





Inledning

Grunden i InsureSecs verksamhet är att licensiera försäkringsförmedlare baserat på relevanta kunskapskrav samt att vid misstankar om regelöverträdelser utreda och fatta beslut om disciplinära åtgärder genom en disciplinnämnd.

InsureSec jobbar inte endast reaktivt utan har också en proaktiv verksamhet som bland annat baseras på årligen inhämtad information och stickprov från alla de anslutna företagen.

REKO Analys är en rapport som redovisar utvalda delar av den granskning som gjorts av den information som inhämtats. Rapporten tar upp väsentliga iakttagelser avseende de riskområden som InsureSec valt att prioritera. Syftet med rapporten är att lyfta fram områden där det finns utrymme för förbättringar och på så sätt verka för att utveckla god försäkringsdistributionssed, öka kundskyddet och förtroendet för branschen.

Den årligen inhämtade informationen utgör också ett underlag för InsureSecs utredningsenhet när den prioriterar vilka verksamhetsbrister eller riskområden som kan komma att följas upp ytterligare. Vidare används informationen för att utveckla såväl kunskapskrav som tester.

Stockholm, december 2025

Magnus Björkman

Vd InsureSec



1. REKO Analys 2025	4
1.1. Omfattning.....	4
2. Förmedlarföretagens verksamhet.....	6
2.1. Verksamhetsinriktning.....	6
2.2. Internationell verksamhet	6
2.3. Företagens struktur	7
2.4. Tillämpligt regelverk vid rådgivning	7
3. Ersättningar	8
3.1. Interna ersättningssystem	8
3.2. Information om kostnader och avgifter samt tredjepartsersättningar	8
3.3. Prisvärdhet	8
3.4. Hantering av intressekonflikter.....	9
4. Kunskap och utbildning	10
4.1. Kunskapstester hos InsureSec	10
4.2. Fortbildning och yrkesutveckling.....	10
5. Klagomålshantering och ansvarsförsäkring.....	11
5.1. Klagomål.....	11
5.2. Ansvarsförsäkring.....	12
6. Skadeförsäkring.....	12
6.1. Identitet- och behörighetskontroll	13
6.2. Rådgivningsstöd och information	13
6.3. InsureSecs iakttagelser	13
6.4. Stickprov.....	14
7. Livförsäkring	15
7.1. Stickprov.....	15
8. Hållbarhet	17
8.1. Produkter och investeringar	18
8.2. Intern styrning	19
8.3. Information till kund	19
8.4. Uppgifter om kundens hållbarhetspreferenser.....	20
9. Flytt av tjänstepension	21
9.1. Volymmer	21
9.2. Användning av flyttblad.....	22
9.3. Stickprov.....	22
10. Riskfyllda investeringsprodukter	24
10.1. Transaktioner	24
10.2. Särskilt framträdande produkter	25
11. Goda exempel.....	27
11.1. Prisvärdhet.....	27
11.2. Skadeförsäkring	27
11.3. Livförsäkring.....	28
11.4. Hållbarhet.....	29
11.5. Flytt av tjänstepension.....	30
12. Avslutande ord.....	31

1. REKO Analys 2025

REKO Analys är en rapport som baseras på resultaten från InsureSecs regelefterlevnadskontroll ("REKO") som består av enkätfrågor och stickprovsgranskningar. REKO utgör även ett underlag för InsureSecs uppföljning av regelefterlevnaden inom branschen.

Syftet med rapporten är att ge en övergripande och sammanfattande bild av regelefterlevnaden hos de företag som är anslutna till InsureSec, att identifiera förbättringsområden och att öka medvetenheten om de krav som ställs på verksamheten. Genom REKO vill InsureSec bidra till en starkare regelefterlevnad och främja god försäkringsdistributionssed.

REKO Analys utkommer årligen i december månad.

1.1. Omfattning

Analysen omfattar samtliga försäkringsförmedlarföretag som under 2024 har haft avtal med InsureSec. I årets granskning ingick 508 företag.

Underlaget till REKO Analys utgörs av svar på enkätfrågor samt stickprovsgranskningar av rådgivningsdokumentationer som utförts under verksamhetsåret 2024. Årets analys fokuserar särskilt på företagens ersättningsredovisning och innehållet i lämplighetsförklaringar. Stickprovsgranskningen har omfattat rådgivning om flytt av tjänstepensionskapital, rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter samt distribution av nytecknad skadeförsäkring till företag. InsureSec har även granskat sådana rådgivningsdokumentationer där kundens hållbarhetspreferenser har påverkat de föreslagna produkterna. Enkäten omfattade även frågor om ersättningssystem till anställda, tredjepartsersättningar och intressekonflikter. Slutligen omfattade enkäten även vissa frågor om value for money/prisvärdhet samt om fortbildning och yrkesutveckling.

När InsureSec redogör för enkätsvar är det en sammanställning av de anslutna företagens angivna svar med varierande antal svarande företag beroende på verksamhetsområde. Analysen av de inhämtade stickproven är avgränsad till vissa utvalda granskningspunkter, vilket innebär att övriga delar av underlagen inte har granskats systematiskt. I samband med stickproven har företagen ombetts att genomföra en intern uppföljning med frågor kopplade till granskningsområdena. Denna uppföljning utgör en självskattning och det samlade resultatet ställs sedan i relation till InsureSecs bedömning av dokumenten.

1.1.1. Särskilt om avsnitt 3. Ersättningar

InsureSec behandlar i avsnittet bland annat begreppet value for money, höga tredjepartsersättningar och även sådana blanketter som InsureSec tidigare år sett exempel på och som verkar användas med syfte att säkerställa att tredjepartsersättningen är proportionerlig och att rådgivningen tillför kunden ett värde. InsureSec har ombett företagen att skicka in sådana ej ifyllda blanketter för granskning. Detta har inte varit ett stickprov i den omfattning InsureSec normalt genomför. Syftet har varit att göra en inventering av i vilken omfattning och med vilket syfte sådana blanketter används.



1.1.2. Särskilt om avsnitt 6. Skadeförsäkring

InsureSecs stickprov gällde en representativ dokumentation av ett distributionstillfälle där en företagsförsäkring hade distribuerats. Dokumentationen skulle avse distribution under 2024 och i första hand avse en nyteckning med ett företag som förmedlaren inte haft någon affärsrelation med under de senaste två åren. I andra hand skulle stickprovet avse någon annan typ av skadeförsäkring.

Dokumentationen skulle inkludera all skriftlig dokumentation som har upprättats och lämnats till kunden i enlighet med 5 kap. 21 § LFD.

1.1.3. Särskilt om avsnitt 7. Livförsäkring

Årets stickprov avsåg två eller flera dokumentationer avseende rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter där de underliggande investeringarna omfattat finansiella instrument med risk 4 till 7 (skala 1–7) som skett under fjärde kvartalet 2024. Om sådana dokumentationer saknats på grund av att företaget inte genomfört sådan rådgivning ombads företaget att kontakta InsureSec. Vanligen ombads företagen då i stället att sända in dokumentationer där de finansiella instrumenten hade en lägre risk.

InsureSecs granskningspunkter var lämplighetsförklaringens innehåll samt redovisning av ersättning till försäkringsdistributören.

1.1.4. Särskilt om avsnitt 9. Flytt av tjänstepension

InsureSec ombad företagen att sända in en komplett dokumentation avseende råd om flytt av en premiedragande tjänstepensionsförsäkring. I första hand skulle dokumentationen avse ett rådgivningstillfälle som genomförts under det fjärde kvartalet 2024 och i andra hand vid vilken tidpunkt som helst under 2024. Om företaget inte genomfört flytt av en premiedragande pension så skulle istället en tjänstepensionsflytt av fribrev utförd under 2024 skickas in.

Granskningspunkterna avseende stickprovet avsåg lämplighetsförklaringens innehåll, kostnader och avgifter samt ersättning till försäkringsförmedlaren.

1.1.5. Särskilt om avsnitt 11. Goda exempel

Under arbetet med stickprovskontrollerna identifierar InsureSec ofta exempel på rådgivningsdokumentationer som utmärker sig positivt. Genom att lyfta fram sådana exempel vill InsureSec bidra med kunskap och inspiration för att främja ansvarsfull rådgivning och ge idéer till hur företagen kan utveckla den egna rådgivningen.

InsureSec har genomfört en riktad granskning av rådgivningsdokumentation där kundens hållbarhetspreferenser haft en påverkan på det rekommenderade produktvalet. Granskningen har inte haft som mål att utgöra ett traditionellt stickprov, utan har syftat till att lyfta fram och identifiera goda exempel på hur hållbarhetspreferenser kan fångas upp, hanteras och dokumenteras på ett korrekt och pedagogiskt sätt i rådgivningsprocessen.

2. Förmedlarföretagens verksamhet

De anslutna förmedlarföretagens verksamheter har olika inriktning och omfattning. REKO syftar bland annat till att ge en övergripande bild av dessa verksamheter, bidra till förståelsen för deras affär och identifiera potentiella risker kopplade till regelefterlevnad. I detta avsnitt presenteras kort vissa grundläggande fakta om de anslutna företagens verksamhet.

2.1. Verksamhetsinriktning

Av de 508 förmedlarföretag som omfattades av årets REKO hade 82 % tillstånd för distribution av livförsäkring, antingen som enda verksamhetsgren (41 %) eller i kombination med tillstånd för distribution av skadeförsäkring (41 %). Resterande 18 % hade tillstånd för distribution av enbart skadeförsäkring.

Trots att en stor del av företagen hade tillstånd för distribution både av liv- och skadeförsäkring var det få försäkringsförmedlare som hade licens i båda klasserna. Detta innebär att de flesta förmedlarna i praktiken var inriktade antingen inom liv- eller skadeförsäkring. Licenstagarna hos InsureSec per 2024-12-31 fördelas enligt följande:

- 69 % av försäkringsförmedlarna hade licens för livförsäkring
- 30 % hade licens för skadeförsäkring
- 1 % hade licens med inriktning för både liv- och skadeförsäkring

Utöver dessa inriktningar omfattar InsureSecs licensiering även investeringsrådgivare. Bland de anslutna företag som hade tillstånd för förmedling av livförsäkring distribuerade 93 % försäkringsbaserade investeringsprodukter. Av dessa tillhandahöll 43 % även investeringsrådgivning, dvs rådgivning om finansiella instrument utanför försäkring. Av de företag som tillhandahöll investeringsrådgivning gjorde 76 % detta i egenskap av anknutet ombud till ett värdepappersinstitut.

2.2. Internationell verksamhet

Internationell verksamhet förekommer i begränsad omfattning bland de anslutna företagen. I denna rapport avses med internationell verksamhet antingen att företaget erbjuder sina tjänster till kunder utanför Sverige eller att det distribuerar försäkringar från utländska försäkringsgivare inom landet. Bland de undersökta företagen förekommer dock att man äger och bedriver verksamhet i utländska bolag. Verksamhet i utländska företag har inte omfattats av InsureSecs enkät.

Totalt 17 företag uppger att de har verksamhet riktad mot kunder i andra EES-länder än Sverige. Av dessa har 15 anmält filialverksamhet eller annan gränsöverskridande verksamhet till Finansinspektionen. 34 företag har uppgett att de distribuerat försäkringar från försäkringsgivare med hemvist i andra EES-länder än Sverige. 2 företag har förmedlat försäkringar från försäkringsgivare utanför EES.

2.3. Företagens struktur

Bland de företag som är anslutna till InsureSec utgörs en majoritet av större aktörer eller grupperingar som samverkar organisatoriskt eller under gemensamt varumärke. I denna rapport avses med större aktörer organisationer, företag eller koncerner med fler än 100 anställda försäkringsförmedlare. Per den 31 december 2024 var totalt 2 171 försäkringsförmedlare licensierade hos InsureSec. Av dessa var cirka 80 procent verksamma inom sådana sammanslutningar.

220 av de till InsureSec anslutna företagen är anknutna ombud till ett värdepappersbolag och kan därmed erbjuda vissa investeringstjänster.

2.4. Tillämpligt regelverk vid rådgivning

Eftersom många av de till InsureSec anslutna företagen både har tillstånd som försäkringsförmedlare och samtidigt är anknutna ombud till ett värdepappersinstitut uppkommer ofta frågan om vilket regelverk¹ som är tillämpligt vid rådgivning om finansiella instrument inom ramen för fond- eller depåförsäkring. InsureSec har även i år följt upp hur de anslutna företagen bedömer frågan.

Vid rådgivning om finansiella instrument inom fondförsäkring anser 75 % av företagen att lagen om försäkringsdistribution ("LFD") är tillämplig. 2 % anser att rådgivningen faller under lagen om värdepappersmarknaden ("LVM"), 20 % bedömer att tillämpligt regelverk kan variera och 3 % uppger att LVM och LFD samtidigt kan vara tillämpliga på sådan rådgivning.

Vid rådgivning om finansiella instrument inom ramen för en depåförsäkring anser 60 % av företagen att LFD är tillämplig, medan 11 % anser att sådan rådgivning faller under LVM. 21 % bedömer att tillämpligt regelverk kan variera och 8 % uppger att LVM och LFD samtidigt kan vara tillämpliga på sådan rådgivning.

2.4.1. InsureSecs iakttagelser

Det är olyckligt att det inte finns en samsyn på marknaden i fråga om tillämplig lag. InsureSecs uppfattning är dock att det i första hand är lagen om försäkringsdistribution som är tillämplig när en försäkringsförmedlare som också är anknutet ombud lämnar råd om finansiella instrument inom ramen för såväl en fond- som en depåförsäkring.

¹ Lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution eller Lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden

3. Ersättningar

Under de senaste åren har InsureSec granskat tredjepartsersättningar och om företagen upprättat interna regler för sina ersättningssystem till anställda. Liksom tidigare år har nästan alla företag uppgett att deras interna regler är uppdaterade under det senaste året. Vidare har InsureSec även undersökt hur företagen arbetar med fasta respektive rörliga ersättningar.

3.1. Interna ersättningssystem

När rörlig ersättning används för anställda som deltar i distributionen gäller särskilda begränsningar för hur ersättningen får utformas. Den fasta och den rörliga delen ska vara balanserade, och den rörliga ersättningen får inte huvudsakligen bygga på kvantitativa kriterier, såsom volym- eller försäljningsmål. Rörlig ersättning ska samtidigt beakta ändamålsenliga kvalitativa kriterier.

Det vanligaste ersättningssystemet bland företagen är en kombination av fast och rörlig ersättning, vilket tillämpas av 62 % av de granskade företagen. Endast fast ersättning förekommer hos 37 % av företagen, medan 1 % anger att de enbart tillämpar rörlig ersättning. Detta är något som InsureSec följer upp med de enskilda företagen som berörs.

Som ett led i uppföljningen av de interna ersättningssystemen uppger samtliga företag att man har kontroller för att säkerställa efterlevnaden av de interna reglerna. Vanligt förekommande är återkommande genomgångar av ersättningsnivåer, där exempelvis compliance- eller ekonomifunktioner följer upp utfallet och kontrollerar att rörlig ersättning håller sig inom fastställda ramar.

3.2. Information om kostnader och avgifter samt tredjepartsersättningar

I de rådgivningsdokumentationer som InsureSec har inhämtat har särskild granskning genomförts av hur tydligt kostnader och avgifter samt tredjepartsersättningar har redovisats. Med tydlig redovisning avses att uppgifterna om kostnader, avgifter och tredjepartsersättningar presenteras på ett samlat, transparent och överskådligt sätt.

Vidare har InsureSec, i samband med granskningen av rådgivning om flytt av tjänstepension, särskilt granskat om dokumentationen innehåller en jämförelse av de totala kostnaderna och avgifterna i den befintliga försäkringen respektive den nya försäkringen.

Resultatet av denna granskning redovisas under avsnitt 9.3. Stickprov.

3.3. Prisvärdhet

I samband med förra årets REKO noterade InsureSec i vissa fall att de inhämtade stickproven innehöll blanketter som var rubricerade som till exempel mervärdesblankett eller prisvärdhetsblankett. Syftet med blanketterna föreföll ofta att vara en metod för att säkerställa att särskilt höga tredjepartsersättning inte står i uppenbart missförhållande till värdet av de tjänster som tillhandahållits till kunden. InsureSec har i årets enkät särskilt

kartlagt användningen av denna typ av blanketter samt vilka metoder och kontrollåtgärder som förmedlarföretagen tillämpar för att motivera mottagandet av tredjepartsersättningar. Det ska särskilt framhållas att dessa metoder och kontrollåtgärder oftast inte är direkt hänförliga till produktkostnaden, utan enbart avser att belysa och motivera prisvärdhet för den tjänsten som förmedlaren tillhandahåller i förhållande till mottagandet av tredjepartsersättningar.

3.3.1. Metoder och åtgärder

30 % av de anslutna företagen har en metod för att säkerställa prisvärdhet för kunden. Vanlig metod är att prisvärdhetsbedömningar sker i samband med upphandling (till exempel av definierade produktpaket). Andra vanliga metoder inkluderar kvalitativa avvägningar mellan kostnad och kundnytta, standardiserade interna analysmodeller, nettorådgivningsmodeller samt provisionskontroller.

Enkätsvaren visar att 21 % av företagen har uppställt tröskelvärden som utlöser särskilda åtgärder vid höga engångsersättningar. Det vanligaste gränsvärdet är 100 000 kronor. Av de företag som angett att de har infört sådan åtgärd uppger 71 % att de använder sig av så kallade *mervärdesblanketter* som kan vara framtagna av ett försäkringsföretag och/eller av förmedlarföretaget. InsureSec har granskat exempel på mervärdesblanketter som erhållits från företagen.

De blanketter som begärdes in inom ramen för årets REKO var icke ifyllda mallar, insända som exempel på struktur och utformning. InsureSec har därför inte gjort någon bedömning av hur blanketterna har använts i faktiska rådgivningssituationer, utan enbart granskat deras utformning.

3.3.2. InsureSecs iakttagelser

De olika typerna av mervärdesblanketter är utformade på varierande sätt. Vissa innehåller endast olika kryssval för vilka tjänster som tillhandahållits medan andra kombinerar kryssval med fritext. InsureSec uppfattar att de blanketter som kombinerar kryssval med fritext ger den tydligaste informationen om vilket värde tjänsten tillfört kunden. En sådan struktur underlättar för försäkringsförmedlaren att motivera nyttan av tjänsten och ger ett bättre underlag för efterhandsgranskning.

Vissa blanketter innehåller instruktioner för hur de ska fyllas i och användas, InsureSec har dock inte särskilt efterfrågat sådana instruktioner och det är möjligt att sådana kan finnas som separata dokument. Det kan dock konstateras att det finns ett behov av instruktioner för när blanketterna ska användas och hur de ska fyllas i. Sådana instruktioner skulle underlätta en enhetlig tillämpning och jämförelse. Tydlighet när det gäller eventuella gränsvärden och möjligheten att även lämna egna motiveringar skulle underlätta förståelsen för varför ersättningen ska anses vara motiverad.

3.4. Hantering av intressekonflikter

Av de granskade företagen som distribuerar försäkringsbaserade investeringsprodukter eller vissa pensionsförsäkringar och som har identifierat intressekonflikter som potentiellt kan påverka kundens intressen negativt så har samtliga av dessa uppgett att de har vidtagit nödvändiga åtgärder för att hantera och motverka sådana konflikter. Vidare informeras

kunderna om arten eller källan till eventuella kvarstående intressekonflikter i god tid innan ett försäkringsavtal ingås. Företagen uppger att kunderna i regel informeras om intressekonflikter genom flera kanaler, exempelvis:

- Företagets webbplats
- Muntlig information i samband med rådgivningsmöte
- Dokumentation i rådgivningsdokumentationen
- Förköpsinformationsbilaga till rådgivningsdokumentationen

Samtliga företag har dessutom uppgett att de har en fastställd policy eller ett styrdokument för hantering av intressekonflikter i verksamheten.

4. Kunskap och utbildning

Enligt LFD och Finansinspektionens föreskrifter är försäkringsdistributörer skyldiga att genomföra både grundläggande och återkommande kunskapstester. InsureSec tillhandahåller sådana tester utifrån fastställda kunskapskrav. Kraven omfattar bland annat produktkunskap, hållbarhet, kundskydd och tillämpliga regelverk. Testerna säkerställer att distributören har, och kontinuerligt upprätthåller, de kunskaper som krävs för att utföra sitt uppdrag på ett korrekt och professionellt sätt.

4.1. Kunskapstester hos InsureSec

Licenshavare hos InsureSec genomför ett grundläggande kunskapstest för att verifiera att de uppfyller de kunskapskrav som gäller för respektive licens. Därefter genomförs årliga uppföljande tester som syftar till att bekräfta att kunskaperna fortlöpande utvecklas och hålls aktuella, i enlighet med InsureSecs krav. Under 2024 genomfördes 258 grundtester och 2 486 uppföljande tester. Det bör noteras att samma person kan ha genomfört flera tester, varför siffrorna inte motsvarar antalet individer som avlagt ett test.

4.2. Fortbildning och yrkesutveckling

Utöver kravet på kunskapstester ska försäkringsdistributörer genomgå minst 15 timmar fortbildning och yrkesutveckling per år. InsureSecs granskning visar att 92 % av de anslutna företagen tillhandahåller utbildning till sina anställda som överstiger det lagstadgade kravet. Tabellen nedan visar hur svaren fördelar sig mellan de valbara intervallen.

UTBILDNINGSTIMMAR	FÖRETAG	FÖRDELNING
15	38	8%
15–25	434	85%
26–40	19	4%
>40	13	3%



Av de granskade företagen uppgav 96 % att de, utöver utbildning enligt InsureSecs kunskapskrav, även genomfört utbildningar som rör interna regler och riktlinjer. Dessa interna utbildningar har i huvudsak omfattat följande områden:

- Penningtvätt (AML) och finansiering av terrorism
- Hållbarhet (ESG), särskilt inom rådgivning och produktdistribution
- Etiska riktlinjer
- Intressekonflikter, vid såväl anställdas egna affärer som i försäkringsdistribution
- Klagomålshantering

Av förmedlarföretagen, vars anställda genomgått relevant utbildning, uppgav 88 % att utbildning tillhandahållits av externa utbildningsleverantörer anpassade efter InsureSecs krav. Bland de återstående 12 % var de vanligaste utbildningsformerna följande:

- Utbildningsdagar som anordnas av en förmedlarorganisation/ försäkringsföretag/ produktbolag
- Självstudier
- Annan extern utbildare, exempelvis anlitad konsult
- Egna utbildningar

Samtliga företag uppgav att de säkerställt att utbildningen varit relevant i förhållande till Finansinspektionens föreskrifter.

5. Klagomålshantering och ansvarsförsäkring

Alla försäkringsdistributörer ska ha en fungerande klagomålshantering som syftar till att utveckla verksamheten, åtgärda eventuella brister och tillvarata konsumentens rättigheter. Kraven på klagomålshantering framgår av Finansinspektionens föreskrifter.

5.1. Klagomål

InsureSec efterfrågar årligen uppgifter om antalet klagomål som respektive företag registrerat. Liksom tidigare år har endast ett fåtal företag angett att de har registrerade klagomål under 2024. Utvecklingen över tid redovisas i tabellen som följer.

ÅR	FÖRETAG	KLAGOMÅL
2024	16	148
2023	18	178
2022	13	165
2021	18	109

Årets uppföljning av företagens interna riktlinjer visar att dessa som regel uppdateras årligen, med endast enstaka undantag. Vidare framgår att 85 % av företagen har en klagomålsansvarig som är direkt anställd av det företag som personen ansvarar för. En



mindre andel, motsvarande 1 % av de anslutna företagen, uppger att de saknar interna regler för klagomålshantering. Dessa företag har följts upp av InsureSec.

5.1.1. InsureSecs iakttagelser

InsureSec konstaterar, i likhet med tidigare år, att förekomsten av registrerade kundklagomål är fortsatt låg. Detta bekräftas även av det begränsade antal kundanmälningar som inkommit till InsureSec direkt. Det bör noteras att antalet registrerade klagomål inte nödvändigtvis speglar verksamhetens kvalitet eller regelefterlevnad. Att ett företag har registrerade klagomål kan också tyda på att företaget arbetar aktivt med att hantera kundklagomål och har goda processer för att identifiera och registrera sådana klagomål.

5.2. Ansvarsförsäkring

InsureSec efterfrågar årligen även uppgifter om i vilken mån företagen anmält skador avseende ren förmögenhetsskada till den för förmedlare obligatoriska ansvarsförsäkringen. Endast ett fåtal företag har angett att de haft sådana skador som medfört att de behövt ta sin ansvarsförsäkring i anspråk under 2024. Antalet anmälningar över tid ligger på en jämn nivå och framgår av tabellen nedan.

ÅR	FÖRETAG	ANMÄLDA SKADOR
2024	12	27
2023	12	26
2022	11	22
2021	5	21

6. Skadeförsäkring

Av de 508 förmedlarföretag som omfattades av REKO hade 299 företag tillstånd att bedriva försäkringsdistribution avseende skadeförsäkringar under 2024. 30 % av InsureSecs licenshavare arbetar med distribution av skadeförsäkring.

70 % av de svarande uppgav att förmedlarföretaget distribuerat skadeförsäkringar till företag. InsureSecs granskning av distribution av skadeförsäkringar har endast avsett distribution till företagskunder. I årets analys har InsureSec genomfört en mer omfattande enkät rörande distributionen av nytecknad skadeförsäkring till företag jämfört med tidigare år. Därutöver har InsureSec genomfört ett stickprov avseende distribution av företagsförsäkringar.

Den granskning som InsureSec genomfört avser dels frågor om mallar och systemstöd för dokumentation av distributionen, dels rutiner för identitets- och behörighetskontroller, särskilt avseende kontroll av firmateckningsrätt hos företagskunden.

6.1. Identitet- och behörighetskontroll

Försäkringsförmedlare bör säkerställa att personen de möter har behörighet att teckna en försäkring för det aktuella kundföretagets räkning. När det gäller rutiner för identitets- och behörighetskontroller uppgav 93 % av företagen att de har dokumenterade rutiner. De 7 % som saknar dokumenterade rutiner menar ofta att rutiner finns i praktiken, men inte är formaliserade.

Godkända ID-handlingar så som körkort, pass eller nationellt ID-kort samt digitala lösningar så som BankID och Freja eID används vanligen för identitetskontroller. Vid företagsförsäkring bör identitetskontroller kombineras med behörighetskontroller. Vanligast förekommande är kontroller via registreringsbevis eller kreditupplysningsföretag enligt företagen själva. En del företag anger att de förlitar sig på kända företrädare. Detta innebär dock en risk för att personen inte längre är behörig firmatecknare. Automatiserade metoder för att verifiera firmateckningsrätt är mycket ovanliga, endast 4 % av företagen använder sådana lösningar.

6.2. Rådgivningsstöd och information

97 % av företagen anger att de använder en särskild mall eller ett systemstöd som hjälpmedel vid rådgivning och upprättande av rådgivningsdokumentationer. 3 % saknar sådana verktyg. De har i stället egna manuella rutiner för skriftlig dokumentation. För att säkerställa att försäkringsförmedlare beaktar väsentliga frågeställningar anger de företag som saknar systemstöd eller mallar att de arbetar med utbildning, risk- och behovsanalyser samt ibland checklistor.

Förutom dokumentationen av distributionstillfället ska kunder få information innan en försäkring tecknas. Samtliga företag uppgav att kunden får förköpsinformation eller annan dokumentation innan försäkringsavtal ingås. Den vanligaste förköpsinformationen är uppgifter om försäkringsdistributören och fakta om produkten/tjänsten.

6.3. InsureSecs iakttagelser

InsureSec ställer sig, som vi beskrivit i tidigare utgåvor av REKO Analys, positivt till användning av ett systemstöd. Ett väl utformat systemstöd bidrar till att säkerställa att kundens krav och behov utreds på ett tillfredsställande sätt och att inga viktiga uppgifter saknas vid distribution av försäkring. Om distributionen även omfattat rådgivning leder systemstöd eller mallar också till att det tydliggörs att distributören lämnat en rekommendation med en förklaring av varför den rekommenderade produkten bäst motsvarar kundens krav och behov. Mallar och systemstöd gör dessutom normalt innehållet mer tillgängligt för såväl kunder som interna och externa granskare samt kan bidra till en mer logiskt uppbyggd dokumentation.

Sammanfattningsvis noterar InsureSec att rutiner för dokumentation och förköpsinformation är väl etablerade. De dokumentationsmallar som används i rådgivningen kan dock förbättras. Arbetet med identitets- och behörighetskontroller visar också utvecklingsområden, bland annat när det gäller att ta fram och dokumentera rutiner för firmateckningskontroller.

6.4. Stickprov

I årets REKO har InsureSec genomfört en stickprovskontroll avseende distribution av skadeförsäkring till företag. De som distribuerat skadeförsäkring under 2024 fick inkomma med en rådgivningsdokumentation där en skadeförsäkring distribuerats till en ny kund. För det fall att någon sådan inte distribuerats under året ombads förmedlarföretaget i stället skicka in en representativ rådgivningsdokumentation från ett annat distributionstillfälle. Totalt har InsureSec granskat 47 st dokumentationer avseende distribution av skadeförsäkringar till företag. InsureSec bad företagen skicka in all skriftlig information som upprättats och överlämnats till kunden i enlighet med 5 kap. 21 § LFD.

InsureSec har granskat de erhållna dokumentationerna utifrån följande granskningspunkter:

- Omfattar dokumentationen en rekommendation med en förklaring till varför den rekommenderade produkten bäst motsvarar kundens krav och behov?
- Innehåller dokumentationen information om vilken typ av ersättning som försäkringsförmedlaren får för den distribuerade försäkringen?
- Framgår storleken av ersättningen i dokumentationen?

InsureSec har i granskningen endast ansett granskningspunkterna som uppfyllda om tydlig och fullständig information lämnats.

6.4.1. Krav och behov

Av de granskade dokumentationerna innefattade 93 % rådgivning enligt företagets egen bedömning. De omfattades således av kravet att de ska lämna en rekommendation med en förklaring av varför den rekommenderade produkten bäst motsvarar kundens krav och behov. Vid företagets självskattning uppgav 89 % av förmedlarföretagen att deras rådgivning innehållit en sådan rekommendation. InsureSec anser att 68 % av dokumentationerna innehåller en tydlig rekommendation med en förklaring till varför den rekommenderade produkten bäst motsvarar kundens krav och behov.

6.4.2. Ersättningar

InsureSec har granskat informationen som lämnats till kunderna om den ersättning som försäkringsförmedlaren erhållit i samband med försäkringsdistributionen. 96 % av företagen har angett att rådgivningsdokumentationerna innehållit information om vilken typ av ersättning som lämnats. InsureSec finner dock att ersättningens typ endast framgår i 66 % av dokumentationerna.

Av företagen anger 74 % att man i dokumentationen redovisar ersättningens storlek. Vanligast är att ersättningens storlek redovisas i % av premien. Det är ovanligt att ersättningens storlek redovisas i kr.

6.4.3. InsureSecs iakttagelser

Vid sidan av de specifika granskningspunkterna har InsureSec noterat att det generellt är stora kvalitetsskillnader på rådgivningsdokumentationerna. De försäkringsförmedlare som använder sig av välutformade systemstöd eller mallar presenterar oftare informationen från rådgivningsmötet på ett stringent och tydligt sätt som gör det överskådligt för både kund och

extern granskare. Andra förmedlarföretag har sänt in mejlkorrespondens, försäkringsbrev, offerter eller andra bilagor som underlag. Det har då varit svårare att följa den bedömning som skett i och med rådgivningen. Även om InsureSec inte funnit anledning att betvivla kvaliteten på de råd som lämnats ser vi en tydlig förbättringspotential när det kommer till hur dokumentationen struktureras.

7. Livförsäkring

Av de 508 förmedlarföretag som omfattades av REKO hade 419 företag tillstånd att bedriva distribution avseende livförsäkring och har distribuerat försäkringsbaserade investeringsprodukter eller vissa pensionsförsäkringar under 2024. 69 % av InsureSecs licenshavare arbetar med livförsäkringsdistribution.

InsureSec konstaterar att alla företag som distribuerar livförsäkring har angett att de använder systemstöd eller särskilda mallar för att dokumentera sin rådgivning.

97 % av förmedlarföretagen anger att de använder just termen ”lämplighetsförklaring” som rubrik när de specificerar vilket råd kunden har fått och hur rådet motsvarar kundens preferenser, mål och andra egenskaper. Andra termer som används är motivering, rekommendation och råd.

7.1. Stickprov

InsureSec har granskat 350 st dokumentationer avseende distribution av försäkringsbaserade investeringsprodukter eller vissa pensionsförsäkringar. Stickprovsgranskningen i denna del har huvudsakligen avsett innehållet i rådgivningsdokumentationernas lämplighetsförklaringar.

Granskningen innefattade även redovisningen av de ersättningar som rådgivningen medför. För att informationen om ersättningen ska anses vara tydlig bör den vara framställd på en specifik plats i rådgivningsdokumentationen och vara presenterad i både kronor och i % för att underlätta kundens förståelse.

7.1.1. Lämplighetsförklaring

Enligt LFD ska försäkringsförmedlare lämna en lämplighetsförklaring till kunden vid rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter och vissa pensionsförsäkringar. Lämplighetsförklaringen ska, efter genomförd lämplighetsbedömning, specificera vilket råd kunden har fått och hur rådet motsvarar kundens preferenser, mål och andra egenskaper.

När InsureSec granskat innehållet i lämplighetsförklaringarna så har InsureSec utgått från kraven enligt artikel 14 i den delegerade förordningen² och särskilt granskat att dessa

² [Kommissionens delegerade förordning \(EU\) 2017/2359 \("Den delegerade förordningen"\)](#)



innehåller en sammanfattning av rådgivningen samt en förklaring av hur rekommendationen är lämplig för kunden med hänsyn till:

- kundens investeringsmål, inbegripet den personens risktolerans, och huruvida kundens investeringsmål uppnås genom att hänsyn tas till kundens hållbarhetspreferenser.
- kundens finansiella ställning, inbegripet den personens förmåga att bära förluster, och
- kundens kunskap och erfarenhet.

InsureSec har i granskningen endast ansett att granskningspunkterna är uppfyllda om samtliga punkter omfattas och informationen är både tydlig och fullständig.

Finansiell ställning

I granskningen av lämplighetsförklaringarna kontrollerade InsureSec om försäkringsförmedlaren dokumenterat bedömningen av att kunden har den finansiella förmågan att bära risken i den rekommenderade investeringen. Företagens egen bedömning var att det framgick i 98 % av lämplighetsförklaringarna. InsureSec kunde dock endast hitta information om hur rekommendationen förhöll sig till kundens finansiella ställning i ca 50 % av lämplighetsförklaringarna.

Kunskap och erfarenhet

Lämplighetsförklaringen ska även innehålla försäkringsförmedlarens bedömning av att kundens kunskap och erfarenhet av försäkring och finansiella instrument är tillräcklig för den rekommenderade investeringen. Företagens egen bedömning var att kunskaps- och erfarenhetsbedömningen framgick i 97 % medan InsureSec fann att den endast nämndes i 51 % av lämplighetsförklaringarna.

Mål och syfte (investeringsmål)

Kundens mål och syfte med investeringen ska också framgå av lämplighetsförklaringen. Centrala delar handlar här i första hand om kundens risktolerans och hänsyn till kundens hållbarhetspreferenser. Företagen anser att detta framgår i 99 % av lämplighetsförklaringarna medan InsureSec anser att samtliga moment endast framgår i 66 % av lämplighetsförklaringarna.

Risiktolerans

Försäkringsförmedlaren ska i lämplighetsförklaringen förklara hur rådet som lämnats är anpassat efter kundens risktolerans. Företagen anger att försäkringsförmedlaren noterat detta i lämplighetsförklaringen i 98 % av dokumentationerna. InsureSecs granskning fann dock att det endast i 60 % av lämplighetsförklaringar fanns information om hur rekommendationen förhållit sig till kundens risktolerans.

Hållbarhetspreferenser

InsureSecs sista granskningspunkt vad gäller lämplighetsförklaringarna gällde om det framgår att försäkringsförmedlaren beaktat kundens hållbarhetspreferenser, eller avsaknad av sådana. Enligt företagens egen bedömning framgick detta i 95 % av

lämplighetsförklaringarna medan InsureSecs granskning visade en betydligt lägre förekomst, endast 53 %. Förekomsten av att förmedlarna uttryckligen nämner hållbarhetspreferenser i lämplighetsförklaringen har dock ökat sedan föregående års REKO där 36 % av lämplighetsförklaringarna nämnde kundens hållbarhetspreferenser eller avsaknad därav. Detta kan även jämföras med 12 % 2023.

Det ska dock noteras att en vanlig förklaring till att information om hållbarhetspreferenser saknas i lämplighetsförklaringen är att kunden inte har haft några hållbarhetspreferenser.

7.1.2. Ersättning

InsureSec granskade även hur ersättningen till försäkringsförmedlaren framställs i rådgivningsdokumentationen. Informationen ska vara heltäckande, korrekt och på ett begripligt sätt bland annat informera om ersättningens förekomst, art och belopp. Medan företagen själva anser sig ha lämnat tydlig information om tredjepartsersättningar i 90 % av dokumentationerna finner InsureSec endast att sådan information lämnats på ett tydligt (begripligt) sätt i 62 % av dokumentationerna. I 14 % av dokumentationerna framgår ersättningen i enbart procent av investerat kapital och i 4 % av dessa framgår ersättningen enbart med ett belopp. I 20 % av rådgivningsdokumentationerna kan InsureSec inte identifiera att ersättning angetts. Det ska dock noteras att det skulle kunna finnas dokumentation avseende tredjepartsersättningar i andra dokument som InsureSec inte tagit del av.

7.1.3. InsureSecs iakttagelser

Sammantaget finner InsureSec att företagen ofta överskattar hur väl lämplighetsförklaringarna är utformade med hänsyn till regelverkens krav. I många fall framhåller företagen att den relevanta informationen finns tydligt redovisad i dokumentationen, men inte alltid sammanhållen i en särskild lämplighetsförklaring. Det förefaller som att många företag inte skiljer på den information som samlats in inom ramen för själva lämplighetsbedömningen och vad som sen faktiskt ska framgå av lämplighetsförklaringen.

InsureSec noterar också att lämplighetsförklaringarnas karaktär skiljer sig åt. En del består av några få meningar medan andra sträcker sig över flera sidor eller utgörs av en bilaga till rådgivningsdokumentationen. Oavsett längden på lämplighetsförklaringarna så är det dock tydligheten (begripligheten) som är avgörande för kundens möjligheter att förstå varför rekommendationen är lämplig för kunden.

Det kan också noteras att det är positivt att hållbarhetspreferenser får ett ökat utrymme i lämplighetsförklaringen.

8. Hållbarhet

453 företag har angett att de tillhandahåller försäkringsbaserade investeringsprodukter eller vissa pensionsförsäkringar och har därför omfattats av regelverket om hållbarhetspreferenser. InsureSec har under de senaste åren undersökt hur företagen tillämpar regelverket vid rådgivning i praktiken. Den samlade bedömningen är att företagen

successivt anpassat verksamheten och utvecklat interna strukturer för att uppfylla regelverkets krav. Mot bakgrund av ämnets komplexitet och fortsatta relevans har InsureSec även i år genomfört en granskning och ställt frågor kopplade till hållbarhetspreferenser.

8.1. Produkter och investeringar

Företagen har fått besvara frågan om de erbjuder produkter som beaktar hållbarhetsaspekter och inom vilken kategori den vanligaste investeringen bland företagets kunder är, med svarsalternativ som speglar EU:s tre hållbarhetskategorier.

8.1.1. Produktutbud

Bland de svarande företagen fördelar sig produktutbudet enligt följande:

- 93% av företagen tillhandahåller en eller flera produkter som beaktar huvudsakliga negativa konsekvenser för hållbarhetsfaktorer i enlighet med Principal Adverse Impact (**PAI**)
- 95% av företagen tillhandahåller en eller flera produkter som uppfyller kraven enligt EU:s förordning om hållbarhetsrelaterade upplysningar för hållbara investeringar (**SFDR**)
- 85% av företagen tillhandahåller en eller flera produkter som följer **EU:s taxonomiförordning** om miljömässigt hållbara investeringar.

Notera att företagen har haft möjlighet att ange flera svarsalternativ. Utvecklingen över tid redovisas i tabellen som följer. Tabellen redovisar antalet svarande företag och förändringen uttryckt i procent från föregående år.

ÅR	PAI	SFDR	TAXONOMI-FÖRORDNINGEN
2024	420 (+20 %)	430 (+5 %)	384 (+43 %)
2023	350 (+148 %)	411 (+102 %)	270 (+74 %)
2022	141	203	155

8.1.2. Genomförda investeringar

Företagen har uppgett vilken hållbarhetskategori som är mest förekommande bland de investeringar som genomförs av företagets kunder. Svaren fördelar sig enligt följande:

- 60 % av företagen anger att den vanligaste investeringen är inom produkter som beaktar huvudsakliga negativa konsekvenser för hållbarhetsfaktorer i enlighet med Principal Adverse Impact (**PAI**)
- 33 % av företagen anger att den vanligaste investeringen är inom produkter som uppfyller kraven enligt EU:s förordning om hållbarhetsrelaterade upplysningar för hållbara investeringar (**SFDR**)
- 7% av företagen anger att den vanligaste investeringen är inom produkter som följer **EU:s taxonomiförordning** om miljömässigt hållbara investeringar.

Utvecklingen jämfört med föregående år redovisas i tabellen som följer. Tabellen redovisar antalet svarande företag och förändringen uttryckt i procent.

ÅR	PAI	SFDR	TAXONOMI-FÖRORDNINGEN
2024	265 (+57 %)	145 (-37 %)	32 (+94 %)
2023	169	230	17

8.1.3. InsureSecs iakttagelser

När företagen angett vilken hållbarhetskategori som varit vanligast i faktisk investering har endast ett alternativ kunnat väljas, vilket innebär att utfallet främst speglar huvudinriktningen i rådgivningen. I motsats har frågan om produktutbud tillåtit flera svar, vilket ger en bredare bild av tillgången till olika typer av hållbara produkter.

Jämfört med föregående år syns en noterbar förskjutning i utfallet avseende vilken hållbarhetskategori som flest företag anger som vanligast bland de investeringar som genomförs av företagets kunder. Ökningarna är förenliga med en successivt förbättrad datatillgång från produktbolag och att taxonomin utökats med fler miljömål under 2024. Detta kan ha bidragit till att fler företag uppfattar de kategorier som ökat under perioden som möjliga att matcha mot kundpreferenser.

8.2. Intern styrning

I förhållande till föregående års REKO uppvisar utvecklingen av systemstöd, rutiner och processer inga betydande förändringar. Samtliga företag har uppgett att de har etablerat interna rutiner och riktlinjer för att bedöma kunders hållbarhetspreferenser. Andelen som svarar att de infört processer för att matcha kundens hållbarhetspreferenser med lämpliga sparprodukter uppgår till 97 %. De företag som har implementerat systemstöd för att bedöma kundens hållbarhetspreferenser uppgår till 94 %.

8.3. Information till kund

Samtliga företag anger att de lämnar information om vad hållbarhetspreferenser innebär före och/eller under rådgivningstillfället. 85 % av företagen har angett att de lämnar information både före och under rådgivningen. De företag som lämnar information endast före rådgivningstillfället uppgår till 2 % och antalet företag som lämnar information endast under rådgivningstillfället till 13 %. Nästan alla företag lämnar en kombination av skriftlig och muntlig information och hälften av företagen kombinerar detta med olika visuella hjälpmedel. Ett fåtal företag lämnar informationen på annat sätt till exempel via sin hemsida.

8.3.1. InsureSecs iakttagelser

Enbart muntlig information kan skapa utmaningar, eftersom det kan försvåra möjligheten att säkerställa en likvärdig och dokumenterbar förståelse av relevanta begrepp. Användning av skriftligt, visuellt eller digitalt stödmaterial förbättrar kundens förutsättningar att återkomma

till informationen, jämföra alternativ och reflektera i efterhand. Sådana material stärker därmed kundens möjligheter att fatta informerade och välgrundade beslut om sina hållbarhetspreferenser.

8.4. Uppgifter om kundens hållbarhetspreferenser

Så som framgår under avsnitt 7. Livförsäkring ovan är kundens hållbarhetspreferenser en viktig del av såväl lämplighetsbedömningen som lämplighetsförklaringen. Denna information ska dokumenteras på samma sätt som övriga uppgifter som krävs för lämplighetsbedömningen. InsureSec har låtit företagen svara på frågor om hur de samlar in och dokumenterar dessa uppgifter.

Enligt EIOPA:s vägledning³ ska kunden först få en tydlig förklaring av vad hållbarhetspreferenser innebär. InsureSec vill särskilt understryka hur EIOPA har tydliggjort dokumentationskraven: i inledande skede ska kunden endast erbjudas ett binärt svarsalternativ, dvs *Ja* eller *Nej*, på frågan om hållbarhetspreferenser. Först när kunden har svarat *Ja* ska kunden erbjudas möjlighet att gradera sina preferenser. 11 % av företagen angav att fler alternativ än *Ja* och *Nej* erbjuds.

Förmedlarföretagen har även besvarat frågan om de delar bilden att kunderna ofta uppger att hållbarhet är viktigt men att de trots detta inte uttryckt några specifika hållbarhetspreferenser. 89 % av företagen delade den bilden. De vanligaste orsakerna är att kunderna har svårt att förstå begreppen och terminologin, upplever frågorna som tekniskt komplicerade, och i många fall inte förstår begreppet "hållbarhetspreferenser" trots den information som lämnats.

En mycket stor andel av förmedlarföretagen (95 %) uppger att kundens hållbarhetspreferenser alltid dokumenteras i lämplighetsförklaringen, oavsett om kunden uttryckt några specifika preferenser eller inte. 5 % uppger att de endast dokumenterar hållbarhetspreferenser i lämplighetsförklaringen om kunden har specifika sådana.

8.4.1. InsureSecs iakttagelser

Gällande dokumenterade hållbarhetspreferenser i lämplighetsförklaringen tyder det höga utfallet för svarsalternativet "alltid" på att hållbarhetspreferenser blivit en rutinmässig del av rådgivningsdokumentationen. Detta är också i linje med regelverkets krav på spårbarhet och anpassning av rådgivningen till kundens individuella hållbarhetspreferenser. Tilläggas bör dock att stickprovsgranskningen i avsnitt 7. Livförsäkring i denna rapport visade på att endast 53 % av de granskade lämplighetsförklaringarna innehöll dokumenterade hållbarhetspreferenser. Detta innebär att företagens självskattade svar inte överensstämmer med vad InsureSec kunnat konstatera. Det är dock viktigt att poängtera att granskningen inte visar på att hållbarhetspreferenser inte beaktats i

³ [Guidance on the integration of sustainability preferences in the suitability assessment under the Insurance Distribution Directive](#)

lämplighetsbedömningen utan enbart att det inte uttryckligen angetts i själva lämplighetsförklaringen.

När InsureSec tittat på företagets uppfattning om konsumenternas vilja att ta ställning till hållbarhetspreferenser förefaller det uppenbart att regelverket om hållbarhetspreferenser vid rådgivning är för komplicerat för att de allra flesta konsumenter ska förstå och kunna formulera några specifika hållbarhetspreferenser.

Förmedlarna vittnar om att de flesta kunderna tycker att hållbarhet är viktigt men att förståelsen för de olika kategorierna och begreppen är låg. Kunderna vill gärna investera ”hållbart” men utan att specificera exakt hur. Detta trots att information och metoder förbättrats år från år. När det också upplevs som att det finns begränsningar i placeringsutbudet så blir viljan att ha hållbarhetspreferenser låg även om hållbarhet värderas högt i teorin.

9. Flytt av tjänstepension

I såväl REKO 2023 som 2024 kartlade och granskade InsureSec de anslutna företagens rådgivning i samband med flytt av tjänstepensionskapital. Flyttmarknaden är även fortsättningsvis av stort intresse, särskilt när det gäller frågan om vilka faktorer som driver denna utveckling. För att bidra till ökad insikt följer InsureSec därför även i år upp de till InsureSec anslutna företagens aktivitet på flyttmarknaden. Detta har även i år skett genom en kartläggning av företagets förmedlade volymer, granskning av användningen av så kallade flyttblad samt stickprov på dokumentation av rådgivning.

Det är centralt att försäkringsförmedlare säkerställer att försäkringens villkor och eventuella försäkringsskydd, såsom efterlevandeskydd eller premiebefrielse, inte försämras i samband med flytten, i vart fall inte utan att det tydligt framgår varför så sker. På så sätt kan kunden vara trygg med att både kapitalets placering och det tillhörande skyddet motsvarar kundens behov.

9.1. Volymer

Under 2024 har 83 % av de till InsureSec anslutna företagen med tillstånd för livförmedling förmedlat flytt av tjänstepension. Av dessa företag hade 68 % förmedlat volymer på sammanlagt högst 20 miljoner kronor, 23 % låg i intervallet 20–100 miljoner kronor. Vidare hade 5 % förmedlat volymer mellan 100 och 250 miljoner kronor, medan de återstående 4 % uppgav volymer över 250 miljoner kronor.

Andel förmedlarföretag som under 2024 uppges ha förmedlat flytt av både fribrev och premiedragande tjänstepensioner uppgår till 57 %. 42 % har endast förmedlat flytt av fribrev och andelen som endast flyttat premiedragande uppgår likt föregående år till 1 %. Jämfört med föregående år har det under 2024 skett en mindre förflyttning från antalet företag som enbart distribuerat flytt av tjänstepensioner i fribrev till antalet företag som även distribuerat flytt av premiedragande tjänstepensionsförsäkringar.

9.2. Användning av flyttblad

I årets kartläggning har det undersökts i vilken utsträckning företagen tillhandahåller ett flyttblad som följer Svensk Försäkrings rekommendation. Resultatet visar att 5 % av företagen i stället inhämtar och förmedlar information om flytten till kunderna på annat sätt. Vanligtvis genom systemstöd motsvarande det rekommenderade flyttbladet eller offerter. 95 % av företagen, jämfört med 58 % föregående år, uppger att de alltid tillhandahåller sina kunder flyttblad.

9.3. Stickprov

Inför stickprovsgranskningen ombads företagen i första hand att skicka in dokumentation från ett rådgivningstillfälle avseende flytt av premiedragande tjänstepension. Om sådan rådgivning inte genomförts har flytt av fribrev begärts i andra hand. Stickprovsgranskningen har omfattat följande granskningspunkter:

- Framgår det i lämplighetsförklaringen vilket råd kunden har fått samt skälen till att en flytt av tjänstepensionsförsäkringen rekommenderas?
- Redovisas en jämförelse av totala kostnader och avgifter i den flyttade försäkringen och den nya försäkringen i rådgivningsdokumentationen?
- Har kunden fått en lägre total försäkringsavgift?
- Resulterar flytten av tjänstepension i att den totala kostnaden sänks?
- Framgår den ersättning som försäkringsförmedlaren erhåller uttryckt i kronor för flytten av tjänstepensionsförsäkringen tydligt i dokumentationen?

9.3.1. Lämplighetsförklaring

I de stickprov som inhämtats har InsureSec särskilt granskat om lämplighetsförklaringarna innehåller skälen till att en flytt rekommenderas. Förmedlarföretagen och InsureSec gör i stort sett samma bedömning och kan konstatera att i princip alla lämplighetsförklaringar innehåller skälen för varför en flytt rekommenderas.

I granskningen ser InsureSec att de vanligaste motiveringarna till varför en tjänstepensionsförsäkring flyttas är att den nya försäkringen har ett lägre avgiftsuttag eller att placeringsalternativen som erbjuds blir fler och anses vara bättre. Det är också vanligt att flytten rekommenderas för att samla flera mindre försäkringar.

InsureSecs iakttagelser

En tjänstepensionsförsäkring är normalt placerad antingen i en traditionellt förvaltd försäkring eller i en fondförsäkring, även om depåförsäkringar också kan förekomma⁴. En flytt innebär i regel inte bara ett byte av försäkringsgivare, även de underliggande placeringarna byts ut.

Vid en flytt av tjänstepensionsförsäkring är det viktigt att den nya försäkringen placeras på ett sätt som är anpassat till kundens behov och förutsättningar. Om förändringar sker, exempelvis i risknivån, måste kunden förstå konsekvenserna av dessa förändringar. Det ska

⁴ Förmånsbestämda tjänstepensioner har ej omfattats av granskningen.

också framgå att de är ett resultat av en lämplighetsbedömning och dokumenteras tydligt i lämplighetsförklaringen.

9.3.2. Kostnader och avgifter

I årets granskning har InsureSec bedömt om de totala kostnaderna och avgifterna redovisats för både den tidigare och den nya försäkringen, samt om det tydligt framgår om dessa ökar eller minskar till följd av flytten.⁵

Förmedlarföretagen bedömer att 91 % av deras rådgivningsdokumentation innehåller en jämförelse av totala kostnader och avgifter mellan den befintliga och den nya försäkringen. Granskningen visar dock att en sådan jämförelse endast återfinns i 79 % av dokumentationerna. När det gäller frågan om den totala försäkringsavgiften har minskat uppger förmedlarföretagen att detta tydligt framgår i 74 % av rådgivningsdokumentationerna. InsureSecs granskning visar att uppgiften endast är tydligt redovisad i 52 % av fallen. Förmedlarföretagen uppger vidare att 79 % av dokumentationerna visar att flytten har lett till en sänkt total kostnad. Enligt InsureSecs bedömning går detta tydligt att utläsa i 62 % av dokumentationerna.

InsureSecs iakttagelser

Vad som utgör en tydlig redovisning av kostnader och avgifter kan till viss del vara en subjektiv bedömning. I denna granskning har InsureSec som kriterium använt att informationen ska vara samlad och överskådlig i dokumentationen, utan att kunden behöver söka uppgifter på flera olika platser i erhållen dokumentation för att kunna förstå kostnadsbilden.

Att förstå skillnaderna i totala kostnader och avgifter mellan den befintliga och den nya tjänstepensionsförsäkringen är en förutsättning för att kunna bedöma om en flytt är ekonomiskt fördelaktig. I InsureSecs granskning har det identifierats variationer i kvalitet avseende hur de totala kostnader och avgifter som följer av en flytt redovisas. Dessa skillnader har betydelse för såväl den långsiktiga avkastningen som det samlade värdet av försäkringen. En bristfällig eller otydlig kostnadsjämförelse innebär en risk för att kunden inte får en fullgod förståelse av de ekonomiska konsekvenserna av en flytt.

9.3.3. Tredjepartsersättning

När det kommer till den ersättning som förmedlarföretagen erhåller för att flytta en försäkring granskades om ersättningen som företagen erhåller, uttryckt i kronor, för flytt av tjänstepensionsförsäkringen tydligt framgår i dokumentationen. Av de granskade företagen uppger 91 % att redovisningen är tydlig medan InsureSecs bedömning är att redovisningen är tydlig i 81 % av fallen. Vad som utgör en tydlig redovisning är även här till viss del en subjektiv bedömning men InsureSec har utgått från att informationen ska vara samlad och överskådlig i dokumentationen.

⁵ Jfr också artikel 9.7 i den delegerade förordningen.

10. Riskfyllda investeringsprodukter

I årets REKO har InsureSec fortsatt med kartläggningen av förmedlarföretagens distribution av riskfyllda investeringsprodukter. Syftet har varit att undersöka om, och i vilken omfattning, sådana produkter har förmedlats. Undersökningen omfattade både distribution inom ramen för försäkring och utanför försäkring.

De produktkategorier som ingick i kartläggningen var:

- aktier i privata aktiebolag
- aktier i publika, men onoterade, aktiebolag
- företagsobligationer emitterade av onoterade aktiebolag
- finansiella instrument kopplade till kryptotillgångar
- hävstångsprodukter med deltagandegrad över 150 %⁶

Totalt 54 företag uppgav att de hade lämnat råd om eller på annat sätt distribuerat en eller flera av dessa typer av produkter. En majoritet av företagen som distribuerat produkterna inom kartläggningen är även anknutna ombud till ett värdepappersbolag. Av de till InsureSec anslutna försäkringsförmedlarföretag som även är anknutna ombud är 81 % koncentrerade till tre värdepappersbolag, medan resterande 19 % är fördelade mellan 13 olika värdepappersbolag.

Samtliga 54 företag har distribuerat dessa produkttyper inom ramen för investeringsrådgivning. Av dessa har 47 företag även genomfört distribution inom ramen för försäkringsdistribution. Med *inom ramen för investeringsrådgivning* avses i detta sammanhang att det finansiella instrumentet inte förvaras i en kapitalförsäkring, såsom fond- eller depåförsäkring.

Den vanligast förekommande produkterna var olika hävstångsprodukter. 44 företag distribuerade dessa inom ramen för investeringsrådgivning och 40 företag inom ramen för försäkringsdistribution. Övriga produktkategorier distribuerades av ett fåtal företag, oavsett distributionsform.

10.1. Transaktioner

Antalet rapporterade transaktioner av riskfyllda investeringsprodukter under 2024 inom ramen för försäkringsdistribution:

- 29 företag: 1–50 transaktioner
- 10 företag: 51–200 transaktioner
- 7 företag: 201–500 transaktioner
- 1 företag: fler än 500 transaktioner

⁶ Beskriver hur mycket en investerare exponeras mot utvecklingen av det underliggande tillgångsslaget.

Antalet rapporterade transaktioner av riskfyllda investeringsprodukter under 2024 inom ramen för investeringsrådgivning:

- 30 företag: 1–50 transaktioner
- 9 företag: 51–200 transaktioner
- 7 företag: 201–500 transaktioner
- 8 företag: fler än 500 transaktioner

10.2. Särskilt framträdande produkter

När det gäller hävstångsprodukter med en deltagandegrad överstigande 150 % är dessa fortsatt den vanligast förekommande produktkategorin bland de identifierade riskfyllda produkterna. Distributionen sker både inom ramen för försäkring och utanför försäkring, främst via anknutna ombud till ett fåtal värdepappersbolag. Av de förmedlarföretag som uppgett att de distribuerat hävstångsprodukter utgör 95 % anknutna ombud till två olika värdepappersbolag. Den återstående delen av distributionen sker genom företag som bedriver verksamhet med eget tillstånd för värdepappersrörelse.

För kryptotillgångar framträder en ännu tydligare koncentration. Samtliga anknutna ombud som uppgett att de distribuerat kryptorelaterade instrument är knutna till ett och samma värdepappersbolag, som därmed står för hela den anknutna distributionen i detta segment bland de svarande.

Utvecklingen över tid redovisas i tabeller som följer. Tabellerna redovisar antalet svarande företag.

PRODUKT FÖRSÄKRINGSDISTRIBUTION	2024	2023	2022
Aktier i privata aktiebolag	2	1	3
Aktier i publika men onoterade aktiebolag	5	4	2
Företagsobligationer emitterade av onoterade aktiebolag	3	2	2
Finansiella instrument knutna till kryptotillgångar	5	1	0
Hävstångsprodukter med deltagandegrad över 150 %	40	26	18

PRODUKT INVESTERINGSRÅDGIVNING	2024	2023	2022
Aktier i privata aktiebolag	3	2	5
Aktier i publika men onoterade aktiebolag	9	5	6
Företagsobligationer emitterade av onoterade aktiebolag	5	2	4
Finansiella instrument knutna till kryptotillgångar	6	1	0
Hävstångsprodukter med deltagandegrad över 150 %	44	44	29

10.2.1. InsureSecs iakttagelser

InsureSec noterar en fortsatt begränsad, men i relativa termer betydande, ökning i distributionen av vissa riskfyllda investeringsprodukter bland de anslutna företagen. Särskilt framträdande är det växande antalet aktörer som uppger att de distribuerar finansiella instrument kopplade till kryptotillgångar. Utvecklingen sker från en låg utgångspunkt, men förändringstakten motiverar fortsatt uppföljning.

Sammanfattningsvis visar kartläggningen att 54 st av de anslutna företagen är verksamma inom distributionen av riskfyllda investeringsprodukter. Resultatet tyder på att distributionen av dessa produkter utgör en etablerad del av marknaden.

11. Goda exempel

Detta avsnitt innehåller vägledning och exempel som InsureSec önskar att framhålla baserade på iakttagelser inom begärda stickprov och önskade underlag.

11.1. Prisvärdhet

Tredjepartsersättningar vid distribution av försäkringsbaserade investeringsprodukter och vissa pensionsförsäkringar får inte vara av sådan storlek att de står i uppenbart missförhållande till de tjänster som faktiskt utförs. Användandet av de så kallade mervärdesblanketter är en god metod för att på ett strukturerat sätt redogöra för hur rådgivningen och andra tjänster har skapat ett värde för kunden. Genom att beskriva tjänstens kostnader och avgifter, och samtidigt koppla dem till den nytta de förväntas ge kunden, blir det lättare för kunden att bedöma värdet av den rådgivning som erhållits.

Mervärdesblanketter används vanligtvis i situationer där ersättningen är av större belopp där ett tröskelvärde har överskridits. Förmedlarföretag som uppvisar goda exempel på mervärdesblanketter arbetar systematiskt med denna metod. De har i regel tagit fram en strukturerad checklista eller mall där försäkringsförmedlare ska specificera hur arbetet har utförts. Dessa mallar är ofta tydliga, omfattande och innehåller förvalda alternativ som stöd. En sådan metodik bidrar till en mer enhetlig bedömning av prisvärdhet och underlättar både för försäkringsförmedlaren och för kunden att förstå hur ersättningen förhåller sig till den faktiska nyttan av rådgivningen och andra tjänster.

11.2. Skadeförsäkring

Årets granskning visade att de försäkringsförmedlare som använder väl utformade systemstöd eller mallar presenterar rådgivningsinformationen på ett konsekvent och lättöverskådligt sätt.

11.2.1. Försäkringsbehov och rekommendationer

Granskningen visar att de mest välstrukturerade rådgivningsdokumentationerna ger en klar och tydlig överblick över kundens nuvarande försäkringssituation och de rekommendationer som lämnas. I dessa dokumentationer framgår vilka försäkringar som rekommenderas, inklusive aktuella försäkringsbelopp, samt hur rekommendationen bygger på det identifierade försäkringsbehovet. De redovisar även de huvudsakliga delar som försäkringen täcker eller inte täcker, liksom kundens ansvar under försäkringens löptid. Därtill beskrivs befintliga försäkringar, pågående skador och en relevant verksamhetsbeskrivning, vilket sammantaget skapar ett tydligt och välgrundat beslutsunderlag.

11.2.2. Information till kund

Fortsättningsvis kan det konstateras att de rådgivningsdokumentationer som ansågs vara av god kvalitet inom skadeförsäkringsförmedling utmärks av att de redovisar ersättningarna konsekvent i både procent och kronor, vilket ger kunden full insyn i kostnadsstrukturen. Vidare framgår det tydligt om rådgivningen baseras på en opartisk och personlig analys eller inte. Det är inte analysens karaktär i sig som särskiljer de bättre dokumentationerna, utan att informationen lämnas öppet och kompletteras med en förklaring av vad detta kan innebära,

exempelvis att antalet möjliga offerter kan vara begränsat till färre försäkringsgivare beroende på verksamhetens art.

11.2.3. Behörighetskontroll

Granskningen visar även att de mest heltäckande dokumentationerna använder en tydlig och etablerad metod för kontroll av firmatecknare, där tillvägagångssättet för kontrollen redovisas. Tillvägagångssättet innefattade såväl identitets- som behörighetskontroll. Detta skapar spårbarhet och säkerställer att personen som företräder ett företag är behörig firmatecknare.

11.3. Livförsäkring

En central del vid distribution av livförsäkring är att rådgivningsprocessen är strukturerad, spårbar och begriplig, både för kund och företag. I detta avsnitt redogör InsureSec för goda exempel kring företagets användning av mallar och systemstöd samt utformningen av lämplighetsförklaringar. Syftet är att belysa exempel på arbetssätt som bidrar till hög kvalitet i dokumentationen.

Arbetet med att utveckla systemstöden är ett pågående arbete hos många försäkringsförmedlare där utveckling, uppdatering och redigering sker löpande. Det har skett tydliga förbättringar de senaste åren, men det används också fortfarande mer kortfattade mallar för att dokumentera rådgivning. Användandet av sådana gör det svårt att skapa en heltäckande och tydlig dokumentation. På det området finns det fortfarande ett betydande utrymme för förbättring.

11.3.1. Lämplighetsförklaring

Lämplighetsförklaring enligt LFD och begreppsanvändning

Lämplighetsförklaringen ska specificera vilket råd kunden har fått och hur rådet motsvarar kundens preferenser, mål och andra egenskaper. InsureSec förespråkar att företagen använder den terminologi som används i LFD och noterar att de allra flesta företag gör så. En enhetlig begreppsanvändning på förmedlarmarknaden, särskilt i en så central del av rådgivningsdokumentationen, underlättar för kunden att ta till sig och förstå innehållet. Det bidrar till transparens och tydlighet, samtidigt som det underlättar både intern och extern granskning av rådgivningen. Det kan också förenkla för kunden att jämföra råd från olika försäkringsförmedlare.

Det som tydligast särskiljer de särskilt bra lämplighetsförklaringarna är att de ofta har fördefinierade sektioner för de obligatoriska delarna av lämplighetsförklaringen samlade under rubriken ”lämplighetsförklaring”.

Separata lämplighetsförklaringar för försäkring och placering

InsureSec har vidare noterat att en del rådgivningsdokumentationer innehåller utrymme för två lämplighetsförklaringar, en för försäkringen och en för placeringarna som görs inom försäkringsskalet. Detta anser InsureSec vara en bra utveckling som bidrar till kundens förståelse av både försäkringens och placeringens lämplighet för denne.

11.4. Hållbarhet

Trots att utmaningar kvarstår i både kartläggning och dokumentation av kundernas hållbarhetspreferenser är hållbarhetsaspekter idag en naturlig del vid distributionen av försäkringsbaserade investeringsprodukter.

I de rådgivningsdokumentationer som bedömts som goda exempel framgår att kundens förståelse för hållbarhetspreferenser tydligt redovisats i dokumentationen. Kunden ska inledningsvis med binära svarsalternativ svara på frågan om denne har hållbarhetspreferenser och sedan besvara mer detaljerade frågor kring sina preferenser. I de bästa dokumentationerna används denna struktur i rådgivningsdokumentationen och sammanställs i lämplighetsförklaringen. Goda exempel på lämplighetsförklaringar innehåller även tydlig information i de fall då kunden helt saknat hållbarhetspreferenser. InsureSec anser att sådana lämplighetsförklaringar bidrar till en tydligare och mer överskådlig bild av rådgivningens omfattning.

11.4.1. Hållbarhetskategorierna

Ett återkommande drag i de bra dokumentationerna är att det framgår att kunden fått de tre hållbarhetskategorierna presenterade på ett begripligt sätt innan kunden får ta ställning till dessa. Särskilt positivt är det också när den procentuella önskade nivån för de tre hållbarhetsrelaterade kategorierna dokumenteras.

11.4.2. Justerad preferens

InsureSec har vid granskningen sett rådgivningsdokumentationer där det tydligt framgår hur kundens hållbarhetspreferenser har justerats under rådgivningstillfället. I dessa fall har justeringen också motiverats och förklarats. Försäkringsförmedlaren har tydligt redogjort för bristen på matchning mellan produktutbudet och kundens ursprungliga preferenser, en eventuell anpassning av kundens preferenser har dokumenterats och det framgår att den rekommenderade lösningen ändå bedömts vara lämplig utifrån kundens samlade profil. I de bättre exemplen stannar dokumentationen inte vid att enbart konstatera att en preferens har justerats, utan det framgår dessutom:

- vad den ursprungliga preferensen var,
- hur preferensen har justerats,
- skälen till justeringen (kundens motivering) samt vilken information försäkringsförmedlaren lämnat innan justeringen, och
- hur den justerade preferensen matchas av den rekommenderade produkten.

11.4.3. Jämförelse av portföljer

Vid omplacering kan en jämförelse av hållbarhetsdata tydliggöra för kunden hur omallokeringen påverkar portföljens hållbarhetsprofil. När hållbarhetsdatan för fondportföljen kunden rekommenderas att byta från finns redovisad i rådgivningsdokumentationen öppnas möjligheter till jämförelse upp. InsureSec har sett goda exempel på jämförelser uppställd i tabell/motsvarande utformning där hållbarhetsdatan redovisas för både tidigare och ny portfölj. Syftet är att det i efterhand ska gå att följa hur rekommendationen inneburit förbättring eller förändring i hållbarhetsprofilen.

11.5. Flytt av tjänstepension

Rådgivningsdokumentationen bör på ett tydligt och lättbegripligt sätt redogöra för de centrala momenten och konsekvenserna av en flytt, exempelvis genom att redovisa den erhållna ersättningen både i % och i kronor. Detta är positivt och gör det enklare för kunden att förstå ersättningens storlek. Goda exempel i granskningen tydliggör också om rådgivningen även omfattat en genomgång av andra delar än försäkringsskalet, exempelvis försäkringens underliggande investeringar.

InsureSec har genom stickproven identifierat arbetssätt där detta framgår tydligt. Nedan presenteras exempel på goda arbetssätt, där försäkringsförmedlaren genom tydliga formuleringar och relevanta sammanfattningar säkerställer att kunden är välinformerad och kan fatta ett välgrundat beslut.

11.5.1. Kostnader och avgifter

När en flytt av försäkringskapital rekommenderas sker detta ofta som ett led i kundens önskan att sänka sina kostnader. För att kunden ska kunna uppnå sitt mål krävs det att rådgivningsdokumentationen på ett transparent och strukturerat sätt redogör för i vilken utsträckning en flytt leder till lägre avgifter och kostnader.

I rådgivningsdokumentationer av god kvalitet tydliggörs detta genom konkreta och transparenta förklaringar av hur den föreslagna flytten leder till faktiska kostnadsbesparingar. För att uppnå denna tydlighet bör dokumentationen på ett pedagogiskt sätt presentera och jämföra kostnaderna för den nuvarande försäkringen med kostnaderna för det föreslagna alternativet. De dokumentationer som InsureSec bedömde som goda exempel inkluderar även en redovisning av kostnaderna för de underliggande investeringarna, då även dessa utgör en framtida belastning på försäkringskapitalet. Då värdet av tjänstepensionskapital kan variera mellan tidpunkten för rådgivningstillfället och flytten av kapitalet medför det svårigheter i att fastställa beräkningsunderlaget för kostnaderna avseende den nya försäkringen. För att förekomma detta beräknar en del företag kostnaderna baserat på värdet vid rådgivningstillfället.

11.5.2. Flyttblad

För att underlätta för kunderna bör försäkringsförmedlaren alltid presentera ett flyttblad i samband med att en flytt av försäkringskapital initieras. De flyttblad som följer Svensk Försäkrings rekommendationer för informationsgivning vid flytt av försäkringskapital uppvisar en tydlig och informativ struktur. Detta stärker i sin tur kundens beslutsunderlag och bidrar till en mer transparent och ansvarsfull rådgivningsprocess.

12. Avslutande ord

Granskningen bekräftar att många företag har etablerat strukturer, systemstöd och rutiner som skapar förutsättningar för god rådgivning både vid flytt av tjänstepension och vid distribution av liv- och skadeförsäkring. Samtidigt visar REKO att kvaliteten i den individuella dokumentationen fortfarande varierar, särskilt vid rådgiven distribution av skadeförsäkring. En tydlig redovisning av kostnader och ersättningar, en konkret koppling mellan kundens hållbarhetspreferenser och det föreslagna produktvalet samt tydliga motiveringar i lämplighetsförklaringen är avgörande för att kunden ska kunna fatta informerade beslut.

Nu när hållbarhetsregelverket har varit i kraft i ett par år vill InsureSec uppmärksamma vikten av att hållbarhetspreferenser kan förändras över tid. Vid uppföljande rådgivning är det viktigt att ta hänsyn till sådana förändringar.

Med denna rapport vill InsureSec ge exempel som kan stödja det löpande förbättringsarbetet hos de anslutna företagen. Genom att omsätta iakttagelserna i REKO i praktiken kan branschen gemensamt stärka kvaliteten i rådgivningen, öka transparensen mot kund och därigenom långsiktigt värna förtroendet för försäkringsförmedlare.

Birger Jarlsgatan 55, | | 45 Stockholm

rapportering@insuresec.se | 08-410 415 75

www.insuresec.se | www.radgivarregistret.se