



InsureSec – vi tryggar rådgivningen

# REKO Analys 2020

# Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	3
Inledning.....	7
Ordlista och förkortningar.....	8
1 Rapportering till InsureSec.....	11
1.1 InsureSecs regelefterlevnadskontroll.....	11
1.2 Målmarknadskontroll via InsureSec.....	12
1.3 AML-kontroll via InsureSec.....	13
2 Förmedlarföretagens verksamhet, regelefterlevnad och god försäkringsdistributionssed.....	14
2.1 Förmedlarföretagens verksamhet.....	14
2.2 Regelefterlevnad.....	17
2.3 Produkttillsyn.....	24
2.4 Åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.....	26
2.5 Utbildning och kunskapstest.....	29
2.6 God försäkringsdistributionssed.....	33
2.7 Rådgivningsdokumentation.....	37
3 Slutsats och rekommendation.....	41
3.1 Förmedlarföretagens verksamhet.....	41
3.2 Regelefterlevnad.....	44
3.3 Produkttillsyn.....	48
3.4 Åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.....	50
3.5 Utbildning och kunskapstest.....	51
3.6 God försäkringsdistributionssed.....	53
3.7 Rådgivningsdokumentation.....	55
Appendix I – Metod.....	58
Appendix II – Tabeller och diagram.....	63

## Sammanfattning

REKO Analys, InsureSecs regelefterlevnadsrapport, presenterar bland annat företagets svar på InsureSecs kontroller; *Regelefterlevnadskontrollen*, *Målmarknadskontrollen* och *AML-kontrollen*. Kontrollerna syftar till att öka förmedlarföretagens medvetenhet om de regler och krav som ställs på verksamheten och därmed ge dem ökade möjligheter att rätta till eventuella problemområden.

Rapporten redovisar först utvalda resultat och information som framkommit i samband med de olika rapporteringarna och sedan, i ett separat kapitel, relevanta rekommendationer i syfte att tydliggöra vissa lagkrav och underlätta förmedlarföretagens regelefterlevnadsarbete.

### *Förmedlarföretagens verksamhet, regelefterlevnad och god försäkringsdistributionssed*

Det finns stora variationer av förmedlarföretag och InsureSec kartlägger de olika verksamheterna för att bland annat erhålla en bättre förståelse för verksamheterna. InsureSec har jämfört de svar förmedlarföretagen lämnat om vilken verksamhet de huvudsakligen bedrivit med vilka tillstånd de innehar hos FI. Med anledning av de enskilda fall där man har tillstånd utöver den verksamhet man bedriver vill InsureSec förtydliga att en förmedlare ska frånträda sitt tillstånd för sådan verksamhet som inte bedrivits på sex månader eller mer.

Förmedlarföretagens regelefterlevnadsarbete har stärkts av ikraftträdandet av LFD. Trots att inget krav föreligger på att upprätta compliancerapporter i de mindre verksamheterna, så har mer än en tredjedel svarat att de upprättat en eller flera sådana under 2019.

Reglerna kring ersättningar till och från tredjepart klarlägger att så kallade up-frontersättningar eller förskottsbetalningar på premier som ännu inte betalats är otillåtna. 84 % av de förmedlarföretag som erhållit ersättning från försäkringsbolag har svarat att de inte har erhållit up-frontersättning för förmedlingen. Resterande företag kommer att följas upp av InsureSec för att undersöka om det föreligger oklarhet i frågan eller en feltolkning av begreppet up-frontersättning.

Förmedlarföretagen är tydliga i sin redovisning av ersättningar. Genomgående visar svaren i *Regelefterlevnadskontrollen* en ökad transparens i informationsgivningen till kunderna avseende ersättningar och InsureSec avser att fördjupa informationsinhämtningen rörande ersättningar i *Regelefterlevnadskontrollen 2021*.

För att få en uppfattning av hur förmedlarföretagen har anpassat sig till kraven som rör begreppet opartisk och personlig analys tillfrågades förmedlarföretagen om de någon gång under 2019 lämnat rådgivning baserat på sådan analys. InsureSec har i det branschreglerande arbetet följt upp de företag som svarat att de bedrivit opartisk och personlig analys och InsureSec kan konstatera att nästan samtliga av de som angivit att de bedrivit opartisk och personlig analys inte marknadsfört sig med information om att man bedrivit sådan rådgivning mot kund, samt att dessa företag efter uppföljningen lämnat nya uppgifter till InsureSec där de anger att de inte bedriver opartisk och personlig analys.

Förmedlare ska följa god sed. Detta innefattar bland annat att ta del av och tillämpa Disciplinnämndens beslut vilket merparten av förmedlarföretagen också uppgivit att de gjort. Besluten som årets *Regelefterlevnadskontroll* fokuserade på behandlade bland annat skötselfullmakter, ersättningar och omsorgsplikt.

En viktig del i **REKO** är InsureSecs granskning av förmedlarföretagens egenkontroll av rådgivningsdokumentation. Den inhämtade dokumentationen för 2019 uppvisar en tydligare struktur och fler uppfyllda kriterier i det slutliga formatet jämfört med tidigare år. InsureSec ser mycket positivt på den ökade transparens och tydlighet som den stickprovskontrollerade dokumentationen uppvisat.

## Produkttillsyn

I FI:s tillsynsrapport, *Distribution av livförsäkringar*, påminner FI om ansvaret som produktutvecklare har i form av att kontrollera att distributörerna handlar i enlighet med målen för produktgodkännandeprocessen samt att regelbundet kontrollera att försäkringsprodukterna distribueras till den fastställda målmarknaden. *Målmarknadskontrollen* syftar till att på ett enkelt och enhetligt sätt ge produktutvecklare och distributörer verktyg för att efterleva produktstyrningsreglerna och i slutändan säkerställa att kundernas mål, intressen och förutsättningar tas tillvara. Av 4 069 lämnade målmarknadsrapporter har tre målmarknadsavvikelser rapporterats till InsureSec. Av de svarande förmedlarföretagen i *Regelefterlevnadskontrollen* har en liten andel angivit att de är produktutvecklare.

## Åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

I penningtvättslagen framgår att en verksamhetsutövare ska göra en allmän riskbedömning. Verksamhetens storlek och art avgör hur omfattande riskbedömningen ska vara. Särskilda roller och funktioner ska tilldelas personer inom verksamheten och dessa ansvarar för den interna kontrollen. Det ska alltid finnas en centralt funktionsansvarig, och beroende av verksamhetens storlek och art, ska det även finnas en särskild utsedd befattningshavare samt en oberoende granskningsfunktion. I lagen framgår också att en verksamhetsutövare ska se till att de anställda får relevant utbildning kopplat till penningtvättslagen. I *AML-kontrollen* undersöker InsureSec information om livförmedlarföretagens åtgärder och arbete kopplade till ämnet.

Av resultatet från *AML-kontrollen* framgick det att merparten av förmedlarföretagen som tillfrågades hade utsett en centralt funktionsansvarig. Merparten av företagen har också uppgivit att de genomfört en allmän riskbedömning och har en centralt funktionsansvarig men färre har svarat att de har en särskilt utsedd befattningshavare eller en oberoende granskningsfunktion, vilket kan spegla förmedlarföretagens verksamhet och art. InsureSec har inte analyserat svaren utifrån en sådan klassificering. FFFS 2017:11 anger kriterier för bedömning av när ett företag ska ha en särskild utsedd befattningshavare och en oberoende granskningsfunktion. Svenska Institutet mot penningtvätt (Simpt) skriver i sin vägledning att en verksamhetsutövare "bör dokumentera de resonemang och den bedömning som har lett fram till att en särskilt utsedd befattningshavare har utsetts alternativt inte utsetts".

Merparten av förmedlarföretagen har uppgivit att de tagit fram en utbildning för företagets anställda avseende åtgärder om penningtvätt och finansiering av terrorism. InsureSec ser positivt på detta.

### *Utbildning och kunskapstest*

I LFD och FFFS 2018:10 framgår bland annat att en distributör ska genomföra kunskapstest och därefter årligen genomföra uppföljande kunskapstest. InsureSec har tillhandahållit tester till försäkringsdistributörer sedan 2013 och i **REKO Analys** presenterar InsureSec resultat från genomförda uppföljande kunskapstester.

Det är en stor andel av förmedlarna som har uppnått godkända och höga resultat på de uppföljande kunskapstesterna för 2019. InsureSec drar slutsatsen att när en förmedlare väl uppvisat grundkunskaper i form av ett godkänt resultat på ett grundtest, är det mycket stor sannolikhet att förmedlaren också klarar uppföljande kunskapstester med goda resultat. Utfallet bör betraktas som positivt och innebär att förmedlarna innehar goda grundläggande kunskaper som förväntas av en yrkesperson och som i slutändan gynnar kunden.

InsureSec kan genom att undersöka statistik från de kunskapstester som avlagts fastställa vilka delområden som har högre eller lägre andel korrekt angiven svarsfrekvens och på så vis arbeta proaktivt med att förbättra dessa, genom att t.ex. låta området ha ett större fokus i kommande *Regelefterlevnadskontroller*. Omvänt kan problemområden som uppmärksammats i någon av de årliga kontrollerna som InsureSec genomför ligga till grund för hur InsureSecs kunskapskrav utformas. På så vis kan InsureSec säkerställa att både den branschreglering som InsureSec bedriver och den testverksamhet InsureSec tillhandahåller arbetar kooperativt för maximal proaktivitet.

En distributör ska också se till att fortbildning och yrkesutveckling fullföljs. Merparten av förmedlarföretagen har uppgivit att de anställda förmedlarna genomgått en utbildning om minst 15 timmar. Hur denna utbildning har genomförts skiljer sig mellan företagen, men många har svarat att man genomgått utbildning via etablerade utbildningsinstitut. Merparten av förmedlarföretagen har också utsett en person som ansvarar för att företagets förmedlare uppfyller de krav som återfinns i FFFS 2018:10 avseende kunskap och kompetens.

## Inledning

**REKO Analys** är en årlig rapport framtagen av InsureSec. Rapporten ger en översyn av de anslutna förmedlarföretagens verksamhet och regelefterlevnad. Med hjälp av InsureSecs särskilt utformade undersökningsverktyg för datainsamling och övriga källor för dataintag såsom bland annat FI:s företagsregister och InsureSecs rådgivarregister har rapporten utformats för att återge förmedlarföretagens regelefterlevnad och efterlevnaden av god sed.

Rapporten syftar till att öka förståelsen för hur lagar, regler och god sed praktiskt ska tillämpas inom de enskilda förmedlingsverksamheterna.

Dataintaget ger vidare underlag till InsureSecs utredningsarbete, för att på så sätt lyfta fram prioriterade områden i den uppsökande tillsynen. De brister som återfinns i analysen utgör även en grund för arbetet med InsureSecs testverksamhet och underlag för InsureSecs kommande kunskapskrav.

Rapporten har som mål att vara ett verktyg till att främja och stärka kundskyddet och att säkra kvalitén på förmedlarkårens arbete med regelefterlevnad och god sed.

Fokusområdena 2020 har varit förmedlarföretagens arbete med kunskap och kompetens, fullmakter, ersättningar och interna regler för ersättningssystem, samt opartisk och personlig analys. Nytt för i år är att rapporten även presenterar förmedlarföretagens regelefterlevnadsarbete med målmarknad och penningtvättsregelverket. Slutligen redogör InsureSec för hur förmedlarföretagen fortsättningsvis skall kunna bibehålla och förbättra sin regelefterlevnad för att stärka kundskyddet på förmedlarmarknaden.

Stockholm, november 2020

Jenny Nilsson  
InsureSec

## Ordlista och förkortningar

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

### AML-kontroll

*Utvärdering kopplat till Lag (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. En av de kontroller som ingår i arbetet med REKO. Syftet med kontrollen är att få en uppfattning om hur förmedlarföretagen arbetar för att efterleva lagen. AML-kontrollen går ut årligen till samtliga förmedlarföretag med tillstånd för livförsäkringsförmedling som har avtal med InsureSec.*

### ARN

*Allmänna reklamationsnämnden.*

### Disciplinnämnden

*Disciplinnämnden för försäkringsdistribution, tidigare Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd.*

### Disciplinnämndens handbok

*God försäkringsdistributionssed – en handbok. Syftar till att på ett pedagogiskt sätt systematiskt redovisa Disciplinnämndens uttalanden och beslut om god försäkringsdistributionssed.*

### Distributör, Distribution

*Försäkringsdistributör. Individ eller företag som arbetar med distribution av försäkring. Med distribution avses att ge råd om eller föreslå försäkringsavtal eller utföra annat förberedande arbete innan ett försäkringsavtal ingås. Verksamheten som avses att ingå ett försäkringsavtal samt verksamheten som avser att bistå vid förvaltning eller fullgörande av ett försäkringsavtal.*

### EES

*Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.*

### FFFS 2017:11

*Finansinspektionens föreskrifter om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.*

### FFFS 2018:10

*Finansinspektionens föreskrifter om försäkringsdistribution.*

### FI

*Finansinspektionen.*

### Fullmaktskollen

*Fullmaktskollen.se. Överblick över fullmakter, både för förmedlare och privatpersoner.*



## Företagsregistret

*Finansinspektionens företagsregister som listar företag och personer med tillstånd att erbjuda finansiella tjänster.*

## Förmedlare, förmedling

*Se definition av distributör, distribution.*

## Förmedlarorganisation

*Sammanslutning 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.*

## God sed

*God försäkringsdistributionssed. Innebörden av begreppet utvecklas över tid genom bland annat branschpraxis, domar och beslut från myndigheter. Förmedlare och förmedlarföretag som ingått avtal med InsureSec ska följa god sed.*

## Kommittén för kunskapsstandard

*Kommittén för kunskapsstandard för försäkringsförmedling och finansiell rådgivning. Består av representanter från försäkringsbolag och förmedlarföretag, värdepappersbolag och andra sakkunniga. Kommittén hjälper InsureSec hålla kunskapskraven och testfrågor aktuella, korrekta och på en lämplig kunskapsnivå i relation till lagstiftning och branschpraxis.*

## LFD

*Lag (2018:1219) om försäkringsdistribution.*

## Licens

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

## Livförmedlare, livförmedlarföretag, livförmedling

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

## LVM

*Lag (2007:528) om värdepappersmarknaden.*

## Målmarknadskontroll

*En av de kontroller som ingår i arbetet med REKO. Målmarknadskontrollen kontrollerar om förmedlarna distribuerat försäkringsprodukter utanför en definierad målmarknad. Målmarknadskontrollen går ut årligen till samtliga förmedlarföretag som har avtal med InsureSec.*

## Penningtvättslagen

*Lag (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.*

### Regelverket

*InsureSecs regelverk för förmedlare samt företag. Innehåller de regler som avtalsbundna förmedlare ska följa.*

### Regelefterlevnadskontrollen

*En av de kontroller som ingår i arbetet med REKO. Regelefterlevnadskontrollen fokuserar främst på företagens regelefterlevnad, verksamhetsinriktning och tillämpning av god försäkringsdistributionssed. Regelefterlevnadskontrollen går ut årligen till samtliga förmedlarföretag som har avtal med InsureSec.*

### REKO

*InsureSec samlar årligen in information från de förmedlarföretag som ingått avtal med InsureSec, genom exempelvis Regelefterlevnadskontrollen, AML-kontrollen och Målmarknadskontrollen men också från andra, externa källor. Syftet är bland annat att kontrollera hur förmedlarföretagen förstår och tillämpar gällande lagstiftning och InsureSecs egna avtal och regelverk. Information som når InsureSec under arbetet med REKO kan ligga till grund för den offentliga rapporten "REKO Analys" och till den InsureSecs interna sammanställning "REKOMmenderad uppföljning". Informationen kan även ligga till grund för innehållet i InsureSecs framtida kunskapskrav.*

### REKO Analys

*InsureSecs årliga regelefterlevnadsrapport som presenterar aggregerade resultat och analys av data från Regelefterlevnadskontrollen, Målmarknadskontrollen, AML-kontrollen och andra källor.*

### REKOMmenderad uppföljning

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

### Sakskadeförmedlare, sakskadeförmedlarföretag, sakskadeförmedling

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

### SFM

*Svenska Försäkringsförmedlares Förening. Branschorganisation för försäkringsförmedlare.*

# I Rapportering till InsureSec

InsureSecs rapporteringar är viktiga 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 struktur och regelefterlevnadsbehov. Det finns idag tre olika rapporteringstyper, *Regelefterlevnadskontrollen*, *Målmarknadskontrollen* och *AML-kontrollen*. Den information som InsureSec tar in via dessa kontroller ligger till grund för InsureSecs branschreglering och ger InsureSec verktyg att på ett proaktivt sätt bibehålla en hög standard i förmedlarbranschen.

## I.1 InsureSecs regelefterlevnadskontroll

Syftet med *Regelefterlevnadskontrollen* är att ge en samlad bild av förmedlarbranschens regelefterlevnad och verksamhet. Utifrån kontrollen kan InsureSec utvärdera om det finns förbättringsmöjligheter i förmedlarföretagens verksamhet i sitt arbete med regelefterlevnad och god sed. Syftet är vidare att öka företagens medvetenhet om de regler och krav som ställs på verksamheten.

*Regelefterlevnadskontrollen* omfattar alla förmedlarföretag som innehar FI:s tillstånd att bedriva förmedling och som har valt att ingå avtal med InsureSec.

### *Regelefterlevnadskontrollen 2020*

*Regelefterlevnadskontrollen 2020* avsåg förmedlarföretagens verksamhet under 2019 och gick ut i januari 2020 i form av en enkät till 388 förmedlarföretag. Frågorna i enkäten fokuserade på att undersöka företagens verksamhet, tillämpning av lagar, regelverk och god sed samt egenkontroll av företagens rådgivningsdokumentation. InsureSec har även gjort en stickprovsuppföljning på 10 % av förmedlarföretagens egenkontroll och granskat deras rådgivningsdokumentation.

Några utvalda fokusområden för *Regelefterlevnadskontrollen 2020* har varit

- Företagens arbete med kunskap och kompetens
- Ersättnings- och interna regler för ersättningsystem
- Opartisk och personlig analys
- Hantering av fullmakter

## I.2 Målmarknadskontroll via InsureSec

Med anledning av LFD behöver försäkringsbolag i större utsträckning följa upp hur distributörer distribuerar deras produkter. Detta innefattar kontroll av försäkringsprodukters lämplighet och avsedda målgrupper för dessa. I syfte att förenkla och minimera rapporteringsbördan som berör förmedlarföretag tog InsureSec, i samarbete med SFM och ett flertal försäkringsbolag, fram en enkät för rapportering av målmarknad och applicerade denna i InsureSecs undersökningsverktyg (*Målmarknadskontrollen*). Sedan januari 2019 ska alla förmedlarföretag med avtal med InsureSec årligen besvara *Målmarknadskontrollen*.

*Målmarknadskontrollen* faller inom ramen för InsureSecs branschreglerande verksamhet och gör att kontroll av målmarknad blir enhetlig – enkäten för rapporteringen ser likadan ut för alla förmedlarföretag och ges ut vid samma tidpunkt varje år – oavsett vilket försäkringsbolag man rapporterar för.

Försäkringsbolag som har avtal med InsureSec avseende tjänsten för mottagande av rapporter, meddelar InsureSec via sin företagsanvändare vilka förmedlarföretag som distribuerat deras produkter. InsureSec tillställer i sin tur en målmarknadsenkät för dessa förmedlarföretag, som också ingått avtal med InsureSec. De lämnade svaren tillhandahålls sedan både till InsureSec och försäkringsbolaget i fråga. Lämnade svar kan ligga till grund för InsureSecs utredningsarbete och uppsökande tillsyn.

### *Målmarknadskontrollen 2020*

*Målmarknadskontrollen 2020* avsåg tidsperioden 2019-04-01 till och med 2019-12-31 och enkäten tilldelades förmedlarföretagen i januari 2020 tillsammans med enkäterna för *Regelefterlevnadskontrollen* och *AML-kontrollen*.

Enkäten innehöll bland annat frågor om huruvida respektive försäkringsbolag definierat en målmarknad och om man som förmedlarföretag avvikit från målmarknaden under den angivna tidsperioden.

## I.3 AML-kontroll via InsureSec

InsureSecs årliga *AML-kontroll* grundar sig i penningtvättslagen och FFFS 2017:11. Reglerna avser både livförsäkringsbolag och förmedlare med tillstånd att förmedla livförsäkring. I den riskbedömning livförsäkringsbolagen gör angående penningtvätt ingår det att kontrollera att de förmedlare man samarbetar med följer dessa regler.

Med anledning av de nya reglerna tog InsureSec, i samarbete med SFM och ett flertal livförsäkringsbolag, fram en enkät för utvärderingsfrågor kopplade till åtgärder mot penningtvätt. Enkäten går årligen ut till de förmedlarföretag som har tillstånd att förmedla livförsäkring och har ingått avtal med InsureSec. Försäkringsbolag som har avtal med InsureSec avseende tjänsten för mottagande av rapporter kan ta del av lämnade svar från förmedlarföretagen.

*AML-kontrollen* genomfördes för första gången i januari 2020.

### *AML-kontrollen 2020*

*AML-kontrollen 2020* avsåg hela 2019 och enkäten tilldelades förmedlarföretagen i januari 2020 tillsammans med enkäterna för *Regelefterlevnadskontrollen* och *Målmarknadskontrollen*. Enkäten för *AML-kontrollen* tilldelades samtliga förmedlarföretag i InsureSecs register med tillstånd för förmedling av livförsäkring, totalt 318 förmedlarföretag.

Enkäten innehöll bland annat frågor om

- Allmän riskbedömning
- Styrning och intern kontroll, så som centralt funktionsansvarig, särskilt utsedd befattningshavare och oberoende granskningsfunktion. Även eventuella påpekade brister, rutiner och riktlinjer kopplade till funktionerna för intern kontroll samt kundkännedom
- Utbildning rörande åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

## 2 Förmedlarföretagens verksamhet, regelefterlevnad och god försäkringsdistributionssed

I kapitel 2, *Förmedlarföretagens verksamhet, regelefterlevnad och god försäkringsdistributionssed*, presenterar InsureSec utvalda resultat och information som framkommit i samband med de olika rapporteringarna som förmedlarföretagen besvarade under rapporteringsperioden 2020. InsureSec presenterar även utvalda testresultat avseende uppföljande kunskapstester som genomförts under 2019. Resultaten som presenteras i kapitel 2 redovisas på en aggregerad nivå och kan inte härledas till enskilda företag.

I kapitel 3, *Slutsats och rekommendation*, har InsureSec med hjälp av de resultat och den information som redovisas i kapitel 2, presenterat relevanta rekommendationer i syfte att tydliggöra vissa lagkrav och underlätta förmedlarföretagens regelefterlevnadsarbete.

### 2.1 Förmedlarföretagens verksamhet

Förmedlarföretagens verksamheter kan se mycket olika ut. En del av syftet med **REKO** är att löpande undersöka och kartlägga dessa verksamhetsinriktningar och hur de skiljer sig åt för att få en bättre förståelse för förmedlarföretagens verksamhet.

#### *Verksamhetsinriktning*

I *Regelefterlevnadskontrollen 2020* mottog InsureSec information om vilken typ av verksamhet förmedlarföretaget huvudsakligen bedrivit under 2019.<sup>1</sup> Merparten (66,3 %) av företagen uppgav att deras verksamhet huvudsakligen utgjorts av förmedling av livförsäkring.<sup>2</sup> Andelen företag som uppgav att deras verksamhet huvudsakligen utgjorts av förmedling av både sakskadeförsäkring och livförsäkring (14,4 %), var ungefär lika stor som andelen företag som uppgav att deras huvudsakliga verksamhet utgjordes av förmedling av enbart sakskadeförsäkring (13,9 %). Resterande företag uppgav antingen att de enbart bedrivit investeringsrådgivning utanför ramen av en försäkring, inte bedrivit verksamhet alls under 2019 eller hade en annan typ av verksamhet som inte kunde definieras som klassisk förmedling (t.ex. så kallade cover holders).

InsureSec har jämfört de svar förmedlarföretagen lämnat på den inledande frågan om vilken verksamhet de huvudsakligen bedrivit

---

<sup>1</sup> Appendix II Tabell 1 på s. 63.

<sup>2</sup> Inkl. eller exkl. investeringsrådgivning.

med vilka tillstånd de innehar hos FI.<sup>3</sup> Merparten har angivit ett svar som överensstämmer med det aktuella tillståndsinnehavet, men hos en mindre andel förmedlarföretag skiljer sig tillståndsinnehavet från det lämnade svaret i enkäten. Bland de företag som svarat att man både bedrivit liv- och sakskadeförmedling under 2019 är det fem företag som, när kontrollen utfördes, enbart innehade tillstånd för livförmedling. Detta kan, bland annat, bero på att man under 2019 förändrat företagets tillståndsinnehav eller att man av misstag angivit fel huvudverksamhet i sitt svar till InsureSec. Bland förmedlarföretag som har tillstånd för både liv- och sakskadeförsäkring har nio företag svarat att verksamheten under 2019 huvudsakligen utgjordes av livförmedling och fem företag att verksamheten huvudsakligen utgjordes av sakskadeförmedling.

InsureSec har även inhämtat information om huruvida förmedlarföretagen förmedlar sjuk- och olycksfallsförsäkring eller om man bedriver investeringsrådgivning under ett tillstånd för värdepappersrörelse i syfte att kartlägga förmedlarföretagens verksamhet.

Mer än två tredjedelar av livförmedlarföretagen och mer än en tredjedel av sakskadeförmedlarföretagen har svarat att de någon gång under 2019 har förmedlat sjuk- och olycksfallsförsäkring.<sup>4</sup>

Två förmedlarföretag valde svarsalternativet "*Enbart investeringsrådgivning (utanför en försäkring)*" som svar på frågan om vilken typ av verksamhet som stämmer bäst in på företagets verksamhet under 2019 trots att de båda innehar tillstånd för livförmedling respektive liv- och sakskadeförmedling. Bland förmedlarföretag som svarat att de huvudsakligen bedrivit livförmedling (med eller utan sakskadeförmedling) under 2019 anger lite mer än hälften att man också bedrivit investeringsrådgivning utanför en försäkring, dvs. att företaget också har tillstånd att bedriva värdepappersrörelse eller agerat som anknutet ombud till ett värdepappersbolag under 2019.<sup>5</sup>

Det har även funnits utrymme att beskriva ytterligare övrig verksamhet i *Regelefterlevnadskontrollen* och bland annat omnämns värdepappersrörelse, diskretionär förvaltning, utbildnings- och konsultverksamhet samt bankverksamhet.

---

<sup>3</sup> Appendix II Tabell 2 på s. 63.

<sup>4</sup> Appendix II Figur 1 och Figur 2 på s. 64.

<sup>5</sup> Appendix II Figur 3 på s. 65.

## Anställda förmedlare

I *Regelefterlevnadskontrollen 2020* har InsureSec mottagit information från förmedlarföretagen om hur många förmedlare som vid tidpunkten omfattades av ett eller flera av företagets förmedlingstillstånd hos FI. En summering av samtliga svar ger att de svarande förmedlarföretagen vid tidpunkten hade 1 810 förmedlare som omfattades av företagets tillstånd.<sup>6</sup> Av dessa innehar 1 719 förmedlare en aktiv licens hos InsureSec. Detta betyder att nära 96 % av InsureSecs licensierade förmedlare tillhör ett förmedlarföretag som har omfattats av **REKO 2020**.

Merparten av förmedlarföretagen är fåmansföretag och cirka 80 % av företagen hade vid tidpunkten för datainhämtningen tre eller färre anställda förmedlare.<sup>7</sup> Av dessa fåmansföretag är lite fler än 60 % med i en förmedlarorganisation.

## Förmedlarorganisationer

Det finns idag tre större förmedlarorganisationer och lite fler än 60 % av förmedlarföretagen som ingått avtal med InsureSec tillhör någon av dessa.<sup>8</sup> Utöver dessa organisationer finns det två förmedlarföretag som per definition inte är förmedlarorganisationer men då en stor andel av marknadens förmedlare är anställda i något av dessa företag, eller företag som tillhör något av dessa två större företag, kan de storleksmässigt jämföras med förmedlarorganisationerna. Av de förmedlare som vid tidpunkten för *Regelefterlevnadskontrollen 2020* omfattades av ett svarande förmedlarföretags tillstånd tillhör 71 % någon av förmedlarorganisationerna eller företagen, som ovan nämnts.

---

<sup>6</sup> Vid inkludering av banker och förmedlarföretag som uppgett att de bedriver "annan verksamhet" uppgår summan istället till 2 377 förmedlare.

<sup>7</sup> Appendix II Figur 4 på s. 65.

<sup>8</sup> Appendix II Figur 5 på s. 66.



## SFM

Ytterligare ett sätt att få stöd och hjälp i sin verksamhet kan vara att inneha medlemskap i SFM. SFM är en branschorganisation för förmedlare med syfte att bland annat öka konkurrensen inom försäkringsmarknaden och upprätthålla en yrkesskicklig förmedlarkår som tillvaratar kundernas intressen. Av de förmedlarföretag som ingått avtal med InsureSec uppgav 87 % av dem att de vid tidpunkten för årets *Regelefterlevnadskontroll* var medlemmar i SFM.<sup>9</sup> Merparten av de förmedlarföretag som inte var medlemmar i SFM tillhörde inte heller någon förmedlarorganisation och hade i jämförelse färre anställda förmedlare.

## Ansvarsförsäkring

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 förmedlarens skyldigheter.<sup>10</sup>

InsureSec kontrollerar årligen i *Regelefterlevnadskontrollen* vem som är försäkringsgivare av förmedlarföretagens ansvarsförsäkring.

Det är vanligt att förmedlarorganisationer upphandlar ansvarsförsäkring till sina medlemmar och InsureSec kan konstatera att förmedlarföretag som ingick i en organisation vanligen hade sin ansvarsförsäkring hos samma försäkringsbolag. Förmedlarföretag som inte ingick i en organisation hade i regel sin ansvarsförsäkring via SFM.

## 2.2 Regelefterlevnad

Med regelefterlevnad avses efterlevnad av lagar, förordningar, interna regler, samt god sed. InsureSecs *Regelefterlevnadskontroll* kontrollerar bland annat förmedlarföretags tillämpning av gällande lagar och regelverk för att på ett proaktivt sätt bibehålla en hög standard i förmedlarbranschen.

<sup>9</sup> Appendix II Figur 6 på s. 66.

<sup>10</sup> 2 Kap. 7–8 § LFD 2018:1219, 7 Kap. FFFS 2018:10 och 4 Kap. förordning om försäkringsdistribution 2018:1231.

## Förmedlarföretagens arbete med regelefterlevnad

Enligt Regelverket ska varje förmedlarföretag som ingått avtal med InsureSec utse en person som ansvarar för kontroll av förmedlarföretaget och de anställda eller anknutna förmedlarnas regelefterlevnad. Av de svarande förmedlarföretagen uppgav 70 % att den ansvariga personen för regelefterlevnad var anställd direkt i förmedlarföretaget.<sup>11</sup> Resterande förmedlarföretag uppgav att man anlitat konsult.

Sedan LFD infördes omfattas inte förmedlare som är juridiska personer, utöver företag som ingår i koncerner och finansiella konglomerat, av krav på att upprätta compliancerapporter regelbundet. Trots att inget krav föreligger har lite mer än en tredjedel av de svarande förmedlarföretagen uppgivit att man har upprättat en eller flera compliancerapporter under 2019.<sup>12</sup>

I Regelverket framgår att ett förmedlarföretag har skyldighet att anmäla händelser rörande anställda på förmedlarföretaget till InsureSec:

*"4.7 Företaget ska, vid kännedom om omständigheter som kan vara i strid med Regelverket, lag eller föreskrift, omedelbart och utan dröjsmål skriftligen inkomma med anmälan till InsureSec om dess anställda eller anknutna försäkringsförmedlare:*

*a) underlåtit att efterleva sina skyldigheter enligt Regelverket, eller på annat sätt åsidosatt vad som åligger denne i tjänsten, eller*

*b) begått brott, eller*

*c) i övrigt agerat på ett sätt som innebär att Förmedlaren på grund av sina personliga förhållanden inte kan anses lämplig att vara licensierad och det finns skäl att anta att detta kan eller hade kunnat medföra disciplinpåföljd enligt Regelverket."*

Anmälningsskyldigheten gäller även om förmedlarens anställning upphört när omständigheten upptäckts och anmälan ska innehålla en redogörelse för de omständigheter den grundas på.

<sup>11</sup> Appendix II Figur 7 på s. 66.

<sup>12</sup> Appendix II Figur 8 på s. 66.

En återkommande fråga i *Regelefterlevnadskontrollen* är huruvida förmedlarföretaget har haft några händelser som inträffat enligt punkt 4.7 i Regelverket under föregående år. Tre förmedlarföretag har uppgivit att en eller flera sådana händelser har inträffat under 2019 och samtliga av dessa har även angivit att händelserna har rapporterats till InsureSec. InsureSec har kontrollerat att detta överensstämmer med mottagna anmälningar.

### Ersättningssystem

Förmedlarföretag ska ha interna regler för ersättningssystem till de anställda som är sysselsatta inom företagets distribution. De interna reglerna ska tydligt identifiera de anställda distributörerna, inklusive de som direkt leder eller ansvarar för detta arbete. Av ersättningsreglerna ska det därutöver framgå vilka kriterier som gäller för att fastställa fast respektive rörlig ersättning.

*”En försäkringsdistributör ska vidta alla lämpliga åtgärder för att identifiera, förhindra och hantera de intressekonflikter som kan uppkomma [...] inklusive intressekonflikter som orsakas av ersättningar eller förmåner från någon annan än kunden, distributörens eget ersättningssystem eller andra incitament.”<sup>13</sup>*

I årets *Regelefterlevnadskontroll* har 80 % av förmedlarföretagen svarat att man har upprättat interna regler för ersättningssystem.<sup>14</sup> Merparten av de 20 % av förmedlarföretag som svarat att man inte upprättat några interna regler för ersättningssystem är att betrakta som fåmansbolag med färre än fem anställda förmedlare. Att 20 % svarat att man inte upprättat interna regler för ersättningssystem skulle kunna bero på en alternativ tolkning av lagkravet eller att man i sitt svar till InsureSec missuppfattat frågeställningen. I kapitel 3. *Slutsats och rekommendation*, har InsureSec med hjälp av de resultat och den information som redovisas i kapitel 2, presenterat relevanta rekommendationer i syfte att tydliggöra vissa lagkrav och underlätta förmedlarföretagens regelefterlevnadsarbete.

### Ersättningar

Ersättning för förmedling kan erhållas från försäkringsbolag, produktbolag eller direkt från kund. InsureSec har mottagit information om vilken typ av ersättning förmedlarföretagen erhåller från respektive institut eller kund.

<sup>13</sup> 6 Kap. 3 § LFD 2018:1219.

<sup>14</sup> Appendix II Figur 9 på s. 67.

Av de svarande förmedlarföretagen har 97 % uppgivit att man erhållit ersättning för förmedling från försäkringsbolag under 2019.<sup>15</sup> Vid en närmare undersökning av vilken typ av ersättning man erhållit från försäkringsbolaget har det bland annat framkommit att sex av de förmedlarföretag som svarat att man erhållit ersättning från försäkringsbolag har fått ersättning för kvalitetshöjande åtgärder.<sup>16</sup>

Up-frontersättning definieras enligt LFD som ersättning som *"till väsentlig del avser tjänster som ännu inte utförts, till sin storlek baseras på premiebetalningar som ännu inte betalats, eller är av sådan storlek att den står i uppenbart missförhållande till de tjänster som utförs."*<sup>17</sup> Ersättningar av sådant slag får inte tas emot av en distributör sedan LFD trädde ikraft. Av de förmedlarföretag som erhållit ersättning från försäkringsbolag har 84 % svarat att de inte har erhållit up-frontersättning för förmedlingen. InsureSec har inte undersökt huruvida resterande företag som angivit att sådan ersättning erhållits, faktiskt har erhållit up-frontersättningar eller om det föreligger oklarhet i frågan, eller erhållen ersättning av annan typ som kan liknas vid up-frontersättningar, men de facto inte är det.

Lite mer än hälften av de svarande förmedlarföretagen med tillstånd att förmedla livförsäkring har uppgivit att man erhållit ersättning för försäkringsförmedling från produktbolag under 2019.<sup>18</sup> Merparten av dessa uppger att ersättningen har varit av typen stockersättning eller beståndsprovision. Mindre än hälften av förmedlarföretagen har svarat att man har erhållit ersättning från värdepappersinstitut eller depåinstitut. Minst vanliga svar är *"up-frontersättning"*, som inte ska emottas och *"annan ersättning för kvalitetshöjande åtgärd"*.<sup>19</sup>

---

<sup>15</sup> Appendix II Figur 10 på s. 67.

<sup>16</sup> Appendix II Figur 11 på s.68.

<sup>17</sup> 6 Kap. 9 § LFD 2018:1219.

<sup>18</sup> Appendix II Figur 12 på s. 69.

<sup>19</sup> Appendix II Figur 13 på s. 69.

Lite fler än 40 % av förmedlarföretagen har svarat att man under 2019 erhållit ersättning för förmedling direkt från kund.<sup>20</sup> Av dessa har 36 % angivit att de erhåller ersättning på skilda sätt från olika kunder, och svaren varierar från "löpande avgift från kund" till "engångsarvodering". Resterande förmedlarföretag som erhållit ersättning direkt från kund har svarat att de endast erhåller ersättning direkt från kund genom engångsarvodering respektive löpande avgift.<sup>21</sup>

### *Information till kund om ersättning*

En förmedlare som erhåller ersättning för försäkringsdistribution ska i enlighet med lagens krav informera kunden om grunderna för hur ersättningen bestäms. Det bör även tydligt framgå i kunddokumentationen vilken ersättning förmedlaren erhåller. Detta kan t.ex. uttryckas genom att kunden informeras om ersättningen i procent, kronor och ören eller genom en beskrivning av hur ersättningen kan beräknas. I *Regelefterlevnadskontrollen* har InsureSec tillfrågat förmedlarföretagen om hur de informerar sina kunder om vilken form av ersättning som förmedlaren erhåller för förmedlingen.<sup>22</sup> En liten andel av förmedlarföretagen har endast angivit ett av de olika alternativen medan resterande valt två av alternativen eller till och med alla tre alternativ. Detta innebär att förmedlarföretagen informerar om ersättningen på skilda sätt till olika kunder och för olika produkter. Inget av svarsalternativen representeras i betydande högre grad än andra, men de vanligaste svarsalternativen för hur kund informeras om ersättningen är i form av procent eller i kronor och ören.

---

<sup>20</sup> Appendix II Figur 14 på s. 70.

<sup>21</sup> Appendix II Figur 15 på s. 70.

<sup>22</sup> Appendix II Figur 16 på s. 71.

## Fullmakter

Ett fokusområde i årets *Regelefterlevnadskontroll* har varit fullmakter. En informationsfullmakt ger en särskilt utsedd person eller ett företag (fullmaktshavaren) rätt att ta del av information och en skötselfullmakt ger utöver detta också rätt att utföra handlingar på uppdrag av någon annan (fullmaktsgivaren). De svarande förmedlarföretagen, uppgav att de tillsammans hade nära 640 000 gällande fullmakter i december 2019. Fullmakterna avsåg både företag och privatpersoner och ungefär hälften av fullmakterna uppskattades vara skötselfullmakter och resterande del informationsfullmakter.

I samband med enkätfrågorna avseende fullmakter ställde InsureSec uppföljande frågor om hur många kunder (försäkringstagare) företaget hade samt hur många försäkrade som omfattades av de kunder (försäkringstagare) som företaget hade uppdrag åt under 2019. InsureSec har mottagit signaler om att denna fråga kan ha missuppfattats av svarande förmedlarföretag och InsureSec kan således inte dra några slutsatser eller se några samband mellan antal kunder och antal inhämtade fullmakter.

Fullmaktskollen är en digital tjänst där kunder och förmedlarföretag kan få en överblick över gällande fullmakter för livförsäkringar och pensioner och hur länge dessa gäller. Kunden eller förmedlarföretaget kan också återkalla gällande fullmakter via Fullmaktskollen. Fullmaktskollen ägs gemensamt av SFM och Svensk Försäkring. Som livförmedlarföretag kan man ansluta sig till Fullmaktskollen. Förmedlarföretagets kunder kan då få tillgång till gällande fullmakter som upprättats mellan förmedlarföretaget och kunden på fullmaktskollen.se. Av de svarande förmedlarföretagen med tillstånd för livförmedling, har cirka 70 % uppgivit att man vid tidpunkten var anslutet till Fullmaktskollen.<sup>23</sup> Merparten av de förmedlarföretag med tillstånd för livförsäkring som svarat att de inte var anslutna till Fullmaktskollen, var vid tidpunkten inte heller med i en förmedlarorganisation.

## Opertisk och personlig analys

LFD beskriver villkor för distributörer som grundar sin rådgivning på en opertisk och personlig analys. Krav ställs på urvalsprocessen av erbjudna försäkringsavtal och det finns också informations- och dokumentationskrav som är kopplade till urvalsprocessen.

<sup>23</sup> Appendix II Figur 17 på s 71.

Frågeställningar kring begreppet opartisk och personlig analys tar inte bara upp vad det innebär att utföra rådgivning baserad på opartisk och personlig analys, utan också hur urvalet av försäkringsavtalen har skett, hur stort urvalet av försäkringsavtal är och hur förmedlaren tar betalt. För att få en översiktlig bild av hur förmedlarföretagen har anpassat sig till kraven som rör begreppet opartisk och personlig analys har InsureSec begärt information om förmedlarföretagen någon gång under 2019 har lämnat rådgivning baserat på opartisk och personlig analys.

28 förmedlarföretag har uppgivit att de bedrivit rådgivning baserad på opartisk och personlig analys någon gång under 2019.<sup>24</sup> De förmedlarföretag som har angivit att de bedrivit opartisk och personlig analys har fått följdfrågor om huruvida de har en urvalsprocess avseende försäkringsavtal på marknaden. Tio förmedlarföretag svarade att de bedrivit rådgivning baserat på opartisk och personlig analys men svarade nej på frågan om de har en urvalsprocess gällande försäkringsavtal på marknaden.

InsureSec har även granskat formen för ersättning hos de förmedlarföretag som angivit att de bedrivit opartisk och personlig analys. Totalt 22 av dessa förmedlarföretag har också angivit att de erhåller ersättning från försäkringsbolag. Av de förmedlarföretag som svarat ja på frågan om de bedrivit opartisk och personlig analys har 15 företag uppgivit att de erhåller ersättning direkt från kund. 10 av förmedlarföretagen har svarat att de erhåller ersättning för förmedling både direkt från kund och försäkringsbolag.

InsureSec har följt upp de förmedlarföretag som uppgivit att de bedrivit opartisk och personlig analys i det uppföljande branschreglerande arbetet och kan konstatera att merparten av dessa företag inte marknadsfört sig med information om att man bedrivit opartiskt och personlig analys mot kund, samt att de efter detta även lämnat nya uppgifter till InsureSec där de anger att de inte bedriver opartisk och personlig analys.

### *Kunder utanför Sverige*

Svenska förmedlare kan distribuera försäkringar inom hela EES. Verksamheten kan utövas från en filial i ett annat land eller genom gränsöverskridande verksamhet. Förmedlarföretaget måste då underrätta FI som i sin tur vidarebefordrar förmedlarens underrättelse till tillsynsmyndigheten i det land som förmedlarföretaget avser verka i.

I *Regelefterlevnadskontrollen 2020* svarade 35 förmedlarföretag att man har kunder utanför Sverige i EU/EES eller i tredje land.<sup>25</sup> Bland dessa har 24 av företagen svarat att man anmält sin gränsöverskridande

---

<sup>24</sup> Appendix II Figur 18 på s 71.

<sup>25</sup> Appendix II Figur 19 på s. 72.

verksamhet till FI. InsureSec har inte vidare undersökt skälet till diskrepansen, men det skulle t.ex. kunna vara att företaget istället innehar eget tillstånd från FI eller på annat sätt uppfyller lagstiftningens krav eller att den som besvarat förfrågan från InsureSec inte arbetar på det företag som underrättat tillsynsmyndigheten i det tillståndsgivande landet.

InsureSec har även mottagit information i samband med *Regelefterlevnadskontrollen* om förmedlarföretagen någon gång under 2019 distribuerat försäkring som utges av utländska försäkringsgivare som erbjuder försäkring i Sverige.<sup>26</sup> Om förmedlarföretaget angivit att de har distribuerat försäkring som utges av utländska försäkringsgivare har de uppmanats att beskriva hur man kontrollerat att den utländska försäkringsgivaren har rätt att bedriva verksamhet i Sverige. En sådan kontroll kan t.ex. göras i FI:s företagsregister vilket angivits av merparten av de 48 förmedlarföretag som svarat att de distribuerat försäkring som utges av en utländsk försäkringsgivare.

## 2.3 Produkttillsyn

LFD innehåller regler som innebär att det för försäkringsprodukter ska fastställas en målmarknad, dvs. en eller flera målgrupper som produkten riktar sig till och är lämplig för. Syftet är att säkerställa att kundernas mål, intressen och förutsättningar tas tillvara. Produktutvecklaren ska ange en målgrupp av slutkunder (målmarknad) för försäkringsprodukter som de erbjuder och informera förmedlaren om den tilltänkta målmarknaden. Förmedlaren ska i sin tur ha en rutin för att hantera information om målmarknad. De ska ha god kännedom om de försäkringsprodukter som distribueras och vilken målmarknad som angivits för produkterna. Förmedlaren ska också se till att de produkter som distribueras hamnar inom rätt målmarknad. Om förmedling sker till en kund som inte omfattas av den angivna målmarknaden ska förmedlaren kunna ange orsak till detta.

I *Regelefterlevnadskontrollen* och *Målmarknadskontrollen* kontrollerar InsureSec huruvida förmedlarföretagen anser sig vara produktutvecklare och vilka produktutvecklare som förmedlarföretagen distribuerar produkter för. Förmedlarföretagen ska också rapportera eventuell distribution som skett utanför en fastställd målmarknad.

---

<sup>26</sup> Appendix II Figur 20 på s. 72.



## Målmarknadsrapportering

I årets *Målmarknadskontroll* ombads förmedlarföretagen fylla i en målmarknadsrapport för samtliga försäkringsbolag eller produktutvecklare som företaget distribuerat produkter för under angiven tidsperiod. I kontrollen avsågs endast försäkringsprodukter och inte t.ex. finansiella instrument som ligger inom ramen för en försäkring. Totalt har 368 förmedlarföretag målmarknadsrapporterat för sammanlagt 122 försäkringsbolag eller produktutvecklare och InsureSec har mottagit 4 069 stycken målmarknadsrapporter. Varje förmedlarföretag har lämnat mellan en och 44 målmarknadsrapporter.

Produktutvecklare omfattas av lagkrav på att definiera produkters målmarknad, och det förekommer att förmedlarföretag svarat att produktutvecklaren de rapporterar för inte definierat någon målmarknad för en eller flera produkter. Detta kan t.ex. bero på att förmedlarföretaget inte erhållit någon målmarknadsdefinition för någon enskild produkt.

Av 4 069 lämnade målmarknadsrapporter har tre målmarknadsavvikelser rapporterats. I ett fall specificerades inte orsaken, i ett annat fall har kunden insisterat på en specifik produkt trots att förmedlaren avrått kunden och i det tredje fallet avses en försäkring som tecknats för en kund som haft en högre ålder än vad målmarknaden definierat (max 65 år) eftersom försäkringstiden och utbetalningen planerats till efter 65 års ålder.

## Produktutvecklare

I *Målmarknadskontrollen* får InsureSec årligen information om vilka produktutvecklare förmedlarföretagen distribuerar försäkringsprodukter för. Här avses t.ex. försäkringsbolag men också andra produktutvecklare, såsom förmedlarföretag eller förmedlarorganisationer som t.ex. utvecklat grupplösningar i de fall dessa är att anse som produktutvecklare. I årets *Målmarknadskontroll* rapporterades det att produkter distribuerats för totalt 122 olika produktutvecklare och de produktutvecklare med flest rapporter var större försäkringsbolag.

I årets *Regelefterlevnadskontroll* angav totalt 21 förmedlarföretag att de utvecklar försäkringsprodukter, eller utför betydande förändringar av befintliga försäkringsprodukter. Det innebär att dessa förmedlarföretag eventuellt kan omfattas av de regelverk som gäller för produktutvecklare och sannolikt behöver göra en bedömning av huruvida så är fallet. Av dessa förmedlarföretag bedriver fem sakskadeförmedling, fyra livförmedling, elva företag bedriver både liv- och sakskadeförmedling och ett företag har uppgett att man har verksamhet av sådan art att det inte kan definieras som klassisk förmedling.<sup>27</sup>

## 2.4 Åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

I penningtvättslagen framgår att en verksamhetsutövare ska göra en bedömning av hur de produkter och tjänster som tillhandahålls i verksamheten kan utnyttjas för penningtvätt eller finansiering av terrorism och hur stor risken är för att detta sker (allmän riskbedömning). Verksamhetens storlek och art avgör hur omfattande riskbedömningen ska vara. Särskilda roller och funktioner ska tilldelas personer inom verksamheten och dessa ansvarar för den interna kontrollen. Det ska alltid finnas en centralt funktionsansvarig, och beroende av verksamhetens storlek och art, ska det även finnas en särskild utsedd befattningshavare samt en oberoende granskningsfunktion. Det är den särskilt utsedda befattningshavaren som ska genomföra den allmänna riskbedömningen och denne ansvarar också för att den uppdateras löpande eller vid behov. I *AML-kontrollen* har InsureSec kontrollerat information rörande allmän riskbedömning, centralt funktionsansvarig, särskilt utsedd befattningshavare och oberoende granskningsfunktion. Vidare har det också kontrollerats om någon kontrollfunktion på förmedlarföretaget uppmärksammat brister kopplade till penningtvätt samt om det på förmedlarföretaget tagits fram en utbildning för anställda rörande ämnet.

---

<sup>27</sup>Appendix II Tabell 3 på s. 73.

## Allmän riskbedömning

Enligt penningtvättslagen ska en verksamhetsutövare göra en allmän riskbedömning, dvs. en bedömning av hur de produkter och tjänster som tillhandahålls i verksamheten kan utnyttjas för penningtvätt eller finansiering av terrorism och hur stor risken är för att detta sker. Verksamhetens storlek och art avgör hur omfattande riskbedömningen ska vara. Nästan samtliga livförmedlarföretag har i årets *AML-kontroll* uppgivit att en allmän riskbedömning har genomförts.<sup>28</sup> Fyra förmedlarföretag har svarat att en sådan bedömning inte gjorts. Två av dessa företag anger att orsaken till att de inte genomfört en allmän riskbedömning är att företaget inte distribuerat någon livförsäkring under 2019. De andra två förmedlarföretagen har som förklaring uppgivit att man enbart har gamla, kända kunder och inte träffar nya kunder.

I penningtvättslagen framgår det att den allmänna riskbedömningen ska dokumenteras. Den ska utvärderas regelbundet, och när det behövs också uppdateras. Utvärderingen ska ske minst årligen och innan företaget erbjuder nya eller väsentliga förändrade produkter och tjänster. I de fall förmedlarföretagen har uppgivit att de hade genomfört en allmän riskbedömning ställde InsureSec följdfrågor om huruvida bedömningen finns dokumenterad eller inte, varför den inte dokumenterats eller när den senast uppdaterades. Tolv förmedlarföretag har svarat att den allmänna riskbedömningen inte dokumenterats.<sup>29</sup> Skälet till varför den inte är dokumenterad skiljer sig åt mellan de olika företagen, men är i många fall angivet som att man är ett mycket litet förmedlarföretag (endast en anställd förmedlare) eller att kunderna är kända sedan tidigare.

De förmedlarföretag som svarat att den allmänna riskbedömningen finns dokumenterad har mestadels uppgivit att de uppdaterat denna under 2018 eller 2019.

## Styrning och intern kontroll

Penningtvättslagen beskriver vilka rutiner och riktlinjer, samt omfattningen av dessa, som en verksamhetsutövare ska ha för intern kontroll.

Baserat på förmedlarföretagets storlek och art, ska denne

1. Utse befattningshavare som ska ansvara för att förmedlarföretaget följer lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism tillsammans med tillhörande föreskrifter,
2. utse en centralt funktionsansvarig, och
3. inrätta en oberoende granskningsfunktion.<sup>30</sup>

<sup>28</sup> Appendix II Figur 21 på s. 73.

<sup>29</sup> Appendix II Figur 22 på s. 73.

<sup>30</sup> 6 kap. 2 § Penningtvättslagen.

I FFFS 2017:11 beskrivs också begreppet särskilt utsedd befattningshavare som en medlem av ledningsgrupp, en verkställande direktör eller motsvarande. Befattningshavaren ska

1. *Göra en allmän riskbedömning,*
2. *uppdatera den allmänna riskbedömningen,*
3. *ansvara för att företaget har interna och gemensamma rutiner och riktlinjer, och*
4. *uppdatera de interna och gemensamma rutinerna och riktlinjerna.*<sup>31</sup>

I AML-kontrollen 2020 har nästan samtliga förmedlarföretag uppgivit att de har utsett en centralt funktionsansvarig.<sup>32</sup> Det framgår även att det är ovanligt att den centralt funktionsansvariga vid tidpunkten var en anlitad, extern konsult. Den utsedda ansvariga var i de allra flesta fall anställd direkt i företaget. I övriga fall rörde det sig företrädesvis om förmedlarföretag som ingått i en större förmedlarorganisation där samma person har utsetts till centralt funktionsansvarig för samtliga av dessa förmedlarföretag.

Ungefär hälften av förmedlarföretagen har uppgivit att de har en särskilt utsedd befattningshavare.<sup>33</sup> Storleken på förmedlarföretag som svarat att de inte har en särskilt utsedd befattningshavare varierar och InsureSec kan inte se något samband mellan antalet anställda och huruvida man har en särskilt utsedd befattningshavare eller inte. Bland förmedlarföretag som inte har funktionen finns både företag med endast en anställd förmedlare och företag med många anställda förmedlare och en vanlig beskrivning till varför förmedlarföretaget inte har utsett en särskilt utsedd befattningshavare är att man bedömt att det inte är nödvändigt med hänsyn till företagets storlek och art.

Vad gäller oberoende granskningsfunktion har ungefär en tredjedel av förmedlarföretagen svarat att en sådan funktion finns.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> 6 kap. 2 § FFFS 2017:11.

<sup>32</sup> Appendix II Figur 23 på s 74.

<sup>33</sup> Appendix II Figur 24 på s 74.

<sup>34</sup> Appendix II Figur 25 på s 74.

InsureSec har också mottagit information om huruvida någon kontrollfunktion uppmärksammat brister avseende förmedlarföretagens regelefterlevnad av penningtvättslagen under 2019.<sup>35</sup> Cirka 85 % av företagen har svarat att inga brister har uppmärksamrats, 12 % att det inte finns någon kontrollfunktion och 3 % av förmedlarföretagen har svarat att brister uppmärksamrats.

### *Utbildning kopplat till lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism*

I penningtvättslagen framgår att en verksamhetsutövare ska se till att de anställda får relevant utbildning och information. Utbildningen ska avse relevanta delar i gällande regelverk, verksamhetsutövarens allmänna riskbedömning, rutiner och riktlinjer samt information som ska underlätta för de anställda att upptäcka misstänkt penningtvätt och finansiering av terrorism.

I *AML-kontrollen* svarade merparten av förmedlarföretagen att det har tagits fram en relevant utbildning för företagets anställda och att de anställda genomfört denna utbildning under det senaste året.<sup>36</sup>

## 2.5 Utbildning och kunskapstest

I LFD och FFFS 2018:10 framgår vilka krav som ställs på en distributör avseende utbildning och kunskapstest. Det framgår bland annat att en distributör ska genomföra kunskapstest med godkänt resultat och därefter minst en gång per år genomföra uppföljande kunskapstest. Vidare ska distributören se till att den genomför fortbildning och yrkesutveckling och har tillräcklig kunskap och kompetens inom specifika ämnen och områden som anges i föreskriften.

InsureSec har tillhandahållit tester för distributörer sedan 2013 som en del av InsureSecs branschreglering. Idag har InsureSec kunskapstester för alla typer av försäkringsdistributörer, för investeringsrådgivare, för personer med ledningsfunktion och för de som arbetar inom distributionsstöd. Till de flesta kunskapstest följer även uppföljande kunskapstest årligen.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Appendix II Figur 26 på s. 75.

<sup>36</sup> Appendix II Figur 27 på s. 75.

<sup>37</sup> Tidigare kallat kunskapsuppdatering (KU).

Enligt Regelverket ska en licensierad förmedlare hålla sina kunskaper uppdaterade i enlighet med de vid var tid gällande kunskapskrav som fastställts av InsureSec.<sup>38</sup>

I InsureSecs kunskapskrav framgår vilka kunskaper en distributör behöver ha inför testet. Kunskapskraven baseras på det som anges i lagstiftning och föreskrifter och ses över årligen, bland annat av InsureSecs Kommitté för kunskapsstandard.

### Uppföljande kunskapstest

InsureSecs uppföljande kunskapstest ska avläggas årligen av den som redan uppvisat omfattande grundkunskaper inom försäkring, dvs. har en godkänd licens eller certifikat. Innehållet i testet baseras på tillhörande kunskapskrav och skiljer sig från år till år men delas alltid in i tre områden, 1. *Nyttillkommande kunskapskrav*, 2. *God försäkringsdistributionssed* och 3. *Kunskaper och färdigheter InsureSec anser särskilt behöver betonas*. InsureSecs kunskapskrav för uppföljande kunskapstest är alltid så omfattande att det bedömts att minst 15 timmars förstudier krävs av distributören.

I ämnesområde 1. *Nyttillkommande kunskapskrav* ingår nya kunskapskrav eller krav som förändrats med anledning av exempelvis ny lagstiftning sedan föregående års kunskapskrav. På så sätt upprätthåller den distributör som avlägger uppföljande kunskapstest årligen aktuell kunskap.

Ämnesområde 2. *God försäkringsdistributionssed* innehåller kunskapskrav som baseras på uttalanden och beslut från relevanta organ som bidragit till utveckling av god sed. Det kan t.ex. vara uttalanden och beslut från Disciplinnämnden, FI eller ARN. I kunskapskraven för uppföljande kunskapstest 2021 ingår exempelvis FI:s beslut om återkallelse av tillstånd som publicerades 2020-06-02.<sup>39</sup>

I det sista ämnesområdet, 3. *Kunskaper och färdigheter som InsureSec anser behöver särskilt betonas*, repeteras kunskapskrav som ingått i grundtestet. Vilka krav som hamnar under ämnesområde 3 varierar från år till år och baseras på ett flertal faktorer, t.ex. testresultat, uppgifter från InsureSecs *Regelefterlevnadskontroll*, utredningar samt dialog med Kommittén för kunskapsstandard, FI eller andra organ.

<sup>38</sup> Regelverket Punkt 8.1.

<sup>39</sup> FI Dnr 19-10203.

## Uppföljande kunskapstest 2019

Testerna för 2019 kunde avläggas mellan mars månad till och med oktobers slut, och i undantagsfall i november och december.<sup>40</sup> InsureSec kallar till uppföljande kunskapstest med start i mars varje år. InsureSecs teststatistik visar att flest uppföljande kunskapstest avlades under oktober månad under 2019.<sup>41</sup>

Kunskapskraven för uppföljande kunskapstest 2019 kan anses vara mer omfattande jämfört med andra år då det gjordes en större revidering av kraven under 2018, bland annat med anledning av LFD:s ikraftträdande. Under 2019 kunde två olika uppföljande kunskapstest avläggas, inriktning livförsäkring eller inriktning sakskadeförsäkring.<sup>42</sup>

Mer än 98 % av de som avlagt uppföljande kunskapstest med inriktning mot livförsäkring avlade testet med godkänt resultat vid första testtillfället och 94 % av de som skrev uppföljande kunskapstest med inriktning mot sakskadeförsäkring blev godkända vid första testtillfället. Uppföljande kunskapstest med inriktning mot livförsäkring 2019 har avlagts totalt 1 405 gånger av 1 385 individer medan uppföljande kunskapstest med inriktning mot sakskadeförsäkring 2019 avlagts 416 gånger av 398 individer.<sup>43</sup>

För att uppnå godkänt resultat på ett uppföljande kunskapstest krävs att man uppvisar minst 70 % rätt på testet totalt, men också att man inte erhåller 0 % på något av de tre ämnesområden som beskrivs ovan. Frekvensstatistik av förmedlarnas totala testresultat visar på ett relativt normalfördelat resultat med ett medelvärde på cirka 85 %.<sup>44</sup>

<sup>40</sup> Det är även möjligt att avlägga 2019 års test under 2020 om man t.ex. varit sjukskriven, tjänstledig eller föräldraledig under 2019 och anmält det till InsureSec.

<sup>41</sup> Appendix II, Figur 28 på s. 75.

<sup>42</sup> För innehåll, se "Kunskapskrav 2019 för kunskapsuppdatering för licens och certifikat med inriktning mot livförsäkring" respektive "Kunskapskrav 2019 för kunskapsuppdatering för licens och certifikat med inriktning mot sakskadeförsäkring".

<sup>43</sup> Teststatistik inhämtat våren 2020. De förmedlare eller distributörer som hade licens eller certifikat för både liv- och sakskadeförmedling behövde enbart avlägga det uppföljande kunskapstestet mot liv då detta bedömdes vara tillräckligt omfattande för att uppdatera båda licenserna/ certifikaten.

<sup>44</sup> Appendix II Figur 29 och Figur 30 på s 76. För aggregerat resultat per ämnesområde se Figur 31, Figur 32, Figur 33, Figur 34, Figur 35 och Figur 36 på s 76.

InsureSec har vidare undersökt de delområden som rymts inom ramen för det uppföljande kunskapstesterna och där konstaterat vilka delområden som har högre andel korrekt angivna svar, och vilka delområden som har en lägre andel korrekt angivna svar för kunskapstest med inriktning mot livförsäkring och sakskadeförsäkring. Förmedlare som avlagt det uppföljande kunskapstestet med inriktning mot livförsäkring 2019 uppvisar en mycket hög kunskap för delområdena "Lagen om försäkringsdistribution", "Konsumenträtt" och "Socialförsäkringsrätt" och en lägre kunskap för delområdena "Försäkringsrörelselagstiftning", "Bolagsrätt" och "Intressekonflikter och incitamentsmodeller".<sup>45</sup> Förmedlare som avlagt det uppföljande kunskapstestet med inriktning mot sakskadeförsäkring 2019 uppvisar i sin tur en mycket hög kunskap för delområdena "Försäkringsrörelselagstiftning" och "Försäkring för skadeståndsskyldighet i försäkringsförmedling" och en lägre kunskap för delområdena "Lagen om försäkringsdistribution" och "EU-rätt".<sup>46</sup>

## Utbildning

Enligt FFFS 2018:10 ska en distributör se till att den genom fortbildning och yrkesutveckling har tillräcklig kunskap och kompetens.<sup>47</sup> Fortbildningen och yrkesutvecklingen ska omfatta minst 15 timmar per år och person och bör genomföras snarast vid relevanta förändringar.

InsureSec har kontrollerat huruvida respektive förmedlarföretags anställda förmedlare genomgått utbildning om minst 15 timmar under 2019 i samband med InsureSecs *Regelefterlevnadskontroll*. Enbart ett förmedlarföretag har svarat att företagets anställda förmedlare inte genomgått utbildning om minst 15 timmar under 2019. Vid en uppföljande kontroll visade det sig att företaget genomgått en utbildning via sin förmedlarorganisation.

InsureSec har även kontrollerat var ifrån förmedlarföretagets anställda erhållit utbildning med hjälp av givna svarsalternativ med namn på de vanligaste utbildningsinstituten.<sup>48</sup> I flera fall har förmedlarföretagen angivit flera källor för utbildning.

---

<sup>45</sup> Appendix II Tabell 4 och Tabell 5 på s. 78.

<sup>46</sup> Appendix II Tabell 6 och Tabell 7 på s. 79.

<sup>47</sup> 4 Kap. 11–12 § FFFS 2018:10

<sup>48</sup> Appendix II Figur 37 på s 79.



Merparten av förmedlarföretagen har svarat att de anställda förmedlarna erhållit utbildning från utbildningsinstituten InsureEd eller Luminatum. För de förmedlarföretag som svarat "Annan utbildning" har man ombetts specificera hur de anställda förmedlarna genomgått utbildning om minst 15 timmar. Av de som inte erhållit utbildning från ett utbildningsinstitut har många förmedlarföretag beskrivit att man genomgått någon typ av intern utbildning. Förmedlarföretag som ingår i en förmedlarorganisation har genomgående svarat att man erhållit utbildning via organisationen på t.ex. interna arrangemang. Andra vanliga svar är att man erhållit utbildning från försäkringsbolag och produktbolag eller att man genomfört självstudier. Vissa förmedlarföretag har svarat att man anlitat en konsult eller en advokatbyrå för att uppfylla utbildningskravet.

### *Utsedd person för kunskap och kompetens*

Enligt Regelverket ska förmedlarföretag som ingått avtal med InsureSec utse en person som ansvarar för rutiner, kontroller och att förmedlarföretagets anställda eller anknutna förmedlare uppfyller de krav som återfinns i FFFS 2018:10 avseende kunskap och kompetens.

InsureSec har kontrollerat huruvida respektive förmedlarföretag uppfyller detta i samband med *Regelefterlevnadskontrollen*. Bland de förmedlarföretag som har svarat att de bedrivit förmedling under 2019 har sex förmedlarföretag svarat att man inte utsett en person som ansvarar för företagets kunskap och kompetens. I de fall förmedlarföretaget har svarat att en person för kunskap och kompetens finns utsedd, har InsureSec efterfrågat namn på personen. De företag som svarat att man inte utsett funktionen har vid uppföljning från InsureSec tillhandahållit informationen.

## 2.6 God försäkringsdistributionssed

Disciplinnämnden för försäkringsdistribution består av ledamöter med professionella insikter i och erfarenhet av de frågor som nämnden har att pröva.

Disciplinnämndens syfte är att verka för att upprätthålla allmänhetens förtroende för förmedlingsbranschen genom att utveckla god sed i form av uttalanden, förhandsbesked och beslut i disciplinfrågor. Disciplinnämnden kan pröva varje handling som en licensierad förmedlare eller ett förmedlarföretag har vidtagit eller har underlåtit att vidta, om handlingen ska prövas enligt Regelverket eller prövas på begäran av SFM.

I Regelverket framgår förmedlarföretagens och de anställda förmedlarnas skyldighet att följa god sed samt följa och rätta sig efter beslut och uttalanden av Disciplinnämnden.

I *Regelefterlevnadskontrollen* kontrollerar InsureSec hur utvalda beslut eller uttalanden tillämpats av förmedlarföretagen.<sup>49</sup> Förmedlarföretagen har ombetts ta ställning till hur de har tillämpat besluten genom att kryssa i valfritt antal olika svarsalternativ.

I Inlaga 1 redovisas hur svarsalternativen var formulerade och hur förmedlarföretagen svarat för respektive beslut.

### **Beslut 2018:13 – 2018:38**

Beslut 2018:13 – 2018:38 beslutades av Disciplinnämnden i september 2018 och rör ett flertal anställda förmedlare på ett förmedlarföretag som vid tidpunkten omfattades av InsureSecs avtal och Regelverk. Samtliga förmedlare erhöll beslut om uteslutning från InsureSec. Beslutet rör bland annat intressekonflikter och sammanfattas i God försäkringsdistributionssed - en handbok:

*”Vid intressekonflikter måste kundens intressen gå före. Försäkringsförmedlarens affärsmässiga eller privata intressen får inte leda till att kunden får ett sämre eller vilseledande råd. Genom att sätta kundens intressen först, undviker försäkringsförmedlaren att hamna i intressekonflikter. Omsorgsplikten innefattar en skyldighet att sätta kundens intresse före andra, kanske motstridiga, intressen. Bestämmelserna om god sed och omsorgsplikt är centrala moment i kundskyddet vid försäkringsdistribution. Dessa skyldigheter åvilar, enligt såväl lagstiftningen som InsureSecs regelverk, den enskilda försäkringsförmedlaren. Den omständigheten att försäkringsförmedlaren, som i detta fall, har varit anställd hos ett bolag som bedriver försäkringsdistribution och haft skyldigheter i förhållande till sin arbetsgivare som följer av anställningsavtalet, frångår inte försäkringsförmedlaren hans eller hennes ansvar i förhållande till kunden.”*

<sup>49</sup> Besluten kan läsas i sin helhet på [insuresec.se/branschreglering/beslut](https://insuresec.se/branschreglering/beslut).

Samtliga förmedlarföretag som uppgivit att de bedrivit förmedling under 2019 ombads svara på vilka sätt förmedlarföretaget tillämpat beslut 2018:13 – 2018:38 i sin verksamhet.

Merparten av förmedlarföretagen angav att regelefterlevnadsansvarig på företaget och de anställda förmedlarna har läst beslutet, samt att förmedlarföretaget identifierat vilka risker som nämns i beslutet som kan uppkomma i den egna verksamheten. Mindre än hälften av förmedlarföretagen har vidtagit någon typ av åtgärd med anledning av besluten och en mycket liten andel har svarat att man inte tillämpat besluten alls.

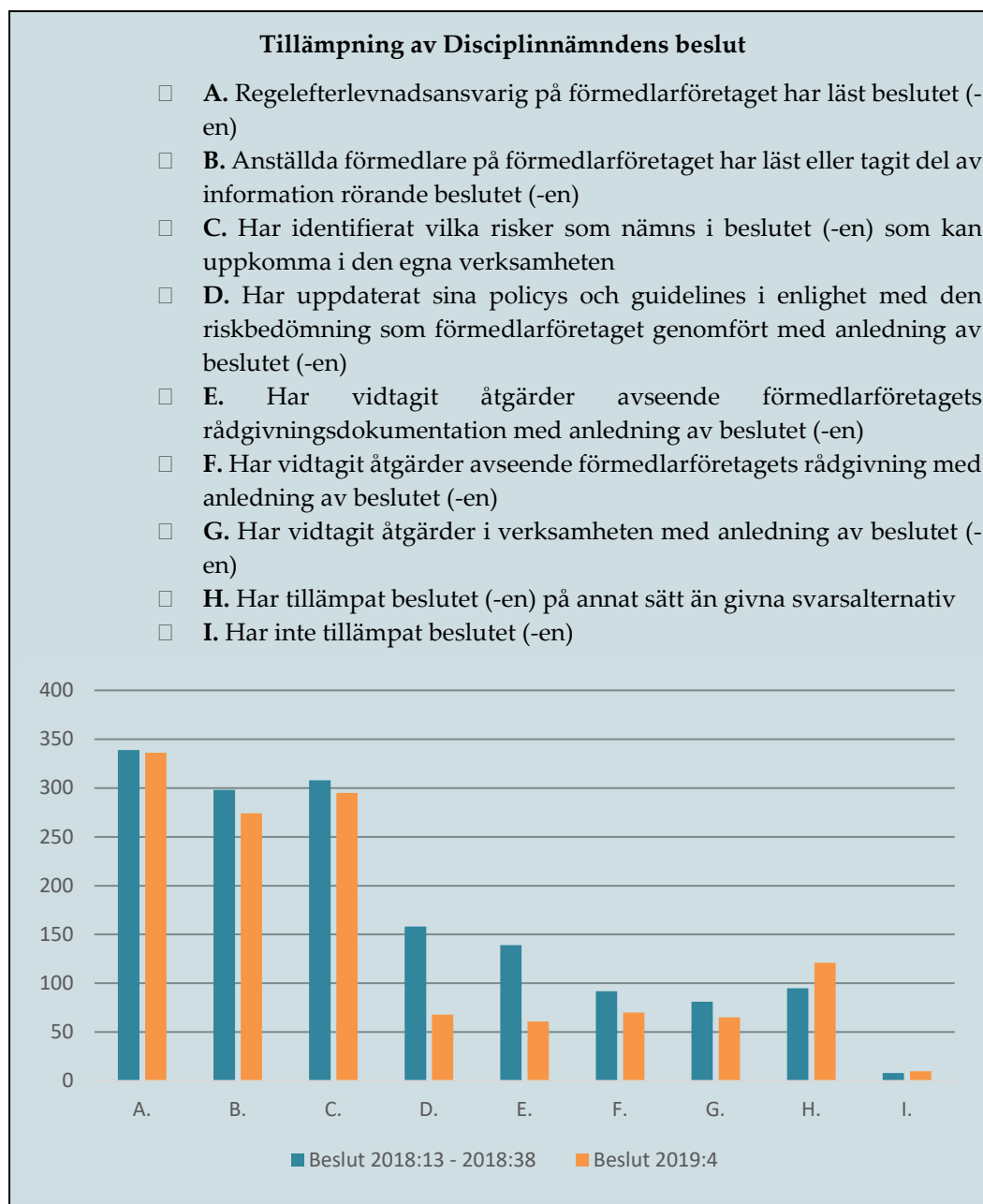
### **Beslut 2019:4**

Beslut 2019:4 beslutades av Disciplinnämnden i maj 2019 och rör en förmedlare med tillhörande bolag vid tidpunkten omfattades av InsureSecs avtal och Regelverk. Beslutet sammanfattas nedan av Disciplinnämndens fördragande jurist:

*”I en anmälan till Disciplinnämnden gjorde InsureSec bl.a. gällande att en försäkringsförmedlare med tillhörande bolag inhämtat skötselfullmakter utan att ha för avsikt att till fullo sköta kundernas försäkringsförehavanden och att dessa därför brustit i sin omsorg om kunderna. Mot bakgrund av Förmedlarbolagets beskrivning av uppdraget, avtalets innehåll och den aktivitet som uppdraget erfordrat, påståenden som vinner stöd av ingivna handlingar, finner nämnden att InsureSec inte har förmått bevisa att informationsfullmakter hade varit tillräckliga för att tillgodose kundernas behov i det aktuella fallet.”*

Samtliga förmedlarföretag som uppgivit att de bedrivit förmedling under 2019 ombads svara på vilka sätt förmedlarföretaget tillämpat beslut 2019:4 i sin verksamhet.

Merparten av förmedlarföretagen angav att regelefterlevnadsansvarig på företaget och de anställda förmedlarna har läst beslutet, samt att förmedlarföretaget identifierat vilka risker som nämns i beslutet som kan uppkomma i den egna verksamheten. Omkring en femtedel av förmedlarföretagen har svarat att man har vidtagit någon typ av åtgärd med anledning av beslutet och en mycket liten andel har uppgivit att beslutet inte tillämpats alls.



## 2.7 Rådgivningsdokumentation

Distributörer har enligt LFD en skyldighet att dokumentera vad som förekommit under distributionstillfället och lämna dokumentationen till kunden.

I årets *Regelefterlevnadskontroll* ombads förmedlarföretagen att göra en intern stickprovskontroll och välja ut tio dokumentationer avseende förmedling som upprättats under 2019, vilket var samma tillvägagångssätt som föregående år.<sup>50</sup> De dokumentationer som kontrollerades skulle anges i en förteckning som delades med InsureSec. Förmedlarföretagen gavs sedan instruktionen att bedöma dokumentationerna utifrån tre kriterier: *Kundens bakgrund, önskemål och behov, motivering till vald produkt samt ersättningen för förmedlingen*. Förmedlarföretagen bedömde de tio listade dokumentationerna gällande huruvida de uppfyllde respektive kriterium eller ej. Samtliga kriterier kan härledas till FFFS 2018:10.

InsureSec gjorde efter rapporteringsperiodens slut en slumpmässig stickprovskontroll av förmedlarföretagens dokumentationsförteckningar och begärde in fullständiga dokumentationer från 10 % av förmedlarföretagen. Syftet med granskningen var att kontrollera huruvida det förelåg olikheter i hur InsureSec och förmedlarföretagen tolkat dokumentationens tydlighet.

I Inlaga 2 på s. 40 redovisas hur förmedlarföretagen skattat sin egen dokumentation och hur InsureSec har skattat samma dokumentation från 10 % av förmedlarföretagen.

### *Kundens önskemål, bakgrund och behov*

Det första kriteriet som förmedlarföretagen ombads kontrollera var om det går att utläsa vem kunden är samt vilka önskemål och behov kunden har i dokumentationen.<sup>51</sup> Informationen kan bland annat utgöras av kundens ekonomiska förhållanden och finansiella kunskap och kundens önskemål och försäkringsbehov.

---

<sup>50</sup> I Appendix I, s.58 beskrivs vilka instruktioner som gavs för kontrollen.

<sup>51</sup> 12 Kap. 2 § FFFS 2018:10.

### *Förmedlarföretagens självskattning och InsureSecs bedömning gällande kundens önskemål, bakgrund och behov*

Förmedlarföretagen har skattat att kundens önskemål, bakgrund och behov tydligt framgår i relativt hög utsträckning och fler än 91 % av förmedlarföretagen har ansett att kriteriet är uppfyllt i samtliga dokumentationer i den egna dokumentationskontrollen.

InsureSecs bedömning är att samma kriterium tydligt framgår i samtliga dokumentationer i förmedlarföretagets stickprov hos 63 % av företagen som ingått i uppföljningen, vilket är mer än en fördubbling jämfört med samma typ av kontroll som presenterades i **REKO Analys 2018**. InsureSec har funnit att 17 % av företagen endast uppfyllt kriteriet till hälften eller mindre än hälften av den tillhandahållna dokumentationen.

### *Motivering till vald produkt*

Det andra kriteriet som förmedlarföretaget ombads kontrollera var om det tydligt framgår i dokumentationen vilka råd förmedlaren givit kunden och om dessa råd speglar kundens bakgrund, önskemål och behov.<sup>52</sup> Detta skulle potentiellt sett även kunna vara en dokumenterad avrådan. Kriteriet syftar till att kontrollera om kunden har fått lämpliga råd utifrån sin individuella situation och sina specifika behov.

### *Förmedlarföretagens självskattning och InsureSecs bedömning gällande motivering till vald produkt*

I årets *Regelefterlevnadskontroll* har 90 % av förmedlarföretagen skattat att det tydligt framgår vilka råd eller eventuell avrådan som framgår i samtliga dokumentationer i den egna dokumentationskontrollen.

InsureSecs bedömning är att samma kriterium är uppfyllt i samtliga dokumentationer i förmedlarföretagets stickprov hos 69 % av företagen som ingått i uppföljningen. Resultatet har avsevärt förbättrats från bedömningen som presenterades i **REKO Analys 2018** och det är endast en liten andel av företagen som inte uppfyller kriteriet i någon eller få av de tillhandahållna dokumentationerna.

---

<sup>52</sup> 12 Kap. 3 § FFFS 2018:10.

### *Ersättning för förmedlingen*

Det tredje och sista kriteriet rör huruvida ersättningen för rådgivningen tydligt framgår i dokumentationen.

En kund ska informeras om vilken ersättning förmedlaren erhåller för rådgivningen. Detta gäller oavsett vid vilken tidpunkt, eller i vilken form som ersättningen betalas ut och om ersättningen betalas av kunden eller av tredje part. I de fall storleken på ersättningen inte kan anges ska det ändå framgå hur ersättningen bestäms.<sup>53</sup>

### *Förmedlarföretagens självskattning och InsureSecs bedömning gällande ersättning för förmedlingen*

Resultat av förmedlarföretagens självskattning visar att 89 % har svarat att de tydligt redovisar den ersättning som erhålls i samtliga av dokumentationerna i den egna dokumentationskontrollen.

I InsureSecs uppföljning bedöms att 60 % av de förmedlarföretag som omfattats tydligt redovisat ersättningen för rådgivningen i samtliga dokumentationer och 31 % i fler än hälften av dokumentationerna. Även här har resultatet avsevärt förbättrats jämfört med motsvarande stickprovsuppföljning som presenterades i **REKO Analys 2018**.

---

<sup>53</sup> 11 Kap. 12 - 13 § FFFS 2018:10.

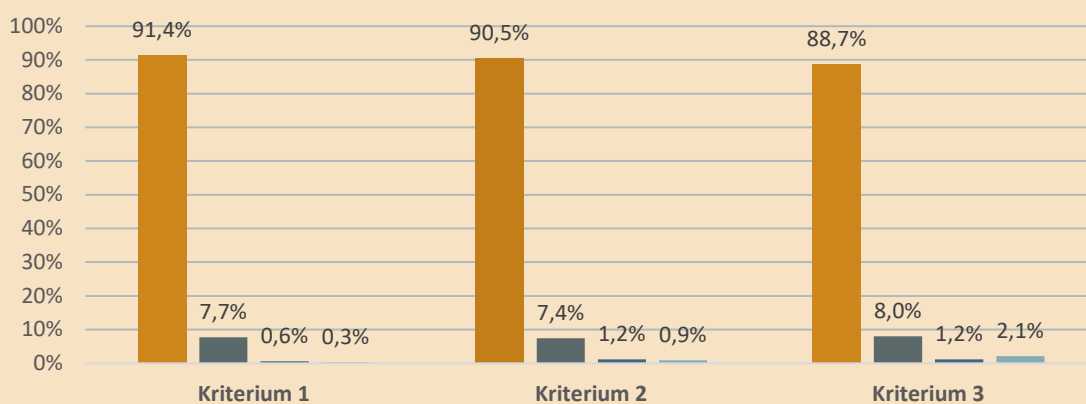
## Rådgivningsdokumentation

**Kriterium 1.** Kundens bakgrund, önskemål och behov framgår tydligt.

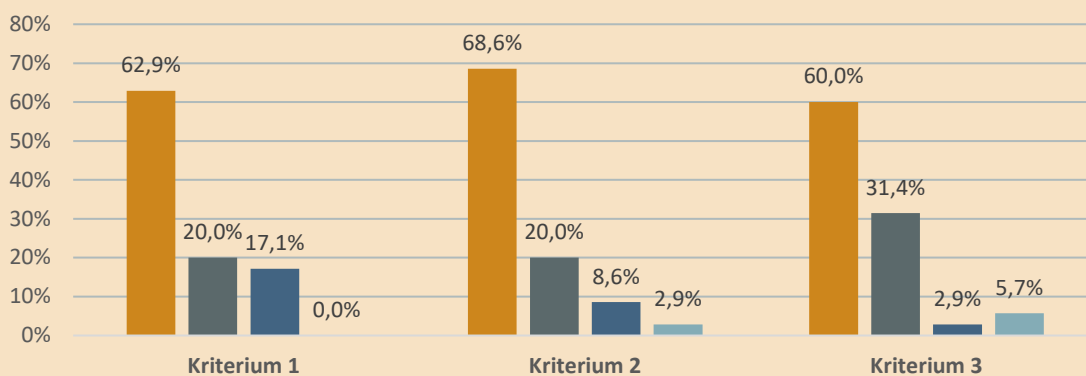
**Kriterium 2.** Förmedlarens motivering till valda produkter, råd och eventuell avrådan framgår tydligt.

**Kriterium 3.** Ersättningen för förmedlingen framgår tydligt.

### Förmedlarföretagens självskattning av dokumentation



### InsureSecs skattning av dokumentation\*



- Redovisas tydligt i samtliga dokumentationer
- Redovisas tydligt i fler än hälften av dokumentationerna
- Redovisas tydligt i mindre än hälften av dokumentationerna
- Redovisas inte tydligt i någon av dokumentationerna

\* Bedömning av dokumentation som ingått i förmedlarföretagets egen självskattning. 10 % av de svarande förmedlarföretagen är representerade i InsureSecs granskning.



## 3 Slutsats och rekommendation

### 3.1 Förmedlarföretagens verksamhet

#### *Verksamhetsinriktning*

Resultatet av undersökningen av förmedlarföretagens verksamhetsinriktning visar att det fanns skillnader mellan förmedlarföretagens tillståndsinnehav och den verksamhet som de själva uppgivit att de huvudsakligen bedrivit under 2019. InsureSecs tillståndskontroll avsåg aktiva tillstånd för 2020 och ett förändrat tillståndsinnehav under 2019 är med stor sannolikhet skälet till den differens som påvisats. Med anledning av de enskilda fall där man har tillstånd utöver den verksamhet man bedriver vill InsureSec förtydliga att en förmedlare ska frånträda sitt tillstånd för sådan verksamhet som inte bedrivits på sex månader eller mer. InsureSec kommer i kommande *Regelefterlevnadskontroller* tilldela enkäter baserat på aktuellt tillståndsinnehav från FI.

Investeringsrådgivning kan ske inom eller utanför ett försäkringsskal. Enligt Regelverket ska förmedlare följa de lagar och andra författningar som gäller för verksamheten eller som i övrigt är relevanta för förmedlare. Disciplinnämnden har fastslagit att en överträdelse av bestämmelserna i LVM utgör en överträdelse av Regelverket oavsett om rådgivningen har skett inom eller utanför ramen för en försäkring.<sup>54</sup>

Disciplinnämnden har även i ett annat beslut uttalat att även om en placering inte sker inom ramen för en försäkringsprodukt utan det istället rör sig om ren investeringsrådgivning hade investeringsrådgivningen, genom förmedlarföretagets avtal med InsureSec, ett sådant samband med förmedling att Disciplinnämnden kunde pröva ärendet.<sup>55</sup>

Av de svar som inkommit framgår att vissa förmedlarföretag uppgivit att de enbart bedrivit investeringsrådgivning, dock utanför en försäkring. Som framgår av Disciplinnämndens beslut ovan kan även verksamhet som rör ren investeringsrådgivning omfattas av Regelverket. Det är därför viktigt att tillse att den verksamhet som bedrivs sker i enlighet med gällande lagar och föreskrifter, här tjänar Disciplinnämndens beslut som vägledning vid bedömningen av vilken verksamhet som omfattas av Regelverket. InsureSec tillhandahåller även en publikation på [insuresec.se](http://insuresec.se), "God försäkringsdistributionssed – en handbok", som syftar till att på ett pedagogiskt sätt systematiskt redovisa Disciplinnämndens uttalanden om god sed och vilka bestämmelser i LFD som uttalandena berör. Handboken är tänkt att fungera som ett hänvisningsunderlag och riktar sig främst till

---

<sup>54</sup> Uttalande 2014:1.

<sup>55</sup> Beslut 2019:7.

försäkringsförmedlare och försäkringsföretag som bedriver försäkringsdistributionsverksamhet men kan även användas av andra verksamma i branschen, t.ex. de som arbetar med regulatoriska frågor.

Mer än två tredjedelar av livförmedlarföretagen och mer än en tredjedel av sakkadeförmedlarföretagen har svarat att de någon gång under 2019 förmedlat sjuk- och olycksfallsförsäkring. Eftersom LFD och FFFS 2018:10 ställer krav på att en distributör har tillräcklig kunskap och kompetens för den verksamhet och de produkter som distributionen består i, rekommenderar InsureSec att förmedlarföretag som förmedlar sjuk- och olycksfallsförsäkring genomgår utbildning och avlägger ett årligt uppföljande kunskapstest för detta. InsureSec tillhandahåller idag tilläggstest för personskadeförsäkring till de som också avlägger kunskapstest med inriktning mot livförsäkring eller sakkadeförsäkring.

## Anställda förmedlare

I **REKO Analys** har InsureSec tidigare redovisat antal anställda förmedlare i förmedlarföretag. Resultatet har historiskt visat att merparten av företagen är fåmansföretag och årets resultat är inget undantag.

Det är vanligt att större förmedlarföretag har funktioner för t.ex. regelefterlevnad, medan detta istället åligger en förmedlare i fåmansföretag. I och med att det ofta saknas stödfunktioner med regulatorisk spetskompetens i fåmansföretag ställs större krav på specifik kunskap på förmedlare i dessa företag. Då merparten av förmedlarföretagen är fåmansföretag tar InsureSec detta i beaktning vid fastställandet av kunskapskraven varje år. Syftet med kunskapskraven är bland annat att etablera en enhetlig kunskapsstandard, oavsett om man är anställd på ett större eller mindre förmedlarföretag, varför en anställd förmedlare i ett större förmedlarföretag med regelefterlevnadsfunktioner kan uppleva kunskapskraven som mer omfattande.

## Förmedlarorganisationer och SFM

Resultatet av **REKO 2020** visar att merparten av de förmedlarföretag som har avtal med InsureSec är medlemmar i SFM. De som inte är medlemmar i SFM tillhör vanligen inte heller någon förmedlarorganisation och är också fåmansföretag. Detta kan bland annat ha att göra med att förmedlarföretag som är anknutna ombud till ett försäkringsbolag inte kan vara medlemmar i SFM.

Som medlem i SFM eller en förmedlarorganisation kan man ta del av medlemserbjudanden, t.ex. upphandlad ansvarsförsäkring.

## Ansvarsförsäkring

Förmedlare är skyldiga att ha en ansvarsförsäkring för ansvar till följd av fel eller vårdslöshet i verksamheten. FI beslutade i april 2020 om nya beloppsgränser för storleken på de ersättningar som kan betalas ut via ansvarsförsäkringen. De nya beloppsgränserna ger ett förbättrat försäkringsskydd i sådana fall där ersättning ur samma ansvarsförsäkring behöver betalas ut för flera skador under ett år. Den högsta beloppsgränsen enligt FFFS 2018:10 (5 201 500 euro) gäller när antalet anställda som omfattas av försäkringen överstiger 20 men det finns ingen övre gräns för antalet som kan omfattas av en och samma ansvarsförsäkring.

I **REKO Analys 2018** belyste InsureSec problematiken med att ett större antal förmedlare delade på en och samma ansvarsförsäkring. InsureSec menade på att det fanns en risk att kundens rättighet till ersättning försämrades i händelse av ett stort antal skadeståndskrav som kunde hänföras till ett och samma år.

InsureSec vill understryka vikten av att förmedlarföretag säkerställer att alla anställda med tillstånd för försäkringsförmedling omfattas av ansvarsförsäkringen innan de åtaganden som ligger under tillståndsplikten upptas. Problematiken i marknaden avseende när ansvarsförsäkringen ska anses täcka ett skadeståndskrav eller inte, är fortfarande högst aktuellt och InsureSec ser behovet av en utveckling av lag och branschpraxis rörande denna fråga då de höjda beloppen allena inte kan anses utgöra ett fullvärdigt kundskydd.

## 3.2 Regelefterlevnad

### *Förmedlarföretagens arbete med regelefterlevnad*

Förmedlarföretagens regelefterlevnadsarbete har stärkts av ikraftträdandet av LFD. Ett stärkt regelefterlevnadsarbete går hand i hand med ett starkare kundskydd. De förmedlarföretag som har avtal med InsureSec ska enligt avtalet ha en utsedd person som ansvarar för kontroll för företagets regelefterlevnad. Det kan innebära vissa utmaningar med att kontrollera regelefterlevnad om utsedd regelefterlevnadsansvarig också är verksam som förmedlare i samma företag. Det kan vara problematiskt att utan dualitet bedöma dokumentationsmallar, riktlinjer eller rutiner. På mindre förmedlarföretag innehåller ofta en och samma anställd flera funktioner. Ett sätt att få stöd och hjälp i sitt regelefterlevnadsarbete och säkra att företagets verksamhet bedrivs enligt gällande lag och praxis kan vara att ta hjälp av en utomstående konsult. Det är inte heller ovanligt att förmedlarorganisationer har en regelefterlevnadsfunktion som medlemsföretag har möjlighet att anlita.

En åtgärd för att stärka sin egenkontroll är att upprätta åtgärdsplaner och rapporter för att identifiera potentiella eller uppkomna risker. InsureSec ser det som ett positivt steg i regelefterlevnaden att även då det inte ställs obligatoriska krav på att upprätta compliancerapporter i de mindre verksamheterna, så har en större andel av de mindre förmedlarföretagen ändå tagit fram en sådan rapport. Kontrollerna och den efterföljande rapporten har som syfte att bland annat säkerställa regelefterlevnad, kvalitet och förbättrade processer och rutiner. Rapporten har ett stort förebyggande värde i förmedlarverksamheten. Uppkomna händelser av särskild art rörande förmedlarföretaget eller dess anställda ska enligt InsureSecs avtal och Regelverk anmälas till InsureSec så snart händelsen har identifierats.<sup>56</sup>

De förmedlarföretag som har rapporterat särskild händelse rörande anställda förmedlare till InsureSec har angivit detta i *Regelefterlevnadskontrollen*. Det har förekommit att InsureSec, vid ett fåtal tillfällen, fått kännedom om särskilda händelser som inte har inrapporterats till InsureSec. InsureSec vill därför förtydliga att det är av yttersta vikt att regelefterlevnadsansvarig för företaget rapporterar misstanke om särskilda händelser till InsureSec i enlighet med Regelverket och avtalet med InsureSec.

### **Ersättningar, ersättningssystem och information till kund om ersättningar**

Reglerna avseende ersättningar är viktiga ur ett kundskyddsperspektiv och avser att motverka intressekonflikter. Det framkom, av årets resultat, att de flesta förmedlarföretagen som svarat att de inte upprättat interna regler var fåmansbolag. Även i fåmansbolag och i de fall då rörlig ersättning inte utbetalas till de anställda förmedlarna, vill InsureSec understryka att det följer av lag och föreskrift att förmedlarföretagen ska upprätta interna regler för ersättningssystem.

---

<sup>56</sup> Regelverket Punkt 4.7-4.11.

Utifrån svaren i *Regelefterlevnadskontrollen* kan InsureSec se att merparten av förmedlarföretagen är tydliga i sin redovisning av ersättningar och InsureSec ser positivt på en utveckling avseende transparensen i informationsgivningen till kunderna. I de fall förmedlarföretagen redovisar ersättningar baserat på olika beräkningsmodeller rekommenderar InsureSec att det på ett tydligt sätt ska framgå vad som utgör tredjepartsersättningar samt de ersättningar som utgörs av avgifter direkt från kund. Detta är av stor vikt för att säkerställa att tredjepartsersättningarna inte är av sådan storlek att det kan ha en negativ inverkan på kundens intressen. Därutöver ska storleken på ersättningen stå i proportion till förmedlaruppdragets omfattning. Detta är t.ex. viktigt att säkerställa vid flyttar av pensionskapital, när en engångsersättning baseras på storleken av kapitalet och då förmedlingstjänsten inte innefattar något utöver flytt från en försäkring till en annan. InsureSec vill även förtydliga att ersättning för skötsel (beståndsprovision och stockersättning) förutsätter en faktisk löpande kundvård och att ersättningen ska upphöra när den löpande kundvården inte längre förekommer.

En minoritet av förmedlarföretagen svarade att de erhållit ersättning för kvalitetshöjande åtgärder. Det är inte helt utrett vad för typ av åtgärder det rör sig om, men det skulle t.ex. kunna vara ersättning för marknadsföring, informationsmöten och presentationer samt större tillgänglighet till en personlig förmedlare. InsureSec avser att fördjupa informationsinhämtningen rörande ersättningar i *Regelefterlevnadskontrollen 2021*.

Reglerna kring ersättningar till och från tredjepart klarlägger att så kallade up-frontersättningar eller förskottsbetalningar på premier som ännu inte betalats är otillåtna. InsureSec kommer att göra en uppföljning på de förmedlarföretag som har uppgivit att de erhöll up-frontersättning år 2019, efter det att LFD trätt ikraft. En sådan ersättningsmodell bör inte förekomma och förmedlarföretagens lämnade svar i *Regelefterlevnadskontrollen* kan möjligen bero på en annan tolkning av begreppet up-frontersättning eller annan feltolkning av frågan, vilket uppföljningen i sådana fall kommer klarlägga.

### **Fullmakter**

En skötselfullmakt är ofta en förutsättning för förmedlares ersättning från försäkringsbolagen i samband med distributionen av försäkringsbolagens produkter. Fullmakten är en behörighetshandling och ger innehavaren rätt att bistå kunden med skötseln av kundens försäkringar. Försäkringsbolagens ersättningsavtal för förmedlare reglerar krav för att uppbära ersättningar och att inneha fullmakt är vanligtvis ett av grundkraven.

Fullmaktskollen ger kunden en tydligare överblick av upprättade fullmakter och gör det enkelt för kunderna att avsluta fullmaktsavtalet om det föreligger skäl för detta. Då inte alla förmedlarföretag är anslutna till Fullmaktskollen, är det mycket viktigt att kunderna får vetskap om det fortfarande finns ett påskrivet fullmaktsavtal, särskilt i de fall då förmedlarföretag övertagit en kundstock från ett annat företag.

Såsom tidigare nämnts under slutsats och rekommendation i avsnittet avseende ersättningar är det av yttersta vikt för kundskyddet att upphöra att uppbära ersättning för löpande kundvård när sådan kundvård inte längre föreligger.

### *Opertisk och personlig analys*

De förmedlarföretag som i årets *Regelefterlevnadskontroll* svarat att de någon gång under 2019 har bedrivit rådgivning baserat på opertisk och personlig analys fick uppföljande frågor i direkt anknytning till sammanställningen av resultatet från *Regelefterlevnadskontrollen*.

Den uppföljande kontrollen av de företag som svarat att de tog emot ersättningar från försäkringsbolag och produktbolag i samband med rådgivning baserat på opertisk och personlig analys visade att begreppet, i flera fall, hade missuppfattats.

InsureSecs uppfattning om resultatet i den uppföljande kontrollen är att det i nästan samtliga fall förekommit feltolkningar av begreppet opertisk och personlig analys i svarsprocessen av *Regelefterlevnadskontrollen*. InsureSec vill därför understryka vikten av att vara införstådd med lagkraven som är kopplade till användningen av begreppet opertisk och personlig analys i informationsgivningen ut till kund. Förmedlare och förmedlarföretag ska inte göra gällande att rådgivningen är opertisk och personlig om urvalet inte görs på de grunder som definieras i lag och föreskrift.

FI presenterade en liknande undersökning i Konsumentskyddsrapporten 2019 där de noterade att oberoende investeringsrådgivare utgjorde en liten del av den finansiella rådgivningsmarknaden och InsureSec ser ett likartat utfall i **REKO 2020** på förmedlingsmarknaden.

### *Kunder utanför Sverige*

InsureSec kommer att ställa uppföljande frågor till de förmedlarföretag som har svarat att de har kunder utanför Sverige i EU/EES eller tredje land och som också har uppgivit att de inte har anmält gränsöverskridande verksamhet till FI. InsureSec har inte vidare undersökt skälet till diskrepansen eller huruvida förmedlarföretagen uppfyller lagstiftningens krav. InsureSec vill understryka att om gränsöverskridande verksamhet bedrivs ska detta anmälas till FI.

## 3.3 Produkttillsyn

Det är i InsureSecs intresse i egenskap av branschregleringsorgan att kontrollera hur förmedlarföretag förhåller sig till definierade målmarknader eller, i de fall företaget utvecklar försäkringsprodukter, har en intern process för produktgodkännande i enlighet med LFD. Syftet med att definiera målmarknad och distribuera produkter inom ramen för den är att säkerställa att kundernas mål, intressen och förutsättningar tas tillvara och motverka så kallad mis-selling. Produktutvecklare behöver också kontrollera att de förmedlare som distribuerar deras produkter rapporterar eventuella avvikelser varför InsureSec tillhandahåller förmedlarföretagens målmarknadsrapporter till de försäkringsbolag som har ingått avtal med InsureSec avseende tjänsten för mottagande av rapporter. Fördelen med att all målmarknadsrapportering sker via InsureSec är att det blir en branschstandard, då rapporten är utformad på samma sätt och tillställs förmedlarföretagen under samma tidpunkt årligen oavsett vem produktutvecklaren är. Förmedlarföretaget kan själv tillställa sin målmarknadsrapport till produktutvecklare som inte har avtal med InsureSec avseende tjänsten för mottagande av rapporter.

I FI:s tillsynsrapport Distribution av livförsäkringar<sup>57</sup> påminner FI om vikten av att försäkringsföretagen tar sitt ansvar vad gäller vilka distributionskanaler som används och på vilka sätt dessa kanaler agerar.

---

<sup>57</sup> FI-tillsyn 20, Dnr, 20-11794.



*”Reglerna anger att distributionskanaler ska väljas omsorgsfullt utifrån vad som är lämpligt för den målmarknad som har definierats för försäkringsprodukterna. Därtill ska försäkringsföretagen informera de externa distributörerna om målmarknad och annat som de behöver känna till för att kontinuerligt agera i kundernas intresse. Företagen har också ett uttryckligt ansvar för att övervaka att försäkringsdistributörerna handlar i enlighet med målen för produktgodkännandeprocessen samt att regelbundet kontrollera att försäkringsprodukterna faktiskt distribueras till den fastställda målmarknaden. [...] Att försäkringsföretagen löpande övervakar och kontrollerar de försäkringsdistributörer som de anlitar är enligt FI en central del i reglerna om godkännande och styrning av produkter. FI avser att genomföra undersökningar av hur företagen tillämpar dessa regler under 2020 och 2021.”*

### **Målmarknadskontroll**

I årets *Målmarknadskontroll* har förmedlarföretag i vissa fall svarat att produktutvecklaren de rapporterar för inte definierat någon målmarknad. Det är inte utrett om produktutvecklaren inte har definierat någon målmarknad eller om det är förmedlarföretaget som av någon anledning inte tagit del av den. På grund av detta har ett flertal försäkringsbolag kontaktat InsureSec och meddelat att förmedlarföretagens rapportering gällande att målmarknaden inte är definierad inte stämmer överens med deras uppfattning. InsureSec vill därför både uppmuntra produktutvecklare till tydligare information till förmedlarföretagen gällande deras målmarknadsdefinitioner och förmedlarföretag att uppsöka denna information. MIS-portalen som drivs av SFM är en plattform med syfte att underlätta informationsöverföring mellan försäkringsbolag och förmedlarföretag. I MIS-portalen kan förmedlare se information från livförsäkringsbolag om vilken målmarknad eller målgrupp en försäkringsprodukt är avsedd för. SFM har även en arbetsgrupp med representanter från både försäkringsbolag och försäkringsförmedlare inom sakskadeförsäkring som tillsammans tagit fram en struktur för uppföljning av målmarknad inom förmedlad sakskadeförsäkring.

I årets *Målmarknadskontroll* framgick att tre avvikelser rapporterats på totalt 4 069 målmarknadsrapporter. Skälen till att det rapporterats så få avvikelser kan vara flera och är inte kartlagda men InsureSec vill ändå betona vikten av att förmedlarföretag tar del av definierade målmarknader, kontrollerar varje distribution som sker, samt korrekt redovisar huruvida den är inom eller utanför målmarknaden.

## Produktutvecklare

I årets *Regelefterlevnadskontroll* begärde InsureSec information om huruvida förmedlarföretaget utvecklar försäkringsprodukter eller utför betydande förändringar i befintliga produkter, för distribution till kunder. Informationen gör det enklare att målmarknadsrapportera för distribuerade produkter som är framtagna av dessa förmedlarföretag vid nästkommande rapporteringsperiod. InsureSec kan också komma att utveckla frågorna kring detta för att säkerställa att de förmedlarföretag som anger sig vara produktutvecklare också anses vara produktutvecklare och i sådana fall definierat målmarknad för deras produkter. Ett förmedlarföretag som tar fram grupplösningar, som består av flera olika försäkringsmoment, och kan anses vara produktutvecklare behöver definiera målmarknad och tillhandahålla denna till samtliga förmedlare som distribuerar produkten. InsureSec vill understryka att förmedlarföretagen i sin målmarknadsrapportering till InsureSec även behöver målmarknadsrapportera för sådana typer av sammansatta produkter.

## 3.4 Åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

Av resultatet från *AML-kontrollen* framgick det att merparten av förmedlarföretagen som tillfrågades hade utsett en central funktionsansvarig. Då det alltid ska finnas en centralt funktionsansvarig som ansvarar för att förmedlarföretaget följer lag och föreskrift borde resultatet ha påvisat ett enhetligt positivt utfall. Huruvida förmedlarföretagen har en särskilt utsedd befattningshavare och oberoende granskningsfunktion kan differera beroende på verksamhetens storlek och art. InsureSec har inte analyserat svaren utifrån en klassificering av verksamheternas storlek och art men det förekommer att förmedlarföretag med många anställda inte har en sådan utsedd funktion. I FFFS 2017:11 anges de särskilda kriterier som företag ska beakta när det gör bedömningen av om det är motiverat för företaget att ha de aktuella funktionerna. Simpt skriver i sin vägledning att en verksamhetsutövare "*bör dokumentera de resonemang och den bedömning som har lett fram till att en särskilt utsedd befattningshavare har utsetts alternativt inte utsetts*".<sup>58</sup>

<sup>58</sup> Svenska institutet mot penningtvätt, Grundläggande vägledning om intern kontroll och anmälningar om misstänkta överträdelser, 2019, s. 6.

Förmedlarföretagen ska enligt penningtvättslagen genomföra en allmän riskbedömning som ska dokumenteras och utvärderas regelbundet. Även i de fall förmedlarföretagen anser att de känner sina kunder väl eller att företaget till sin storlek är mycket litet behöver de grundläggande kraven i lagen följas. InsureSec uppmanar de förmedlarföretag som inte har uppdaterat sin allmänna riskbedömning efter att penningtvättslagen trädde ikraft, att göra detta.

InsureSec ser positivt på att merparten av de svarande förmedlarföretagen har tagit fram utbildningar för företagens anställda avseende åtgärder om penningtvätt och finansiering av terrorism.

## 3.5 Utbildning och kunskapstest

### *Kunskapstest*

InsureSec kan genom att undersöka statistik från de kunskapstester som avlagts fastställa vilka delområden som har högre eller lägre andel korrekt angiven svarsfrekvens och på så vis arbeta proaktivt med att förbättra dessa, genom att t.ex. låta området ha ett större fokus i kommande *Regelefterlevnadskontroller*. Omvänt kan problemområden som uppmärksammats i någon av de årliga kontrollerna som InsureSec genomför ligga till grund för hur kunskapskraven utformas och vilka områden som representeras i ämnesområdet 3. *Kunskaper och färdigheter som InsureSec anser behöver särskilt betonas*, i kunskapskraven för uppföljande kunskapstest. På så vis kan InsureSec säkerställa att både den branschreglering som InsureSec bedriver och den testverksamhet InsureSec tillhandahåller arbetar kooperativt för maximal proaktivitet. Exempelvis har InsureSec noterat indikationer på att en lägre kunskap uppvisas för regler kring penningtvätt, personriskförsäkringar och gruppörsäkringar i de uppföljande kunskapstesterna under 2020 och avser därför lägga ett större fokus på delar av detta i nästkommande *Regelefterlevnadskontroll* i syfte att fästa förmedlarföretagens uppmärksamhet på de krav som finns, avseende dessa områden.

## Uppföljande kunskapstest 2019

Historiskt sett har oktober månad varit den månad då flest antal individer avlagt uppföljande kunskapstest, och så är även utfallet 2019. Enligt Regelverket ska en licensierad förmedlare avlägga sitt uppföljande kunskapstest årligen med undantag för de fall man meddelat särskilda omständigheter (t.ex. sjukskrivning, tjänstledighet eller föräldraledighet). Detta går i linje med FFFS 2018:10 och InsureSec rekommenderar att det inte bör gå mer än 12 månader mellan två kunskapstest. Vidare löper InsureSecs kunskapsår, alltså möjligheten att avlägga test, från mars månad till oktober månad, vilket gör oktober den sista månaden på året testet kan avläggas. Eftersom antal platser är jämnt fördelat över året kan InsureSec inte garantera att det finns utrymme för fler testdeltagare än normalt. Ytterligare en aspekt att ta hänsyn till är risken att bli underkänd på sitt uppföljande test. Eftersom kunskapsåret tar slut efter oktober månad kan det vara svårt att bli garanterad att skriva om testet efter oktober månad.

Det är en stor andel av förmedlarna som har uppnått godkända och höga resultat på de uppföljande kunskapstesterna för 2019. InsureSec drar slutsatsen att när en förmedlare väl uppvisat grundkunskaper i form av ett godkänt resultat på ett grundtest, är det mycket stor sannolikhet att förmedlaren också klarar uppföljande kunskapstester med goda resultat. Utfallet bör betraktas som positivt och innebär att förmedlarna innehar goda grundläggande kunskaper som förväntas av en yrkesperson och som i slutändan gynnar kunden.

## Utbildning och utsedd person för kunskap och kompetens

Med anledning av den potentiella intressekonflikt som kan uppstå om samma institut som tillhandahåller utbildning också utformar test för samma målgrupp, tillhandahåller InsureSec inte utbildning inför kunskapstest. InsureSec uppmanar dock utbildningsinstitut att utgå från InsureSecs kunskapskrav vid framtagandet av utbildning för att bibehålla en gemensam kunskapsstandard för försäkringsdistributörer och investeringsrådgivare på marknaden.

Kraven avseende fortbildning och yrkesutveckling har förtydligats med anledning av LFD:s ikraftträdande. I årets *Regelefterlevnadskontroll* tillfrågades förmedlarföretagen vilken slags utbildning som de genomgått för att uppfylla kravet på 15 timmar. Av resultatet framgick det att ett stort antal förmedlarföretag ansåg sig uppfylla kravet genom att närvara på interna utbildningar. InsureSec har fått signaler om att det kan förekomma att interna utbildningar enbart utgår från exempelvis reklamföredrag eller försäljningsstrategier vilket inte nödvändigtvis uppfyller föreskriftens krav på fortbildning.

Det är den utsedda personen som ansvarar för förmedlarföretagets kunskap och kompetens som ska försäkra att utbildningarna håller hög standard och innehåller det som lag och föreskrift kräver. Vid en tillsynsaktivitet från en tillsynsmyndighet ska förmedlarföretaget kunna påvisa att utbildningskravet är uppfyllt. Att intyga och kontrollera självstudier är mycket svårt och sådana studier rekommenderas därför inte som standard. InsureSec har tidigare gjort uppföljande kontroller avseende förmedlarföretag som svarat att de genomfört intern utbildning samt självstudier för att tillse att dessa uppfyller kraven på 15 timmar. InsureSec rekommenderar att företaget säkerställer att fortbildningen är relevant för den verksamhet som individen eller förmedlarföretaget bedriver.

### 3.6 God försäkringsdistributionssed

InsureSecs frågor i *Regelefterlevnadskontrollen* avseende Disciplinnämndens beslut och uttalanden har delvis som syfte att öka förståelsen av besluten samt att höja kunskapen för hur god sed efterföljs i praktiken. God sed är inte definierat i lag eller föreskrift och begreppet förändras över tid. Förmedlarföretag är skyldiga att upprätta interna regler som berör god sed. Interna regler kan vara handlingsprogram, instruktioner och andra riktlinjer. InsureSec vill understryka att Disciplinnämndens beslut ska läsas i sin helhet för att kunna förstås korrekt.

#### *Beslut 2018:13 – 2018:38*

InsureSec ser positivt på slutresultatet av de sammanställda svaren från *Regelefterlevnadskontrollen* avseende Beslut 2018:13 - 2018:38. Att förmedlarföretag har vidtagit åtgärder i den egna verksamheten avseende bland annat intressekonflikter och omsorgsplikt grundat på Disciplinnämndens beslut verkar för ett starkare kundskydd. Att en del förmedlarföretag inte vidtagit några åtgärder kan t.ex. bero på att förmedlarföretaget redan identifierat risker och att man anser att ytterligare åtgärder inte behöver vidtas med anledning av beslutet.

Besluten är från 2018 och rör händelser som skedde innan LFD trädde ikraft. När LFD implementerades stärktes kraven rörande intressekonflikter avseende ersättningar och produktstyrning. Mer om detta skriver också FI i Konsumentskyddsrapporten 2020 där de understryker att det centrala för ett högt konsumentskydd är bestämmelserna om produktstyrning, tredjepart ersättningar och lämplighetsbedömning. FI skriver i rapporten att *"en ansvarsfull rådgivning innebär att omsorgen om konsumenten ska stå i centrum, inte ersättningen till rådgivaren"*.<sup>59</sup> Resultatet från **REKO 2020** pekar mot att förmedlarföretagen har skärpt sin kontroll gällande ersättningar och andra incitament som kan skapa intressekonflikter.

### Beslut 2019:4

Beslut 2019:4 rör skötsel fullmakter samt den omsorgsplikt och det ansvar förmedlaren åtar sig i och med inhämtandet av skötsel fullmakt (med annat ord benämnd förmedlar fullmakt). InsureSec ser det som positivt att förmedlarföretagen har läst besluten och identifierat riskerna, som kan uppkomma i den egna verksamheten, som beslutet klarlägger. Med en skötsel fullmakt erhåller förmedlarföretagen stockersättning för administration och skötsel av kundens försäkringsförehavanden. Disciplinnämnden skriver i beslut 2019:4 *"att slentrianmässigt inhämta en skötsel fullmakt där uppdraget inte innefattar en aktiv skötsel av kundens försäkring eller annars inte är nödvändiga för att fullgöra uppdraget kan stå i strid med god försäkringsdistributionssed"*.<sup>60</sup> Disciplinnämnden avslog, i detta fall, InsureSecs begäran om disciplinär åtgärd mot förmedlaren då Disciplinnämnden ansåg att InsureSec inte visat att förmedlaren brustit i sin omsorg om kunden.

InsureSec anser likväl att detta beslut belyser god sed och klargör ansvaret som tillfaller förmedlare i och med inhämtandet av skötsel fullmakter.

En mindre andel förmedlarföretag svarade att de vidtagit någon typ av åtgärd med anledning av beslutet. InsureSec har inte gjort en uppföljning på vad dessa åtgärder utgjordes av men en sådan åtgärd kan bland annat tänkas vara ökad omsorg av kund såsom återkommande individuella uppföljningar av kundernas försäkringsbehov.

---

<sup>59</sup> Konsumentskyddsrapporten 2020 s.18, Dnr 19-26226.

<sup>60</sup> Beslut 2019:4 s.3.

## 3.7 Rådgivningsdokumentation

Att låta förmedlarföretagen bedöma sin egen dokumentation är ett sätt att uppmärksamma vikten av interna kontroller. Dokumentationsgranskningen är ett viktigt verktyg i InsureSecs branschreglerande arbete och innehåller även en kvalitativ bedömning som syftar till att utröna huruvida förmedlarföretagen är transparenta gentemot kunden i rådgivningssituationen genom sin dokumentation.

Vid InsureSecs stickprovsgranskning av dokumentation har de ställda kriterierna bedömts vara uppfyllda om informationen avseende varje kriterium varit tillräcklig för en utomstående person att förstå vad som sagts och avtalats gällande varje kund. Informationen avser bland annat kundens ekonomiska förhållanden och finansiella kunskap, kundens önskemål med investeringen eller produkten och om råden uppfyller kundens behov utifrån kundens bakgrundssituation. Om kriterierna inte har uppfyllts och det inte går att avgöra om råden är lämpliga utifrån kundens individuella situation och specifika behov kan kraven enligt lag och föreskrift, avseende rådgivningsdokumentation, inte heller anses uppfyllda.

Vid bedömningen av huruvida dokumentationerna från sakskadeförmedlarföretagen uppfyller kriterierna behöver ofta ett större antal dokument i kundmappen granskas för att finna den "röda tråd" som slutligen leder till att ett försäkringsavtal ingås. För förmedlarföretag som förmedlar sakskadeförsäkring till juridiska personer är det svårare att utforma en specifik dokumentationsmall som passar alla förmedlarverksamheter och tillvägagångssättet i en rådgivningssituation av en sakskadeförsäkring ser väldigt annorlunda ut i jämförelse med förmedlarföretag som inriktar sig på livförmedling. De av InsureSec ställda kriterierna översätts till en rådgivningssituation gällande sakskadeförsäkringsprodukter.

Den röda tråden ska på så sätt besvara kriteriernas underliggande frågeställning. Dokumentationen ska alltid innehålla en rekommendation som förklarar varför en viss produkt bäst motsvarar kundens krav och behov. Har InsureSec inte funnit en personlig rekommendation i sin granskning har det i granskningen notifierats som en brist.

InsureSec har sett att de livförmedlarföretag som ingått i stickprovsuppföljningen, i majoriteten av fallen, har en dokumentationsmall att tillgå, antingen genom det värdepappersbolag förmedlarföretaget är anknutet till eller är ombud för, eller genom den förmedlarorganisation förmedlarföretaget är medlem i. För förmedlarföretag som inte är anslutna till värdepappersbolag eller medlemmar i någon förmedlarorganisation används ofta SFM:s dokumentationsmall.

Vid dokumentationsgranskningen som presenterades i **REKO Analys 2018** ansåg InsureSec att kriteriet "kundens bakgrund, önskemål och behov" inte kunde anses vara uppfyllt i flertalet dokumentationer. Anledningen till detta kunde förklaras med att den informationen som hade inhämtats vid ett tidigare rådgivningstillfälle inte bifogats i samband med den efterföljande dokumentationen, som tillsändes InsureSec. I årets stickprovsuppföljning har InsureSec varit tydligare med vilket underlag som krävs för att göra en korrekt bedömning av kriterierna vilket har resulterat i ett mer lätthanterligt material. I de fall InsureSec fann att självskattningen inte överensstämde med InsureSecs bedömning kan anledningen antingen antas bero på att tillräcklig information inte tillhandahölls InsureSec eller att dokumentationen var bristfällig och ofullständig.

Dokumentationsgranskningen för dokumentationer uppförda 2019 visar på ett mer positivt resultat i jämförelse med föregående år. InsureSec anser att den inhämtade dokumentationen för stickprovsuppföljningen till *Regelefterlevnadskontrollen 2020* uppvisar en tydligare struktur i de dokumentationsverktyg som har använts i rådgivningssituationen och en ökad kundvänlighet i det slutliga formatet. Förmedlarföretagen har införlivat ett transparent och strukturerat tillvägagångssätt i arbetet med dokumentationerna. InsureSec har uppmärksammat att det i vissa fall har varit svårt för förmedlarföretagen att ta fram den begärda dokumentationen. InsureSec vill därför belysa att det av LFD och FFFS 2018:10 krävs att uppgifterna för varje tillfälle ska vara lätta att ta fram och identifiera.

I rapporten **REKO Analys 2018** rekommenderade InsureSec förmedlarföretagen att genomlys och analysera sin hantering av rådgivningsdokumentationen med anledning av LFD:s ikraftträdande. InsureSec menar att detta arbete till stor del införlivats samt är pågående för förmedlarföretagen.



I de fall där brister har påvisats kommer InsureSec göra en uppföljning för att säkerställa att kunderna har det skydd som lag, föreskrift och god sed kräver. Kvalitén på och förståelsen av de dokumentationer som upprättats av förmedlare är av yttersta vikt för kundskyddet men det är också viktigt ur förmedlarföretagets synvinkel att tydliggöra vad rådgivningstillfället handlat om. Dessa kan således ligga till grund för att lösa tvister och stämningsansökningar som kan leda till dyra konsekvenser för alla inblandade parter. Det är viktigt att förstå syftet med dokumentationen, vilken ska ge en rättvisande bild av vad som förekommit vid rådgivningstillfället och det ska vara lätt att avgöra på vilka grunder förmedlaren har lämnat sitt råd.

## Appendix I – Metod

Underlaget för rapporten **REKO Analys 2020** härrör från olika informationsinhämtningar med hjälp av InsureSecs digitala verktyg som låter företagsanvändare svara på flervals- och fritextfrågor och ladda upp filer via förmedlarföretagets inloggning i InsureSecs system. InsureSec har idag tre olika informationsinhämtningar:

- Regelefterlevnadskontrollen
- Målmarknadskontrollen
- AML-kontrollen

Informationsinhämtningarna har ibland olika målgrupper och kan behandlas på olika sätt varför antal svarande och analysmetod kan variera mellan de olika informationsinhämtningarna. Utöver den inhämtade informationen i dataintaget har InsureSec också använt sig av andra datakällor, så som InsureSecs register och FI:s företagsregister.

### *Regelefterlevnadskontrollen*

*Regelefterlevnadskontrollen* är obligatorisk att besvara för de förmedlarföretag som ingått avtal med InsureSec och innehar tillstånd för försäkringsförmedling.

### *Så många företag har deltagit*

Dataintaget för *Regelefterlevnadskontrollen 2020* omfattade ursprungligen 388 förmedlarföretag.

I samband med *Regelefterlevnadskontrollen 2020* uppmärksammade InsureSec 20 förmedlarföretag som inte längre bedrev förmedlingsverksamhet. Dessa företag behövde därmed inte längre omfattas av avtal med InsureSec och har således inte ingått i **REKO 2020**. Vidare fanns två förmedlarföretag 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.

Dataintaget för *Regelefterlevnadskontrollen 2020* inleddes med en fråga om vilken verksamhetsbeskrivning som stämde bäst med förmedlarföretagets verksamhet under 2019. Med hjälp av denna fråga kunde InsureSec rikta relevanta frågor till respektive företag och på så sätt effektivisera analysarbetet. Förmedlarföretaget kunde välja mellan sju olika svarsalternativ, t.ex. livförmedling, sakskadeförmedling, investeringsrådgivning eller en rad kombinationer av dessa.<sup>61</sup> Det gavs även möjlighet att uppge att företaget inte bedrivit någon, för InsureSec, relevant verksamhet under 2019. Baserat på företagets svar på den inledande frågan tilldelades anpassade frågor, vilket gör att samtliga deltagande förmedlarföretag inte nödvändigtvis fått alla frågor och att antal svarande varierar i olika delar av rapporten.

### *Avgränsning*

Rapporten redovisar som huvudregel gemensamt resultat för liv- och sakskadeförmedlarföretag utom där det anges annorlunda.

Förmedlarföretag som på första frågan uppgav att de inte bedrivit någon typ av försäkringsförmedling under 2019 (20 företag) har fått grundläggande frågor om verksamheten och ingår där InsureSec presenterar statistik avseende exempelvis organisationstillhörighet eller medlemskap i SFM, men ingår inte i övrig analys som InsureSec presenterar i rapporten.

### *Kvalitativ och kvantitativ analys*

Informationsinhämtningen för *Regelefterlevnadskontrollen 2020* har utformats för att så stor del som möjligt av svaren från förmedlarföretagen ska kunna behandlas med hjälp av kvantitativa metoder. Enkäten består därför främst av flervalfrågor, men har även ett fåtal frågor som besvarats med fritext eller genom uppladdad dokumentation. I dessa fall har en kvalitativ metod nyttjats.

---

<sup>61</sup> Appendix II, Tabell 1 på s. 63.

## Rådgivningsdokumentation

Förmedlarföretagen har själva analyserat tio dokumentationer från rådgivningstillfällen eller protokollförda möten avseende försäkringsförmedling och angivit hur många som uppfyllde tre givna kriterier. Kriterierna är samma som använts i tidigare *Regelefterlevnadskontroller*. Dokumentationerna skulle vara daterade under 2019 och avse det första rådgivningstillfället i månaden, januari till och med oktober.<sup>62</sup> InsureSec gav även tydlig information om vikten av att i det fall det är nödvändigt för att bedöma de olika kriterierna inkludera hela kundmappen i bedömningen. Vilka dokumentationer som ingick i förmedlarföretagets självskattning angavs i en förteckning som företaget tillställde InsureSec.

Varje dokumentation skulle bedömas separat varpå förmedlarföretagen skulle ange ett värde om 0–10 baserat på nedan.<sup>63</sup>

*I hur många av förmedlarföretagets rådgivningsdokumentationer framgår det tydligt kundens bakgrund, önskemål och behov?*

*I hur många av förmedlarföretagets rådgivningsdokumentationer framgår det tydligt förmedlarens motivation till vald produkt eller eventuell avrådan?*

*I hur många av förmedlarföretagets rådgivningsdokumentationer framgår tydligt ersättningen för försäkringsförmedlingen?*

Redovisas i Inlaga 2 på s. 40.

## InsureSecs bedömning av förmedlarföretagens dokumentation

InsureSec har genomfört en stickprovsuppföljning på 10 % av förmedlarföretagen. Dessa företag ombads tillhandahålla de dokumentationer som ingick i det urval företagen själva granskat. Urvalet var slumpmässigt men förmedlarföretag som ingick i samma typ av stickprovsuppföljning föregående år har inte ingått i urvalet.

<sup>62</sup> Om förmedlarföretaget saknat dokumentation från någon månad har det gått bra att tillhandahålla två dokumentationer från en annan månad, dock under 2019.

<sup>63</sup> Hänvisning till FFFS 2018:10 gjordes vid samtliga kriterier.

Syftet med stickprovsuppföljningen var att undersöka om det förelåg skillnader i hur InsureSec och förmedlarföretagen bedömer dokumentationernas tydlighet utifrån förutbestämda kriterier. Därefter jämfördes förmedlarföretagens bedömning med InsureSecs. I ett fåtal fall har dokumentationer som ingått i uppföljningen inte kunnat verifieras mot förmedlarföretagets förteckning. Dessa har redovisats trots att det kan finnas oklarheter i om InsureSec granskat samma dokumentation som förmedlarföretaget.

### *Målmarknadskontrollen*

Samtliga förmedlarföretag som ingått avtal med InsureSec har uppmanats att målmarknadsrapportera för samtliga försäkringsbolag som man distribuerat produkter för under tidsperioden 2019-04-01 till och med 2019-12-31. Det är obligatoriskt att besvara *Målmarknadskontrollen*. Försäkringsbolag som ingått avtal med InsureSec har också haft möjlighet att inkomma med information till InsureSec om vilka försäkringsförmedlare som distribuerar deras produkter så att InsureSec kan tilldela berörda förmedlarföretag en målmarknadsenkät avseende distribution av försäkringsbolagets produkter.

Förmedlarföretagen har svarat på en enkät per försäkringsbolag som man har distribuerat försäkringar för, under den angivna tidsperioden.

InsureSec har enbart den information som förmedlarföretagen och försäkringsbolagen själva uppger och kan därför inte kontrollera huruvida dessa uppgifter är riktiga eller ej. Det är dock obligatoriskt för förmedlarföretag att svara på de enkäter de blir tilldelade men det finns möjlighet att i respektive enkät svara att man inte har distribuerat försäkringar för försäkringsbolaget under den angivna tidsperioden.

Då rapporteringen av målmarknad är försäkringsbolagsspecifik presenteras ingen djupare analys i [REKO Analys 2020](#).

### *AML-kontrollen*

*AML-kontrollen* omfattar endast förmedlarföretag som omfattas av InsureSecs avtal och som har tillstånd från FI att distribuera livförsäkring, dvs förmedlarföretag som enbart innehar tillstånd att distribuera sakkadeförsäkring har inte omfattats. Det är obligatoriskt för dessa förmedlarföretag att besvara *AML-kontrollen*.

Kontrollen har utförts genom ett dataintag på samma sätt som övriga informationsinhämtningar i samband med rapporteringsperioden som genomförs av InsureSec.

Många av enkätens frågor hade följdfrågor som endast visades om företaget svarade på ett särskilt sätt på en huvudfråga.

Sammanställningen omfattar 318 svarande företag med tillstånd för distribution av livförsäkring. I rapporten presenteras enbart kvantitativa svar och inte kvalitativa fritextsvar.

Förmedlarföretagens lämnade svar har tillställts de försäkringsbolag<sup>64</sup> som respektive förmedlarföretag distribuerat produkter för, under angiven tidsperiod.

## Övrig informationsinhämtning

### *Uppföljande kunskapstest 2019*

Data inhämtades under våren 2020 och avsåg de förmedlare som vid tidpunkten omfattades av InsureSecs avtal. Testresultaten avser uppföljande kunskapstest livförsäkring 2019 och uppföljande kunskapstest saskadeförsäkring 2019. Statistiken baseras på första gången en förmedlare avlagt respektive test.

Förmedlare som sedan tidigare hade både en liv-licens och en saskadeförsäkring har enbart avlagt uppföljande kunskapstest liv för att uppdatera båda licenserna. Detta eftersom uppföljande kunskapstest liv 2019 även innefattade de förändringar som skett i kunskapsuppdatering sak. Resultaten omfattar även förmedlare som inte är anställda i förmedlarföretag som ingick i *Regelefterlevnadskontrollen 2020* och visas i Appendix II Figur 29, Figur 30 på s 76, Figur 31, Figur 32, Figur 33, Figur 34, Figur 35, Figur 36 på s. 77 och Tabell 4, Tabell 5 på s. 78, Tabell 6 och Tabell 7 på s. 79.

---

<sup>64</sup> Försäkringsbolag som har avtal med InsureSec avseende tjänsten för mottagande av rapporter.

## Appendix II – Tabeller och diagram

Tabell 1

Verksamhetsinriktning svarande företag	Antal	Andel
Livförsäkringsförmedling (inkl. eller exkl. investeringsrådgivning)	244	66,3 %
Liv- och Sakskadeförmedling (inkl. eller exkl. investeringsrådgivning)	53	14,4 %
Sakskadeförmedling	51	13,9 %
Enbart investeringsrådgivning (utanför försäkring)	2	0,5 %
Företaget erhöll tillstånd för försäkringsförmedling <b>under</b> 2019 och har inte bedrivit någon försäkringsförmedling under 2019	2	0,5 %
Företaget erhöll tillstånd för försäkringsförmedling <b>innan</b> 2019 men har inte bedrivit någon försäkringsförmedling under 2019	7	1,9 %
Annan verksamhet	9	2,5 %
<b>Summa</b>	<b>368</b>	<b>100 %</b>

Tabell 2

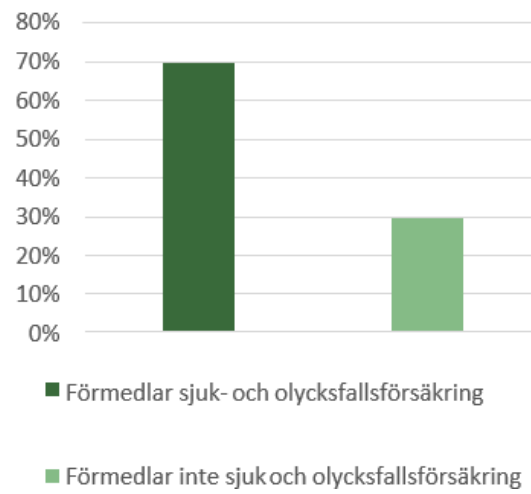
Tillståndsinnehav hos Finansinspektionen*	Antal	Andel
Tillstånd för livförsäkringsförmedling	247	67,1 %
Något tillstånd för sakskadeförsäkringsförmedling	50	13,6 %
Tillstånd för både liv- och sakskadeförsäkringsförmedling	66	17,9 %
Inget tillstånd**	5	1,4 %
<b>Summa</b>	<b>368</b>	<b>100 %</b>

\* Kontrollerat våren 2020.

\*\* Företag som inte har tillstånd hos Finansinspektionen har avregistrerat sig från InsureSec efter att Regelefterlevnadskontrollen 2020 besvarats.

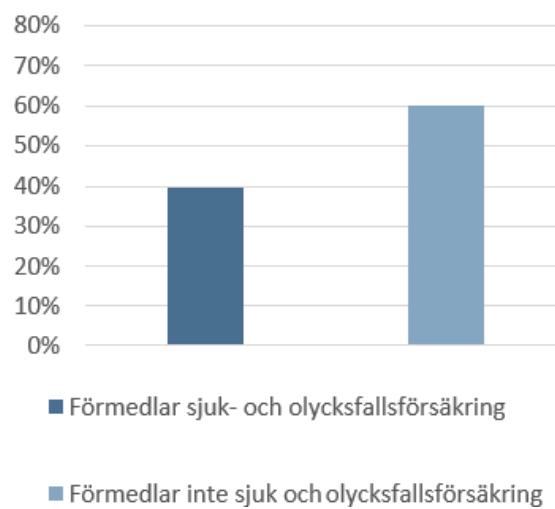
Figur 1

## Livförmödlarföretag (inkl. tvåbenta)



Figur 2

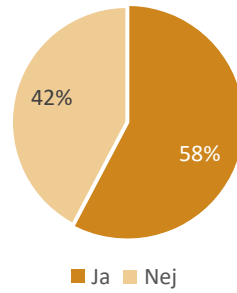
## Sakskadeförmedlarföretag





Figur 3

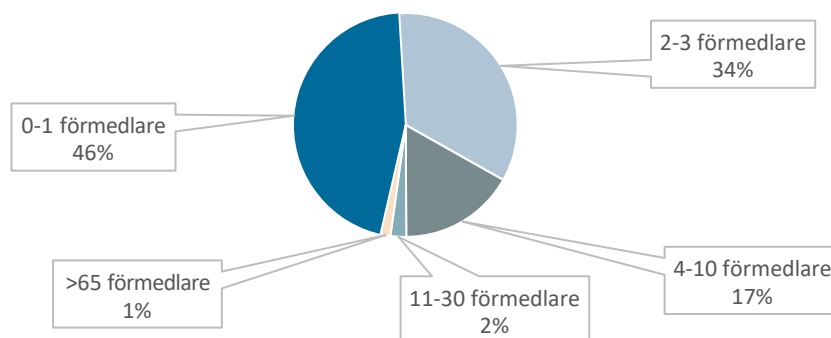
## Investeringsrådgivning utanför försäkring\*



\*Redovisar livförmädlarföretags (inkl. tvåbenta) svar.

Figur 4

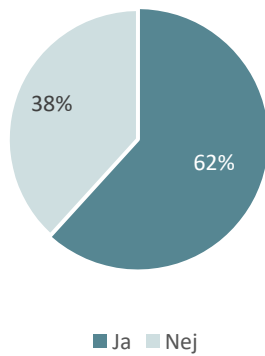
## Antal förmedlare per företag\*



\* Banker och bankanställda förmedlare är exkluderade.

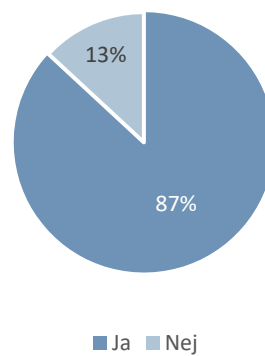
Figur 5

Förmedlarföretaget tillhör en förmedlarorganisation



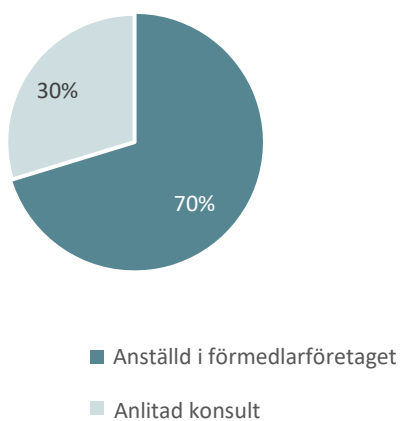
Figur 6

Förmedlarföretaget är medlemmar i SFM



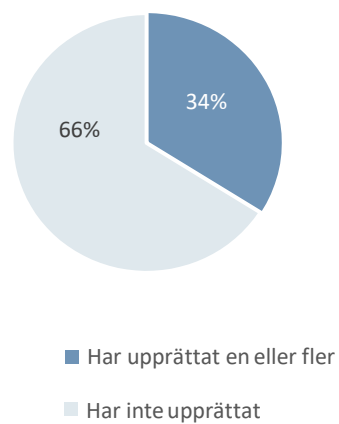
Figur 7

Regelefterlevnadsansvarig



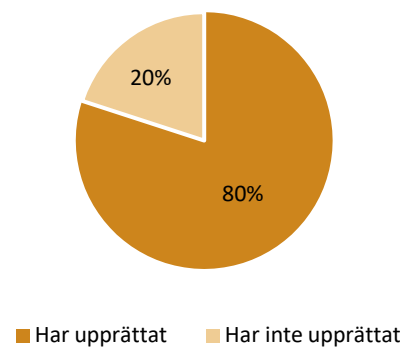
Figur 8

Compliancerapport



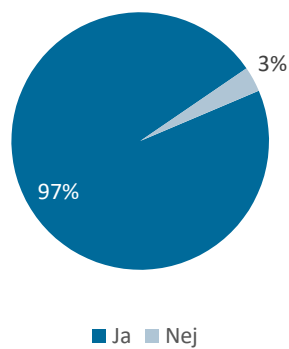
Figur 9

Interna regler för ersättningsystem

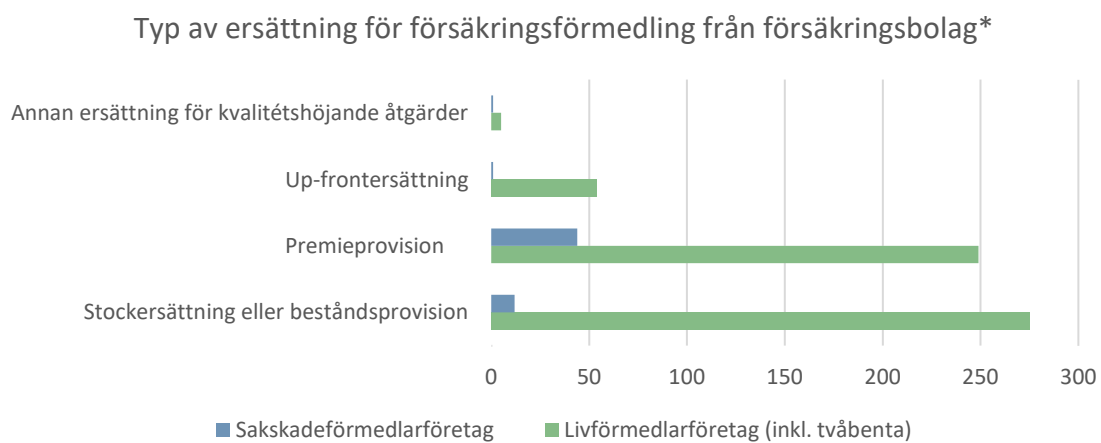


Figur 10

Ersättning för försäkringsförmedling från försäkringsbolag



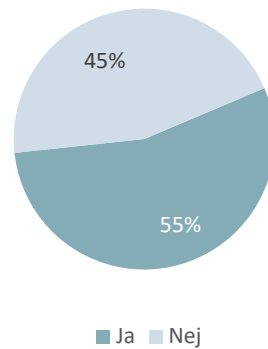
Figur 11



\* Förmedlarföretaget har kunnat uppge flera svarsalternativ. Totalt 337 svarande förmedlarföretag som uppgett att de under 2019 erhållit någon typ av ersättning för försäkringsförmedling från försäkringsbolag.

Figur 12

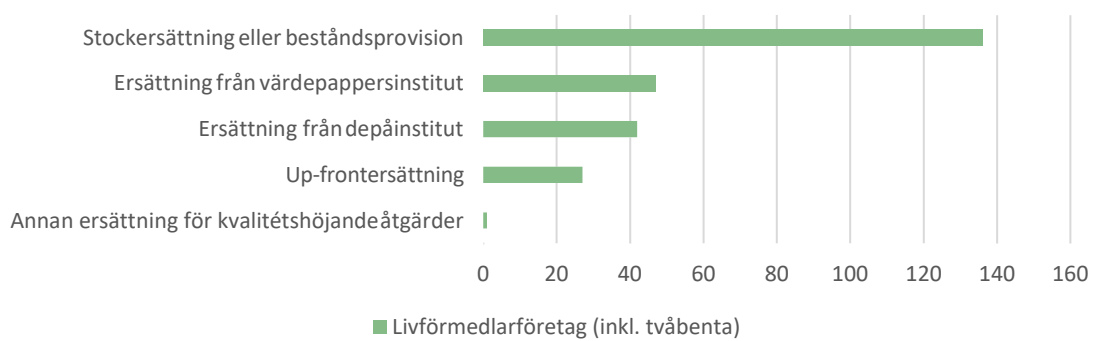
Ersättning för försäkringsförmedling från produktbolag\*



\* Redovisar livförmedlarföretags (inkl. tvåbenta) svar.

Figur 13

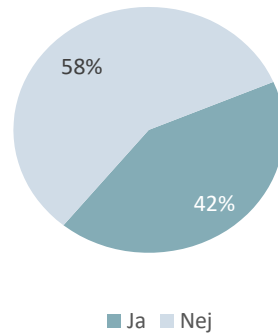
Typ av ersättning för försäkringsförmedling från produktbolag\*



\* Förmedlarföretaget har kunnat uppge flera svarsalternativ. Totalt 163 svarande livförmedlarföretag som uppgett att de under 2019 erhållit någon typ av ersättning för försäkringsförmedling från produktbolag.

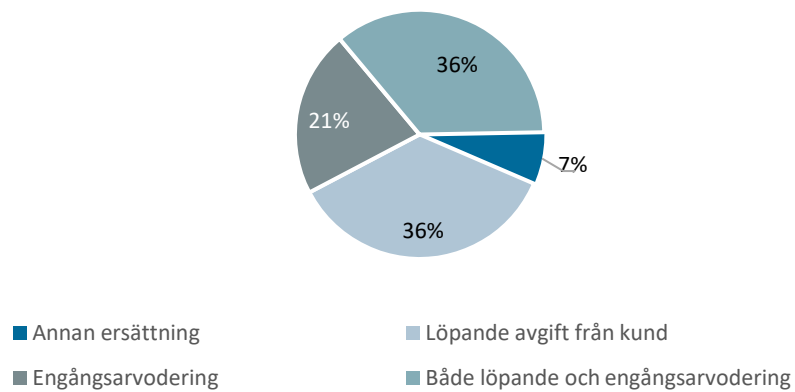
Figur 14

## Ersättning för försäkringsförmedling direkt från kund



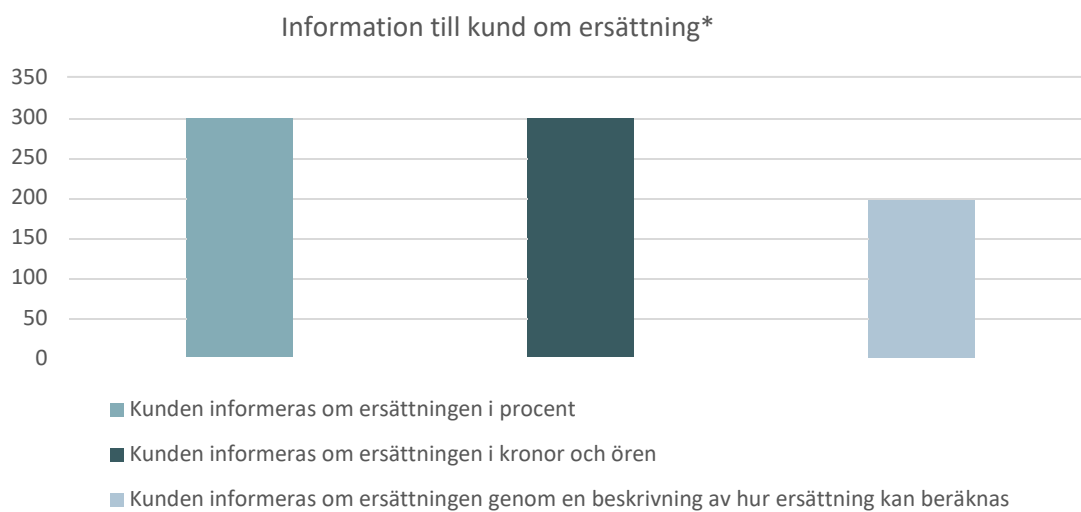
Figur 15

## Typ av ersättning direkt från kund\*



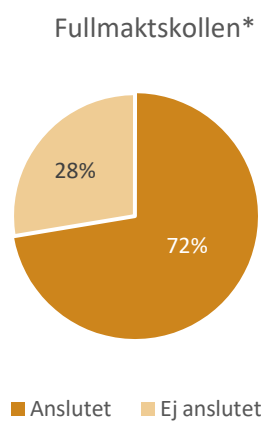
\* Totalt 147 svarande förmedlarföretag som uppgett att de under 2019 erhållit någon typ av ersättning för försäkringsförmedling direkt från kund.

Figur 16

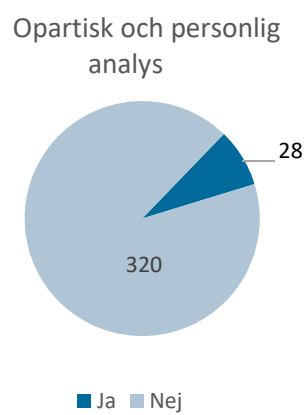


\* Förmedlarföretaget har kunnat uppge flera svarsalternativ.

Figur 17



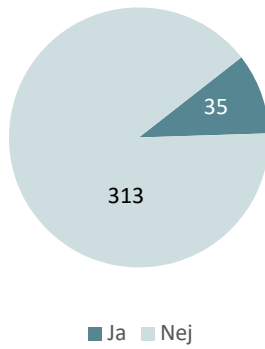
Figur 18



\* Redovisar livförmedlarföretags (inkl. tvåbenta) svar.

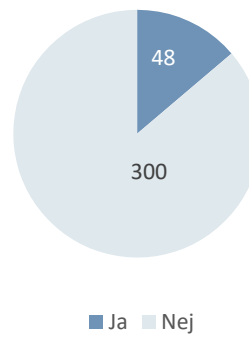
Figur 19

Kunder utanför Sverige



Figur 20

Distribuerat försäkring som utges av utländska försäkringsgivare som erbjuder försäkring i Sverige



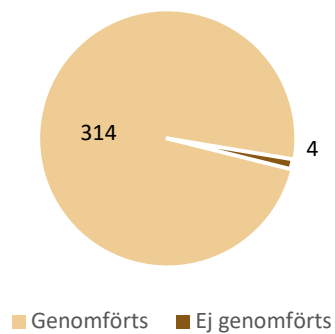


Tabell 3

<b>Förmedlarföretag som också är produktutvecklare</b>	
<b>Verksamhetsinriktning</b>	<b>Antal</b>
Livförsäkringsförmedling (inkl. eller exkl. investeringsrådgivning)	4
Liv- och Sakskadeförsäkringsförmedling (inkl. eller exkl. investeringsrådgivning)	11
Sakskadeförsäkringsförmedling	5
Annan verksamhet	1
<b>Summa</b>	<b>21</b>

Figur 21

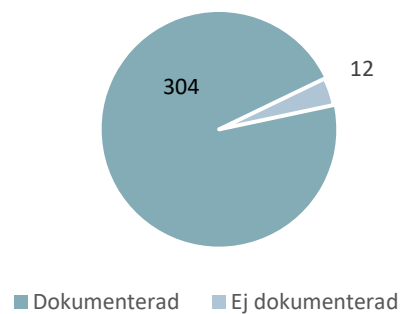
Allmän riskbedömning\*



\* Redovisar livförmedlarföretags (inkl. tvåbenta) svar.

Figur 22

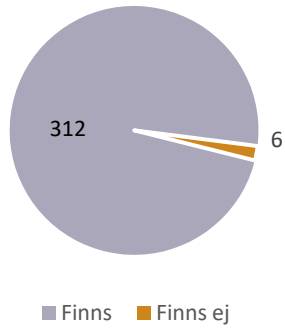
Dokumenterat allmän riskbedömning\*



\* Redovisar livförmedlarföretags (inkl. tvåbenta) svar.

Figur 23

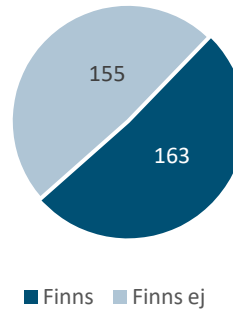
Centralt funktionsansvarig\*



\* Redovisar livförmedlarföretags (inkl. tvåbenta) svar.

Figur 24

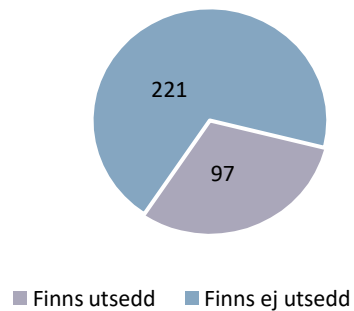
Särskilt utsedd befattningshavare\*



\* Redovisar livförmedlarföretags (inkl. tvåbenta) svar.

Figur 25

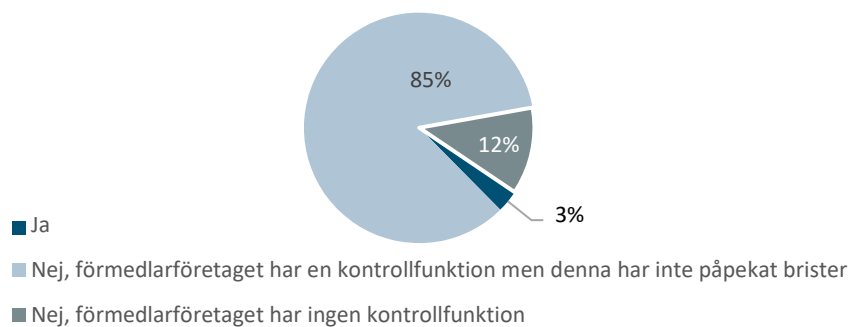
Oberoende granskningsfunktion\*



\* Redovisar livförmedlarföretags (inkl. tvåbenta) svar.

Figur 26

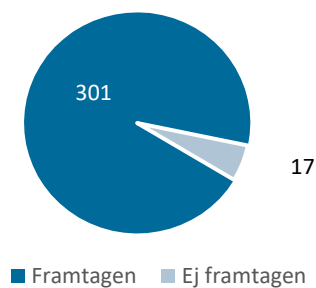
Kontrollfunktion har påpekat brister avseende regelefterlevnad av penningtvättsregelverket\*



\* Redovisar livförmedlarföretags (inkl. tvåbenta) svar.

Figur 27

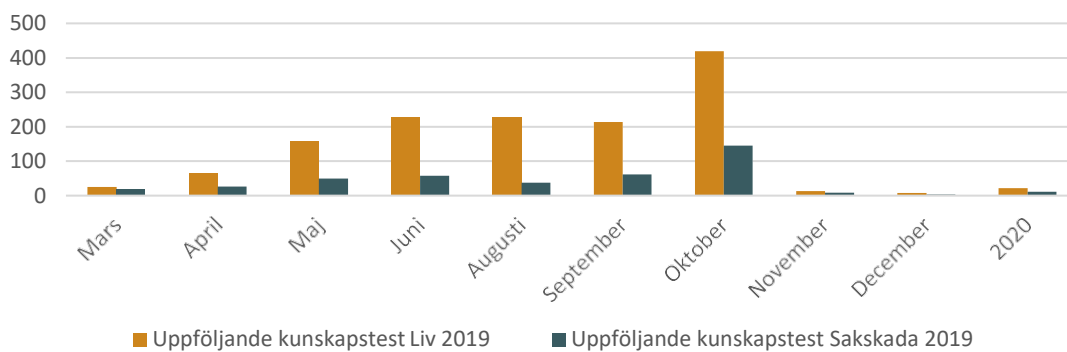
Relevant utbildning, rörande penningtvättsregelverket framtaget för företagets anställda\*



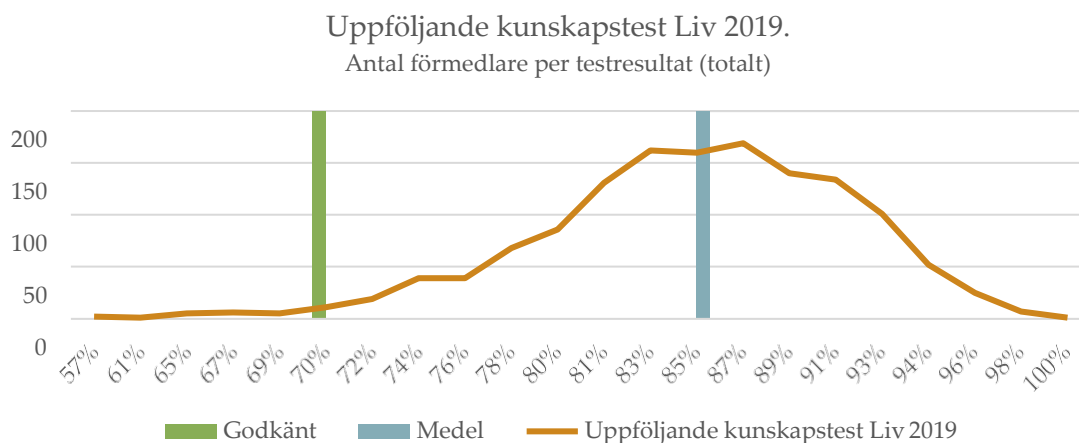
\* Redovisar livförmedlarföretags (inkl. tvåbenta) svar.

Figur 28

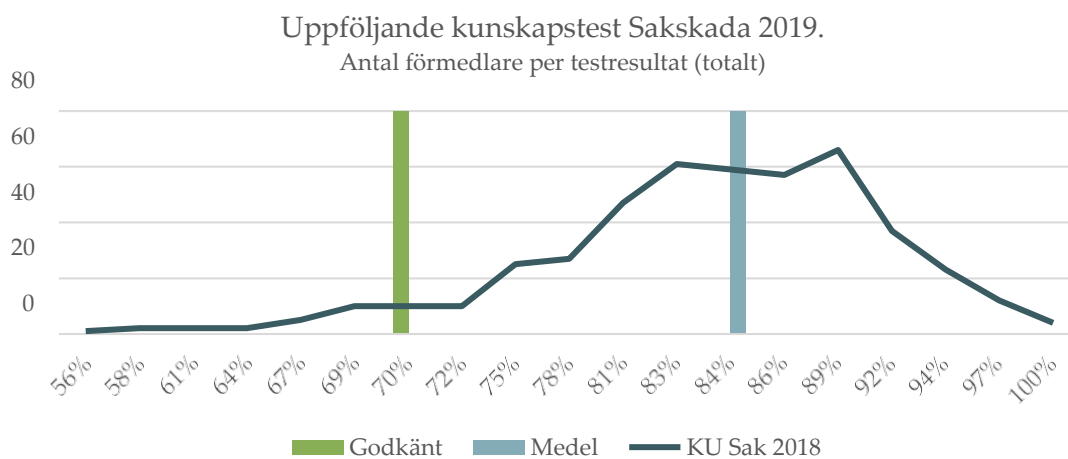
Antal avlagda uppföljande kunskapstest 2019



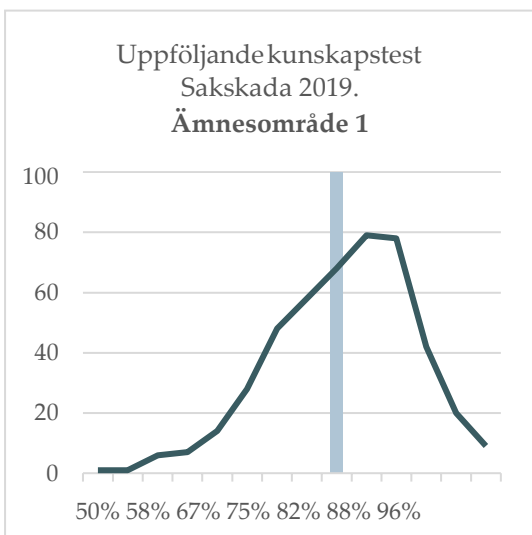
Figur 29



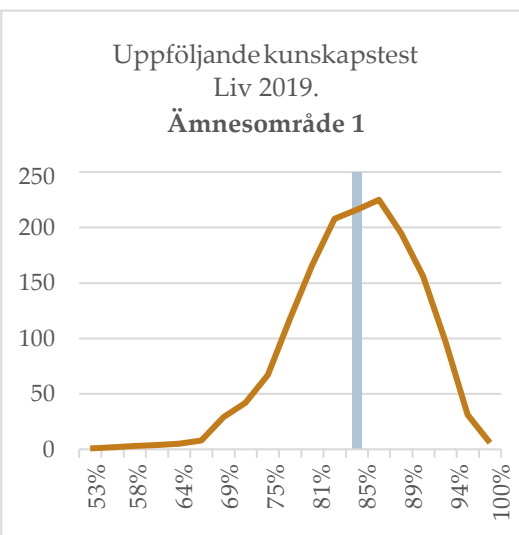
Figur 30



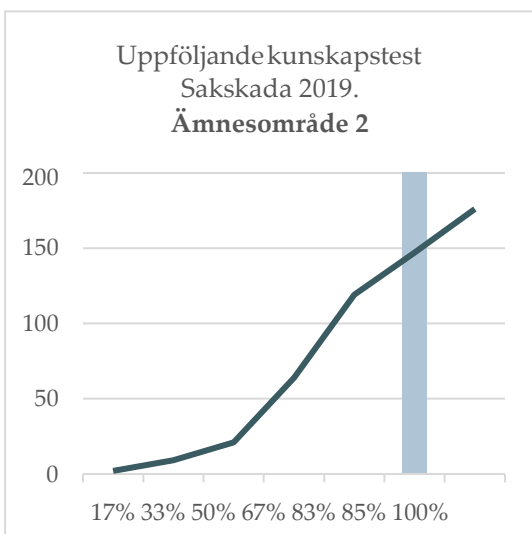
Figur 31



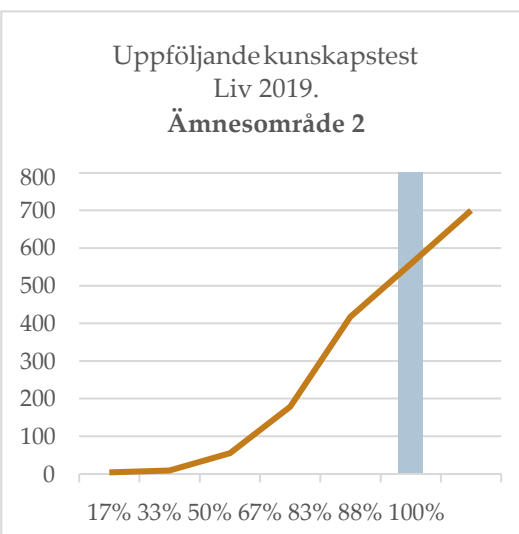
Figur 32



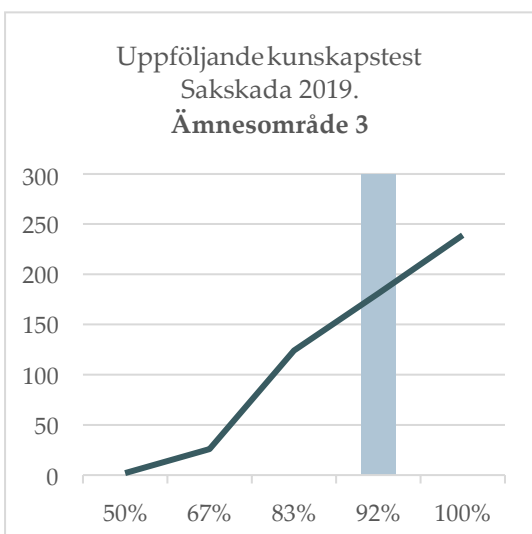
Figur 33



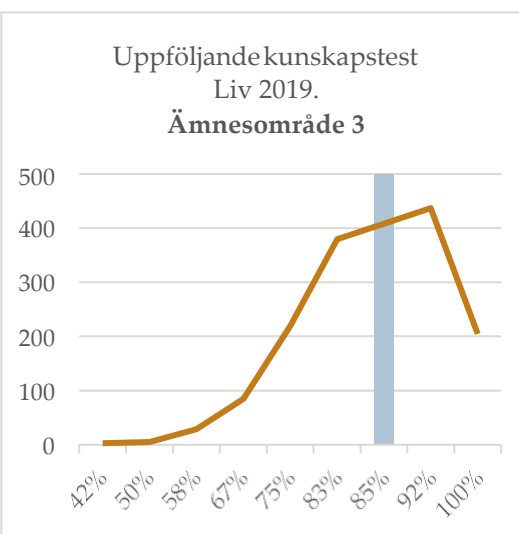
Figur 34



Figur 35



Figur 36



Tabell 4

<b>Kunskapskrav för testfrågor i Uppföljande kunskapstest Liv 2019 som en stor andel förmedlare uppvisat hög kunskap om</b>
<b>1.1 Lag (2018:1219) om försäkringsdistribution</b>
1.1.7 Dokumentationskrav – syftet med dokumentation (både ur förmedlarperspektiv och ur kundperspektiv) och vad det innebär för innehållet och omfattningen [T]
<i>1.1.7.1 Förmedlaruppgifter – den information som ges till kunden om förmedlarens eventuella opartiskhet eller andra grunder för distributionens utförande</i>
<i>1.1.7.2 Försäkringsförmedlingen – vad dokumentationen ska innehålla avseende rådgivningen och att det tydligt ska framgå varför en viss produkt förmedlats och varför ett visst försäkringsbolag valts, samt att en utomstående granskare ska kunna förstå på vilka grunder distributionen utförts och varför</i>
<b>1.6 Konsumenträtt</b>
1.6.1 Konsumentskydd enligt Lag (2018:1219) om försäkringsdistribution [K]
1.6.2 Marknadsföringslag (2008:486) – vad marknadsföringslagen reglerar och vilka krav den ställer samt att Konsumentverket utövar tillsyn över distributörers efterlevnad av marknadsföringslagen [T]
<b>1.12 Socialförsäkringsrätt</b>
1.12.1 Ålderspension enligt lag [K]
1.12.2 Efterlevandepension enligt lag [K]
1.12.3 Sjukförsäkring enligt lag [K]

Tabell 5

<b>Kunskapskrav för testfrågor i Uppföljande kunskapstest Liv 2019 som en stor andel förmedlare uppvisat lägre kunskap om</b>
<b>1.4 Försäkringsrörelselagstiftning</b>
1.4.1 Livförsäkringsföretag – skillnaden att vara kund i ett ömsesidigt, ett ömsesidigt verkande och ett vinstutdelande livföretag avseende [T]
<i>1.4.1.1 Rättigheter och skyldigheter</i>
<i>1.4.1.2 Produkternas egenskaper och rätten till överskott</i>
<b>1.10 Bolagsrätt</b>
1.10.1 Bolagsorgan – deras roller och ansvar samt företeelser som till exempel [K]
<i>1.10.1.1 Bolagsbildning</i>
<i>1.10.1.2 Nyemission</i>
<i>1.10.1.3 Fusion</i>
<i>1.10.1.4 Likvidation</i>
<b>3.2 Intressekonflikter och incitamentsmodeller</b>
3.2.3 Lämpliga system för ersättning till anställda inom försäkringsdistribution [T]
3.2.4 Balansen mellan fast och rörlig ersättning för försäkringsdistributörer så att ersättningsstrukturen inte främjar distributörens intresse framför kundens intresse [T]

Tabell 6

### Kunskapskrav för testfrågor i Uppföljande kunskapstest Sakskada 2019 som en stor andel förmedlare uppvisat hög kunskap om

#### 1.3 Försäkringsrörelselagstiftning

1.3.1 Ömsesidigt skadeförsäkringsbolag – hur resultatet kommer försäkringstagarna till del [F]

1.3.2 Vilka försäkringsrörelserregler som utländska försäkringsföretag ska följa [K]

#### 3.1 Försäkring för skadeståndsskyldighet i försäkringsförmedling

3.1.1 Vem som kan omfattas av en försäkring för skadeståndsskyldighet (ansvarsförsäkring) [K]

3.1.2 Att det inte är möjligt att dela ansvarsförsäkring mellan försäkringsförmedlarföretag [K]

3.1.3 Vem som kan vara en ansvarsförsäkringsgivare [F]

3.1.4 Skyldigheten att anmäla till Finansinspektionen vart man har sin ansvarsförsäkring [K]

Tabell 7

### Kunskapskrav för testfrågor i Uppföljande kunskapstest Sakskada 2019 som en stor andel förmedlare uppvisat lägre kunskap om

#### 1.1 Lag (2018:1219) om försäkringsdistribution

1.1.6 Informationskrav [T]

1.1.6.1 Tillsynsmyndighet – information ska lämnas om att Finansinspektionen och Konsumentverket utövar tillsyn

#### 1.7 EU-rätt

1.7.1 Viktiga direktiv och betydelsen av direktiven för försäkring och försäkringsdistribution [K]

1.7.1.1 IDD

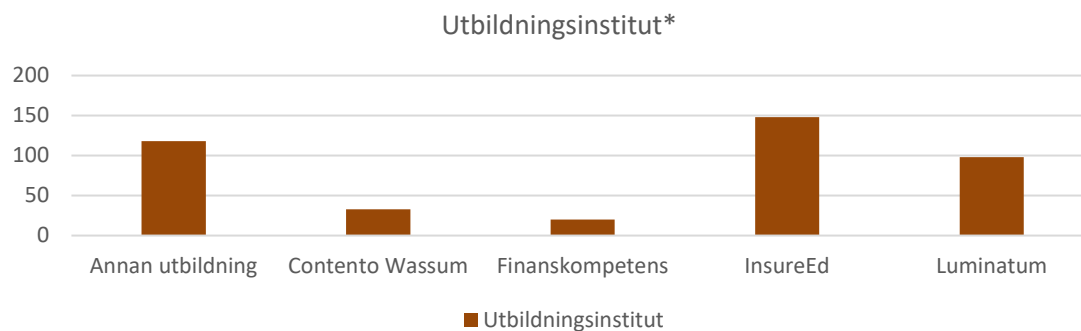
1.7.1.2 Solvens II

1.7.2 Viktiga EU-förordningar avseende försäkringsdistribution och vad dessa innebär [T]

1.7.2.1 Presentationsformat för produktfaktablad (2017/1469)

1.7.2.2 Produkttillsyns- och styrningskrav (2017/2358)

Figur 37



\* Förmedlarföretaget har kunnat uppge flera svarsalternativ.

InsureSec bildades 2012 av SFM, branschföreningen för försäkringsförmedlare, och de större svenska livförsäkringsbolagen som distribuerar sina försäkringar genom försäkringsförmedlare.

Med hjälp av regelverk, disciplinnämnd, kriterier för kompetens och kunskapstester syftar InsureSecs verksamhet till att öka kvalitén och kundnyttan för rådgivning och distribution av försäkringar i Sverige. InsureSecs branschreglering består i huvudsak av avtal och regelverk, lämplighetsprövningar vid ansökan om licens eller anslutning, utredande arbete och regelefterlevnadskontroller.

Genom avtalet förbinder sig försäkringsförmedlare att följa lagar, föreskrifter, god sed samt beslut och uttalanden från Disciplinnämnden.

InsureSec erbjuder kunskapstester för personal som arbetar med försäkringsförmedling eller försäkringsdistribution. Kunskapstesterna finns med inriktning mot liv-, person- och sakskadeförsäkring. Under 2020 lanserades kunskapstester även för den som är ledningsperson eller investeringsrådgivare.

InsureSec genomför löpande undersökningar av försäkringsförmedlarföretag som omfattas av avtal med InsureSec. InsureSecs syfte med undersökningarna är att erhålla god förståelse avseende företagens rutiner och verksamhet samt att kontrollera om verksamheten bedrivs enligt gällande regler, lagstiftning och god försäkringsdistributionssed.

Idag har InsureSec avtal med strax under 2 000 individuella försäkringsförmedlare och nära 400 företag. Att omfattas av InsureSecs branschreglering är frivilligt och det finns inga lagkrav på att varken omfattas av InsureSecs branschreglering eller att ha licens eller certifikat från InsureSec. Branschreglering hjälper försäkringsförmedlare, individer och företag, att agera proaktivt och enhetligt och bidrar på så vis både till att upprätthålla förtroendet för branschen och till ett utökat kundskydd.

InsureSecs och andra bransch- och intresseorganisationer bidrar till att öka den generella kunskapen och medverka till att stärka förmedlarnas egna rutiner och processer för regelefterlevnad samt uppmärksammas på och påminnas om vikten av att upprätthålla ett kontinuerligt regelefterlevnadsarbete.

---

**InsureSec – Vi tryggar rådgivningen**

Birger Jarls gatan 55, 111 45 Stockholm

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

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