerad rådgivning. Vad som utgjort komplicerad rådgivning har varit tydligt definierat i Koncernens riktlinjer. Kvalificerad handledning har inneburit att handledaren varit delaktig i och tillsammans med förmedlare utarbetat rekommendationer till kunden. Kravet på att säkerställa kvalificerad handledning vid komplicerad rådgivning har förelegat under en period om minst två år, vilket inkluderar den inledande perioden om sex månader. Koncernens traineeprogram har kontinuerligt varit föremål för Finansinspektionens tillsyn och några synpunkter har aldrig framförts av tillsynsmyndigheten. Det är inte rådande branschpraxis att en senior förmedlare deltar i samtliga rådgivningsmöten som den blivande förmedlaren genomför under sin kvalificerade handledningstid. Olika bolag tillämpar olika lösningar avseende kravet på kvalificerad handledning anpassade utifrån deras respektive verksamheter och de försäkringsavtal som förmedlas.

Koncernen har haft som rutin att en förmedlare som ett första steg träffar kunden i syfte att representera Koncernen och dess tjänster samt att inhämta information om kunden. Rutinen har således varit att råd inte ska lämnas vid det första mötet. Den information som inhämtats av en junior rådgivare vid ett sådant inledande möte har därmed kunnat stämmas av med en senior rådgivare innan ett eventuellt efterföljande rådgivningsmöte. I enklare situationer har den juniora förmedlaren exempelvis kunnat förmedla en kapitalförsäkring, om rådgivaren uppfyllt av Koncernen uppställda krav på kunskap och kompetens. Emellertid skulle en junior förmedlare som utfört rådgivning av mer komplicerad natur överträda Koncernens riktlinjer.

Även om Disciplinnämnden skulle dela InsureSecs tolkning avseende kravet på kvalificerad handledning saknas det skäl att ålägga Förmedlaren en disciplinär sanktion, eftersom Förmedlaren har följt arbetsgivarens interna regler och instruktioner. Enligt 2 kap 1 § FFFS 2005:11 ansvarar en juridisk person som innehar tillstånd till försäkringsförmedling för att dess anställda förmedlare har den kunskap

och kompetens som krävs. Ur rättssäkerhetssynpunkt är det inte rimligt att en förmedlare drabbas av en sanktion när det finns olika tolkningar av vilka regler som gäller.

Utlåtanden

Förmedlaren har i ärendet gett in två utlåtanden.

Disciplinnämndens bedömning

Tillämpliga regler

Enligt Regelverket punkt 3.1 och 3.2 ska Förmedlaren följa de lagar och andra författningar som gäller för verksamheten eller som i övrigt är relevanta för försäkringsförmedlare, samt följa god försäkringsförmedlingssed.

Enligt 5 kap. 4 § lagen (2005:405) om försäkringsförmedling (LFF) ska en försäkringsförmedlare i sin verksamhet iakta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen. Försäkringsförmedlaren ska anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden. Förmedlaren ska avråda en kund som är en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till personens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter (den s.k. avrådningsplikten).

Enligt 2 kap. 6 § första stycket 4 LFF jämförd med 2 kap. 5 § 3 LFF får tillstånd för en juridisk person att utöva försäkringsförmedling bara ges om de anställda som ska förmedla försäkringar har *lämplig kunskap och kompetens för den verksamhet som ska utövas*. Finansinspektionen har meddelat föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) kring vilken kunskap och kompetens som krävs enligt 2 kap. 5 § 3 LFF.

Enligt Finansinspektionens *föreskrifter* ska den som ska förmedla försäkringar ha en *praktisk erfarenhet som är anpassad till den verksamhet som ska utövas och de försäkringar som ska förmedlas*.

Enligt Finansinspektionens *allmänna råd* avses med att den praktiska erfarenheten ska vara *anpassad till de försäkringar som ska förmedlas* att hänsyn bör tas till om det gäller enkla, standardiserade produkter eller komplicerade produkter och om det gäller livförsäkringar eller skadeförsäkringar. Hänsyn bör också tas till om förmedlingen ska avse bara någon eller några försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser. Med att den praktiska erfarenheten ska vara *anpassad till den verksamhet som ska utövas* avses att hänsyn bör tas inte bara till de försäkringar som ska förmedlas utan också vilka

kundkategorier som förmedlingen ska avse. Enligt de *allmänna råden* bör den som ska förmedla försäkringar som sin huvudsakliga yrkesverksamhet som huvudregel under en sammanlagd tid av minst två år under de senaste fem åren ha arbetat med sådana arbetsuppgifter under kvalificerad handledning hos en försäkringsförmedlare eller med likvärdiga arbetsuppgifter för ett försäkringsföretag.

Enligt 2 kap. 6 § andra stycket LFF ska den juridiska personen bl.a. kontrollera att kraven på lämplig kunskap och kompetens hos de anställda är uppfyllda. Enligt 2 kap. 1 § FFFS 2005:11 ska en försäkringsförmedlare som är en juridisk person se till att de anställda som ska förmedla försäkringar har den kunskap och kompetens som krävs och att deras kunskaper uppdateras.

Disciplinnämndens skäl

Disciplinnämnden konstaterar inledningsvis att kraven på kunskap och kompetens inklusive kravet på praktisk erfarenhet är en del av de s.k. yrkeskraven, som utgör en central del av kundskyddet vid försäkringsförmedling. Bakgrunden till de särskilda yrkeskraven är att en försäkringsförmedlare spelar en central roll vid distribution av produkter som ofta har potentiellt stor ekonomisk betydelse för kunderna, t.ex. hemförsäkringar, pensionsförsäkringar och sjukförsäkringar. Fel och brister i samband med förmedlingen kan få stora ekonomiska konsekvenser för kunden. Reglerna om yrkeskrav syftar till att stärka kundens ställning och öka kvaliteten i rådgivningen. Att en försäkringsförmedlare uppfyller de s.k. yrkeskraven är enligt Disciplinnämndens uppfattning en grundförutsättning för att en förmedlare ska kunna uppfylla de högt ställda kraven i 5 kap. 4 § LFF.

Disciplinnämnden konstaterar vidare att InsureSecs anmälan avser en påstådd överträdelse av ett av Finansinspektionen utfärdat allmänt råd, vilket innebär att det inte handlar om en överträdelse av en bindande regel. Allmänna råd bör dock följas om det inte i det enskilda fallet finns skäl som talar däremot. Exempelvis anges följande i Finansinspektionens sanktionsbeslut avseende Anticimex Försäkringar AB (Dnr 09-5952): ”Om ett institut inte följer allmänna råd måste det emellertid framgå att institutet handlar på något annat sätt som leder till att kraven i bakomliggande bestämmelser uppfylls”.

I det föreliggande fallet kompletterar det aktuella allmänna rådet den bindande regeln i 2 kap. 13 § FFFS 2005:11 som anger att den som ska förmedla försäkringar ska ha en praktisk erfarenhet som är anpassad till den verksamhet som ska utövas och de försäkringar som ska förmedlas. Den som väljer att inte följa det allmänna rådet rörande kvalificerad handledning bör således kunna motivera hur kraven på praktisk erfarenhet i föreskriften i stället uppfylls.

Disciplinnämndens bedömning är att Förmedlaren inte har fått handledning i den utsträckning som det allmänna rådet anger. Förmedlaren har under en sexmånadersperiod (2016-02-01 t.o.m. 2016-08-22)

deltagit i Koncernens interna utbildning för nyanställda utan tidigare erfarenhet av försäkringsförmedling. Under i princip samma tid har Förmedlaren, vid sidan av utbildningen, fått handledning bestående av att Förmedlaren (under perioden 2016-02-08 t.o.m. 2016-08-22) fått biträda erfarna rådgivare med praktiska göromål kopplade till rådgivningen. Under denna period fick alltså Förmedlaren handledning utan att ha fullgjort den interna utbildningen avseende förmedling. Efter utbildningsprogrammets fullgörande har Förmedlaren, baserat på Koncernens interna riktlinjer, helt utan handledning fått förmedla enklare försäkringsavtal. Vid mer komplicerad rådgivning har de interna riktlinjerna ställt krav på handledning dels inför rådgivningstillfällen med kund rörande relevanta problemställningar, dels efter rådgivningstillfället för att gå igenom rådets lämplighet och rådgivningsdokumentationen.

Det är Disciplinnämndens uppfattning att ovanstående innebär att vad som anges i de allmänna råden – att den som förmedlar försäkringar som sin huvudsakliga yrkesverksamhet som huvudregel under en sammanlagd tid av minst två år under de senaste fem åren bör ha arbetat med sådana arbetsuppgifter under kvalificerad handledning hos en försäkringsförmedlare – inte är uppfyllt. Den handledning som ges inför och efter förmedlingstillfällen som omfattar komplicerad rådgivning kan enligt Disciplinnämndens uppfattning normalt inte utgöra sådan kvalificerad handledning som avses i det allmänna rådet. Som anförts ovan ska försäkringsförmedlaren enligt 5 kap. 4 § LFF anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden. Detta innebär att vad som framkommer vid själva rådgivningsmötet är avgörande. En förmedlare med begränsad erfarenhet riskerar att misstolka kundens behov och föreslå mindre lämpliga produkter. Förmedlaren har inte heller kunnat förklara hur kravet på praktisk erfarenhet i föreskriften uppfylls, utan att vederbörande fått handledning i sådan omfattning som det allmänna rådet anger.

Det är mot bakgrund av ovanstående Disciplinnämndens uppfattning att förfarandet inneburit ett åsidosättande av de skyldigheter som gäller enligt Regelverket och att kunder genom förfarandet kunnat utsättas för allvarliga risker. Enligt Disciplinnämndens mening är åsidosättandet från arbetsgivarens sida så pass allvarligt att det finns grund att meddela en varning. Förmedlaren har själv ingått avtal med InsureSec, och vederbörande kan därför för egen del inte undgå ansvar för att arbetsgivaren har agerat på ett sätt som inte är förenligt med god försäkringsförmedlingssed. Varje enskild försäkringsförmedlare omfattas av en omsorgsplikt och en skyldighet att även i övrigt uppfylla i regelverket uppställda krav. Att Koncernen rekryterat och skolat in ett stort antal oerfarna personer till försäkringsförmedlare, att Förmedlaren själv saknat kunskap om regelverket vid rekryteringen, samt att det i viss mån varit oklart hur kravet på praktisk erfarenhet ska tolkas, innebär dock att påföljden i detta fall för Förmedlarens del kan stanna vid en erinran.

Disciplinnämnden konstaterar mot bakgrund av vad som i övrigt framkommit i ärendet att gällande praxis rörande handledningsformer och handledningstider i försäkringsförmedlingsbranschen behöver utvecklas och förtydligas för att säkerställa ett gott konsumentskydd och stärka allmänhetens förtroende

för försäkringsförmedlingsmarknaden. Det kommande regelverket avseende försäkringsdistribution kommer att medföra ökade krav rörande förmedlares kunskap och kompetens. Disciplinnämnden anser därför att det är olämpligt att genom detta beslut i detalj ytterligare förtydliga vad som ska anses vara god försäkringsförmedlingssed rörande försäkringsförmedlares praktiska erfarenhet och handledning.

Beslut

Förmedlaren tilldelas en erinran.

Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd

Malin Björkmo

Ordförande

Beslut i detta ärende har fattats av ledamöterna Malin Björkmo (ordförande och referent), Jan-Mikael Bexhed, Patric Thomsson och Susanne Sundberg. Föredragande har varit Henning Holmberg.