

InsureSec – vi tryggar rådgivningen

## REKO Analys 2018

InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2018 omfattade ca 400 företag som vid tidpunkten för undersökningen omfattades av InsureSecs avtal och regelverk. I denna rapport analyseras svar och dokumentation från rådgivningstillfällen från 325 företag. Rapporten redovisar också verksamhetsinformation och information om företagens anställda förmedlare. Rapporten innehåller dessutom analyserat testresultat från genomförda kunskapstest för kunskapsuppdatering med inriktning mot livförsäkring och mot sakkadeförsäkring under 2018 och 2019.

# Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	2
2	Inledning .....	7
3	Ordlista och förkortningar .....	9
4	Om regelefterlevnadskontrollen .....	12
5	Företagens verksamhet.....	15
5.1	Huvudsaklig verksamhet 2017.....	15
5.2	Företagens anställda.....	17
5.3	Organisationstillhörighet .....	18
5.4	Företagens omsättning.....	19
6	Företagens regelefterlevnad .....	21
6.1	Ansvarsförsäkring 2017 .....	21
6.2	Företagens arbete med regelefterlevnad.....	23
6.3	Disciplinnämndens uttalanden och beslut .....	24
6.4	Dataskyddsförordningen (GDPR) .....	29
7	Förmedlaren.....	31
7.1	Den anställda förmedlaren.....	31
7.2	Resultat från kunskapsuppdatering .....	32
8	Rådgivningsdokumentation .....	36
8.1	Kundens bakgrund, önskemål och behov.....	37
8.2	Motivering till vald produkt .....	38
8.3	Ersättning för förmedlingen .....	39
8.4	Diskussion och rekommendationer avseende rådgivningsdokumentation .....	40
9	Appendix I: Metod .....	42
10	Appendix II: Tabeller och diagram .....	49

---

**InsureSec – Vi tryggar rådgivningen**

Birger Jarlsgatan 55, 111 45 Stockholm

info@insuresec.se | 08-410 415 75

www.insuresec.se | www.formedlarregistret.se

## I Sammanfattning

REKO, InsureSecs regelefterlevnadskontroll, omfattar alla företag som innehar Finansinspektionens tillstånd att bedriva förmedling och som valt att ingå avtal med InsureSec och därmed förbundit sig att följa InsureSecs regelverk. **REKO 2018** avser företagens verksamhet under 2017. Målet med undersökningen var att få en bild av företagens regelefterlevnad och att få närmare förståelse för till vilken grad företagen tillämpat InsureSecs avtal och regelverk.

Undersökningens syfte var bl.a. att öka företagens medvetenhet om de regler och krav som ställs på verksamheten och därmed ge dem ökade möjligheter att rätta till eventuella problemområden. InsureSec har även inkluderat utvald teststatistik i årets rapport med syfte att förtydliga och belysa styrkor och förbättringsbehov i förhållande till InsureSecs kunskapskrav för att göra det lätt att göra rätt.

I denna rapport, **REKO Analys 2018**, redovisas svar från 325 företag inom liv- och saskskadeförmedling.

## Företagens verksamhet

InsureSec har i **REKO 2018** undersökt företagens verksamhet. Däribland områden som vilken huvudsaklig verksamhet företagen bedriver, hur många anställda förmedlare företagen har, vilken organisationstillhörighet som företagen har samt vilken omsättning företagen har.

### *Huvudsaklig verksamhet (2017)*

Majoriteten av förmedlarföretagen uppgav att de hade livförmedling som sin huvudsakliga verksamhet och en mindre andel företag hade saskskadeförmedling som huvudsaklig verksamhet eller både liv- och saskskadeförmedling som huvudsaklig verksamhet. Resterande företag har uppgivit att förmedling ej bedrivits av olika anledningar. Ett fåtal företag uppgav t.ex. att företaget är nystartat och att försäkringsförmedling ännu inte bedrivits och några andra företag uppgav att man endast bedrivit investeringsrådgivning under 2017. Den vanligaste bolagsformen för företagen var aktiebolag.

### *Företagens anställda*

92 % av InsureSecs registrerade förmedlare tillhörde något av de företag som ingick i **REKO 2018**. Under våren 2019 hade majoriteten av företagen 1–4 anställda förmedlare.

### *Organisationstillhörighet*

En jämförelse av företagens organisationstillhörighet under 2018 med 2019 visar att andelen företag som tillhör någon förmedlarorganisation har ökat samtidigt som andel företag som inte tillhör en organisation minskat. Den individuella förändringen från 2018 till 2019 för företag som inte ingår i en organisation visar att denna grupp minskat med mer än en tredjedel.

### *Företagens omsättning (2017)*

Totalt hade de svarande företagen en omsättning om 9,87 mdkr. Av detta uppskattas 4,24 mdkr härröra från försäkringsförmedling vilket ger en genomsnittlig omsättning om 1,9 mnkr per förmedlare 2017.

## Företagens regelefterlevnad

InsureSec har i **REKO 2018** undersökt företagens regelefterlevnad baserat på några specifika frågor. Däribland områden som vilken ansvarsförsäkring som företagens anställda förmedlare omfattas av, vem företagen utsett som regelefterlevnadsansvarig, huruvida företagen har tillämpat Disciplinnämndens beslut i sin verksamhet samt huruvida företagen har tillämpat dataskyddsförordningen i sin verksamhet.

### *Ansvarsförsäkring (2017)*

De flesta företag uppgav att de hade sin ansvarsförsäkring hos AIG eller QBE. Om företaget tillhörde en förmedlarorganisation omfattades de flesta företagen av organisationens upphandlade ansvarsförsäkring. Om företaget inte tillhörde en förmedlarorganisation hade de flesta företagen sin ansvarsförsäkring hos QBE, via SFM.

InsureSec vill understryka att varje juridisk enhet ska omfattas av en egen ansvarsförsäkring.

### *Företagens arbete med regelefterlevnad*

Nära två tredjedelar angav att en regelefterlevnadsansvarig var anställd direkt i företaget. Majoriteten av dessa ansvariga var också anställda som förmedlare i företaget. Resterande tredjedel uppgav istället att en konsult har anlåtats.

Mer än hälften av företagen har upprättat en compliancerapport trots att detta inte är ett krav. Bland företag som tillhörde en förmedlarorganisation hade en större andel upprättat en rapport.

Omfattningen av regelefterlevnad, kontrollfunktion och rapportering kan anpassas till företagets storlek och är en viktig del av konsumentskyddet.

I InsureSecs regelverk återfinns krav på att företaget ska ha en person utsedd för kontroll av regelefterlevnad. Enligt InsureSecs regelverk har företag också skyldighet att informera om eventuella överträdelser av regelverket, lag eller föreskrift.

### *Företagens tillämpning av Disciplinnämndens uttalanden och beslut*

Företagen har uppgivit till vilken grad de tillämpat fyra olika beslut från Disciplinnämnden samt beskrivit hur de tillämpat besluten. InsureSec har gjort en kvalitativ bedömning av hur väl företagens beskrivning överensstämmer med vald grad av tillämpning. Besluten berör bl.a. dokumentation, utlagd verksamhet och information till kund.

Majoriteten av företagen ansåg att de *helt tillämpat* besluten i sin verksamhet. InsureSec har inte alltid kunnat verifiera detta då den lämnade beskrivningen i vissa fall inte varit uttömmande.

InsureSec vill påminna om vikten av att läsa och följa Disciplinnämndens beslut och uttalanden. Företagen är även skyldiga att vidta nödvändiga åtgärder för att tillse att verksamheten bedrivs i enlighet med lag, föreskrift samt Disciplinnämndens beslut och uttalanden.

### *Företagens tillämpning av GDPR*

Företagen har uppgivit till vilken grad de tillämpat dataskyddsförordningen samt beskrivit hur de tillämpat förordningen. InsureSec har gjort en kvalitativ bedömning av hur väl företagens beskrivning överensstämmer med vald grad av tillämpning.

Majoriteten av företagen ansåg att de *helt tillämpat* förordningen. Baserat på företagens lämnade uppgifter har InsureSec kunnat verifiera att lite mer än hälften av de som uppgivit *helt tillämpat* också lämnat en tydlig beskrivning av hur tillämpningen skett.

Det är viktigt att företaget dokumenterar vilka ställningstaganden de gjort utifrån dataskyddsförordningen, samt att företaget informerar och utbildar alla medarbetare gällande vilka regler som gäller för kunddata och andra personuppgifter.

## Förmedlaren

InsureSec har i **REKO 2018** undersökt förmedlarnas ålders- och könsfördelning samt analyserat testresultat från genomförda kunskapstest för kunskapsuppdatering liv och sak under 2018 och 2019.

### *Den anställda förmedlaren*

Ca 15 % av förmedlarna var, vid datainhämtningens tidpunkt, kvinnor. Könsfördelningen var lika mellan sakska- och livförmedlare. Medelåldern hos samtliga förmedlare var 48 år och medelåldern för kvinnor var 47 år.

### *Testresultat kunskapsuppdatering 2018*

Kunskapsuppdatering liv 2018<sup>1</sup> har avlagts totalt 1 298 gånger och kunskapsuppdatering sak 2018 har avlagts 190 gånger. Resultaten för de olika kunskapsuppdateringarna skiljer sig inte nämnvärt trots att kunskapsuppdatering liv var något mer omfattande än sak.

Testdeltagarna uppvisade relativt jämna resultat mellan de olika ämnesområdena, med högst rättsvarsstatistik (84 %) för ämnesområde 1. *Nyttillkomna eller uppdaterade kunskapskrav* vilket i stort berörde LFD.

Frekvensstatistik av förmedlarnas totala testresultat visade att majoriteten klarade testet en bit över gränsen för godkänt (70 %) men att det är mindre vanligt att uppnå ett totalt resultat över 94 %.

### *Observationer från kunskapsuppdatering 2019*

InsureSec har valt att analysera testresultat för kunskapsuppdatering från pågående testår. Eftersom hela 2019 inte hade fortlöpt vid framtagningen av **REKO Analys 2018** har ingen fullständig rättsvarsstatistik tagits fram, men InsureSec har ändå lyft fram observationer som kunnat göras av svarsstatistik som på något sätt utmärkt sig.

InsureSec kunde se att förmedlarna var starka på flera områden men också att det fanns förbättringsmöjligheter inom andra delar.

---

<sup>1</sup> Under 2018 innefattade kunskapsuppdatering liv även de förändringar som skett i kunskapsuppdatering sak. Förmedlare som hade både en liv-licens och en sak-licens har därför enbart avlagt kunskapsuppdatering liv.

Statistiken visar att frågor rörande tillsynsmyndigheters roll och mandat (t.ex. Finansinspektionen och Konsumentverket) har låg andel korrekta svar inom kunskapsuppdatering liv och sak.

Rättsvarsstatistiken för kunskapsuppdatering liv är hög avseende bl.a. frågor om risker med högriskplaceringar och hur marknadsföring i samband med rådgivning ska hanteras. Rättsvarsstatistiken för kunskapsuppdatering sak är hög bl.a. gällande frågor om kundskydd och klientmedelskonto i samband med gruppförsäkringar och fullmakters omfattning och begränsningar.

## Rådgivningsdokumentation

InsureSec har i **REKO 2018** undersökt företagens rådgivningsdokumentation i form av en bedömning från företagens sida, samt en kvalitativ analys av stickprov som InsureSec samlat in.

### *Företagens självskattning och InsureSecs uppföljning*

Varje företag har uppdragits att granska och göra en självskattning av rådgivningsdokumentation utifrån förbestämda kriterium. Kriterierna har utgjorts av: 1) Kundens bakgrund, önskemål och behov, 2) Förmedlarens motivering av vald produkt, 3) Ersättningen för förmedlingen.

Varje företag har granskat tio egna rådgivningsdokumentationer. Många företag uppgav att respektive kriterium var helt uppfyllt i samtliga tio dokumentationer. Ett fåtal företag har istället uppgett att ingen eller endast en av de tio dokumentationerna uppfyllde respektive kriterium.

InsureSecs genomförde en slumpmässig stickprovsuppföljning av 10 % av företagen för att kontrollera samma rådgivningsdokumentationer som ingick i företagens självskattning. InsureSec har sedan granskat dokumentationen enligt samma granskningskriterier som företaget fått i uppdrag att kontrollera. Skattningarna har sedan jämförts med varandra.

I REKO 2017 gjorde InsureSec en granskning av samtliga svarande företags rådgivningsdokumentation. Samma kriterier granskades. En jämförelse av skattningsresultaten från REKO 2017 med skattningsresultaten i InsureSecs stickprovsuppföljning i årets REKO är likartade procentuellt. Resultatet påvisar att stickprovet kan antas vara representativt för branschen och att ingen större förändring av rådgivningsdokumentationernas kvalitet med avseende på granskade kriterium skett från REKO 2017 till **REKO 2018**.

## 2 Inledning

Regelefterlevnadskontrollen eller REKO är ett viktigt verktyg i InsureSecs branschreglering. Genom att använda dataintag som grund för en ökad förståelse för varje företags, och dess anställda förmedlares, verksamhet får InsureSec en större insikt i det individuella företagens verksamhet och regelefterlevnadsbehov.

Med hjälp av underlaget kan InsureSec identifiera förbättringsområden och mer än enskilt förekommande problemområden som med hjälp av rapporten, InsureSecs kunskapskrav för kunskapstester och dialog med företagen kan förtydligas, för att det för företagen ska vara lätt att göra rätt.

**REKO 2018** avsåg företagens verksamhet under 2017. Målet var att få en bild av företagens regelefterlevnad och att få närmare förståelse för till vilken grad företagen tillämpat InsureSecs avtal och regelverk.

Undersökningens syfte var bl.a. att öka företagens medvetenhet om de regler och krav som ställs på verksamheten och därmed ge dem ökade möjligheter att rätta till eventuella problemområden. InsureSec har även inkluderat utvald teststatistik i årets rapport med syfte att förtydliga och belysa styrkor och förbättringsbehov i förhållande till InsureSecs kunskapskrav för att göra det lätt att göra rätt.

I denna rapport redovisas svar från 325 företag inom liv- och sakskadeförmedling

**REKO Analys 2018** riktar sig till företagens regelefterlevnadsansvarig, förmedlare och ledning och kan användas för att få en ökad förståelse om vilka områden som företaget kan förbättra samt ökad kunskap om vilka krav som ställs på företagens regelefterlevnad.

I **REKO 2018** har InsureSec undersökt företagens verksamhet. Däribland områden som vilken huvudsaklig verksamhet företagen bedriver, hur många anställda förmedlare företagen har, vilka organisationstillhörigheter som företagen har samt vilken omsättning företagen har.

InsureSec har också analyserat företagens regelefterlevnad baserat på några specifika frågor. Däribland områden som vilken ansvarsförsäkring som företagens anställda förmedlare omfattas av, vem företagen utsett som regelefterlevnadsansvarig, huruvida företagen har tillämpat Disciplinnämndens beslut i sin verksamhet samt huruvida företagen har tillämpat GDPR i sin verksamhet.



InsureSec har därtill undersökt förmedlarnas ålders- och könsfördelning samt analyserat testresultat från genomförda kunskapstest för kunskapsuppdatering liv och sak under 2018 och 2019.

Slutligen har InsureSec analyserat företagens rådgivningsdokumentation i form av en bedömning från företagets sida, samt en kvalitativ analys av stickprov som InsureSec samlat in.

Stockholm, november 2019

Jenny Nilsson, vd

InsureSec

### 3 Ordlista och förkortningar

Denna ordlista ger korta beskrivningar av utvalda ord och förkortningar som förekommer i rapporten.

#### Disciplinnämnden

*Disciplinnämnden för försäkringsdistribution, tidigare Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd.*

#### Distansavtalslagen

*Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.*

#### Eiopa

*Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (Eiopa) ingår i Europeiska systemet för finansiell tillsyn. Eiopa är ett oberoende organ som ger råd till EU-kommissionen, Europaparlamentet och ministerrådet.*

#### FFFS 2005:I

*Finansinspektionens allmänna råd om styrning och kontroll av finansiella företag.*

#### FFFS 2005:II

*Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling.*

#### FFFS 2018:10

*Finansinspektionens föreskrifter om försäkringsdistribution.*

#### Företag

*Försäkringsförmedlarföretag som ingått avtal med InsureSec.*

#### Företagsregistret

*Finansinspektionens företagsregister som listar företag och personer med tillstånd att erbjuda finansiella tjänster. Tillgängligt via webbadressen <https://www.fi.se/sv/vara-register/foretagsregistret>*

#### Förmedlare, förmedling

*Försäkringsförmedlare. Individ eller företag som arbetar med förmedling av någon typ av försäkring. Med försäkringsförmedling avses yrkesmässig verksamhet som består i att lägga fram eller föreslå försäkringsavtal eller utföra annat förberedande arbete innan försäkringsavtal ingås, för någon annans räkning ingå försäkringsavtal, eller bistå vid förvaltning och fullgörande av försäkringsavtal.*

### **Förmedlarorganisation**

*Sammanlutning av företag i gemensamt koncept, ibland även under samma varumärke trots flera juridiska enheter. Kan fungera som ett franchise- eller varumärkeskoncept. Förmedlare i en organisation har ofta tillgång till skalfördelar, t.ex. compliancestöd, gemensam regelbok, upphandling av ansvarsförsäkring etc.*

### **Kunskapsuppdatering liv**

*Kunskapstest för kunskapsuppdatering med inriktning mot livförsäkring.*

### **Kunskapsuppdatering sak**

*Kunskapstest för kunskapsuppdatering med inriktning mot sakkadeförsäkring.*

### **LFD, försäkringsdistributionslagen**

*Lag 2018:1219 om försäkringsdistribution.*

### **LFF, försäkringsförmedlingslagen**

*Lag 2005:405 om försäkringsförmedling.*

### **Licens**

*Licens kan en individuell försäkringsförmedlare erhålla efter att hen uppvisat godkänt resultat på kunskapstest samt fått sin ansökan om licens beviljad. Den som har licens kallas licensierad och visas på webbplatsen [www.formedlarregistret.se](http://www.formedlarregistret.se).*

### **Livförmedlare, livförmedlarföretag, livförmedling**

*Individ eller företag som förmedlar livförsäkring, t.ex. pensions- eller kapitalförsäkringar.*

### **LVM**

*Lag (2007:528) om värdepappersmarknaden.*

### **MFL**

*Marknadsföringslag (2008:486).*

### **PUL**

*Personuppgiftslag (1998:204). Ersattes den 25 maj 2018 av EU-gemensamma dataskyddsförordningen (GDPR).*

### **Regelverket**

*InsureSecs regelverk för försäkringsförmedlare samt företag. Innehåller de regler som avtalsbundna försäkringsförmedlare och företag ska följa. Regelverket version 2015-12-07 gällde mellan 2016-01-07 och 2018-12-31, Regelverket version 2018-11-26 gäller från och med 2019-01-01.*

## **Registrering**

*Registrering kallas det som en individ har efter att deras ansökan om registrering beviljats av InsureSec. För att få vara registrerad måste individen uppfylla krav bl.a. gällande kunskap och kompetens och i övrigt anses vara lämplig att förmedla försäkringar. Den 1 januari 2019 uppdaterades InsureSecs avtal och regelverk och begreppet registrerad avskaffades vilket innebär att alla förmedlare som omfattas av InsureSecs avtal och regelverk måste vara licensierade.*

## **REKO**

*InsureSecs regelefterlevnadskontroll som består av dataintag, analys, rapportskrivning och uppföljningar.*

## **REKO Analys**

*Den rapport som presenterar analysen av data från REKO.*

## **REKOmmenderade uppföljningar**

*Den information som InsureSec samlar in i samband med REKO ligger till grund för InsureSecs branschreglerande arbete. InsureSec rankar företagens svar i form av en trafikljusmodell för att hjälpa InsureSecs utredningsenhet att prioritera eventuella uppföljningar. Den årliga sammanställningen "REKOmmenderade uppföljningar" är inte offentlig men ligger till grund för de uppföljningar som InsureSec genomför i samband med REKO.*

## **Sakskadeförmedlare, sakskadeförmedlarföretag, sakskadeförmedling**

*Individ eller företag som förmedlar sakskadeförsäkring, t.ex. företags-, transport-, ansvars-, och sjötransportförsäkringar men även volymprodukter som hemförsäkringar etc.*

## **SFM**

*Svenska Försäkringsförmedlares Förening.*

## **Testår**

*Den period som InsureSec erbjuder kunskapstester enligt ett visst års kunskapskrav, vanligtvis mars-oktober.*

## 4 Om regelefterlevnadskontrollen

**REKO 2018** baseras på InsureSecs avtal och regelverk vilka låter InsureSec begära in material och information från företagen för att kontrollera att avtal och regelverk efterlevs. **REKO 2018** avsåg företagens verksamhet under 2017 och berörde 92 % av InsureSecs registrerade förmedlare.<sup>2</sup>

Förmedlarorganisationer som inte omfattades av juridiskt tillstånd för att utöva förmedling och försäkringsföretag redovisas inte i resultatet.

Det finns försäkringsbolag som frivilligt valt att uppfylla samma högt ställda kunskapskrav som krävs av förmedlarna genom att t.ex. anställda distributörer, distributörsstöd och ledning genomfört något av InsureSecs kunskapstest. Försäkringsbolag vars anställda har genomfört kunskapstest hos InsureSec omfattades inte av InsureSecs branschreglering och ingår således inte i **REKO 2018**.

### *Syfte, mål och fokus*

Målet med **REKO 2018** var att få en bild av företagens regelefterlevnad och att få närmare förståelse för till vilken grad företagen tillämpat InsureSecs avtal och regelverk.

Undersökningens syfte var bl.a. att öka företagens medvetenhet om de regler och krav som ställs på verksamheten och därmed ge dem ökade möjligheter att rätta till eventuella problemområden, samt att närmare förstå var i verksamheterna det förekom svårigheter att uppfylla regelefterlevnad. Utöver detta ligger de individuella företagens utfall till grund för InsureSecs uppföljande branschreglerande arbete.

InsureSec har även inkluderat utvald teststatistik i årets rapport med syfte att förtydliga och belysa styrkor och förbättringsbehov i förhållande till InsureSecs kunskapskrav för att göra det lätt att göra rätt.

Några utvalda fokusområden för **REKO 2018** har varit

- Företagens ansvarsförsäkring 2017
- Utvalda testobservationer från kunskapsuppdatering 2019
- Företagens omsättning 2017

---

<sup>2</sup> Övriga förmedlare tillhör ett företag som inte ingått i REKO 2018. En del av dessa företag har registrerat sig under 2019 och kommer, tillsammans med sina anställda förmedlare, således omfattas i nästa regelefterlevnadskontroll (REKO 2020).

## 4.1 Så har InsureSec samlat in information

För att genomföra **REKO 2018** använde InsureSec ett digitalt verktyg för informationsinhämtning som låter företagsanvändare svara på flervals- och fritextfrågor och ladda upp filer via företagets inloggning hos InsureSec. Alla företag hade fyra veckor på sig att lämna sina svar.

InsureSec har, utöver den inhämtade informationen i dataintaget, också använt sig av andra datakällor, så som InsureSecs register, Finansinspektionens företagsregister, SFM och Allabolag.se.

## 4.2 Så många företag har deltagit

Dataintaget för **REKO 2018** omfattade ursprungligen 391 företag. I denna rapport redovisas svar från 325 företag inom liv- och saskskadeförmedling.

I samband med **REKO 2018** uppmärksammade InsureSec 18 företag som inte längre bedrev förmedling. Dessa företag behövde därmed inte längre omfattas av avtal med InsureSec och har således inte ingått i **REKO 2018**. Vidare fanns två företag som inte lämnade svar och som till följd av detta inaktiverades av InsureSec. Företagens avtal sades senare upp med anledning av att de inte längre bedrev försäkringsförmedling.

Elva företag lämnade sina svar, men valde efter detta att avregistrera sig. De flesta av dessa företag utgjordes av enmansföretag, vilka inte längre avsåg bedriva förmedling t.ex. för att den enda anställda förmedlaren gått i pension, eller för att företagen nästan uteslutande bedrev investeringsrådgivning utanför försäkring.

Dataintaget för **REKO 2018** inleddes med en fråga om vilken verksamhetsbeskrivning som stämde bäst med företagets verksamhet under 2017. Med hjälp av denna fråga kunde InsureSec rikta relevanta frågor till respektive företag och på så sätt effektivisera analysarbetet. Företaget kunde välja mellan åtta olika svarsalternativ, t.ex. livförmedling, saskskadeförmedling, investeringsrådgivning eller en rad kombinationer av dessa. Det gavs även möjlighet att uppge att företaget inte bedrivit någon, för InsureSec, relevant verksamhet under 2017. Baserat på företagens svar på den inledande frågan tilldelades anpassade frågor.

## 4.2.1 Avgränsning

Rapporten redovisar som huvudregel gemensamt resultat för liv- och sakskadeförmedlarföretag utom där det anges annorlunda. Vid sådan redovisning särskiljs också de företag som har tillstånd för både liv- och sakskadeförmedling. Detta eftersom det finns risk för feltolkning om de inkluderas i antingen sakskadeförmedlarföretag eller livförmedlarföretag.

Företag som på första frågan uppgav att de bedrivit någon typ av försäkringsförmedling (325 företag) har ingått i den större analysen medan resterande 35 företag inte fått samma frågor. De redovisas separat under *Företag som inte bedrivit förmedling 2017* på sidan 15. När det anges "alla företag som deltagit i **REKO 2018**" avses de 325 som uppgivit att de bedrivit någon typ av förmedling under 2017.

## 4.3 Kvalitativ och kvantitativ analys

Analysarbetet med **REKO 2018** delades upp i en kvantitativ och en kvalitativ analys för att utfallet av den samlade analysen skulle bli så korrekt som möjligt. Företagens svar på flervalsfrågor har analyserats av InsureSec med kvantitativa metoder och där företagen besvarat frågor med fritext eller genom uppladdad dokumentation, har en kvalitativ metod nyttjats för bedömning av materialet.

I denna rapport, **REKO Analys 2018**, presenterar InsureSec resultatet av den kvalitativa och kvantitativa analysen. Delar av resultatet av **REKO 2018** används även i InsureSecs branschreglerande arbete där InsureSecs utredningsenhet får indikationer om vilka företag som behöver uppföljande åtgärder. Uppföljningarna grundar sig i de lämnade svar som företagen har uppgivit, samt InsureSecs stickprovskontroll av företagens egen dokumentationsgenomgång.

## 5 Företagens verksamhet

### 5.1 Huvudsaklig verksamhet 2017

Dataintaget för **REKO 2018** inleddes med att företagen angav vilka alternativ som stämde bäst med det specifika företagens verksamhet under 2017. Företaget kunde välja mellan åtta olika svarsalternativ, t.ex. Livförmädlare, Sakskadeförmädlare, Investeringsrådgivning eller olika kombinationer av dessa. Det fanns även svarsalternativ som gav utrymme för att uppge att någon försäkringsförmädlare inte hade bedrivits under 2017.

#### *Bolagsform*

Den absolut vanligaste bolagsformen var aktieföretag. Ett fåtal av de svarande var handelsbolag eller kommanditbolag. Majoriteten av de företag som var handelsbolag eller kommanditbolag hade 1–3 anställda förmedlare men det förekom även kommanditbolag med över tio anställda förmedlare.

#### 5.1.1 Företag som inte bedrivit förmedling 2017

35 företag som ingick i regelefterlevnadskontrollen uppgav att de inte bedrivit någon försäkringsförmädlare under 2017. 21 av dessa angav att de startade sin verksamhet under 2018 eller i slutet av 2017 och att företaget därmed inte hade bedrivit verksamhet under 2017. Av detta följer att dessa företag inte omfattats av **REKO 2018**, utan kommer omfattas först i nästkommande REKO när verksamhetsår 2019 undersöks.

Fem företag uppgav att de inte bedrivit försäkringsförmädlare under 2017 trots att verksamheten startades upp tidigare. InsureSec har ställt uppföljningsfrågor som syftar till att undersöka när företagen erhöll tillstånd för försäkringsförmädlare från Finansinspektionen och när de senast förmedlade försäkring. Dessa företags tillstånd för försäkringsförmädlare omfattar totalt åtta fysiska förmedlare. Två av dessa företag uppgav att försäkring har förmedlats under 2018, medan de resterande tre företagen uppgav att de aldrig har bedrivit förmedlingsverksamhet. Dessa företag har besvarat uppföljande frågeställningar angående företagens verksamhet ur ett tillståndsperspektiv.



### Återkallelse av tillstånd som inte används

I 8 kap. 2 § LFF står det att Finansinspektionen ska återkalla en förmedlares tillstånd om förmedlaren

1. *Inte inom ett år från det tillstånd beviljades har börjat utöva sådan verksamhet som tillståndet avser,*
2. *Har förklarat sig avstå från tillståndet,*
3. *Under en sammanhängande tid av sex månader inte har utövat sådan verksamhet som tillståndet avser, eller*
4. *Inte längre uppfyller förutsättningarna för tillstånd<sup>3</sup>*

Ett tiotal företag uppgav att de enbart bedrivit investeringsrådgivning utanför försäkring under 2017. Ca hälften av dessa har sagt upp sitt avtal med InsureSec och därför redovisas bara svar från fyra företag under denna punkt. Samtliga fyra företag har uppgivit att de har förmedlat försäkring under 2018.

Vidare har fem företag uppgivit att de bedriver verksamhet som inte kan klassas som "traditionell" försäkringsförmedling. Dessa företag ombads beskriva vilken typ av verksamhet de bedriver. Verksamheterna representerar:

- Företag där försäkringsförmedlingen är en mycket liten del av verksamheten, med ett fåtal anställda som verkar under tillstånd för försäkringsförmedling, eller mycket få förmedlingstillfällen avseende försäkringsprodukter.
- Telefonförsäljning av specifika försäkringar å försäkringsbolags vägnar.
- Upphandlingar åt medlemsföretag som berörs av tillstånd för försäkringsförmedling.
- Cover-holders och bolag som på liknande sätt agerar för en försäkringsgivares räkning.

## 5.1.2 Företag som bedrivit förmedling 2017

Av de 325 företag som bedrivit försäkringsförmedling anger närmare hälften att deras verksamhet huvudsakligen utgörs av livförmedling tillsammans med investeringsrådgivning och en fjärdedel svarar att deras verksamhet huvudsakligen utgörs av livförmedling utan investeringsrådgivning. Lite över en tiondel av företagen uppger att de huvudsakligen förmedlar sakskadeförsäkring (inkl. eller exkl. sjuk- och

---

<sup>3</sup> 9 kap. 7 § LFD innehåller nya bestämmelser avseende återkallelse av tillstånd sedan 1 oktober 2018.

olycksfall) och strax över en tiondel uppger att deras huvudsakliga verksamhet utgörs av förmedling av både sakskadeförsäkring och livförsäkring.

## 5.2 Företagens anställda

92 % av InsureSecs registrerade förmedlare tillhörde något av de företag som ingick i **REKO 2018**.<sup>4</sup>

Ungefär hälften av de svarande företagen har 2–4 anställda förmedlare och nästan lika stor andel har endast en anställd förmedlare. Lite över en tiondel har 5–25 anställda förmedlare och en mycket liten del av de svarande företagen har 26 eller fler anställda förmedlare.

InsureSec har i sin undersökning av antal anställda förmedlare stött på vissa svårigheter då en del företag inte registrerat de anställda förmedlarna under företagets juridiska tillstånd. Dessa förmedlare har istället ett eget, s.k. "fysiskt tillstånd" dvs. tillstånd för att bedriva försäkringsdistribution för fysisk person. Ett tiotal företag har till synes inte någon förmedlare registrerad under det juridiska tillståndet. Vid undersökning av dessa företags omsättning var det tydligt att någon typ av verksamhet bedrevs i företaget, vilket förklaras av förekomsten av *fysiska tillstånd*.

Detta förfarande är något även Finansinspektionen har uppmärksammat och kommenterat, bl.a. i Konsumentskyddsrapporten 2019. I rapporten förtydligar också Finansinspektionen vem som ska söka tillstånd:

*FI har i sin tillståndsprövning tydliggjort principen att om en fysisk person bedriver försäkringsdistribution i ett bolag, till exempel inom ramen för ett anställningsförhållande, ska bolaget där förmedlaren är verksam betraktas som en förmedlare i lagens mening. Det är därmed bolaget som ska söka tillstånd och den fysiska personen ska betraktas som en anställd förmedlare.<sup>5</sup>*

---

<sup>4</sup> Övriga förmedlare tillhör ett företag som inte ingått i REKO 2018. En del av dessa företag har registrerat sig under 2019 och kommer, tillsammans med sina anställda förmedlare, således omfattas i nästa regelefterlevnadskontroll (REKO 2020).

<sup>5</sup> Sidan 17 i Finansinspektionens Konsumentskyddsrapport 2019, 2 april 2019, <https://www.fi.se/contentassets/1b9c05e28c7b4f19b32b57b4f04b3fec/konsumentskyddrapport-2019ny.pdf>

InsureSec vill betona vikten av att företag som bedriver försäkringsförmedling beaktar Finansinspektionens tydliggörande och anpassar tillståndens förekomst, omfattning och form i enlighet med detta. Det är särskilt viktigt i de fall det kan förekomma otydligheter för konsument avseende vem som ansvarar för förmedlingen och vem de ska vända sig till om de har frågor eller klagomål avseende rådgivningen.

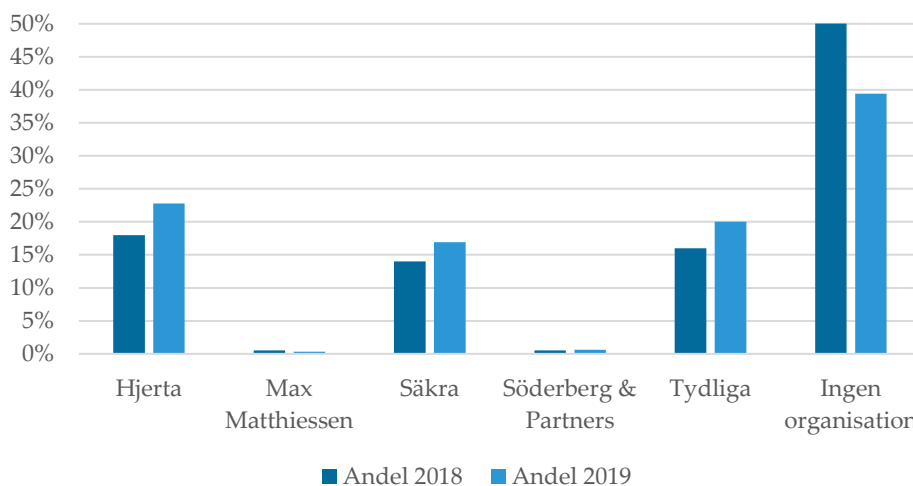
### 5.3 Organisationstillhörighet

InsureSec har utifrån registerdata undersökt om de svarande företagen tillhör någon förmedlarorganisation.<sup>6</sup>

En jämförelse av företagens organisationstillhörighet under 2018 med 2019 visar att andelen företag som tillhör någon förmedlarorganisation har ökat samtidigt som andelen företag som inte tillhör en organisation minskat. En jämförelse mellan hur varje förmedlarorganisation utvecklats från 2018 till 2019 visar att Hjerta, Säkra och Tydliga ökat i antal medlemsföretag. Den procentuella, individuella förändringen från 2018 till 2019 för företag som inte ingår i en organisation visar att denna grupp minskat med ungefär en tredjedel.

Inlaga I

Företagens organisationstillhörighet, 2018 till 2019



<sup>6</sup> Avseende Söderberg & Partners (S&P) finns utöver vad som redovisats ca 150 företag som är knutna till organisationen, vars anställda förmedlare finns i InsureSecs register och vars försäkringsförmedlingsverksamhet rapporteras in av S&P till InsureSec. Det innebär också att ökningen/minskningen av antal företag som är knutna till organisationen inte är spårbar 2017.

En trolig orsak till minskningen av företag som inte ingår i en förmedlarorganisation kan vara de ökade organisatoriska och regelefterlevnadsmissiga krav som LFD ställer, och behovet att få ytterligare stöd och hjälp genom att antingen ta anställning hos en större aktör eller bli en del av en organisation som kan erbjuda det som företaget anser sig behöva.

Att tillhöra en organisation, arbeta för en större aktör eller att ansluta sig till SFM kan vara ett sätt att säkerställa ytterligare stöd och hjälp i sitt regelefterlevnadsarbete samt att säkra att verksamheten bedrivs förenligt med gällande lag och praxis.

### *Svenska försäkringsförmedlares förening*

SFM är en branschorganisation för förmedlare. Deras syfte är bl.a. att öka konkurrensen inom försäkringsmarknaden och upprätthålla en yrkesskicklig förmedlarkår som tillvaratar kundernas intressen.

Av de företag som omfattas av InsureSecs branschreglering som ingått i 2018 års regelefterlevnadskontroll var 84 % också medlemmar i SFM.

## 5.4 Företagens omsättning

InsureSec har undersökt omsättning 2017 för de företag som ingick i undersökningen. Totalt omsatte de svarande 360 företagen omkring 9,87 mdkr under 2017. Vid en summering av omsättning från de 325 företag som i inledningsfrågan uppgav att de bedrivit någon typ av försäkringsförmedling under 2017 var omsättningen 9,01 mdkr.

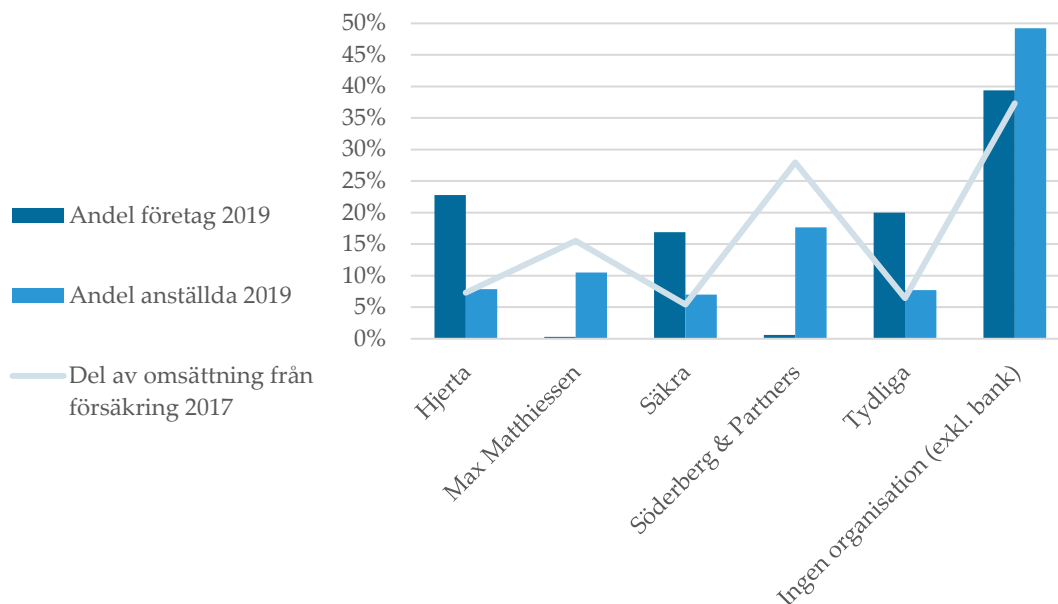
Uppgiften om hur stor del (i procent) av intäkterna under 2017 som härrör från försäkringsförmedling leder till ett estimat av hur mycket pengar som omsätts i olika verksamhetsdelar: livförmedling, sakskadeförmedling, investeringsrådgivning och övrig omsättning. Den verksamhetsdel med högst omsättning 2017 var övrig verksamhet, vilket kan förklaras av att även omsättning från de banker som ingått i **REKO 2018** var inräknad. Omsättning härrörande från livförmedling 2017 uppskattas till 2,75 mdkr och omsättning härrörande från sakskadeförmedling 1,49 mdkr.

## Företagens omsättning 2017 (mdkr)



Snittberäkningen av omsättning per förmedlare under 2017 var ca 4 mnkr.<sup>7</sup> En realistisk beräkning som exkluderat den omsättning som härrör från *övrig verksamhet*<sup>8</sup> ger att omsättningen per förmedlare var ca 2,4 mnkr. Avräknat investeringsrådgivning utanför försäkring blir snittomsättningen per förmedlare ca 1,9 mnkr.

## Företag, anställda och omsättning per organisation



<sup>7</sup> Fördelningen är gjord på antalet förmedlare som vid tidpunkten tillhörde något av de företag som ingick i REKO 2018

<sup>8</sup> *Övrig verksamhet* innebär omsättning som inte hör till försäkring eller investeringsrådgivning.

Den totala omsättningen fördelat på olika förmedlarorganisationer visar hur stor andel av detta som omsätts per organisation. Hur denna andel av omsättningen förhåller sig till hur stor andel företag och förmedlare varje organisation har, redovisas också. Under 2018 och 2019 hade förmedlarorganisationen Hjerta störst andel företag. Störst andel av omsättningen återfinns hos Söderberg & Partners och minst andel hos organisationen Säkra (2017).

En jämförelse av omsättningen från livförmedling respektive sakskadeförmedling visar att Max Matthiessen har störst omsättning rörande livförmedling och Söderberg & Partners störst omsättning avseende sakskadeförmedling.

## 6 Företagens regelefterlevnad

### 6.1 Ansvarsförsäkring 2017

För att få tillstånd att verka som förmedlare krävs att den som söker tillstånd för fysisk eller juridisk person omfattas av en försäkring för den skadeståndsskyldighet som kan läggas på förmedlaren vid åsidosättande av sina skyldigheter.<sup>9</sup>

Företagen har inkommit med information om vilket försäkringsbolag som tillhandahöll ansvarsförsäkring för företagens anställda förmedlare under 2017.

Det vanligaste var att företagens anställda förmedlare omfattades av AIG:s ansvarsförsäkring (139 företag). Näst vanligaste ansvarsförsäkringsgivaren var QBE (85 företag).

Mer än en femtedel av de svarande företagen angav att de hade sin ansvarsförsäkring via ett annat försäkringsbolag än de standard svar som presenterades i undersökningen. De som valde svarsalternativet "Annat försäkringsbolag" ombads att specificera namnet på försäkringsbolaget som företaget hade sin ansvarsförsäkring hos under 2017. De vanligaste försäkringsbolagen som uppgavs var PartnerRe, Argo Global, Lloyds, Hiscox Ltd och Nordeuropa. Ett fåtal företag uppgav namnet på den förmedlarorganisation som företaget tillhörde istället för det försäkringsbolag vars ansvarsförsäkring de omfattades

---

<sup>9</sup> Krav på ansvarsförsäkring finns i 2 kap. 7-8 §§ i LFD, 4 kap. förordning (2018:1231) om försäkringsdistribution och 7 kap. FFFS 2018:10.

av. Resultatet bör med anledning av detta beaktas ha begränsad felmarginal.

AIG som ansvarsförsäkringsgivare var vanligast bland Hjerta, Max Matthiessen, Söderberg & Partners och Säkra. De som var medlemmar i Tydliga använde sig främst av PartnerRe.

Vilka ansvarsförsäkringsbolag som förekom bland de företag som inte tillhörde en organisation varierade mycket. Om företaget ingår i en organisation och är medlem i SFM så har i första hand ansvarsförsäkringen som är upphandlad för organisationen valts, om ett företag inte ingått i en organisation men är medlem i SFM så har 90% valt QBE framför andra försäkringsbolag. Av de företag som hade sin ansvarsförsäkring hos QBE var 83 företag också medlemmar i SFM.

Svenska försäkringsbolag som erbjuder nyteckning av ansvarsförsäkring för försäkringsförmedling är generellt sett restriktiva med att erbjuda försäkring till företag som inte tillhör någon förmedlarorganisation.

### *Rekommendation om ansvarsförsäkring*

InsureSec vill understryka att ansvarsförsäkringen ska gälla samtliga förmedlare som verkar under samma tillstånd. Enligt lag ska förmedlare och företag med tillstånd för försäkringsförmedling inte omfattas av en ansvarsförsäkring som har tecknats på ett annat företags tillstånd. När ansvarsförsäkring tecknas av en förmedlare eller ett företag finns regler om hur stort försäkringsbeloppet ska vara. Beloppsnivåerna tar hänsyn till hur många anställda som verkar under det tillstånd som ansvarsförsäkringen gäller för, och regleras inte av antalet eventuella framtida skadefall. Om förmedlare som har tillstånd via flera juridiska personer täcks av en gemensam ansvarsförsäkring finns en stor risk att ersättningen inte täcker de skadeståndsanspråk som kan röra ett stort antal skador under en och samma tidsperiod. Ett aggregerat skadeståndskrav riskerar på så vis konsumentens rättighet att få ut ersättning, om det har upprättats någon lösning gällande ansvarsförsäkringen som omfattar mer än en juridisk person.

## 6.2 Företagens arbete med regelefterlevnad

### 6.2.1 Anställd ansvarig för regelefterlevnad

En regelefterlevnadsansvarig kan vara anställd i företaget eller vara anlitad som konsult av företaget. Av de svarande företagen uppgav majoriteten att den regelefterlevnadsansvarige var anställd i företaget och en lägre andel uppgav att de hade anlitat en konsult.

Det var något mer vanligt att en anställd på företaget ansvarade för företagets regelefterlevnad om företaget ingick i en organisation än om det inte gjorde det. InsureSec har kontrollerat hur många av de angivna regelefterlevnadsansvariga som också var registrerade i InsureSecs register, dvs. hur många av dessa som var förmedlare. Av den majoritet som uppgett att deras regelefterlevnadsansvarige var anställd i företaget visade kontrollen att majoriteten av dessa också var anställda förmedlare i det egna företaget. Det framgick också att det var vanligare i företag med färre anställda att en anställd förmedlar ansvarade för regelefterlevnaden.

I 5 kap. FFFS 2005:1 regleras hur finansiella företag bör arbeta för att säkerställa sin regelefterlevnad. I de allmänna råden framgår att ett finansiellt företags styrelse bör se till att det finns en funktion som utgör ett stöd för att verksamheten drivs enligt gällande regler, och som även följer upp regelefterlevnaden. Företag som har tillstånd som juridisk person omfattas inte av de allmänna råden i FFFS 2005:1 sedan LFD trädde i kraft den 1 oktober 2018. Dock bör de allmänna råden fortsatt tillämpas på företag som ingår i koncerner och finansiella konglomerat, om det är lämpligt. I InsureSecs regelverk version 2018-11-26 punkt 4.18 återfinns dock kravet på att företaget ska utse en person som ansvarar för kontroll av företagets regelefterlevnad. Med regelefterlevnad menas efterlevnad av lagar, förordningar, interna regler, samt god försäkringsdistributionsed.

#### *Rekommendation om funktion för regelefterlevnad*

I enlighet med proportionalitetsprincipen har kravet på en utsedd regelefterlevnadsansvarig person på företag under LFF utgått ifrån att företag med få anställda inte alltid har förutsättning att anställa en person som arbetar dedikerat med regelefterlevnad. Dock kan det innebära vissa utmaningar med att kontrollera regelefterlevnad om utsedd regelefterlevnadsansvarig också är verksam som förmedlare i samma företag. Det kan upplevas som svårt att ta stickprov på eget tidigare arbete eller undersöka egna givna råd med en objektiv blick. Det kan också vara problematiskt att utan dualitet bedöma dokumentationsmallar, riktlinjer eller rutiner (*four eyes principle*).



Mot bakgrund av ovan vill InsureSec därför understryka vikten av att efterleva kravet i Regelverket på utsedd regelefterlevnadsansvarig samt betona betydelsen av att även de företag som saknar en dedikerad regelefterlevnadsansvarig ändå inför processer och rutiner för att, i den mån det är möjligt, uppnå önskvärd effekt i regelefterlevnaden.

## 6.2.2 Compliancerapporter

Företagen har uppgivit huruvida de upprättat någon compliancerapport under 2017. Majoriteten av företagen hade upprättat en compliancerapport. Det var en något större andel livförmedlarföretag än sakskadeförmedlarföretag som hade upprättat en compliancerapport. Bland företag som tillhörde en organisation hade en större andel upprättat en compliancerapport jämfört med företag som inte tillhörde en organisation.

Även genomförandet av egna regelefterlevnadskontroller som rapporteras till styrelse eller ledning i en compliancerapport regleras i 5 kap. FFFS 2005:1 och omfattar sedan LFD infördes inte förmedlare som är juridiska personer, utöver företag som ingår i koncerner och finansiella konglomerat. InsureSecs regelverk ställer endast krav på att företaget ska utse en person som ansvarar för kontroll av företagets regelefterlevnad, och hänvisar vidare till 5 kap. FFFS 2005:1 för ytterligare förtydliganden.

InsureSec ser positivt på att en så stor andel av företagen upprättat en compliancerapport trots att alla företag inte omfattas av krav på detta i och med företagens storlek och verksamhet.

## 6.3 Disciplinnämndens uttalanden och beslut

Företag som registrerar sig hos InsureSec förbinder sig bl.a. att följa och anpassa sig efter beslut och uttalanden av Disciplinnämnden.<sup>10</sup> Företagen har uppgivit till hur stor del de har tillämpat utvalda beslut från 2017 och senare uppmanats beskriva hur och på vilket sätt respektive beslut har tillämpats. Om företaget uppgett att de inte tillämpat ett beslut har de också ombetts förklara varför. InsureSec har kontrollerat dessa beskrivningar och gjort en kvalitativ bedömning av huruvida InsureSec anser att det företaget beskriver stämmer överens med den grad av tillämpning företaget har valt.

---

<sup>10</sup> InsureSecs regelverk version 2015-12-07 punkt 9.11 samt InsureSecs regelverk version 2018-11-26 punkt 4.12

### 6.3.1 Beslut 2017:5

Disciplinnämnden anser att vissa typer av brister i den dokumentation som en förmedlare lämnar till sina kunder typiskt sett bör anses vara särskilt allvarliga. Detta gäller t.ex. brister i dokumentationen av uppgifter om

- på vilken grund förmedlaren lämnar sina råd,
- kunden och dennes önskemål och behov, och
- varje råd som har lämnats till kunden och skälen för varje råd, dvs. varför den rekommenderade lösningen är lämplig för kunden med utgångspunkt från den aktuella kundens förutsättningar, önskemål och behov.

De exempel på brister som redovisats ovan riskerar att försvåra, eller t.o.m. omöjliggöra, för en utomstående person att i efterhand med hjälp av dokumentationen kunna bedöma förmedlarens arbete, något som i sin tur kan leda till rättsförluster för kunden.

#### *Tillämpning*

På frågan om till hur stor del företaget har tillämpat beslut 2017:5 i sin verksamhet svarar majoriteten att de *helt tillämpat* beslutet medan en mycket liten del uppger att de *ej tillämpat* beslutet. InsureSec har granskat företagens lämnade svar i den kvalitativa följdfrågan där företaget uppmanats beskriva hur företaget tillämpat beslutet eller varför det inte tillämpats. InsureSec kan verifiera att beslutet kan anses vara helt tillämpat hos ungefär hälften av de företag som valde svarsalternativet *helt tillämpat*. Hos en mindre del av de företag som också valde svarsalternativet *helt tillämpat* har InsureSec inte kunnat verifiera att så är fallet baserat på företagets lämnade beskrivning.

#### *InsureSecs bedömning*

Baserat på de lämnade beskrivningarna har InsureSec kunnat utläsa att många företag anser att de har tillämpat beslutet genom att använda specifika mallar eller genom att de kontrollerat att dokumentationen innehåller de informationspunkter som nämnden i beslut 2017:5 fann att förmedlaren brast i. I ett flertal fall har beskrivningen av hur beslutet tillämpats inte varit tillräckligt tydlig.

### Rekommendation

Beslutet behandlar främst förköpsinformation och dokumentation av rådgivningstillfället. Beslutet går att tillämpa på dokumentationen för både sakska- och livförmedling och InsureSec anser att tillämpningen av beslutet i företagets verksamhet bör innefatta att företagen säkerställer att de inte hamnar i en liknande situation. Det kan t.ex. uppnås genom att företaget:

- utbildar personal i områdeskunskap,
- löpande ser över förköpsinformation och ändrar denna när det sker förändringar,
- genomför stickprov av rådgivningsdokumentation, och
- om företaget använder mallar, uppdaterar dessa löpande och noggrant kontrollerar hur dessa används i verksamheten.

### 6.3.2 Beslut 2017:2

Ett förmedlarföretag anlidade ett telemarketingföretag avseende bl.a. fondförsäljning, marknadsföring av samt rådgivning om fonder. Att en förmedlare tar ut avgifter från en konsument om inte denne svarar ja eller nej på förmedlarföretagets skriftliga avtalsförslag inom ett visst antal dagar efter genomfört telefonsamtal, innebär ett brott mot det inom marknadsrätten rådande principiella förbudet mot så kallad negativ avtalsbindning och står därmed i strid med god sed.

Marknadsdomstolen har i rättsfallet MD 2011:15 uttalat att en näringsidkare inte kan undgå eller minska sitt ansvar enligt MFL genom att lägga ut aktiviteter på uppdrag till ett annat bolag.

Styrelsen och vd:n i det finansiella företaget ansvarar därutöver alltid för den verksamhet som läggs ut.

#### Tillämpning

Företagen har angivit till hur stor del de tillämpat beslut 2017:2 i sin verksamhet. Ungefär hälften svarade att de *helt tillämpat* beslutet och hälften ansåg att de *ej tillämpat* beslutet. InsureSec har granskat företagets lämnade svar i den kvalitativa följdfrågan där företaget uppmanas beskriva på vilket sätt de har tillämpat beslutet eller varför det inte tillämpats, och fick i dessa beskrivningar information om huruvida företaget använder sig av telemarketing eller inte. 243 företag uppgav att de inte arbetade med telemarketing. Ungefär en fjärdedel av dessa svarade att de *helt tillämpat* beslutet och hälften av dessa svarade att de *ej tillämpat* beslutet.

### *InsureSecs bedömning*

Baserat på företagens lämnade beskrivningar kan InsureSec verifiera att lite under hälften av företagen som valde svarsalternativet *helt tillämpat* också lämnat en tydlig beskrivning av hur detta gjorts. Samtidigt kan uppgiften inte verifieras för resterande del av de företag som valt samma svarsalternativ då beskrivningen inte varit tillräckligt tydlig.

För den del av företagen där InsureSec inte kunnat verifiera tillämpningen genom företagens beskrivning vill InsureSec förtydliga hur beslutet ska tolkas. Detta då det i företagens beskrivning framgått att skälet till att beslutet inte tillämpats är 1) att företaget inte bedrivit telemarketingverksamhet eller 2) pga. av att telemarketingföretaget i beslutet gett felaktig information om fonder, och att en del tillfrågade företag inte bedrivit verksamhet som involverar fonder, har det av företag tolkats som att beslutet inte är tillämpligt. Bland fritextsvaren har InsureSec uppmärksammat att ett flertal sakskadeförmedlarföretag upplever att de inte berörs av uttalandet pga. av att informationen som behandlats felaktigt inte handlat om sakskadeförsäkringar.

### *Rekommendation*

InsureSec vill understryka vikten av att Disciplinnämndens beslut ska tolkas i förhållande till den verksamhet som företaget bedriver. Beslutet behandlar dels telemarketing, dels utlagd verksamhet. För att tillämpa beslutet helt, oavsett om företaget använder sig av ett telemarketingföretag eller ej, kan företaget t.ex. fokusera på att rutiner och riktlinjer eller utbildningar gällande marknadsföring, utlagd verksamhet, mötesbokare eller informationsgivning är tillfyllest. Företaget bör dessutom identifiera andra situationer som kan uppstå där en kund kan få felaktig information.

Om företaget bedriver telemarketing, själva eller som utlagd verksamhet, kan det t.ex. finnas behov av att ha interna riktlinjer, talmanuskript och att utföra stickprovskontroller på inspelade samtal för att förhindra att felaktig information når konsumenterna.

### 6.3.3 Beslut 2016:11 och 2017:3

Beslut 2016:11 och 2017:3 avser samma ärende och förmedlare där det senare beslutet är en ändring av det tidigare beslutet då ny bevisning tillkommit.<sup>11</sup>

I besluten konstateras att det är av mycket stor vikt att kunderna i rätt tid får tydlig och rättvisande såväl muntlig som skriftlig information. Detta gör sig särskilt starkt gällande när det gäller de olika ersättningar som förmedlare får för sitt arbete. En förmedlare som lämnar felaktig eller bristfällig – muntlig eller skriftlig – information om de olika ersättningar som denne får för sitt arbete åsidosätter allvarligt vad som åligger förmedlaren enligt god sed.

Vad som låg förmedlaren till last i detta fall var att förmedlaren lämnat felaktiga uppgifter i dokumentationen som upprättats efter rådgivningstillfället.

#### *Tillämpning*

Företagen har angett till vilken grad de tillämpat beslut 2016:11 och 2017:3 i sin verksamhet. Majoriteten svarar att de *helt tillämpat* besluten medan ett fåtal uppgav att de *ej tillämpat* besluten.

InsureSec har granskat företagens beskrivning av huruvida företaget tillämpat besluten eller inte. Tydliga och överensstämmande beskrivningar har lämnats av majoriteten av de företag som uppgivit att de *helt tillämpat* besluten, samt av ungefär en fjärdedel av de företag som uppgivit att de *delvis tillämpat* besluten. I majoriteten av fallen avseende det fåtal företag som valt svarsalternativet *ej tillämpat* har InsureSec, baserat på företagets uppföljande fritextbeskrivning, ändå kunnat utläsa att besluten till viss del har tillämpats i verksamheten.

#### *InsureSecs bedömning*

Bland de som uppger att de *ej tillämpat* besluten framgår det av företagens beskrivningar att de i sina rådgivningsdokumentationer redovisar ersättningen för förmedlingen. Det tyder på att företagen ändå tillämpat delar av beslutet. Samtidigt har knappt en tredjedel av de som svarat *helt tillämpat* beskrivit eller bara delvis beskrivit hur de har tillämpat besluten.

---

<sup>11</sup> Förmedlaren begärde omprövning av beslut 2016:11 med anledning av att ett yttrande från förmedlaren i ursprungsärendet inte inkommit till Disciplinnämnden.

Skillnaderna mellan angivna tillämpningsgrader och beskrivningarna tyder på att det förekommer viss otydlighet kring på vilket sätt besluten ska tillämpas och hur det kan redovisas på ett tydligt sätt.

### Rekommendation

Bsluten behandlar förmedlarens ersättning för förmedlingen och är tillämplig på både sakska- och livförmedling angående den tydlighet som krävs i dokumentationen gällande ersättningen till förmedlaren. Det är t.ex. inte tillräckligt att muntligen uppge för kund hur stor ersättningen är eller hur den ska räknas ut.

För att tillämpa besluten bör företaget identifiera vilka liknande risker företaget har. Kontroll av tillämpningen av besluten kan t.ex. uppnås via stickprovskontroller av dokumentationen och företaget kan bedriva proaktiv utbildning av personalen för att åstadkomma full tillämpning.

InsureSec kommer att tillställa uppföljande frågor till de företag som inte besvarat frågor som rör tillämpningen av Disciplinnämndens uttalanden och beslut i kommande **REKommenderade uppföljningar**. InsureSec kommer därtill inför nästa regelefterlevnadskontroll att förändra formen för hur tillämpningsfrågorna i dataintaget ställs för att uppnå mer tydlighet och strömlinjeform i svarens utformning.

## 6.4 Dataskyddsförordningen (GDPR)

Dataskyddsförordningen (GDPR) gäller i hela EU och har till syfte att skapa en enhetlig och likvärdig nivå för skyddet av personuppgifter så att det fria flödet av uppgifter inom Europa inte hindras. Mycket i dataskyddsförordningen liknar de regler som fanns i PUL.

Framför allt handlar dataskyddsförordningens regler om att ha ordning och reda bland sina personuppgifter och tänka efter innan företaget hämtar in, lagrar eller använder personuppgifter.

### Tillämpning

Företagen har uppgivit till hur stor del de tillämpat dataskyddsförordningen i sin verksamhet. Majoriteten har angivit att de *helt tillämpat* dataskyddsförordningen i sin verksamhet, lite över en fjärdedel att de tillämpat förordningen *till stor del* i verksamheten och en mycket liten del uppger att de *ej tillämpat* förordningen i sin verksamhet.

### *InsureSecs bedömning*

InsureSec har granskat företagens beskrivningar där företaget uppgett hur företaget tillämpat dataskyddsförordningen eller varför företaget inte tillämpat den.

Baserat på företagens lämnade beskrivningar kan InsureSec verifiera att majoriteten av företagen som uppgivit att de *helt tillämpat* förordningen i sin verksamhet också lämnat en tydlig beskrivning av hur det skett. Hos en mindre del av de företag som angivit att de *helt tillämpat* förordningen i sin verksamhet har InsureSec, baserat på företagets lämnade beskrivning, inte kunnat verifiera att så är fallet. Det förekommer även att företag uppgett att de tillämpat förordningen *till viss del* eller *till stor del*, där InsureSecs bedömning var att de tillämpat förordningen helt, baserat på den lämnade beskrivningen.

### *Rekommendation*

Det är viktigt att företaget dokumenterar vilka ställningstaganden de gjort utifrån dataskyddsförordningen, samt att företaget informerar och utbildar alla medarbetare gällande vilka regler som gäller för hantering av kunddata och andra personuppgifter.

Företag behöver vidare identifiera vilka andra lagar som påverkar deras personuppgiftsbehandling och vilken rättslig grund för behandling som föreligger. Det är vanligt att avtalsförbindelser och lagregler ställer särskilda krav på att vissa uppgifter måste bevaras under en särskild tid. Detta innebär också att användningen av samtycke som laglig grund inte är lämplig, när andra lagregler inte tillåter att samtycke återkallas.

Det är likaså essentiellt att företagen listar och regelbundet ser över vilka personuppgiftsbiträdesavtal som företaget behöver. Sådana avtal ska t.ex. ange vem som bestämmer syftet med behandlingen och uppgifterna och vem som utför behandling för den förstas räkning.

Det är likaledes av vikt att beskriva vilka aktörer som kan ta del av personuppgifter och varför, som t.ex. när InsureSec som en del av sin branschreglering begär att få ta del av dokumentation från företaget och företaget ska uppfylla avtalet mellan InsureSec AB och företaget.

Reglerna för personuppgiftsbehandling gäller även för alla uppgifter som finns som arkiverat material, oavsett hur uppgifterna förvaras.

## 7 Förmedlaren

### 7.1 Den anställda förmedlaren

Av de svarande företagens anställda livförmedlare var majoriteten (95 %) licensierade hos InsureSec under våren 2019. Andelen licensierade sakskadeförmedlare var något lägre (63 %) under samma tidpunkt, något som InsureSec kunnat se även historiskt.<sup>12</sup>

Ca 15 % av förmedlarna var vid dataintaget, våren 2019, kvinnor. Könsfördelningen såg ungefär likadan ut mellan de företag som huvudsakligen förmedlar sakskadeförsäkring och de företag som huvudsakligen förmedlar livförsäkring.

Inlaga 4

Könsfördelning, andel



Genomsnittsförmedlaren var vid samma tidpunkt 48 år gammal. Snittåldern för kvinnorna var marginellt lägre om 47 år. InsureSec har undersökt om det fanns skillnader i genomsnittsåldern mellan anställda på företag med olika verksamhetsinriktningar eller skillnader i snittåldern mellan de anställda på företag som tillhör en förmedlarorganisation och företag som inte tillhör en förmedlarorganisation men kunde inte se några större avvikelser. Det fanns dock en svagt negativ korrelation mellan antal anställda på företagen och de anställdas ålder. Det vill säga, företag med fler anställda tenderade att ha en något lägre genomsnittsålder på sina anställda.

I och med implementeringen av LFD och de nya regelverkskrav det medfört har andelen licensierade förmedlare ökat markant under 2019, särskilt avseende de som förmedlar sakskadeförsäkring.

<sup>12</sup> Licensieringsgraden hos sakskadeförmedlare var 56 % i oktober 2018 och hade i september 2019 stigit till 82 %.



## 7.2 Resultat från kunskapsuppdatering

### 7.2.1 Kunskapsuppdatering 2018

Av företagens anställda förmedlare vilka omfattas av individuella avtal med InsureSec har majoriteten utfört kunskapsuppdatering under 2018. Resterande anställda förmedlare på företagen har istället genomfört ett grundläggande kunskapstest eller, i vissa fall, inte avlagt något test alls<sup>13</sup>. En majoritet av de avlagda kunskapsuppdateringarna under 2018 utgjordes av kunskapsuppdatering liv och en mindre del utgjordes av kunskapsuppdatering sak. Denna fördelning motsvarar i stort fördelningen av antal anställda livförmedlare respektive sakskadeförmedlare. Förmedlare som sedan tidigare hade både en liv-licens och en sak-licens har enbart avlagt kunskapsuppdatering liv.<sup>14</sup>

InsureSecs kunskapsuppdatering utgörs av tre ämnesområden: 1. *Nya eller uppdaterade kunskapskrav*, 2. *Utveckling av god sed* och 3. *Kunskaper och färdigheter som InsureSec anser behöver särskilt betonas*. De kunskaper som efterfrågas inom varje område varierar från år till år. I och med LFD:s ikraftträdande 2018 kan kunskapsuppdateringarna för 2018 och 2019 anses mer omfattande än normalt. Innehållet i kunskapsuppdatering liv 2018 och kunskapsuppdatering sak 2018 redovisas i *Appendix II: Tabeller och Diagram*.

#### *Resultat kunskapsuppdatering 2018*

Kunskapsuppdatering liv 2018 har avlagts totalt 1 298 gånger och kunskapsuppdatering sak 2018 190 gånger. Bland de som skrev kunskapsuppdatering 2018 för första gången blev majoriteten godkända. Testdeltagarna uppvisar relativt jämna resultat mellan de olika ämnesområdena, med högst andel korrekta svar för ämnesområde 1 trots att detta var det mest omfattande ämnesområdet i kunskapsuppdateringen 2018.

Medianen uppmäts vara högre än medelresultatet för ämnesområde 2 och 3. I praktiken betyder det att en stor andel av resultaten är höga. I vissa fall är ett sådant utfall positivt som t.ex. avseende grundläggande

---

<sup>13</sup> Anledningar till att man inte genomfört något kunskapstest kan t.ex. vara att man är föräldraledig, tjänstledig eller sjukskriven.

<sup>14</sup> Under 2018 innefattade kunskapsuppdatering liv även de förändringar som skett i kunskapsuppdatering sak. Förmedlare som hade både en liv-licens och en sak-licens har därför enbart avlagt kunskapsuppdatering liv för att uppdatera båda licenserna.

kunskaper som förväntas av en yrkesperson och som i slutändan gynnar kunden, men kan också tyda på att testet inte är tillräckligt utmanande. Ämnesområde 2 och 3 motsvarar *Utveckling av god sed* och *Kunskaper och färdigheter som InsureSec anser behöver särskilt betonas*, vilket i praktiken innefattar en repetition på områden som förmedlarna redan uppvisat kunskaper inom, samt beslut och uttalanden från Disciplinnämnden som löpande uppmärksammats under 2017. InsureSec drar därför slutsatsen att de uppvisade höga resultaten för ämnesområde 2 och 3 bör anses vara förväntade och mycket positiva för branschen.

Testresultaten för ämnesområde 1 är mer normalfördelat vilket också kan förklaras av att detta område innefattar helt nya kunskapskrav som deltagarna inte testats på tidigare.

Frekvensstatistik av förmedlarnas totala testresultat visar att majoriteten klarar testet en bit över gränsen för godkänt (70 %) men att det är mindre vanligt att uppnå ett totalt resultat över 94 %.

## 7.2.2 Observationer från kunskapsuppdatering 2019

InsureSec har valt att analysera testresultat för kunskapsuppdatering från pågående testår, det vill säga kunskapsuppdatering 2019. Eftersom hela teståret 2019 inte hade fortlöpt vid framtagningen av **REKO Analys 2018** har ingen fullständig rättsvarsstatistik tagits fram, men InsureSec har ändå valt att lyfta fram sådana observationer som framkommit i svarsstatistik som hittills på något sätt utmärkt sig.<sup>15</sup>

Innehållet i kunskapsuppdatering liv 2019 och kunskapsuppdatering sak 2019 redovisas i *Appendix II: Tabeller och diagram*.

Statistiken visar att frågor rörande tillsynsmyndigheters roll och mandat (t.ex. Finansinspektionen och Konsumentverket) har låg andel korrekta svar för testfrågor inom kunskapsuppdatering liv och sak. Likaledes gäller för områden om Eiopas roll och mandat, samt internationell lagstiftning. Utöver detta uppvisas en lägre andel korrekta svar rörande frågor kring Disciplinnämndens möjligheter att besluta om disciplinär åtgärd samt skyldigheten för företag att anmäla överträdelser till InsureSec i enlighet med Regelverket. Därtill är andelen korrekt avgivna svar låg för alla testinriktningar avseende

---

<sup>15</sup> I *Appendix I: Metod* förklaras närmre vilken data som ligger till grund för observationerna.

vilka ageranden InsureSec kan anmäla till Disciplinnämnden, samt vilka lagstiftningar InsureSec kan stödja sig på i sina utredningar.

Rättsvarsstatistiken visar att andelen korrekt avgivna svar för kunskapsuppdatering liv är höga avseende risker med högriskplaceringar, hur marknadsföring i samband med rådgivning ska hanteras, försäkringsbehov för olika företagsformer, sjuk- och olycksfallsförsäkringar för anställda på företag, livförsäkringsteknik och bedömning av försäkringsbolagets produkter. Avseende kunskapsuppdatering sak uppvisas hög andel korrekta svar i samband med frågor om kundskydd och klientmedelskonto i samband med gruppförsäkringar, fullmakters omfattning och begränsningar, Datainspektionens tillsyn och sanktionsmöjligheter, bedömningar av försäkringsbolagens produkter samt InsureSecs möjligheter att begära in information i enlighet med Regelverket.

### *Rekommendation*

InsureSec noterar att det trots låga resultat inom vissa delar är en relativt sett hög nivå på de totala resultaten för kunskapsuppdatering 2019. InsureSec vill dock belysa vikten av att informera sig om Finansinspektionens och andra tillsynsmyndigheters roll och mandat, samt vikten av att informera sig om de riktlinjer som europeiska myndigheter, såsom Eiopa, ger ut.

Även InsureSecs rätt att utreda områden närliggande till försäkringsdistribution och Disciplinnämndens möjlighet att uttala sig inom dessa områden är något InsureSec vill belysa. Kunskapen om att närliggande lagstiftning så som LVM, MFL, distansavtalslagen etc. är prövningsbara hos InsureSec och Disciplinnämnden för individer och företag som omfattas av avtal med InsureSec.

InsureSec vill på förekommen anledning påtala att företagens anställda förmedlare ska genomgå utbildning och denna ska dokumenteras innan genomförande av InsureSecs kunskapsuppdatering.

Utöver detta vill InsureSec belysa vikten av att regelefterlevnadsansvarig på företagen och de anställda förmedlarna läst in sig på Regelverket som man accepterat att följa i och med att företaget eller förmedlarna ingått avtal med InsureSec för att förhindra att någon regelverksöverträdelse sker på grund av kunskapsbrist.

Det faktum att Regelverket ger InsureSec rätt att inhämta den information InsureSec behöver för kontroll av förmedlarna och företagens verksamhet är en väsentlig del av InsureSecs branschreglerande arbete vilket förmedlarnas svarsstatistik också påvisar att de har goda kunskaper om.

I Regelverket stipuleras skyldigheten för företag att anmäla överträdelse till InsureSec och det bör även uppmärksammas att detta också innefattar överträdelse av egna regelverk som berör annan lagstiftning.

InsureSec vill vidare understryka att det är viktigt för förmedlare och företag med avtal med InsureSec att sätta sig in i vad InsureSec kan anmäla till Disciplinnämnden samt vilka lagstiftningar InsureSec kan stödja sig på i sina utredningar. Disciplinnämnden har i sitt uttalande 2014:1 bl.a. uttalat följande.

*[LVM] är en lagstiftning som har en hög relevans för förmedlare. Syftet med InsureSecs regelverk är bl.a. att upprätthålla allmänhetens förtroende för försäkringsförmedlingsbranschen.<sup>16</sup>*

En överträdelse av bestämmelserna om investeringsrådgivning i LVM utgör därför även en överträdelse av InsureSecs regelverk, och detta oavsett om rådgivningen har skett inom eller utanför ramen för en försäkring. Det innefattar även annan lagstiftning än LVM.

En fråga som fått stort utrymme under 2019 är Högsta domstolens avgörande i de så kallade Mattsson- och Connectamålen.<sup>17</sup> Innebörden av avgörandena är att de investeringar som sker inom ramen för ett försäkringsavtal som huvudregel utgör försäkringsförmedling. Den praktiska konsekvensen är att rådgivningen täcks av förmedlarens ansvarsförsäkring, vilket i vissa fall kan ge kunden ett högre kundskydd. Tidigare har den mest spridda uppfattningen, även hos lagstiftaren, varit att placering av försäkringskapitalet i specifika finansiella instrument utgör investeringsrådgivning även om det sker inom ett försäkringsavtal. I och med EU-domstolens och Högsta domstolens avgörande ändrades denna uppfattning.

Det kommer fortfarande vara möjligt att övergå från rådgivning om försäkring till investeringsrådgivning efter att försäkringsavtalet tecknats. För att kunna göra detta ställs dock mycket höga krav på att informationen till kunden är tydlig och att det säkerställs att kunden förstår vilka konsekvenser som övergången innebär för kunden. Eftersom det finns risk att kunden missförstår ställs krav på extra stor försiktighet om rollbyte sker. Invanda rutiner för hur rådgivningen

---

<sup>16</sup> Sidan 6 i Disciplinnämndens uttalande 2014:1, 24 januari 2014, <https://www.insuresec.se/news/attachment/29/Uttalande%202014-1%20Dnr%202013-1.pdf>

<sup>17</sup> Prejudikat i mål T 2761-15, T 25-16, 11 juli 2019, <https://www.domstol.se/hogsta-domstolen/avgoranden/2019/20203/>

utförs och dokumenteras kan också behöva ändras. En enkel åtgärd kan vara att helt separera dokumentation som upprättas för försäkringsförmedling och investeringsrådgivning. I de fall en gemensam dokumentation upprättas för försäkringsförmedling och investeringsrådgivning, behöver dokumentationen tydliggöra vad som avser rådgivning om försäkring respektive investeringar.

## 8 Rådgivningsdokumentation

I REKO 2017 analyserade InsureSec 2–5 dokumentationer från samtliga deltagande företag, vilket innefattade ca 800 dokumentationer.

I **REKO 2018** ombads företagen istället att själva analysera dokumentationer utifrån samma tre kriterier som kontrollerats i REKO 2017: *Kundens bakgrund, önskemål och behov, Motivering till vald produkt samt Ersättningen för förmedlingen*.<sup>18</sup>

Alla företag som uppgav att de bedrev försäkringsförmedling under 2017 ombads göra en intern stickprovskontroll och välja ut tio dokumentationer avseende försäkringsförmedling som upprättats under 2017 jämnt fördelat över året. Vilka dokumentationer som kontrollerades skulle anges i en förteckning som delades med InsureSec. Syftet med förteckningen var att InsureSec vid ett senare tillfälle skulle ha möjlighet att granska samma dokumentationer som ingick i företagets stickprovskontroll. Företagen ombads kontrollera och därefter ange hur många dokumentationer som uppfyllde respektive ovan nämnda kriterier. Generellt har företagen bedömt att de uppfyller kriterierna i hög grad men företag med huvudsaklig verksamhet riktad mot livförmedling har skattat sin dokumentation högre än företag med huvudsaklig verksamhet riktad mot sakskadeförmedling.

En tiondel av företagen ombads senare att dela sina granskade dokumentationer med InsureSec som i sin tur kontrollerade dem med syfte att undersöka om det förelåg olikheter i hur InsureSec och företagen tolkar dokumentationens tydlighet avseende ovan nämnda kriterier.

---

<sup>18</sup> Kriterierna grundas i 6 & 7 kap. FFFS 2005:11, numera 11 & 12 kap. FFFS 2018:10

Nedan följer en definition av respektive kriterium, till hur stor del företagen uppgett att dessa kriterium är uppfyllda, samt till hur stor del InsureSec bedömt kriterierna vara uppfyllda i både REKO 2017 och 2018.

## 8.1 Kundens bakgrund, önskemål och behov

Det första kriteriet som företagen skulle kontrollera var om det går att utläsa vem kunden är samt vilka önskemål och behov denne har i dokumentationen. Bakgrunden till detta kriterium anges i 7 kap. FFFS 2005:11.

*2 § Om kunden är en fysisk person, ska dokumentationen innehålla uppgift om kundens för- och efternamn. Är kunden en juridisk person, ska dokumentationen innehålla uppgift om kundens firma samt för- och efternamnet på den som företräder den juridiska personen vid försäkringsförmedlingen. Dokumentationen ska innehålla uppgift om kundens önskemål eller behov samt i förekommande fall ekonomiska och andra förhållanden. Uppgifterna ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är. Om kunden är känd för förmedlaren, behöver förmedlaren inte hämta in samtliga dessa uppgifter om kunden. I sådant fall ska förmedlaren dokumentera skälen för att låta bli att hämta in uppgifterna.*

### Allmänna råd

*Om det finns en varaktig kundrelation mellan förmedlaren och kunden, bör uppgifterna om kunden uppdateras regelbundet. Vill kunden inte lämna uppgifter om sig själv, bör detta anges i dokumentationen.*

### Företagens självskattning

Företagen har uppgivit i hur många av dokumentationerna i stickprovet som kundens bakgrund, önskemål och behov tydligt framgår, dvs att kriteriet anses vara uppfyllt.

Majoriteten av företagen uppger att kriteriet är uppfyllt i samtliga dokumentationer som ingått i stickprovet. En mycket liten del av företagen anger istället att samma kriterium endast är uppfyllt i en eller ingen av de kunddokument som ingått i stickprovet.

Om man summerar alla dokumentationer som ingått i företagens självskattning, utan att ta hänsyn till enskilda företag, framkommer att företagen uppgett att 95 % av dokumentationerna uppfyller kriteriet att kundens bakgrund, önskemål och behov tydligt framgår i dokumentationen.

InsureSec har även undersökt om det föreligger någon skillnad mellan hur sakska- och livförmedlarföretagen skattat sin dokumentation. 70 % av sakska- och livförmedlarföretagen uppger att samtliga dokument i deras stickprov uppfyller kriteriet och 85 % av livförmedlarföretagen uppger detsamma.

### *InsureSecs bedömning*

InsureSec har granskat ovan nämnda dokumentationer via stickprov och bedömt att 30 % av företagen tydligt redovisat kundens bakgrund, önskemål och behov i samtliga tio dokumentationer. 40 % av företagen har presenterat detta på ett tydligt sätt i 4–9 dokumentationer.

Vid en summering av samtliga dokumentationer i InsureSecs stickprov är InsureSecs bedömning att kundens bakgrund, önskemål och behov tydligt redovisas i 58 % av dokumentationerna.

När samma granskning gjordes i samband med REKO 2017 bedömde InsureSec att kriteriet var uppfyllt i 60 % och delvis uppfyllt i 27 % av den granskade dokumentationen för livförmedling.

## 8.2 Motivering till vald produkt

Det andra kriteriet som företagen skulle kontrollera var om det går att utläsa vilka råd och motiveringen till dessa råd som försäkringsförmedlaren gett sin kund i dokumentationen. Även detta kriterium återfinns i 7 kap. FFFS 2005:11.

*3 § Dokumentationen ska innehålla uppgift om: tidpunkten för försäkringsförmedlingen, varje råd som har lämnats till kunden och skälen för varje råd, och om kunden har avrått från att vidta en åtgärd och skälen för det. Uppgifterna om skälen för varje råd som har lämnats till kunden ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är.*

### Allmänna råd

*Om kunden trots avrådan väljer att vidta en åtgärd, bör detta anges i dokumentationen om förhållandet är känt för förmedlaren.*

### *Företagens självskattning*

Företagen har uppgivit i hur många av de tio dokumentationerna där förmedlarens motivering till vald produkt eller eventuell avrådan tydligt framgår, dvs att kriteriet anses vara uppfyllt.

Majoriteten av företagen uppger att kriteriet är uppfyllt i samtliga dokumentationer. En mycket liten del anger att kriteriet är uppfyllt i en eller ingen av de kunddokument som ingått i stickprovet.

Om man summerar alla dokumentationer som ingått i företagens självskattning, utan att ta hänsyn till enskilda företag, framkommer att företagen uppgett att 96 % av dokumentationerna uppfyller kriteriet om att förmedlarens motivering till vald produkt eller eventuell avrådan tydligt framgår i dokumentationen, är uppfyllt.

InsureSec har även undersökt om det föreligger någon skillnad mellan hur sakska- och livförmedlarföretagen skattat sin dokumentation. 68 % av sakska- och livförmedlarföretagen uppger att samtliga dokument i deras stickprov tydligt framställer förmedlarens motivering till lämnade råd, medan 83 % av livförmedlarföretagen uppger detsamma.

### *InsureSecs bedömning*

InsureSec har granskat ovan nämnda dokumentationer via stickprov och bedömt att 37 % av företagen tydligt redovisat förmedlarens motivering eller avrådan i samtliga tio dokumentationer. 40 % av företagen har presenterat detta på ett tydligt sätt i 5-9 dokumentationer.

Vid en summering av samtliga dokumentationer i InsureSecs stickprov är InsureSecs bedömning att det tydligt framgår vad förmedlaren rekommenderat till kunden och varför i majoriteten av dokumentationerna.

När samma granskning gjordes i samband med REKO 2017 bedömde InsureSec att kriteriet var helt uppfyllt i 56 % och delvis uppfyllt i 27 % av dokumentationerna för livförmedling.

## 8.3 Ersättning för förmedlingen

Det tredje och sista kriteriet rör information till kund om den ersättning som förmedlaren får för sin rådgivning. Detta beskrivs i 6 kap. FFFS 2005:11.

*5 § Försäkringsförmedlaren ska informera kunden om all ersättning som förmedlaren får för försäkringsförmedlingen, oavsett vid vilken tidpunkt och i vilken form ersättningen betalas till försäkringsförmedlaren och om ersättningen betalas av kunden eller av någon annan än kunden. Informationen ska avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms. Om ersättning för försäkringsförmedlingen betalas till anställda eller uppdragstagare hos förmedlaren, ska informationen avse även denna ersättning. Detsamma gäller om försäkringsförmedlaren förmedlar försäkringen för en annan försäkringsförmedlare och ersättning för försäkringsförmedlingen betalas till förmedlarens uppdragsgivare.*



### *Företagens självskattning*

Företagen har uppgivit hur många av dokumentationerna i stickprovet där ersättningen för förmedlingen tydligt framgår, dvs att kriteriet anses vara uppfyllt.

Majoriteten av företagen uppger att kriteriet är uppfyllt i samtliga dokumentationer som ingått i stickprovet. En mycket liten del uppger att kriteriet är uppfyllt i en eller ingen av de tio granskade kunddokumentationerna.

Om man summerar alla dokumentationer som ingått i företagens självskattning, utan att ta hänsyn till enskilda företag, framkommer att företagen uppgett att 88 % av dokumentationerna uppfyller kriteriet om att ersättningen för förmedlingen tydligt framgår i dokumentationen.

InsureSec har även undersökt om det föreligger någon skillnad mellan hur sakskadeförmedlarföretagen skattat sin dokumentation. 59 % av sakskadeförmedlarföretagen uppger att samtliga dokument i deras stickprov tydligt redovisar ersättningen för förmedlingen, medan 81 % av livförmedlarföretagen uppger samma sak.

### *InsureSecs bedömning*

InsureSec har granskat ovan nämnda dokumentationer via stickprov och bedömt att 28 % av företagen tydligt redovisat ersättningen för förmedlingen i samtliga tio dokumentationer. 37 % av företagen har presenterat detta på ett tydligt sätt i 4–9 dokumentationer.

Vid en summering av samtliga dokumentationer i InsureSecs stickprov är InsureSecs bedömning att ersättningen för förmedlingen tydligt framgår i 56 % av dokumentationerna.

När samma granskning gjordes i samband med REKO 2017 bedömde InsureSec att kriteriet var uppfyllt i 54 % och delvis uppfyllt i 19 % av den granskade dokumentationen för livförmedling.

## **8.4 Diskussion och rekommendationer avseende rådgivningsdokumentation**

Den dokumentationsgranskning som utfördes i samband med REKO 2017 etablerade en standard för kriterievärdering av dokumentation i rådgivningssammanhang. InsureSecs bedömning som presenterades i REKO Analys 2017 av huruvida dokumentationen uppfyllt de tre kriterierna, och InsureSecs granskning av dokumentationen 2018 stämmer väl överens. Att företagen bedömt att

deras dokumentationer uppfyllt de tre kriterierna i en mycket högre grad än InsureSec, kan förklaras med

- att företagen inte tillhandahållit InsureSec det fullständiga material som låg till grund för sin självskattning,
- att företagens uppfattning om vad som är en tydlig redovisning skiljer sig från InsureSecs, eller
- att företagen missuppfattat instruktionen.

Mot bakgrund av skillnaden mellan företagens självskattning och InsureSecs bedömning behövs ett förtydligande om vad syftet med dokumentationen är. Dokumentationen ska ge en rättvisande bild av vad som har förekommit vid rådgivningstillfället och det ska vara lätt att avgöra på vilka grunder rådgivaren lämnat sitt råd. När någon part, InsureSec, myndighet eller domstol i efterhand ska göra en bedömning av kvalitén på rådgivningen och vad som förekommit vid rådgivningstillfället är det av stor vikt att dokumentationen är tydlig. En tydlig dokumentation som visar vad som överenskommits parterna emellan är ett skydd både för kund och rådgivare om man i efterhand, exempelvis vid en tvist, behöver bedöma ansvarsfördelningen dem emellan.

Dokumentationen ger också kunden möjlighet att i lugn och ro efter rådgivningstillfället kontrollera om rådgivningen stämmer överens med de önskemål som kunden har, och någonting att återkomma till vid uppföljande rådgivning. De tre kriterierna är grunden i god försäkringsdistributionssed och en väsentlig del av konsumentskyddet.

InsureSec vill därför understryka vikten av att de kriterier som nämnts ligger till grund för regelbundna egenkontroller och att företagen säkerställer att spårbarheten, transparensen och tydligheten förbättras under kommande år.

Med anledning av LFD:s ikraftträdande under oktober 2018 behöver företagen dessutom bearbeta och införliva nya regler i verksamheterna, varvid det är lämpligt att företagen i samband med detta genomlyser och analyserar sin hantering av rådgivningsdokumentation, dess utformning och den praktiska hanteringen i rådgivningssituationen.

## 9 Appendix I: Metod

### 9.1 Företagens verksamhet

#### 9.1.1 Huvudsaklig verksamhet 2017

Dataintaget för **REKO 2018** inleddes med en uppmaning att företaget skulle välja det alternativ som stämde bäst med sin verksamhet under 2017. Med hjälp av denna fråga kunde InsureSec rikta relevanta frågor till respektive företag och på så sätt effektivisera analysarbetet. Företaget kunde välja mellan åtta olika svarsalternativ:

- Livförmedling\* (inkl. eller exkl. sjuk- och olycksfall)
- Enbart investeringsrådgivning\*\*
- Livförmedling\* och investeringsrådgivning\*\*
- Sakskadeförsäkringsförmedling (inkl. eller exkl. sjuk- och olycksfall)
- Sakskadeförsäkringsförmedling tillsammans med livförmedling\* eller investeringsrådgivning\*\*
- Annan verksamhet
- Företaget startade under 2018 eller i slutet av 2017 och har därför inte bedrivit någon försäkringsförmedling under 2017
- Företaget startades innan 2017 men har inte bedrivit någon försäkringsförmedling under 2017

*\* Förmedling av till exempel livförsäkring, pensionsförsäkring och kapitalförsäkring. Innefattar även rådgivning om placeringar inom ett befintligt försäkringsskal*

*\*\* Rådgivning om placeringar som ej placeras inom ett befintligt försäkringsskal*

Baserat på företagens avgivna svar tilldelades olika följdfrågor. Resultatet redovisas i Tabell 1 och Figur 1 på s. 49.

Företagens bolagsform hämtades från Allabolag.se och InsureSecs register. Resultatet redovisas i Tabell 2 på s. 49.

#### 9.1.2 Företagens anställda

Statistik har baserats på angivna anställningsrelationer i InsureSecs register kombinerat med angiven information i Finansinspektionens företagsregister. Informationen är hämtad under våren 2019 och avvikelser kan förekomma med anledning av:

- att Företagsregistret vid tidpunkten för datainsamlingen varit inaktuell pga. handläggningstider och fördröjd uppdatering av förändrade eller nya uppgifter,

- att ett fåtal förmedlare inte återkalla sitt tillstånd trots att de inte längre är verksamma, eller har slutat på företaget vars juridiska tillstånd man tidigare omfattades av,
- att förmedlare listas under tillstånd från fler än ett företag, eller
- att förmedlare inte informerat InsureSec om ny anställning.

Antal anställda försäkringsförmedlare per bolagsform visas i Tabell 2 på s. 49.

### 9.1.3 Organisationstillhörighet

Statistik gällande organisationstillhörighet utgjordes enbart av de företag som tillhörde en organisation och var registrerade hos InsureSec. Siffrorna är hämtade våren 2019. Se Figur 2 och Tabell 3 på s. 50. Eventuella byten av organisation efter denna tidpunkt redovisas inte.

Statistik avseende företagens medlemskap i SFM tillställdes InsureSec under våren 2019. Visas i Tabell 4 på s. 50.

### 9.1.4 Företagens omsättning

InsureSec har inhämtat information om företagets omsättning under 2017 från de svarande företagen. Med anledning av att en del företag har brutet bokföringsår och en del företag lämnade sina svar i avrundade siffror valdes att hämta denna uppgift från Allabolag.se.<sup>19</sup>

InsureSec har också bitt företagen uppge ungefär hur stor del av företagets intäkter 2017 som härrörde från förmedling respektive investeringsrådgivning. I de fall företaget uppgivit att de har intäkter utöver dessa kategorier klassas dessa som övriga intäkter. Utifrån detta har InsureSec estimerat hur stor del av företagets totala omsättning som härrörde från olika verksamhetskategorier.

Omsättning tillhörande företag som uppgett att de inte bedrivit förmedling under 2017 har helt kategoriserats som *övrig omsättning*. Se Inlaga 2 på s. 20.

---

<sup>19</sup> För ideella föreningar, handelsbolag och kommanditbolag redovisas den uppgift om omsättning som företaget själv uppgivit.

## 9.2 Företagens regelefterlevnad

### 9.2.1 Ansvarsförsäkring 2017

Företagen har lämnat information om vilket försäkringsbolag som tillhandahöll den ansvarsförsäkring som företaget och dess anställda omfattades av under 2017 genom att välja mellan följande svarsalternativ:

- AIG
- IF
- Länsförsäkringar
- QBE
- Folksam
- Annan

I det fall företaget valde *Annan* ställdes en följdfråga där företaget uppmanades ange namnet på det försäkringsbolag vars ansvarsförsäkring som de anställda förmedlarna omfattades av under 2017. InsureSec har granskat dessa fritextsvar och sammanställt vilka andra ansvarsförsäkringsbolag som är vanligast. Se Figur 3 på s. 51.

### 9.2.2 Företagens arbete med regelefterlevnad

Företagen ombads besvara följande frågor:

- Vem var complianceansvarig på företaget under 2017?
- Var företagens complianceansvarig anställd på företaget under 2017 eller var denne konsult och anställd i ett annat företag?

I det fall företaget angivit att complianceansvarig tillhör externt företag har InsureSec tagit in information om vilket företag detta är. I de fall företaget angett att complianceansvarig var anställd på företaget har InsureSec kontrollerat om personen också är anställd förmedlare. Denna kontroll har gjorts mot InsureSecs förmedlarregister. Se Figur 4 på s. 51

Företaget ombads ladda upp samtliga compliancerapporter avseende 2017. InsureSec har inte bedömt innehållet i dessa. Redovisas i Figur 5 på s. 51.

### 9.2.3 Disciplinnämndens uttalanden och beslut

Företagen har lämnat information om hur de själva anser att de tillämpat utvalda beslut från 2017 genom att ange något av följande svarsalternativ:

- Helt tillämpat
- Till stor del tillämpat
- Till viss del tillämpat
- Ej tillämpat

Företagen har sedan skriftligen fått beskriva hur de tillämpat respektive beslut eller varför ett beslut inte tillämpats på företagets verksamhet.

InsureSec har kontrollerat dessa beskrivningar och gjort en kvalitativ bedömning av hur väl företagets beskrivning stämmer överens med den grad av tillämpning man valt. InsureSec har inte kvalitativt bedömt huruvida företaget tillämpat beslutet korrekt för den bedrivna verksamheten, men har ändå kunnat sammanställa information om hur många företag beskrivit sin tillämpningsgrad.

Om ett företag t.ex. valt alternativet *helt tillämpat* men i beskrivningen endast svarat "vi följer lagen" utan närmare förklaring anser InsureSec inte att beskrivningen stämmer överens med uppgett svarsalternativ. Detta betyder inte nödvändigtvis att företaget uppgivit fel svar utan bara att InsureSec inte kan verifiera tillämpningsgraden.

Redovisas i Tabell 5, Tabell 6 och Tabell 7 på s.52.

### 9.2.4 Dataskyddsförordningen (GDPR)

Företagen har lämnat information om hur de själva anser att de tillämpat den nya dataskyddsförordningen genom att ange något av följande svarsalternativ:

- Helt tillämpat
- Till stor del tillämpat
- Till viss del tillämpat
- Ej tillämpat

Företagen har fått beskriva hur de tillämpat dataskyddsförordningen eller varför man inte tillämpat den i verksamheten. Företagen har haft möjlighet att lämna fritextsvar. InsureSec har kontrollerat dessa beskrivningar och gjort en kvalitativ bedömning om huruvida InsureSec anser att det företaget beskriver stämmer överens med den grad av tillämpning man valt. InsureSec har inte gjort någon bedömning om företaget tillämpat förordningen tillräckligt utan bara bedömt om företagets beskrivning av tillämpning stämmer överens med den kvantitativa graden av tillämpning som företaget skattat.

Om ett företag t.ex. valt alternativet *helt tillämpat* men i beskrivningen endast uppgett "vi följer lagen" utan närmare förklaring anser InsureSec inte att beskrivningen stämmer överens med uppgett svarsalternativ. Detta betyder inte nödvändigtvis att företaget uppgett fel svar utan bara att InsureSec inte kan verifiera tillämpningsgraden. Resultaten redovisas i Tabell 8 på s. 52.

## 9.3 Förmedlaren

### 9.3.1 Den anställda förmedlaren

Statistik om anställda förmedlare baserades enbart på uppgifter om förmedlare som var registrerade hos InsureSec och tillhörde något av de företag som ingick i **REKO 2018**.<sup>20</sup> För att få ett så representativt resultat som möjligt har eventuella extremvärden tagits bort. Data inhämtades från InsureSecs respektive Finansinspektionens företagsregister i mars 2019.

### 9.3.2 Resultat från kunskapsuppdatering

#### *Kunskapsuppdatering 2018*

Data inhämtades under våren 2019 och avsåg de förmedlare som vid tidpunkten var registrerade hos InsureSec. Testresultaten avser kunskapsuppdatering liv 2018 och kunskapsuppdatering sak 2018. Statistiken baseras på första gången en förmedlare avlagt respektive test.

Förmedlare som sedan tidigare hade både en liv-licens och en sak-licens har enbart avlagt kunskapsuppdatering liv för att uppdatera båda licenserna. Detta eftersom kunskapsuppdatering liv 2018 även

---

<sup>20</sup> 92 % av InsureSecs registrerade förmedlare tillhörde något av de företag som ingick i REKO 2018.

innefattade de förändringar som skett i kunskapsuppdatering sak 2018. Resultaten visas i Figur 6, Figur 7, Figur 8, Figur 9, Figur 10, Figur 11, Figur 12 och Figur 13 på s. 56.

### *Kunskapsuppdatering 2019*

Data inhämtades i juni 2019 och avsåg ca 500 individuella resultat från kunskapsuppdatering liv och ca 150 individuella resultat från kunskapsuppdatering sak.<sup>21</sup> Om en testdeltagare avlagt samma testtyp två eller fler gånger inkluderades samtliga resultat i det sammansatta resultatet. Eventuell bias bedömdes dock som försumbar eftersom andel omskrivningar utgjorde max 5 % och att innehållet för varje enskild testdeltagare är kraftigt varierat.

Eftersom observationer endast gjorts på en del av målpopulationen bör eventuella antaganden om samtliga förmedlares svarsstatistik göras med viss försiktighet. Se Tabell 11 och Tabell 12 på s. 54 samt Tabell 15 och Tabell 16 på s. 55.

## 9.4 Rådgivningsdokumentation

Företagen har själva analyserat tio dokumentationer från rådgivningstillfällena eller protokollförda möten avseende försäkringsförmedling och angett hur många som uppfyllde tre givna kriterier. Kriterierna är samma som användes i REKO 2017. Dokumentationerna skulle vara daterade under 2017 och jämnt fördelat över året. Vilka dokumentationer som slumpades fram för självskattning skulle anges i en förteckning som företagen tillhandahöll.

Varje dokumentation skulle bedömas separat varpå företagen skulle ange ett värde om 0-10 baserat på nedan.<sup>22</sup>

*I hur många av dessa 10 kunddokumentationer framgår tydligt kundens bakgrund, önskemål och behov? Se definition från FFFS 2005:11 nedan [...]*

*I hur många av dessa 10 kunddokumentationerna framgår tydligt förmedlarens motivation till vald produkt eller eventuell avrådan? [definition och länk]*

<sup>21</sup> Resultatet omfattar även förmedlare som inte är anställda i företag som ingick i REKO 2018.

<sup>22</sup> Hänvisningar till FFFS 2005:11 eftersom företagens dokumentation avser 2017 och LFD vid denna tidpunkt inte trätt i kraft.



*I hur många av dessa 10 kunddokumentationer framgår tydligt ersättningen för försäkringsförmedlingen? [definition och länk]*

Redovisas i *Rådgivningsdokumentation* på s. 36 och i Tabell 17, Tabell 18 och Tabell 19 på s. 58.

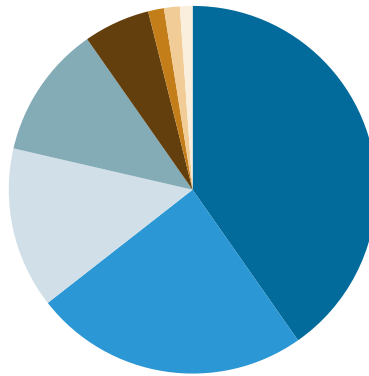
### *InsureSecs bedömning av företagens dokumentation*

InsureSec har genomfört en stickprovsuppföljning på 10 % av företagen. Företagen tillhandahöll de dokumentationer som ingick i det urval företagen granskat. Urvalet var slumpmässigt men stratifierades för att vara representativt. Syftet var att undersöka om det förelåg skillnader i hur InsureSec och företagen bedömer dokumentationernas tydlighet utifrån förbestämda kriterier. Därefter jämfördes företagens bedömning med InsureSecs. I 16 % av de dokumentationer som ingick i stickprovet kunde datumet inte verifieras mot företagets förteckning. Dessa har redovisats trots att det kan finnas oklarheter i om InsureSec granskat samma dokumentation som företaget.

## 10 Appendix II: Tabeller och diagram

Figur 1

Verksamhetsinriktning, andel svarande



Tabell 1

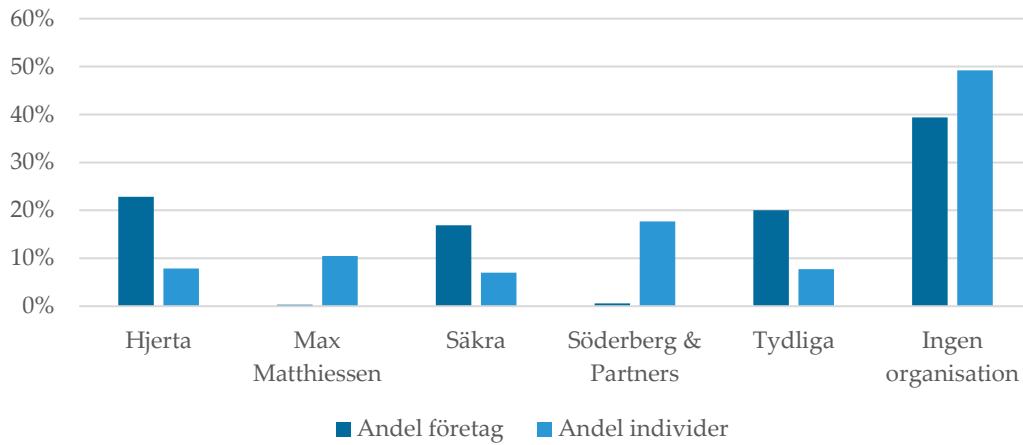
Verksamhetsinriktning svarande företag	Antal	Andel
Livförsäkringsförmedling* och investeringsrådgivning**	145	40%
Livförsäkringsförmedling* inkl. eller exkl. sjuk- och olycksfall	87	24%
Sakskadeförsäkringsförmedling inkl. eller exkl. sjuk- och olycksfall	51	14%
Sakskadeförsäkringsförmedling tillsammans med livförsäkringsförmedling* eller investeringsrådgivning**	42	12%
Företaget startade under 2018 eller i slutet av 2017 och har därför inte bedrivit någon försäkringsförmedling under 2017	21	6%
Företaget startades innan 2017 men har inte bedrivit någon försäkringsförmedling under 2017	5	1,5%
Annan verksamhet	5	1,5%
Enbart investeringsrådgivning**	4	1%
<b>Summa</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

Tabell 2

Anställda per bolagsform	Ideell					Summa	Andel
	AB	KB	HB	Bank	förening		
0 anställd	2	0	0	0	0	2	1%
1 anställd	117	14	2	1	0	134	41%
2-4 anställda	131	0	1	2	1	135	42%
5-15 anställda	40	3	0	0	0	43	13%
16-25 anställda	3	0	0	1	0	4	1%
26+ anställda	5	0	0	2	0	7	2%
<b>Summa</b>	<b>298</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Figur 2

### Fördelning av företag och anställda förmedlare utifrån organisation, 2019



Tabell 3

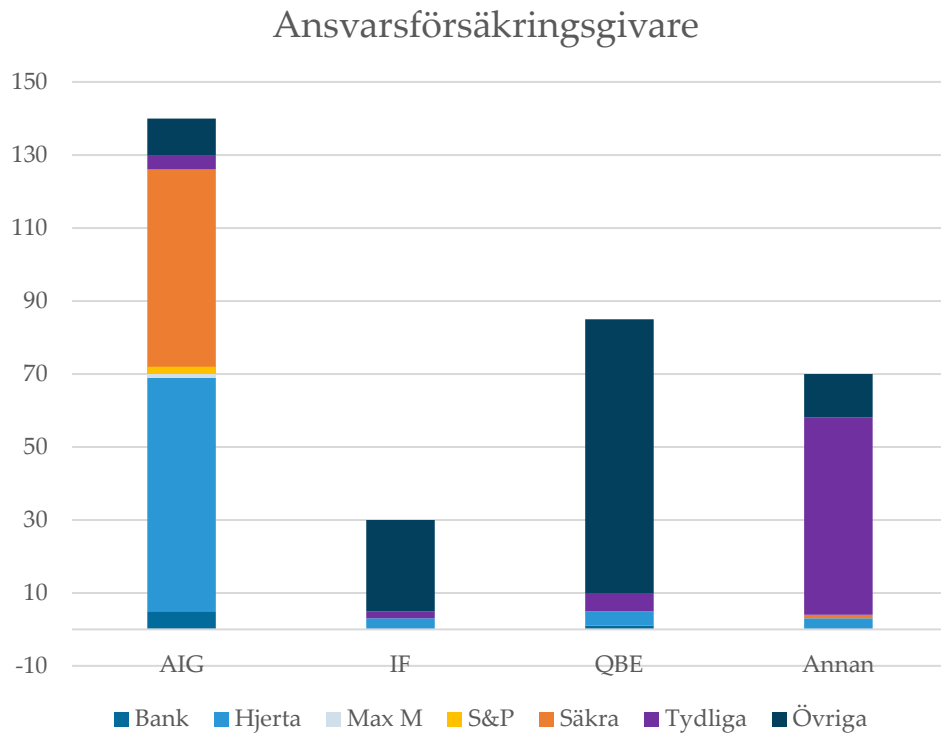
Förmedlarorganisation	Andel 2018	Andel 2019	Skillnad	Individuell utveckling
Hjerta	18,0%	22,8%	4,8%	11,3%
Max Matthiessen*	0,5%	0,3%	-0,2%	0,0%
Säkra	14,0%	16,9%	2,9%	3,5%
Söderberg & Partners*	0,5%	0,6%	0,1%	0,0%
Tydliga	16,0%	20,0%	4,0%	22,2%
Ingen organisation	51,0%	39,4%	-11,6%	-31,2%
<b>Summa</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>	

\* Antal företag som är registrerade hos InsureSec och tillhör Max Matthiessen eller Söderberg & Partners är oförändrat mellan 2018 och 2019. Summan av antal företag mellan åren är dock förändrad vilket innebär att Max Matthiessen och Söderberg & Partners andel av det totala antalet företag varierar något mellan 2018 och 2019.

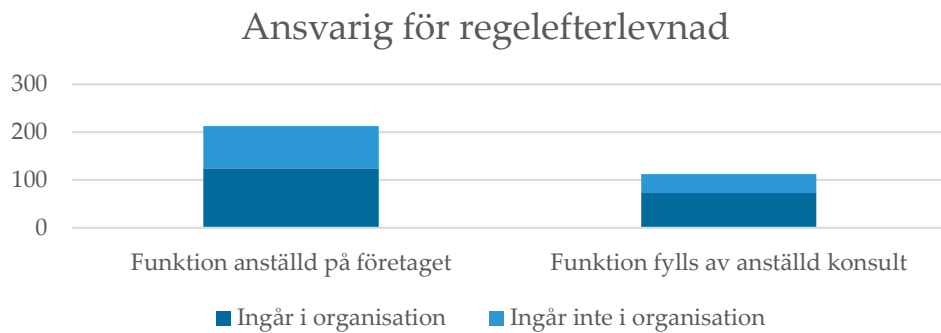
Tabell 4

Medlemskap i SFM	Andel
Företag som är medlemmar i SFM	84%
Företag som inte är medlemmar i SFM	16%
<b>Summa</b>	<b>100%</b>

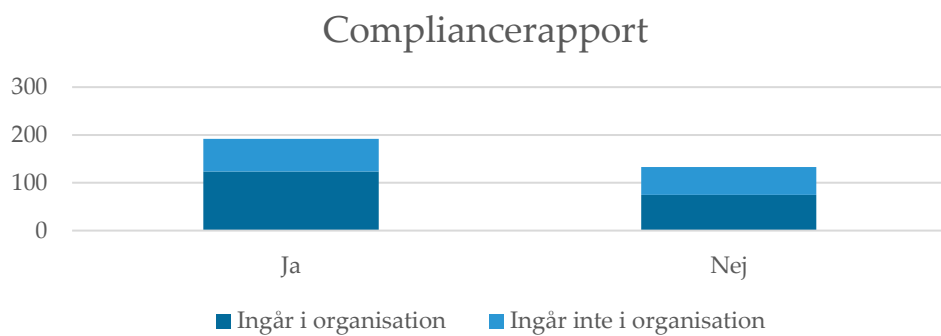
Figur 3



Figur 4



Figur 5



Tabell 5

Till hur stor del har beslut 2017:5 tillämpats?	Helt tillämpat	Till stor del tillämpat	Till viss del tillämpat	Ej tillämpat
Företagets beskrivning stämmer helt överens med uppgett svarsalternativ	118	19	6	12
Företagets beskrivning stämmer delvis överens med uppgett svarsalternativ	46	12	0	0
Företagets beskrivning stämmer inte överens med uppgett svarsalternativ	99	6	3	4
Antal svarande	263	37	9	16
Andel svarande	81%	11%	3%	5%

Tabell 6

Till hur stor del har beslut 2017:2 tillämpats?	Helt tillämpat	Till stor del tillämpat	Till viss del tillämpat	Ej tillämpat
Företaget bedriver ej telemarketing	73	2	3	165
Företagets beskrivning stämmer helt överens med uppgett svarsalternativ	56	1	2	163
Företagets beskrivning stämmer delvis överens med uppgett svarsalternativ	21	3	1	6
Företagets beskrivning stämmer inte överens med uppgett svarsalternativ	65	1	0	6
Antal svarande	142	5	3	175
Andel svarande	44%	2%	1%	53%

Tabell 7

Till hur stor del har beslut 2016:11 och 2017:3 tillämpats?	Helt tillämpat	Till stor del tillämpat	Till viss del tillämpat	Ej tillämpat
Företagets beskrivning stämmer helt överens med uppgett svarsalternativ	195	22	5	2
Företagets beskrivning stämmer delvis överens med uppgett svarsalternativ	63	9	0	1
Företagets beskrivning stämmer inte överens med uppgett svarsalternativ	9	2	1	16
Antal svarande	267	33	6	19
Andel svarande	82%	10%	2%	6%

Tabell 8

Till hur stor del har GDPR tillämpats?	Helt tillämpat	Till stor del tillämpat	Till viss del tillämpat	Ej tillämpat
Företagets beskrivning stämmer helt överens med uppgett svarsalternativ	129	41	6	4
Företagets beskrivning stämmer delvis överens med uppgett svarsalternativ	88	43	5	0
Företagets beskrivning stämmer inte överens med uppgett svarsalternativ	9	5	0	0
Antal svarande	226	89	11	4
Andel svarande	70%	26%	3%	1%

Tabell 9

Ämneskod	Kunskapskrav för kunskapsuppdatering liv 2018
<b>1</b>	<b>Nyttillkomna eller uppdaterade kunskapskrav 2018</b>
1.1	Lag om försäkringsdistribution
1.2	Finansinspektionens roll och tillsyn
1.3	Näringslivskoden
1.4	Produkt tillsyn
1.5	Allmän avtalsrätt
1.6	Personuppgiftshantering
1.7	Lag om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism
1.8	Lag om registrering av verkliga huvudmän
1.9	Insiderlagstiftning
1.10	Skatterätt
1.11	Försäkring enligt kollektivavtal
<b>2</b>	<b>Utveckling av god försäkringsförmedlingssed</b>
2.1	Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnds, numera ”Disciplinnämnden för försäkringsdistribution”, uttalanden och beslut
<b>3</b>	<b>Kunskaper och färdigheter som InsureSec anser behöver särskilt betonas</b>
3.1	God försäkringsförmedlingssed, numera ”god försäkringsdistributionssed”
3.2	Finansinspektionens roll och tillsyn

Tabell 10

Ämneskod	Kunskapskrav för kunskapsuppdatering sak 2018
<b>1</b>	<b>Nyttillkomna eller uppdaterade kunskapskrav 2018</b>
1.1	Lag om försäkringsdistribution
1.2	Finansinspektionens roll och tillsyn
1.3	Näringslivskoden
1.4	Produkt tillsyn
1.5	Allmän avtalsrätt
1.6	Personuppgiftshantering
1.7	Lag om registrering av verkliga huvudmän
<b>2</b>	<b>Utveckling av god försäkringsförmedlingssed</b>
2.1	Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnds, numera ”Disciplinnämnden för försäkringsdistribution”, uttalanden och beslut
<b>3</b>	<b>Kunskaper och färdigheter som InsureSec anser behöver särskilt betonas</b>
3.1	God försäkringsförmedlingssed, numera ”God försäkringsdistributionssed”
3.2	Finansinspektionens roll och tillsyn

Tabell 11

Kod	Starka områden, kunskapsuppdatering liv 2019
1.6.2	Konsumenträtt: Marknadsföringens risker och roll i närhet till rådgivning
3.5.1	Fullmakter och uppdragsavtal: Skötsel fullmaktens hållbarhet
3.2.2	Intressekonflikter: Hur dessa kan uppkomma mellan t.ex. fondbolag och försäkringsförmedlare
1.1.7	Dokumentation: Dokumentationens behov av tydlighet för utomstående
1.17.2	EU-förordningar: Produktfaktblad för försäkring
1.8	Rudimentär personuppgiftshantering
1.7,1.11	Näringspenningtvätt och visseblåsares rätt till sekretess

Tabell 12

Kod	Svaga områden, kunskapsuppdatering liv 2019
3.1	Ansvarsförsäkring: Ansvarsförsäkringens omfattning
1.5	FAL: Skillnader i FAL mellan konsument och företag
3.2	Ersättningar: Intressekonflikter i ersättningssystem
1.2	Produkttillsyn och styrning: Hantering av- och rapportering av målmarknadsavvikelser Riskbedömning: Riskbedömningens grundande i kundens situation och inte i kundens önskade utfall
1.12.2	Pensioner: Efterlevandeskydd
1.5	Terminologi: Vad ett försäkringsfall är
3.4, 1.1.6.2	Tillsynsmyndigheter: Finansinspektionens vs konsumentverkets tillsynsmöjligheter och ansvar
1.17	EIOPA: EIOPAS riktlinjer och skyldigheten att efterfölja dessa
2.1	Disciplinnämnden för försäkringsdistribution: Disciplinnämndens möjlighet att utdela disciplinär påföljd för verksamhet som är närliggande till försäkringsdistribution
1.3.1.3	InsureSecs möjlighet att utreda ev. överträdelser av andra regelverk än LFD

Tabell 13

Ämneskod	Kunskapskrav för kunskapsuppdatering liv 2019
<b>1</b>	<b>Nyttillkomna eller uppdaterade kunskapskrav 2019</b>
1.1	Lag om försäkringsdistribution
1.2	Produkttillsyn
1.3	Organ och aktörer förutom försäkringsföretag och förmedlare
1.4	Försäkringsrörelselagstiftning
1.5	Försäkringsavtalsrätt
1.7	Konsumenträtt
1.8	Åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism
1.9	Personuppgiftshantering
1.9	Mellanmansrätt
1.10	Bolagsrätt
1.11	Visselblåsares rätt till sekretess
1.12	Socialförsäkringsrätt
1.13	Privatekonomi
1.14	Företagsekonomi
1.15	Tidshorisontens betydelse för allokering och avkastning
1.16	Portföljlära
1.17	EU-rätt
1.18	Internationell lagstiftning
1.19	Produktkännedom
1.20	Gruppersonförsäkring
1.21	Tjänstepensionsförsäkring
1.22	Återköp och flytträtt
1.23	Återbäring
<b>2</b>	<b>Utveckling av god försäkringsförmedlingssed</b>
2.1	Disciplinnämnden för försäkringsdistributions uttalanden och beslut
<b>3</b>	<b>Kunskaper och färdigheter som InsureSec behöver särskilt betonas</b>
3.1	Försäkring för skadeståndsskyldighet i försäkringsförmedling
3.2	Intressekonflikter och incitamentsmodeller
3.3	Gränsdragning mellan försäkringsförmedling och investeringsrådgivning
3.4	Finansinspektionens roll och tillsyn
3.5	Fullmakter och uppdragsavtal

Tabell 14

Ämneskod	Kunskapskrav för kunskapsuppdatering sak 2019
<b>1</b>	<b>Nyttillkomna eller uppdaterade kunskapskrav 2019</b>
1.1	Lag om försäkringsdistribution
1.2	Organ och aktörer förutom försäkringsföretag och förmedlare
1.3	Försäkringsrörelselagstiftning
1.4	Försäkringsavtalsrätt
1.5	Personuppgiftshantering
1.6	Skatterätt
1.7	EU-rätt
1.8	Gruppförsäkring
<b>2</b>	<b>Utveckling av god försäkringsförmedlingsed</b>
2.1	Disciplinnämnden för försäkringsdistributions uttalanden och beslut
<b>3</b>	<b>Kunskaper och färdigheter som InsureSec behöver särskilt betonas</b>
3.1	Försäkring för skadeståndsskyldighet i försäkringsförmedling
3.2	Finansinspektionens roll och tillsyn
3.3	Fullmakter och uppdragsavtal

Tabell 15

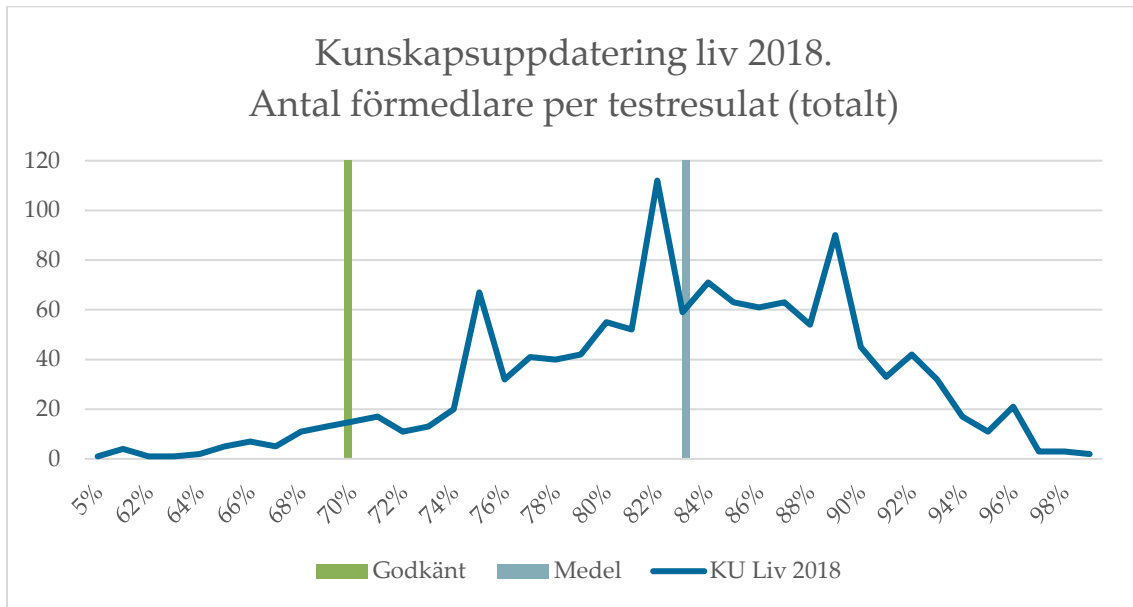
Kod	Starka områden, kunskapsuppdatering sak 2019
3.1	Ansvarsförsäkring: Ansvarsförsäkringens omfattning
1.8	Gruppförsäkring: Kundskydd och klientmedelskonto
1.4.1–2	Skadereglering: Utbetalning av försäkringsbelopp och regelverk kring detta
1.3.1	Ömsesidigt försäkringsbolag: Bedömning av försäkringsbolagets produkter
1.7	Försäkringsdistributionsdirektivet: Minimiharmonisering och regelverk inom EU
3.3	Fullmakter: Fullmakternas omfattning och begränsningar
1.5	Datainspektionen: Datainspektionens tillsyn och sanktionsmöjligheter
1.2.1.3	InsureSec: InsureSecs möjligheter begära in information i enlighet med InsureSecs Regelverk

Tabell 16

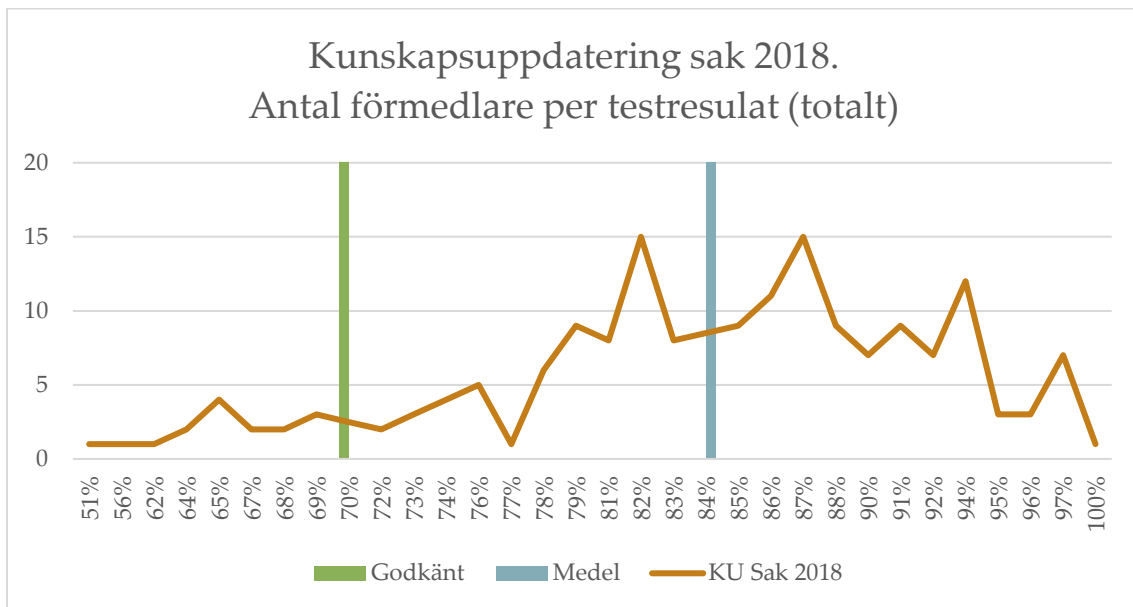
Kod	Svaga områden, kunskapsuppdatering sak 2019
1.4	FAL: Försäkringstekniska riktlinjers betydelse Produktstyrning: Produktstyrningsregler och var dessa återfinns – IDD/LFD förmedlarens roll och ansvar
1.5	Personuppgiftshantering: Riskklassificeringsbehov och skyddsåtgärder för de olika uppgifterna
1.7	EU-rätt: Direktiv och förordningar avseende försäkringsdistribution
3.2, 1.1.6.1	Tillsynsmyndigheter: Finansinspektionens vs konsumentverkets tillsyn och ansvar
1.7	EIOPA: EIOPAS riktlinjer och skyldigheten att efterfölja dessa
2.1	Disciplinnämnden för försäkringsdistribution: Disciplinnämndens möjlighet att utdela disciplinär påföljd för verksamhet som är närliggande till försäkringsdistribution
1.2–3	InsureSecs möjlighet att utreda eventuella överträdelser av andra regelverk än LFD



Figur 6

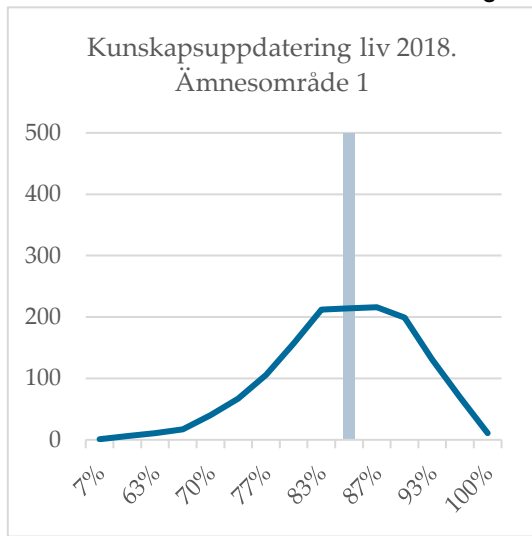


Figur 7



Antal förmedlare per testresultat. Den lodräta linjen markerar medelresultatet.

Figur 8



Figur 9



Figur 10



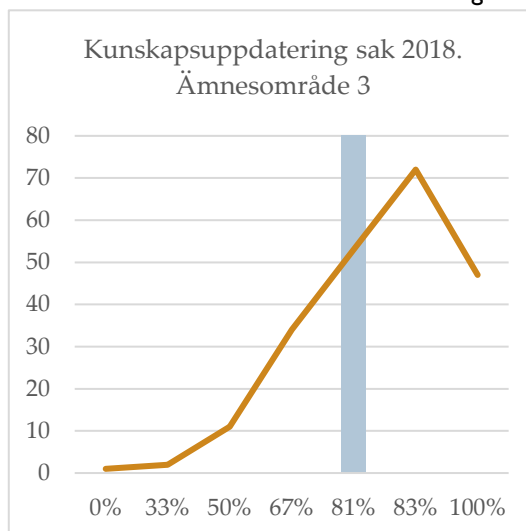
Figur 11



Figur 12



Figur 13



Tabell 17

<b>Företagens egen bedömning av: Kundens önskemål och behov</b>	<b>Liv</b>	<b>Liv+ sakskade</b>	<b>Sak- skade</b>	<b>Alla</b>
10 av 10 uppfyller kriteriet	85%	91%	70%	83%
7-9 av 10 uppfyller kriteriet	7%	7%	12%	8%
4-6 av 10 uppfyller kriteriet	2%	2%	12%	4%
0-3 av 10 uppfyller kriteriet	6%	0%	6%	5%
<b>Summa</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabell 18

<b>Företagens egen bedömning av: Motiv till råd eller avrådan</b>	<b>Liv</b>	<b>Liv+ sakskade</b>	<b>Sak- skade</b>	<b>Alla</b>
10 av 10 uppfyller kriteriet	83%	93%	68%	81%
7-9 av 10 uppfyller kriteriet	9%	7%	8%	9%
4-6 av 10 uppfyller kriteriet	3%	0%	14%	5%
0-3 av 10 uppfyller kriteriet	5%	0%	10%	5%
<b>Summa</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabell 19

<b>Företagens egen bedömning av: Förmedlarens ersättning framgår</b>	<b>Liv</b>	<b>Liv+ sakskade</b>	<b>Sak- skade</b>	<b>Alla</b>
10 av 10 uppfyller kriteriet	81%	83%	58%	78%
7-9 av 10 uppfyller kriteriet	10%	12%	10%	10%
4-6 av 10 uppfyller kriteriet	3%	5%	14%	5%
0-3 av 10 uppfyller kriteriet	6%	0%	18%	7%
<b>Summa</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

---

**InsureSec – Vi tryggar rådgivningen**

Birger Jarlsgatan 55, 111 45 Stockholm

[info@insuresec.se](mailto:info@insuresec.se) | 08-410 415 75

[www.insuresec.se](http://www.insuresec.se) | [www.formedlarregistret.se](http://www.formedlarregistret.se)