

# LÄTT ATT GÖRA RÄTT-DAGEN

Stockholm den 30 november 2018

08:30 – 12:00

# VÄLKOMNA!

Gunnar Högmark, ordförande  
InsureSec och SFM

# SÄKERSTÄLLANDE AV KRAV AVSEENDE KUNSKAP OCH KOMPETENS

Jenny Nilsson, vd

InsureSec

# InsureSecs kunskapstester 2019

## Licens- och certifiering

- Liv
- Sakskada generalist
- Sakskada specialist
- Personskada
- Avancerad rådgivning

## Behörighetstester

- Betalskydd- och objekt
  - Trafikförsäkring
  - Försäkringsplus
  - Assistenten och informatörer
  
  - Skräddarsytt med valbara ämnesområden från licens/certifieringstest
-

# INSURESECS REGELEFTERLEVNADSKONTROLL

Lina Erenvidh, operativ chef

InsureSec

# Bakgrund

## Regelefterlevnadskontroll 2017

- Digital enkät
- Skickades till samtliga företag under sommaren och hösten 2017. Totalt 410 företag
- Avser föregående verksamhetsår
- Egen intern trafikljusmodell som ligger till grund för InsureSecs utredningsarbete
- Svaren har sammanställts i två rapporter; [REKO mini 2017](#) och [REKO analys 2017](#)

### Enkätens fokusområden:

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

# Mål och syfte

- Att undersöka till vilken grad företagen följer InsureSecs regelverk och Disciplinnämndens uttalanden och beslut,
  - att skapa medvetenhet kring skyldigheten att efterleva Disciplinnämndens beslut,
  - att öka företagets benägenhet att anmäla överträdelser till InsureSec,
  - att kontrollera förekomst av dokumentation, policydokument, fullmakter och övriga datapunkter som InsureSec funnit att det finns behov av att ytterligare förstå, samt
  - att uppmärksamma eventuella brister och belysa hur dessa brister kan åtgärdas i syfte att det ska vara lätt att göra rätt.
- För att ha en proaktiv dialog med branschen
  - För att tidigt se eventuella brister och på så vis förenkla processen för branschen, självregleringen och myndigheters arbete
  - För att fokusera InsureSecs resurser på mer förekommande problem
  - För att lyfta fokusområden till branschen för att ge möjligheter att göra rätt på ett lätt sätt
-

# REKO Analys 2017

En analysrapport av det aggregerade resultatet

2018-11-30

---

# REKO Analys 2017

En analysrapport av det aggregerade resultatet

## Struktur

- Rapporten har delats in i fyra kapitel: *Om undersökningen, Livföretag, Sakskadeföretag och Ytterligare information som kommit till InsureSecs kännedom*
- Kapitlen om livföretagen och sakskadeföretagen avslutas med en till området knuten analys

## Kvalitativ och kvantitativ analys

- Data från **REKO 2017** är kvantitativ i form av företagens svar på flervalsfrågor och kvalitativ i form av fritextsvar och dokument.
  - När företagens svar på flervalsfrågor analyserats har InsureSec använt sig av kvantitativa metoder och där frågor besvarats med fritext eller genom uppladdat dokumentation har en kvalitativ metod nyttjats.
  - **REKO 2017** omfattar ett stort kvalitativt material. Alla företag som deltog blev bland annat ombudda att tillhandahålla fem (5) kopior av kunddokumentation
-

# REKO Analys 2017

## Identifierade förbättringsområden

### Avseende tillstånd från Finansinspektionen

- I samband med Regelefterlevnadskontrollen valde 27 företag att säga upp sina avtal med InsureSec. Orsaken var nästan uteslutande att man inte längre bedrev någon verksamhet
- Ett flertal av de svarande företagen uppgav att man inte hade förmedlat några försäkringar under den efterfrågade perioden. Man hade dock kvar sitt tillstånd och sitt bolag.

### Lätt att göra rätt!

- I Lag (2005:405) om försäkringsförmedling och Lag (2018:1219) om försäkringsdistribution står det bland annat att Finansinspektionen ska återkalla en förmedlares tillstånd om *förmedlaren under en sammanhängande tid om sex månader inte har bedrivit sådan verksamhet som tillståndet avser.*
- InsureSec förordar att företag som inte utövar verksamhet som tillståndet avser ska informera Finansinspektionen och InsureSec om detta.

# REKO Analys 2017

## Identifierade förbättringsområden

### Avseende kunddokumentation

- I samband med Regelefterlevnadskontrollen 2017 ombads samtliga svarande företag tillhandahålla fem stycken kunddokumentationer från verksamhetsår 2016.
- InsureSec valde att slumpmässigt granska två av dessa fem dokumentationer för att kontrollera huruvida de uppfyllde olika kriterier:
  - Beskrivning av kundens bakgrund, önskemål och behov
  - Beskrivning av motivation till lämnade råd och hur dessa samspelat med kundens bakgrund
  - Dokumentering av priset på förmedlingen
  - Kontroll av bifogad förköpsinformation eller andra relevanta bilagor

### Diskrepans

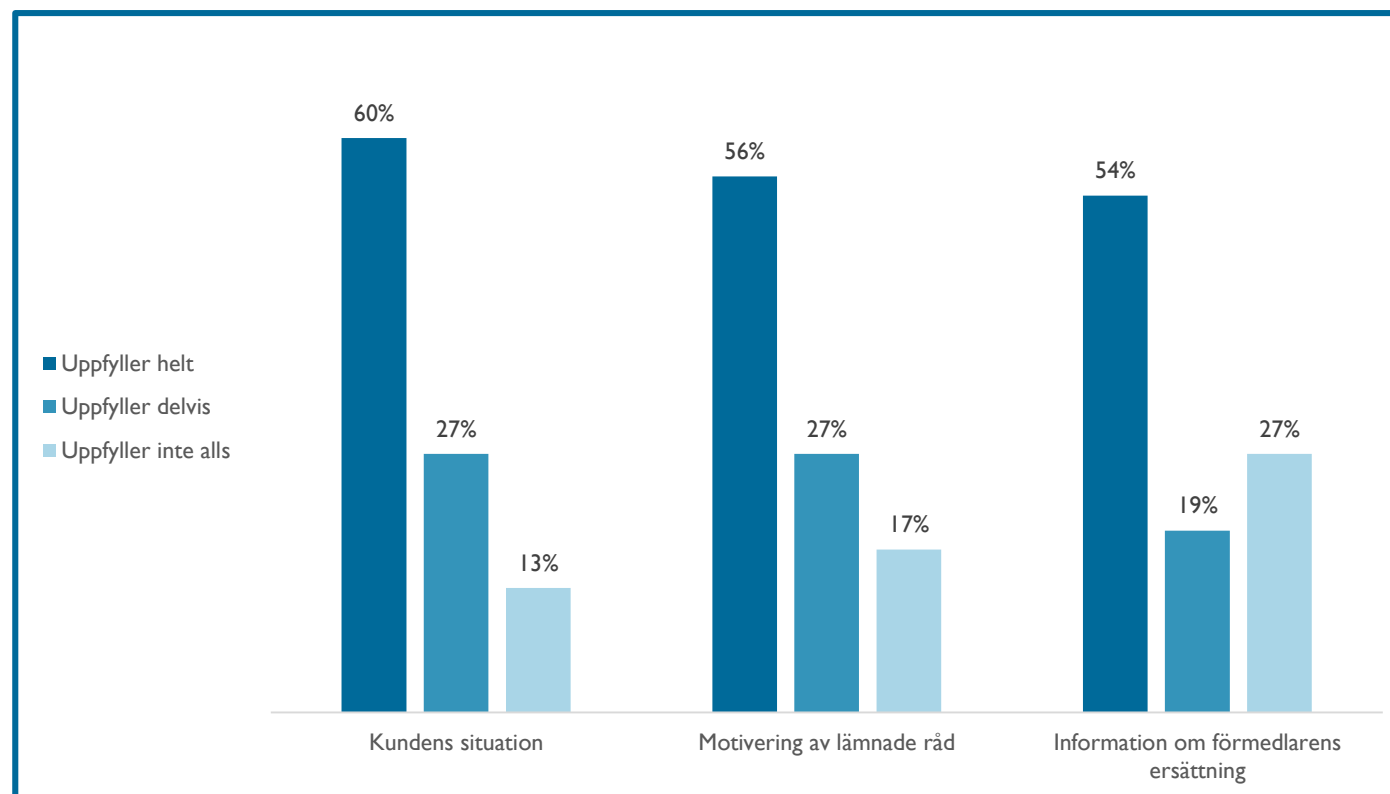
- Diskrepans förekommande hos sakskadeförmedlarföretagens kunddokumentation. En analys på samma kriterier som livförmedlarföretagens kunddokumentation kunde därför inte genomföras
  - InsureSec har inlett samtal med sakskadeförmedlarbranschen för att kunna begära ett förtydligande från Disciplinnämnden om sakskadeförmedlares upprättande av kunddokumentation
-

# REKO Analys 2017

## Identifierade förbättringsområden

### Avseende kunddokumentation - livförmedlarföretag

- Beskrivning av kundens bakgrund, önskemål och behov
- Beskrivning av motivation till lämnade råd och hur dessa samspelas med kundens bakgrund
- Dokumentering av ersättningen till förmedlaren



# REKO Analys 2017

## Identifierade förbättringsområden

### Avseende kunddokumentation

- Lag (2018:1219) om försäkringsdistribution
- FFFS (2018:10)

#### Lätt att göra rätt!

Tips! Kontrollera att följande information finns med i dokumentationen:

- Vem kunden är
- Vilka kundens behov och önskemål är
- Vilka lösningar/produkter som du rekommenderar
- Förklaring till varför lösningen eller produkten uppfyller kundens behov och önskemål
- Ger dokumentationen en rättvisande bild av din rådgivning, kan en utomstående förstå?
- Har kunden fått en egen kopia av dokumentationen?
- Har kunden fått information om ersättningen du kommer få när förmedlingen slutförts?

Tänk också på att även e-postkorrespondens kan utgöra del av kunddokumentation. Se till att du har ett bra sätt att bilägga denna till kundens övriga dokumentationshandlingar.

Glöm inte heller att kontrollera och uppdatera din förköpsinformation minst en gång om året. Kontrollera särskilt uppgifter om ansvarsförsäkring och annat som kunden behöver veta om någonting skulle gå fel.

# REKO Analys 2017

Identifierade förbättringsområden

## Avseende anmälningsskyldigheten

- I samband med Regelefterlevnadskontrollen ställde InsureSec frågan till företagen om händelser enligt Regelverket punkt 9.7 har inträffat rörande de anställda på företaget
- Endast ett företag svarade att en sådan händelse inträffat
- Samma fråga ställdes i årets REKO. Samtliga företag har angett att en sådan händelse inte inträffat

## Lätt att göra rätt

- 9.7-9.10 i regelverket beskriver företagens skyldighet att anmäla anställdas eller anknutnas misstänkta missförhållanden till InsureSec
- Regelverket innebär att ett företag, så snart det blivit känt, skriftligen ska rapportera till InsureSec
- Anmälningsskyldigheten gäller även om förmedlarens anställning har upphört när omständigheten upptäcks.
- Företag ska även underrätta InsureSec om en förmedlares anställning upphör i samband med någon till InsureSec eller myndighet anmäld överträdelse av lag, myndighetsregel eller god försäkringsförmedlingsed.

# REKO Analys 2017

Identifierade förbättringsområden

## Förmedlarföretagens interna regler

- 28% av de svarande sakkadeförmedlarföretagen uppger att de inte har en rutin för hantering av intressekonflikter
- 17% av de svarande sakkadeförmedlarföretagen uppger att de inte har en policy eller dylikt för etiska riktlinjer
- Slumpmässig granskning av företags interna dokument. Förekommande att dessa inte är tillämpade till den egna verksamheten

## Lätt att göra rätt

- FFFS 2005:1 innehåller rekommendationer för hur företag kan arbeta för att säkerställa att de når upp till de krav som ställs. 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.
- Framtagna interna dokument bör vara noga tillämpade till verksamheten

# REKO Analys 2017

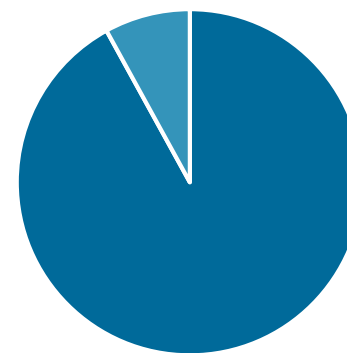
## Samband

### Licensiering

- 92 % av företagen uppger att de uppfyller kravet i regelverket 9.3
- Företag ska enligt detta krav arbeta för att deras kunder ska få rådgivning av en licensierad förmedlare
- I analysarbetet med REKO 2017 har vi sett ett positivt samband mellan andel licensierade på ett företag och företagets grad av regelefterlevnad
- Detta gynnar i slutändan kunden

Regelverket 9.3 - Företaget ska verka för att dess kunder ska få biträde av en Licenshavare.

**Anser företaget att man uppfyller kravet i regelverket punkt 9.3?**



■ Uppfyller kravet helt    ■ Uppfyller kravet delvis eller inte alls

# REKO Analys 2017

Samband

Företag som har varit med i InsureSec en längre tid tenderar också att ha en högre grad av regelefterlevnad

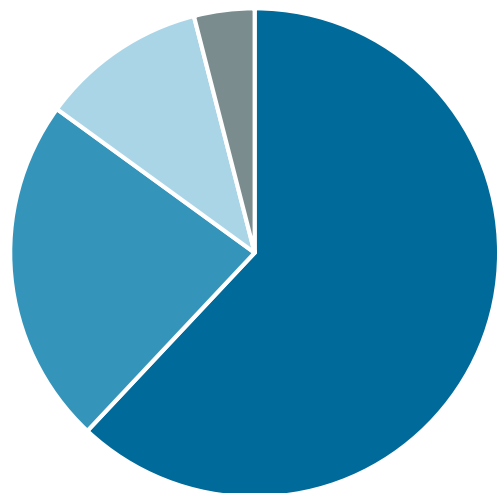


# REKO Analys 2017

## Fullmakter

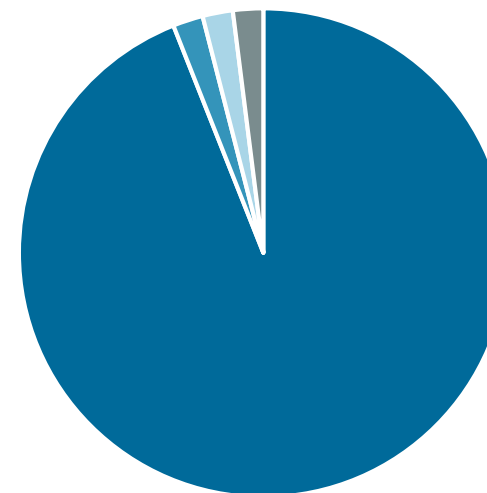
Använder sig företaget av fullmakter i samband med rådgivning?

Livförmedlarföretag och tvåbenta



■ Alltid ■ Oftast ■ Ibland ■ Aldrig

Sakskadeförmedlarföretag



■ Alltid ■ Oftast ■ Ibland ■ Aldrig

# REKO Analys 2017

## Fullmakter

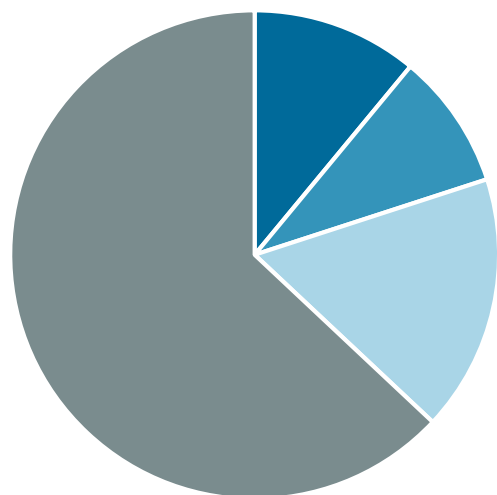
- En förmedlare arbetar i normalfallet med olika former av fullmakter, som kan kompletteras med ett skriftligt uppdragsavtal
  - Förenklat kan sägas att en skötselfullmakt ger förmedlaren rätt att vidta åtgärder avseende kunds försäkringar
  - När fullmakt inte används går uppdraget i de flesta fall ut på att tillsammans med kunden analysera innehav och ge råd. Därefter får kunden själv genomföra förmedlarens föreslagna ändringar vilket medför att fullmakten inte är nödvändig
  - Nästan samtliga sakkadeförmedlarföretag, 94%, använder alltid fullmakt. Detta är något vanligare än hos livförmedlarföretagen där motsvarande siffra är 62%
  - Detta tror InsureSec beror på att sakkadeförmedlarföretagens verksamhet oftare är företagsinriktad än konsumentinriktad
-

# REKO Analys 2017

## Uppdragsavtal

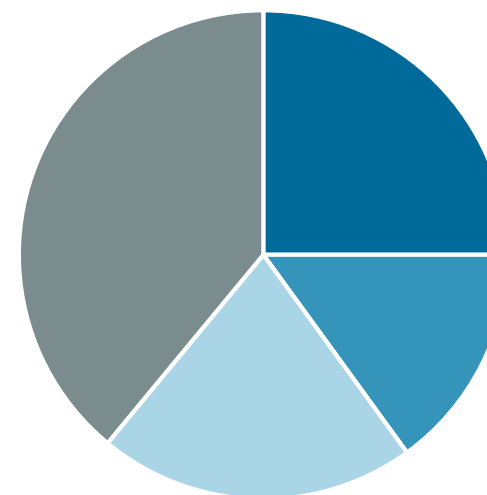
Använder sig företaget av uppdragsavtal i samband med rådgivning?

Livförmedlarföretag och tvåbenta



■ Alltid ■ Oftast ■ Ibland ■ Aldrig

Sakskadeförmedlarföretag



■ Alltid ■ Oftast ■ Ibland ■ Aldrig

# REKO Analys 2017

## Uppdragsavtal

- En förmedlare arbetar i normalfallet med olika former av fullmakter, som kan kompletteras med ett skriftligt uppdragsavtal
  - Medelstora och stora aktörer reglerar ofta sina och kundens rättigheter och skyldigheter i ett skriftligt uppdragsavtal som undertecknas i anslutning till att affärsrelationen och rådgivningen påbörjas
  - Majoriteten av livförmedlarföretagen uppger att de aldrig använder uppdragsavtal.
  - Sakskadeförmedlarföretagen har mycket varierande svar gällande huruvida man använder sig av uppdragsavtal eller ej
  - En begäran om uttolkning av hur fullmakter och uppdragsavtal bör användas ligger sedan tidigare hos Disciplinnämnden för försäkringsdistribution
-

# REKO Analys 2018

2018-11-30

---

# REKO 2018

En regelefterlevnadskontroll av företagens verksamhet för 2017

## Process

- Flera olika enkäter för att passa flera olika verksamheter inom försäkring
- Fokus på compliance, olika verksamhetsinriktningar, tillämpning av Disciplinnämndens uttalanden och beslut och tillämpning av InsureSecs regelverk
- Enkäten utskickad och besvarad
- Uppföljningsenkät utskickad till 10% slumpmässigt utvalda för analys av kunddokumentation

## Analys

Fler statistiska samband ska undersökas

- Företagens genomsnittliga testresultat
  - Korrelationer av viss områdeskunskap med regelefterlevnad
  - Övrig registerdata, så som kön- och åldersfördelning i InsureSecs register
  - Storlek på företagen i form av antal kunder eller omsättning
-

# REKO 2018

En regelefterlevnadskontroll av företagens verksamhet för 2017

## Frågor ur REKO 2018

- Var Företaget under 2017 anknutet ombud till ett värdepappersbolag eller ett bolag med tillstånd för värdepappersrörelse?
  - Hur stor andel av Företagets intäkter under 2017 härrör från livförsäkringsförmedling/investeringsrådgivning/sakskadeförsäkringsförmedling?
  - Vilket datum genomförde Företaget ett dokumenterat försäkringsförmedlingstillfälle med kund senast?
  - Hur stor är Företagets kundstock? Hur många av dessa kunder genomförde Företaget ett dokumenterat rådgivningstillfälle med under 2017?
  - Hos vilket försäkringsbolag hade Företaget sin ansvarsförsäkring under 2017?
  - Hur har Företaget tillämpat GDPR?
  - Vem var Företagets complianceansvarige under 2017?
-

# Regelefterlevnadskontrollen

Gör det lättare att göra rätt  
inom företagens  
regelefterlevnad för hela  
distributörsbranschen



# SFM:S VERKSAMHET

Karin Lindblad, vd

SFM

SFM

SFM

SVENSKA  
FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLARES  
FÖRENING



***Karin Lindblad***  
Vd



***Henrik Sandell***  
Juridik



***Henrik Fredrikson***  
Utbildning och  
utvecklingsansvarig



***Marie Emilsson***  
ekonomi, ansvars-  
försäkring, hemsida

SFM

**SFM** SVENSKA  
FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLARES  
FÖRENING

## Kontaktuppgifter:

***Karin Lindblad, vd***  
karin.lindblad@sfm.se  
076 140 95 36

# KORT PAUS

10 min.

09:25 – 09:35

# DISCIPLINNÄMNDENS ARBETE OCH GOD FÖRSÄKRINGSDISTRIBUTIONSSSED

Per Johan Eckerberg, ordförande

Disciplinnämnden för försäkringsdistribution



# Försäkringsförmedlarnas självreglering

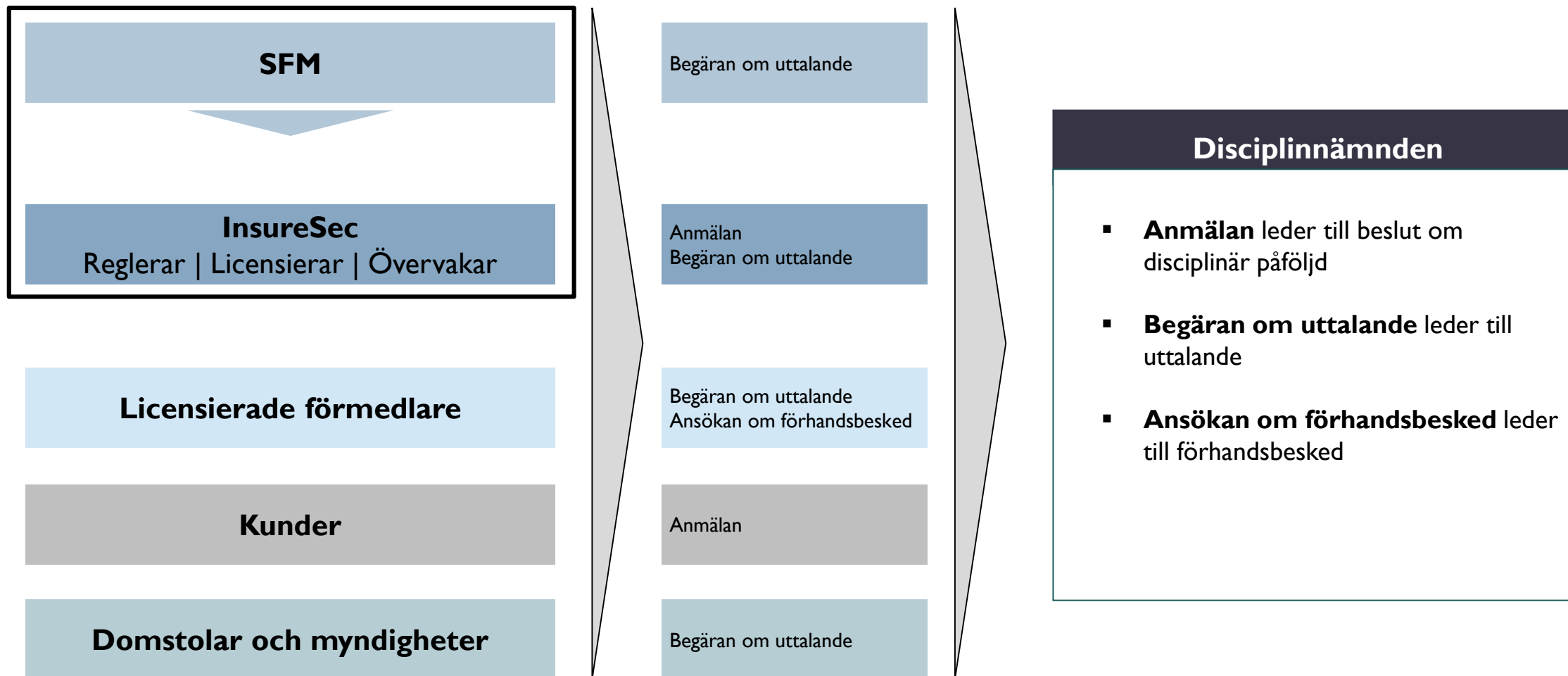
Syften, genomförande och utveckling av god  
försäkringsdistributionssed

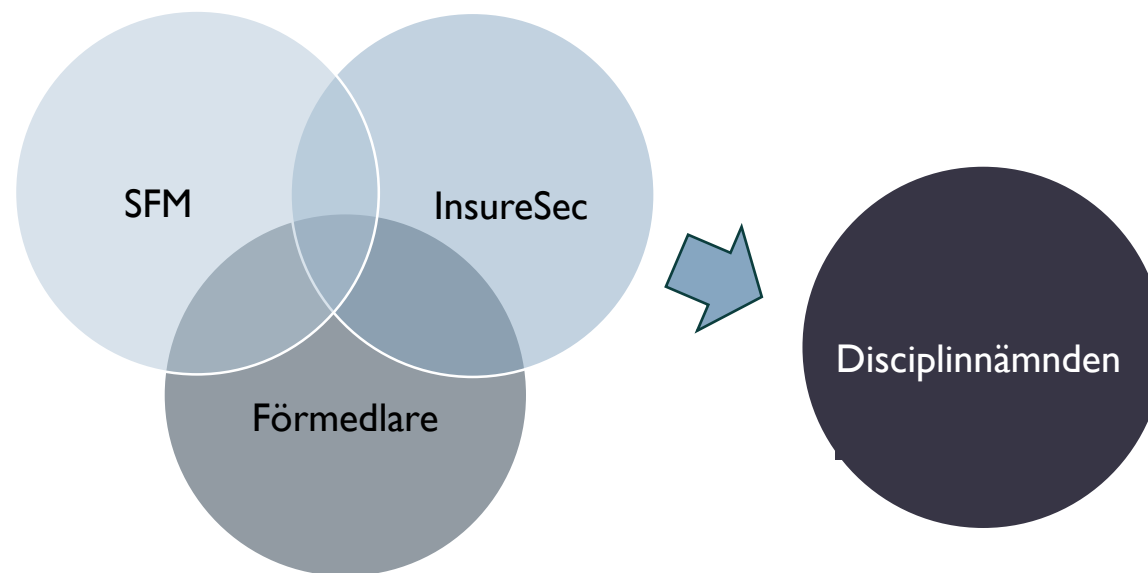
# Försäkringsförmedlarnas självreglering

- **Kompletterar** lagar, föreskrifter och tillsyn av försäkringsförmedling
- **Upprätthålls** av **InsureSec** som
  - **Ingår avtal** med förmedlare om regelefterlevnad
  - **Licensierar** förmedlare efter kontroll av lämplighet och kunskaper
  - **Kontrollerar** regelefterlevnaden hos de registrerade förmedlarna
- **Utvecklas** av **Disciplinnämnden** som
  - Gör **uttalanden** om god försäkringsdistributionssed
  - Lämnar **förhandsbesked**
  - Beslutar om **sanktioner**

# Förmedlarnas regelpyramid







# Disciplinnämndens uppgifter

Vad innebär  
InsureSecs  
regelverk?

Göra uttalanden om god  
försäkringsdistributionssed

- Rådgivning och marknadsföring
- Dokumentation
- Opartisk analys
- Interna regelverk

Är ett visst tilltänkt  
förfarande förenligt  
med InsureSecs  
regelverk?

Lämna förhandsbesked

Har en registrerad  
förmedlare brutit  
mot InsureSecs  
regelverk?

Besluta om  
disciplinåtgärd

- Allvarlig kritik
- Erinran
- Varning
- Uteslutning
- Återregistreringsförbud

# Grunden för självreglering genom InsureSec

## *InsureSecs självreglering är avtalsbaserad*

- Självregleringen genom InsureSec baseras på **individuella avtal** med var och en av förmedlarna
- Förmedlarna har en **avtalsförpliktelse** att följa InsureSecs regelverk, däribland god försäkringsförmedlingssed
- Den som inte följer InsureSecs regelverk begår ett **avtalsbrott**

# Skillnaden mellan FI:s tillsyn och InsureSecs regelverk och tillsyn

## *InsureSec reglerar fysiska personer*

### Finansinspektionen

- Utfärdar tillstånd för **företag eller individer**
- Övervakar regelefterlevnad av försäkringsförmedling och rådgivning om fondandelar inom ramen för försäkring
- Övervakar god sed inom ramen för Lag (2018:1219) om försäkringsdistribution

### InsureSec

- Registrerar och licensierar **endast fysiska personer**
- Övervakar efterlevnaden av **alla regler** som är relevanta för försäkringsförmedling
- Övervakar god sed inom **alla områden** som allmänheten kan ha fog att uppfatta som försäkringsförmedling

# God försäkringsdistributionssed

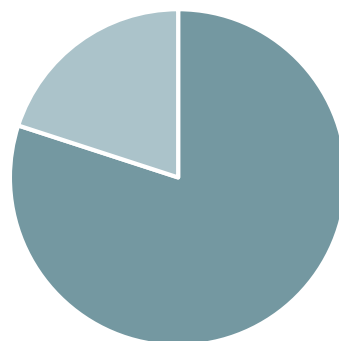
## *-enligt InsureSecs regelverk*

- Syftet med god sed är **att upprätthålla allmänhetens förtroende för försäkringsdistributionsbranschen**
- God sed är således **det beteende som är ägnat att upprätthålla allmänhetens förtroende för försäkringsdistributionsbranschen**
- God sed är därför inte begränsat till LFD eller LVM, inte heller till förmedling av försäkring eller rådgivning inom ramen för försäkring, utan
  - **avser alla regler som är relevanta för försäkringsdistribution**
  - **omfattar alla ageranden som allmänheten kan ha fog för att uppfatta som närliggande till eller ha samband med försäkringsdistribution**

# Fungerar självreglering av försäkringsförmedlare?

## Tillräcklig marknadsandel

### Anslutningsgrad



■ InsureSec ■ Inte InsureSec

## Rätt förutsättningar

- **Kvalitet**  
Att InsureSecs regelverk håller tillfredställande kvalitet
- **Lojalitet**  
Att reglerna efterlevs
- **Övervakning**  
Att InsureSec övervakar regelefterlevnaden
- **Sanktion**  
Att brott mot regelverket beivras av Disciplinnämnden

\* Siffrorna baseras på uppgifter från Finansinspektionens kartläggning av försäkringsförmedlare 2017. Återfinns i FI:s rapport Prioriteringar i FI:s tillsyn för att stärka konsumentskyddet från den 27 mars 2018

# Exempel på utveckling av god försäkringsförmedlingssed

## *Förmedlarens personliga ansvar*

- Att en förmedlare medverkar till att InsureSec kan fullgöra sitt uppdrag samt lämnar begärd information och upplysningar till InsureSec är en grundförutsättning för en effektiv självreglering
- En förmedlare ska svara på frågor och följa beslut från andra relevanta självregleringsinstitut
- En förmedlare ska följa interna regelverk om sådana regelverk motsvaras av lag eller annan normgivning eller regler beslutade av relevanta branschorgan
- En förmedlare kan inte undgå eller minska sitt ansvar genom att vara anställd hos ett företag
- En förmedlare kan inte undgå eller minska sitt ansvar genom att lägga ut aktiviteter på uppdrag (outsourcing)

# Exempel på utveckling av god försäkringsförmedlings sed

## *Marknadsföring och rådgivning*

- Marknadsföring utesluter inte rådgivning
- Avgörande för om viss information utgör rådgivning är om kunden har haft fog för att uppfatta att informationen utgjort rådgivning
- En förmedlare får inte be kunden intyga att rådgivning inte har lämnats
- Särskilt höga omsorgskrav vid rådgivning ska ställas om kunden pga ålder eller andra skäl kan ha svårt att förstå eller tillvarata sina intressen
- Vilseledande marknadsföring är inte god sed
- Negativ avtalsbindning är inte god sed
- Vid intressekonflikter ska kundens intressen gå före förmedlarens

# Exempel på utveckling av god försäkringsförmedlingssed

## *Information, dokumentation och arkivering*

- En förmedlare ska inhämta den information om kunden som behövs för att fullt ut kunna analysera kundens behov
- Rådgivning ska vara tydlig och rättvisande och dokumenteras skriftligt.
- Avsaknad av dokumentation är inte bättre än felaktig information
- Informationen ska dokumenteras och arkiveras så att en utomstående, enbart med stöd av dokumentationen, ska kunna bedöma
  - Kundens behov, erfarenhet och kunskap,
  - *Alla* råd som har lämnats och *varför* de har lämnats
  - Kostnader, avgifter och ersättningar (provisioner)
  - Rådgivningens lämplighet för kunden

# Mer om god försäkringsdistributionssed

**Finansinspektionen**

*sanktionsbeslut*

[www.fi.se/sv/publicerat/sanktioner/](http://www.fi.se/sv/publicerat/sanktioner/)

**InsureSec**

*regelverk*

[www.insuresec.se/anlutning/avtal](http://www.insuresec.se/anlutning/avtal)

**Svenska Försäkringsförmedlares Förening**

*etiska riktlinjer*

[www.sfm.se/om-oss/disciplinamnd/etiska-riktlinjer/](http://www.sfm.se/om-oss/disciplinamnd/etiska-riktlinjer/)

**Disciplinnämnden för försäkringsdistribution**

*uttalanden och beslut*

[www.insuresec.se/branschreglering/beslut](http://www.insuresec.se/branschreglering/beslut)

# PRAKTISKA OCH AKTUELLA RÅD KRING REGELEFTERLEVNAD FÖR FÖRSÄKRINGSFÖRETAG OCH FÖRMEDLARE

Daniel Eriksson och Kristina Hårdänge

# Praktiska och aktuella råd för försäkringsföretag och försäkringsförmedlare

30 november 2018

Daniel Eriksson

[daniel.eriksson@luminatum.se](mailto:daniel.eriksson@luminatum.se)

0709 – 54 44 88

Kristina Hårdänge

[kristina.hardange@gmail.com](mailto:kristina.hardange@gmail.com)

0735 – 15 42 07

INSURESEC

”LÄTT ATT GÖRA RÄTT”-DAGEN

## VILKA TYPER AV DISTRIBUTÖRER FINNS DET?

- Försäkringsbolag
- Försäkringsförmedlare
- Sidoverksam försäkringsförmedlare
- Anknuten försäkringsförmedlare
- Anknuten sidoverksam försäkringsförmedlare
- Undantagen sidoverksam försäkringsförmedlare

# VAD INNEBAR MATTSON-MÅLET?

## Ingår i försäkringsdistribution

- Krav- och behovsanalys
- Råd av lämplig försäkring
- Allokering mellan olika finansiella instrument
- Råd om individuella finansiella instrument och förvaltningsformer
  - Tradliv
  - Fond
  - Strukturerade produkter

## Ingår inte i försäkringsdistribution

- Naken distribution av finansiella instrument (exempelvis fonder) eller i depå eller ISK
- PPM-rådgivning
- Ta emot och vidarebefordra order till andra än försäkringsbolag

# NÄR BEHÖVS DET SKRIVNA RIKTLINJER?

- Styrelsens arbetsordning, vd-instruktion, attestordning
- Etikpolicy
- Intressekonflikter
- Klagomålspolicy
- Interna regler för kontroll av medarbetares kunskap och kompetens
- Ersättningsriktlinjer för medarbetare
- Produktstyrning
- IPID / KID – dokument
- Policy för penningtvättsarbete, allmän riskbedömning och riskklassificering
- ”Integritetspolicy” (GDPR)
- Riktlinje för ledningsprövning och lämplighetsprövning
- Policy för intern styrning och kontroll
- Riktlinjer för god försäkringsdistributionssed
- Riktlinjer för marknadsföring och rådgivning

# NÄR BEHÖVS SÄRSKILDA UTNÄMNINGAR?

- Klagomålsansvarig
- Kunskap och kompetens
- Centralt funktionsansvarig för penningtvätt
- Särskilt utsedd befattningshavare för penningtvätt (eventuellt)
- Regelverksansvarig

## TREDJEPARTSERSÄTT- NINGAR TILL DISTRIBUTÖREN

- Intressekonflikter måste identifieras, hanteras och informeras
- Får inte äventyra distributörens förmåga att agera hederligt, rättvist och professionellt
- Gäller alla distributörer

## ERSÄTTNINGAR FÖR IBIPS

- Negativ inverkan på kvaliteten om det uppmuntrar till att distributionen inte är hederlig, rättvis och professionell och i kundens bästa intresse
- Helhetsbedömning
  - Rekommendera viss produkt
  - Kvantitativa eller kvalitativa kriterier
  - Förhållande mellan värdet på tjänsten och provisionen
  - Engångsutbetalning eller löpande betalningar
  - Annullationsansvar
  - Trösklar
- Motåtgärder

ERSÄTTNINGS-  
SYSTEMET TILL  
MEDARBETARE FÅR  
INTE GE UPPHOV TILL  
INTRESSEKONFLIKTER

- Får inte negativt påverka distributörens förmåga att följa god försäkringsdistributionsstandard
  - Balans mellan fast och rörlig ersättning
  - Den rörliga ersättningen ska övervägande delen bestå av kvalitativa parametrar
    - kundnöjdhet
    - rättvis behandling av kunder
    - kundklagomålshantering
    - regelverksefterlevnad
    - rekommendationernas lämplighet
- Gäller egen personal som är sysselsatt med distributionen

VILKEN INFORMATION  
SKA GES TILL  
KUNDERNA I  
SAMBAND MED  
DISTRIBUTIONEN?

## OLIKA FORMER AV KRAV PÅ OLIKA TYPER AV MEDARBETARE OCH LEDNING

Medarbetare som  
arbetar med, eller  
nära (typ chefer),  
försäkrings-  
distribution

Kunskap  
Kompetens

Ledning  
(styrelseledamöter,  
vd, vice vd)

Insikt  
Förmåga

Minst en person i  
ledningen ska  
också ha (viss)  
kunskap och  
kompetens

## HUR MYCKET ÄR TILLRÄCKLIGT?

- Lämplig för den verksamhet som ska utövas
- Uppfylla krav på fortlöpande fortbildning och yrkesutveckling
- Kunna visa på hur kompetenskraven uppfylls

## VAD HÄNDER OM DISTRIBUTÖREN INTE FÖLJER REGLERNA?

- Risk för sanktioner, både mot bolag och bolagets företrädare
  - Lag om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism
  - Dataskyddsförordningen
  - Lag om försäkringsdistribution

FRÅGOR?

# Tack för intresset!

30 november 2018

Daniel Eriksson

[daniel.eriksson@luminatum.se](mailto:daniel.eriksson@luminatum.se)

0709 – 54 44 88

Kristina Hårdänge

[kristina.hardange@gmail.com](mailto:kristina.hardange@gmail.com)

0735 – 15 42 07

INSURESEC

”LÄTT ATT GÖRA RÄTT”-DAGEN

**FIKA!**

20 min.

10:50 – 11:10

paneldebatt

# HUR STÄRKER MAN VARUMÄRKET MED GOD KUNSKAP OCH KOMPETENS?

Lena Högfeldt (Hjerta), Susanne Sakari (Skandia), Jan Ridderwall  
(SPP) och Urban Johansson (Länsförsäkringar)

Samtalet leds av Anders Johansson

# FRÅGESTUND OCH SUMMERING

Anders Johansson

**TACK!**

**Tillsammans gör vi det lätt att göra rätt!**