



InsureSec – Vi tryggar rådgivningen

REKO mini 2017

Årets regelefterlevnadskontroll omfattar alla företag som valt att ingå avtal med InsureSec och därmed förbundit sig att följa InsureSecs regelverk.

Ca 400 företag har deltagit.

I denna rapport berättar vi varför vi genomfört kontrollen, hur vi gått tillväga och redovisar ett axplock av resultatet.

Innehåll

Inledning.....	2
Om undersökningen	3
Tillvägagångssätt	3
Syfte och frågeställningar	3
Så många företag har deltagit	4
Kvalitativ analys och tolkning av fritextsvar	4
Tillstånd från Finansinspektionen och medlemskap i förmedlarorganisationer.....	5
Förmedlarföretag per län och tillståndsklasser.....	6
Resultat.....	7
Vanligast att vara ensam förmedlare	7
Företagen verkar för att deras kunder ska få rådgivning av licensierade förmedlare.....	7
Rutiner för hantering av intressekonflikter har i majoritet fastställts av styrelsen	8
Etiska riktlinjer har som regel fastställts av styrelsen	8
Fullmakter vanligare än uppdragsavtal i samband med försäkringsförmedling	9
InsureSec har bett Disciplinnämnden om ett uttalande om fullmakter och uppdragsavtal.....	9
Vill du veta mer? REKO analys släpps 2018	10

InsureSec AB

Birger Jarlsgatan 55, 111 45 Stockholm

info@insuresec.se | 08-410 415 75

www.insuresec.se | www.förmedlarregistret.se

Inledning

REKO, InsureSecs regelefterlevnadskontroll, omfattar alla företag som har eller omfattas av Finansinspektionens tillstånd att bedriva försäkringsförmedling och som valt att ingå avtal med InsureSec och därmed förbundit sig att följa InsureSecs regelverk ("företag"). I årets undersökning har ca fyra hundra företag deltagit. Vi vill passa på att tacka alla företag som deltagit och bidragit med värdefulla synpunkter som gör att vi kan anpassa kommande regelefterlevnadskontroller.

Målen med årets kontroll har varit:

- att undersöka till vilken grad företagen följer InsureSecs regelverk och Disciplinnämndens uttalanden och beslut,
- att skapa medvetenhet kring skyldigheten att efterleva Disciplinnämndens beslut samt
- att öka företagets benägenheten att anmäla överträdelser till InsureSec.
- Ett utökad mål har varit att kontrollera förekomst av dokumentation, policydokument, fullmakter och övriga datapunkter som InsureSec funnit att det finns behov av att ytterligare förstå.

I denna rapport, som vi valt att kalla **REKO mini**, redovisas ett axplock av de flervälsfrågor som ställts till företagen – exempelvis *Till hur stor del använder företaget fullmakter?* – och numeriska data, t.ex. hur många anställda försäkringsförmedlare företaget har.

InsureSec kommer presentera en djupare analys av resultatet i en offentlig rapport under 2018. Därutöver kommer InsureSec att använda underlaget för beslut om uppföljning i form av en trafikljusmodell.

InsureSecs förhoppning är att regelbundna regelefterlevnadskontroller hjälper företagen att nå och bibehålla en hög nivå av regelefterlevnad.

Stockholm den 1 december 2017

InsureSec AB

Om undersökningen

REKO omfattar alla företag som valt att ingå avtal med InsureSec och därmed förbundit sig att följa InsureSecs regelverk. Avtalet ger InsureSec rätt att begära in material och information från företagen för att kontrollera att regelverket efterlevs. Försäkringsbolag, förmedlarorganisationer och holdingbolag har inte omfattats av undersökningen. **REKO 2017** avser företagets verksamhet under föregående år, 2016.

Tillvägagångssätt

För att genomföra **REKO** har InsureSec tagit fram ett verktyg för informationsinhämtning som låter företagsanvändare svara på flerval- och fritextfrågor och ladda upp filer till InsureSec via Mina sidor.

Från InsureSecs register har uppgifter om företaget ingår i någon förmedlarorganisation samt företagets geografiska läge hämtats.

Från Finansinspektionen har uppgifter om vilken eller vilka tillståndsklasser som företaget omfattas av (livförsäkring och/eller skadeförsäkring).

Syfte och frågeställningar

Målet för årets **REKO** var bland annat att svara på till vilken grad som företagen tillämpar InsureSecs regelverk. Undersökningens syfte är att öka medvetenheten hos företagen om vilka regler och krav som ställs på verksamheten och därmed ge dem ökade möjligheter att rätta till eventuella brister. Resultatet kan också komma att ligga till grund för InsureSecs utredningsarbete.

Fokus har i år legat på:

- Företagens tillämpning av InsureSecs regelverk
- Företagens tillämpning av beslut och uttalanden från Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd
- Dokumentation från förmedlingstillfällen
- Interna policydokument och riktlinjer
- Användning av fullmakter eller uppdragsavtal

Så många företag har deltagit



REKO skickades till 410 företag fördelat på tre grupper. Varje företag fick sex veckor på sig att besvara frågorna.

Efter att regelefterlevnadskontrollen skickades ut har 27 företag valt att säga upp sina avtal med InsureSec. Anledningen till uppsägningen är nästan uteslutande att företagen inte längre arbetar med försäkringsförmedling men inte informerat InsureSec om detta.

Elva företag har undantagits årets regelefterlevnadskontroll på grund av att företaget är nystartat och därför inte utövat försäkringsförmedling under 2016.

Kvalitativ analys och tolkning av fritextsvar

REKO 2017 omfattar också ett omfattande kvalitativt material. Alla företag som deltagit har blivit ombudda att tillhandahålla kopior av kunddokumentation och i förekommande fall även interna styrdokument, t.ex. etiska riktlinjer etc. I **REKO mini** redovisas bara företagets egna uppgifter om dokumenten finns eller inte.

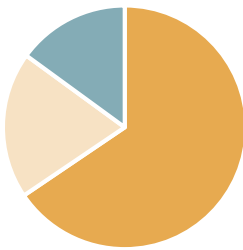
InsureSec kommer att presentera resultatet av **REKO**:s kvalitativa del under 2018. Resultatet av de kvantitativa och kvalitativa delarna av **REKO** kommer användas för att prioritera InsureSecs kommande arbete under 2018.

Tillstånd från Finansinspektionen och medlemskap i förmedlarorganisationer

Från Finansinspektionen har information om vilket eller vilka tillstånd som företagen har inhämtats. Resultatet har delats upp i tre olika grupper: livförsäkringsförmedlare, skadeförsäkringsförmedlare och tvåbenta.

Av de företag som har avtal med InsureSec arbetar en övervägande majoritet med förmedling av livförsäkring. Ca 15 % arbetar endast med förmedling av skadeförsäkring. Knappt 45 % av företagen tillhör någon förmedlarorganisation.

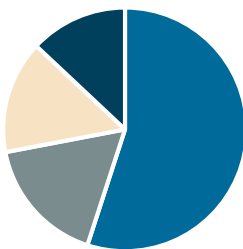
Företagens tillstånd har i undersökningen betraktats som en kategorisk variabel för att kunna isolera och undersöka skillnader och likheter grupperna emellan.



Tillstånd för försäkringsförmedling

- 65 % Försäkring i livförsäkringsklass
- 20 % Försäkring i liv- och skadeförsäkringsklasser
- 15 % Försäkring i skadeförsäkringsklass

Källa: Finansinspektionen, 2017

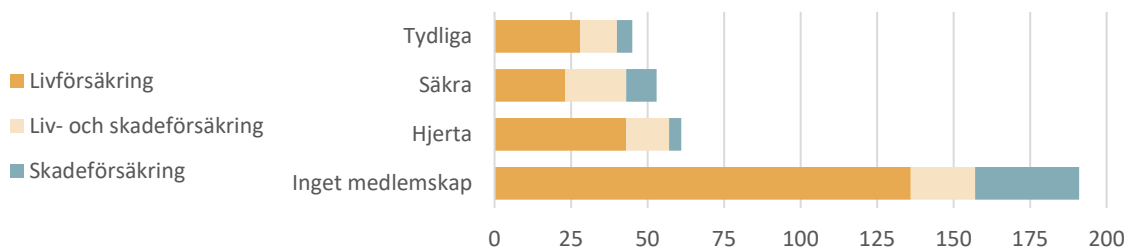


Medlemskap i förmedlarorganisation

- 55 % Inget medlemskap
- 17 % Medlem i Hjerta
- 15 % Medlem i Tydliga
- 13 % Medlem i Säkra

Källa: InsureSec, 2017

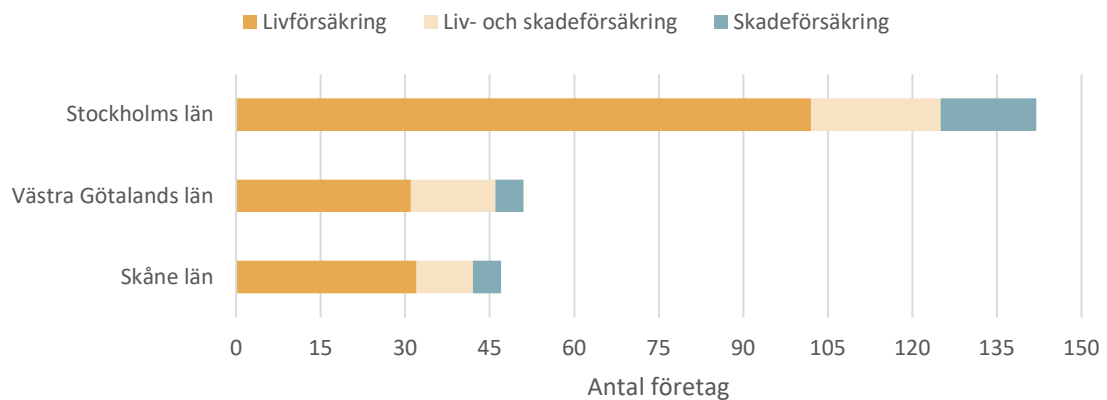
Fördelning av tillståndsklasser inom organisationerna



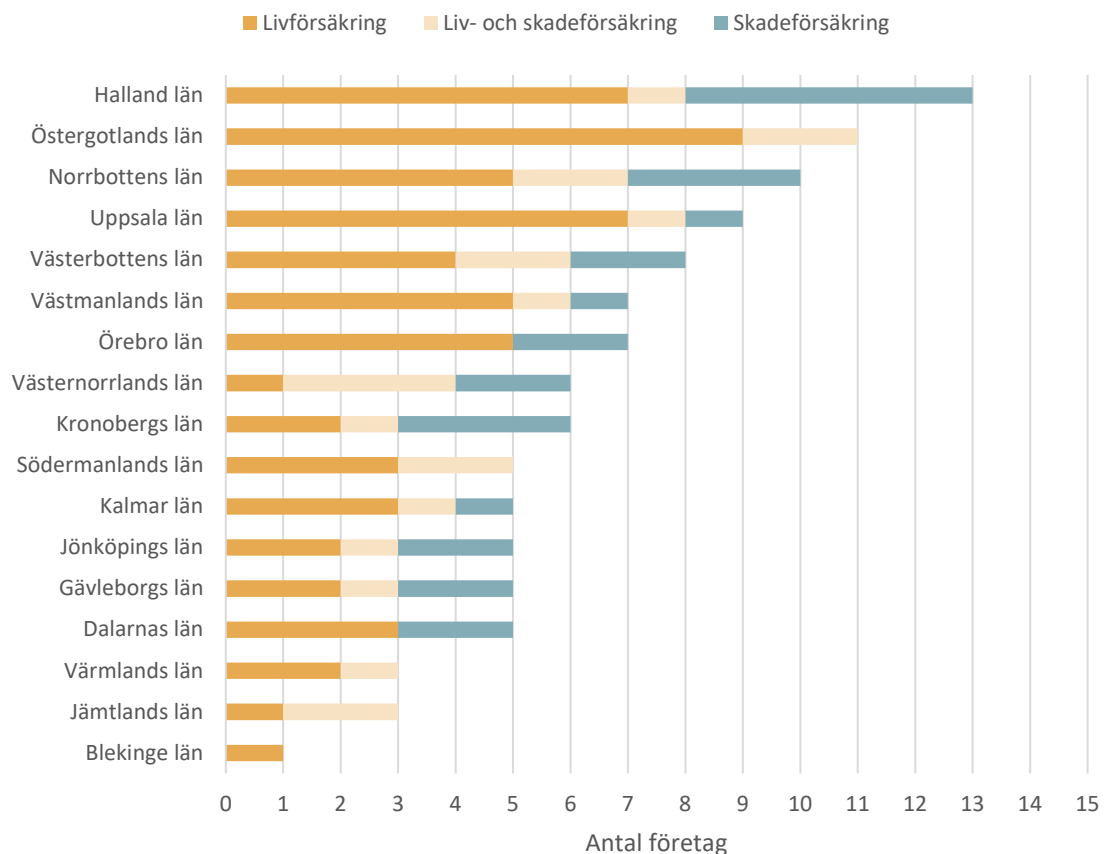
Förmedlarföretag per län och tillståndsklasser

Storstadsregionerna Stockholm, Göteborg och Skåne utgör tillsammans nästan 70 % av alla företag som ingick i undersökningen. För att det ska gå att få en uppfattning om fördelningen av tillståndsklasser inom länen presenteras storstadsregionerna och övriga län för sig. Observera att jämförelseskalorna skiljer sig mellan de två diagrammen.

Storstadsregionerna

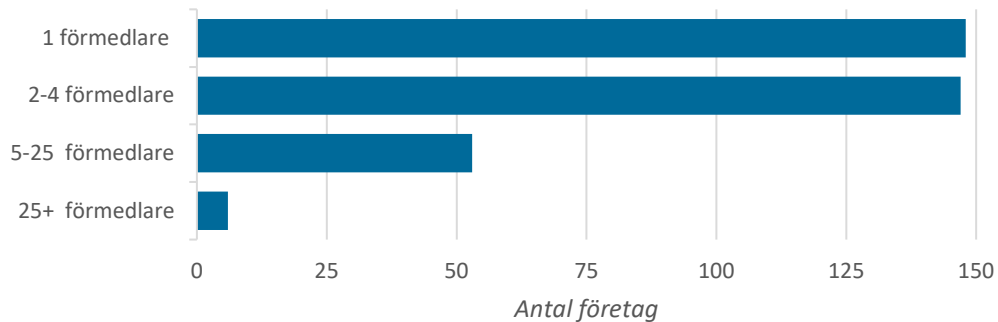


Övriga Sverige



Resultat

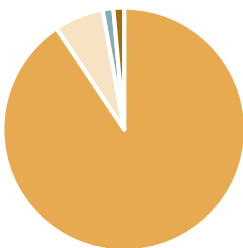
Vanligast att vara ensam förmedlare



Regelefterlevnadskontrollens första fråga behandlar antalet anställda försäkringsförmedlare¹ på företaget. Det vanligaste är att företaget har en person som är försäkringsförmedlare (41,9 %). Näst vanligast är att företaget har 2–4 förmedlare (41,6 %). Bara sex företag har fler än 25 förmedlare och det företag med flest antal förmedlare rapporterade 382 anställda.

Företagen verkar för att deras kunder ska få rådgivning av licensierade förmedlare

De företag som genom företagsavtalet förbundit sig att följa InsureSecs regelverk ska enligt regelverkets punkt 9.3 arbeta för att deras kunder ska få rådgivning av en licensierad förmedlare. Vi har ställt frågan om hur väl företaget anser att de uppfyller detta krav. Bara två procent av företagen uppger att de bara uppfyller kraven till viss del eller inte alls.



Anser företaget att man uppfyller kravet i Regelverket punkt 9.3?

- 91 % Anser att de uppfyller kravet helt
- 7 % Anser att de uppfyller kravet till stor del
- 1 % Anser att de uppfyller kravet till viss del
- 1 % Anser att de inte alls uppfyller kravet

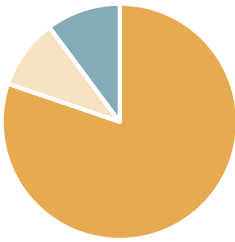
Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

¹ Som anställd avses de försäkringsförmedlare som omfattas av företagets juridiska tillstånd eller som har fysiskt tillstånd och förmedlar försäkring för företagets räkning eller varumärke.

Rutiner för hantering av intressekonflikter har i majoritet fastställts av styrelsen

Försäkringsförmedlingslagen fastslår att en försäkringsförmedlare i sitt yrke ska iaktta god försäkringsförmedlingssed och ta tillvara på kundens intressen.

I Finansinspektionens allmänna råd om styrning och kontroll av finansiella företag (FFFS 2005:1) ges rekommendationer för hur företagen kan arbeta för att säkerställa att de når upp till de krav som ställs på företaget. Till exempel bör företag, förutom att ta fram interna regler och dokumentera dessa, fördela arbetet så att risken för intressekonflikter undviks där det är tillämpligt, t.ex. inom en bolagsgrupp.



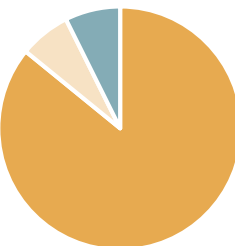
Har Företaget en fastställd rutin för hantering av intressekonflikter?

- 80 % Har en rutin som är fastställd av styrelsen
- 10 % Har en rutin som inte är fastställd av styrelsen
- 10 % Har ingen rutin

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Etiska riktlinjer har som regel fastställts av styrelsen

I Finansinspektionens Allmänna råd om riktlinjer för hantering av etiska frågor hos institut som står under inspektionens tillsyn FFFS 1998:22 finns riktlinjer för hantering av etiska frågor. Föreskrifterna tar upp att rutinen för hantering av etiska frågor bör fastställas av styrelsen och dokumenteras på lämpligt sätt. De etiska riktlinjerna bör också ses över regelbundet och revideras vid behov.



Har Företaget en fastställd policy eller dylikt för etiska riktlinjer?

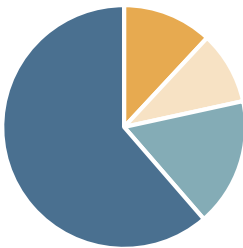
- 86 % Har en policy som är fastställd av styrelsen
- 7 % Har en policy som inte är fastställd av styrelsen
- 7 % Har ingen policy

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Fullmakter vanligare än uppdragsavtal i samband med försäkringsförmedling

Försäkringsförmedlare arbetar i normalfallet med olika former av fullmakter, som kan kompletteras med ett skriftligt uppdragsavtal. Vissa förmedlare tolkar skötselfullmakten i sig som ett avtal mellan parterna och att anser att den således är tillräcklig för utförandet av ett överenskommet uppdrag.

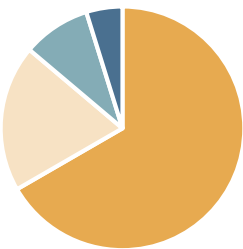
Andra förmedlare, särskilt medelstora och stora aktörer, reglerar sina och kundens rättigheter och skyldigheter i ett skriftligt uppdragsavtal som undertecknas i anslutning till att affärsrelationen och rådgivningen påbörjas. Utöver detta inhämtas de fullmakter som krävs för att kunna uppfylla uppdraget i fråga.



Använder sig företaget av uppdragsavtal i samband med rådgivning?

- 12 % Använder alltid uppdragsavtal
- 10 % Använder oftast uppdragsavtal
- 17 % Använder ibland uppdragsavtal
- 61 % Använder aldrig uppdragsavtal

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017



Använder sig företaget av fullmakter i samband med rådgivning?

- 67 % Använder alltid fullmakt
- 20 % Använder oftast fullmakt
- 9 % Använder ibland fullmakt
- 5 % Använder aldrig fullmakt

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

InsureSec har bett Disciplinnämnden om ett uttalande om fullmakter och uppdragsavtal

Resultatet från **REKO 2017** visar att det finns stora skillnader hur och när uppdragsavtal och fullmakter används. Under 2017 har InsureSec vänt sig till Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd och begärt ett uttalande gällande ansvar kring fullmakter och avtal.

Vill du veta mer? REKO analys släpps 2018

InsureSec kommer under 2018 att publicera **REKO analys** som en uppföljare till **REKO mini**. InsureSec kommer bland annat att jämföra olika svarsgrupper samt presentera analyser av det underlag som samlats in i Regelefterlevnadskontrollen 2017.

InsureSecs förhoppning med **REKO** är att en ökad medvetenhet kring de åtaganden och lagkrav som ställs på de hos InsureSec registrerade förmedlarföretagen ska leda till ett aktivt och förebyggande (proaktivt) regleringsarbete. För förmedlarföretagen leder det till att kraven blir tydligare och att det blir mindre komplicerat att följa regelverken.

En förhöjd förekomst av regelefterlevnadskontroller resulterar förhoppningsvis i en mer medveten och vardaglig kontroll internt inom företagen. Som en följd av detta är InsureSecs förhoppning att eventuella förekomster av så kallad mis-selling, eller brister som beror på kunskapsbrist eller slarv, minskar i samma omfattning som medvetenheten ökar.

REKO analys ger också InsureSec möjlighet att fokusera branschregleringsarbetet på de problemområden som visar sig vara mer än enskilt förekommande, vilket är mindre resurskrävande både för InsureSec och för förmedlarföretagen.

InsureSecs ökade närvaro hos förmedlarföretagen leder också till en öppen dialog om de frågeställningar som för förmedlarföretagen är viktiga och allmänt förekommande. Detta kan i sin tur leda till att fler och, för förmedlarföretagen, mer relevanta uttalanden görs av Försäkringsförmedlarmarknadens Disciplinnämnd. Vilket i sin tur också minskar oron för att ställa frågor kring de praxisbeslut som är svåra att hantera inom en och samma verksamhet.

REKO analys leder också till ökade möjligheter för InsureSec att ta upp relevanta frågeställningar i kunskapstester som reder ut frågetecken kring viktiga praxisfrågor, enklare brister och otydliga förfaranden i verksamheten.

I arbetet med **REKO analys** kommer InsureSec att fokusera på att göra kvalitativa bedömningar av företagens regelefterlevnad. Det är också

av intresse för InsureSec att undersöka eventuella samband och korrelationer för att förstå de individuella skillnaderna i branschen och inte se försäkringsförmedlarföretagen som en homogen grupp. InsureSec vill, till exempel, kunna identifiera och beskriva skillnader i arbetsstruktur hos livförmedlare respektive sakförmedlare då regelverkets tillämpning är varierande för de olika verksamheterna.

Vidare kommer InsureSec undersöka eventuella skillnader för företag som ingår i en organisation, avvikelser baserat på geografiskt läge samt skillnader mellan företag som har färre anställda försäkringsförmedlare respektive företag som har fler anställda försäkringsförmedlare.

Avslutningsvis noterar InsureSec att det inom ramen för **REKO** finns ett samband mellan den tid ett företag omfattats av InsureSecs branschreglering och graden av regelefterlevnad. Med andra ord, de bolag som omfattats av avtal med InsureSec under en längre tid visar en högre grad av regelefterlevnad. Detta påvisar att InsureSecs modell för branschreglering fungerar.

Vill du veta mer om InsureSec?

Besök gärna www.insuresec.se och www.förmedlarregistret.se.

InsureSec AB Vi tryggar rådgivningen

Birger Jarlsgatan 55
111 45 Stockholm

info@insuresec.se | 08-410 415 75