



InsureSec – Vi tryggar rådgivningen

REKO analys 2017

InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017 omfattade ca 400 företag som vid tidpunkten för undersökningen omfattades av InsureSecs avtal och regelverk.

I denna rapport analyseras företagens svar och dokumentation från rådgivningstillfällen. Rapporten förklarar också ett antal sannolika samband som identifierats i analysarbetet. Rapporten avslutas med ett kapitel som handlar om ytterligare information som kommit till InsureSecs kännedom i samband med **REKO 2017**.

Innehållsförteckning

Inledning	2
Ordlista och förkortningar	4
1 Om undersökningen.....	6
1.1 Syfte och mål	6
1.2 Så har InsureSec samlat in information.....	6
1.3 Så många företag har deltagit	7
1.4 Avgränsning	8
1.5 Kvalitativ och kvantitativ analys	8
2 Livföretag	11
2.1 Resultat.....	11
2.2 Analys.....	21
3 Sakskadeföretag.....	25
3.1 Resultat.....	25
3.2 Analys.....	33
4 Ytterligare information som kommit till InsureSecs kännedom	36
4.1 Avseende tillstånd från Finansinspektionen.....	36
4.2 Få interna utredningar under 2016	37
Tabellförteckning.....	38
Sammanfattning	39

InsureSec AB

Birger Jarlsgatan 55, 111 45 Stockholm

info@insuresec.se | 08-410 415 75

www.insuresec.se | www.formedlarregistret.se

Inledning

REKO, InsureSecs regelefterlevnadskontroll, omfattar alla företag som innehar Finansinspektionens tillstånd att bedriva förmedling och som valt att ingå avtal med InsureSec och därmed förbundit sig att följa InsureSecs regelverk. Enkäten för **REKO 2017** tilldelades cirka 400 företag och genomfördes under hösten 2017.

Enkäten för **REKO 2017** var uppdelad i tre kapitel och avsåg företagens verksamhetsår 2016. Första kapitlet berörde regelverk och riktlinjer, andra kapitlet rörde företagets tillämpning av uttalanden och beslut avseende god försäkringsförmedlingssed och det sista kapitlet behandlade dokumentation från rådgivningstillfällen.

Målen med **REKO 2017** har varit

- att undersöka till vilken grad företagen följer InsureSecs regelverk och Disciplinnämndens uttalanden och beslut,
- att skapa medvetenhet kring skyldigheten att efterleva Disciplinnämndens beslut,
- att öka företagets benägenhet att anmäla överträdelser till InsureSec,
- att kontrollera förekomst av dokumentation, policydokument, fullmakter och övriga datapunkter som InsureSec funnit att det finns behov av att ytterligare förstå, samt
- att uppmärksamma eventuella brister och belysa hur dessa brister kan åtgärdas i syfte att det ska vara lätt att göra rätt.

I denna rapport, som InsureSec valt att kalla **REKO analys 2017**, redovisas de flervälsfrågor som ställts till företagen tillsammans med den analys InsureSec gjort av företagets kunddokumentation från 2016. InsureSec har även undersökt eventuella samband mellan olika grupper. Rapporten är uppdelad i tre delar och redovisar sakskadeföretagens och livföretagens enkätsvar var för sig tillsammans med en analys av svaren för respektive grupp. Rapporten avslutas med ett kapitel som handlar om ytterligare information som kommit till InsureSecs kännedom i samband med **REKO 2017**.

Utöver **REKO analys** kommer InsureSec att ranka företagens svar i form av en trafikljusmodell där röd färg anses vara högre prioriterad än gult, och gult rankas högre än grönt för att hjälpa InsureSecs utredningsenhet att prioritera eventuella uppföljningar.

InsureSecs förhoppning är att regelefterlevnadskontrollen hjälper företag i InsureSecs register att agera proaktivt avseende sin regelefterlevnad. Därtill är InsureSecs övertygelse att regelbundna regelefterlevnadskontroller hjälper företagen att nå och bibehålla en hög nivå av regelefterlevnad.

Stockholm den 12 september 2018

Jenny Nilsson, VD

Ordlista och förkortningar

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

Disciplinnämnden

Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd.

FFFS 1998:22

Finansinspektionens allmänna råd om riktlinjer för hantering av etiska frågor hos institut som står under inspektionens tillsyn.

FFFS 2005:1

Finansinspektionens allmänna råd om styrning och kontroll av finansiella företag.

FFFS 2005:11

Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling.

Företag

Försäkringsförmedlarföretag som ingått avtal med InsureSec.

Förmedlare

Försäkringsförmedlare. Individ eller företag som arbetar med förmedling av någon typ av försäkring.

Förmedling

Försäkringsförmedling. Med försäkringsförmedling avses yrkesmässig verksamhet som består i att lägga fram eller föreslå försäkringsavtal eller utföra annat förberedande arbete innan försäkringsavtal ingås, för någon annans räkning ingå försäkringsavtal, eller bistå vid förvaltning och fullgörande av försäkringsavtal.

Försäkringsförmedlingslagen

Lag 2005:405 om försäkringsförmedling.

Licens

Licens kan en individuell försäkringsförmedlare erhålla efter att hen uppvisat godkänt resultat på kunskapstest samt fått sin ansökan om registrering beviljad. Den som har licens kallas licensierad.

Livföretag

Livförsäkringsförmedlarföretag.

Regelverket

InsureSecs regelverk för försäkringsförmedlare samt företag. Innehåller de regler som avtalsbundna försäkringsförmedlare och företag ska följa.

Registrering

Registrering kallas det som en individ har efter att deras ansökan om registrering beviljats av InsureSec. För att få vara registrerad måste individen uppfylla krav bl.a. gällande kunskap och kompetens och i övrigt anses vara lämplig att förmedla försäkringar.

Sakskadeföretag

Sakskadeförsäkringsförmedlarföretag.

Sakskadeförmedlare

Sakskadeförsäkringsförmedlare. Individ eller företag som arbetar med förmedling av skadeförsäkring, t.ex. företags-, transport-, ansvars-, motorfordons- och sjötransportförsäkringar men även volymprodukter som hemförsäkringar etc.

SFM

Svenska Försäkringsförmedlares Förening.

1 Om undersökningen

REKO 2017 baseras på InsureSecs avtal och regelverk vilka låter InsureSec begära in material och information från företagen för att kontrollera att avtal och regelverk efterlevs. **REKO 2017** avser företagens verksamhet under 2016.

Försäkringsbolag, förmedlarorganisationer som inte omfattas av juridiskt tillstånd för att utöva förmedling, cover-holders och holdingbolag omfattats inte av rapporten.

1.1 Syfte och mål

Målet med **REKO 2017** är att få en bild av företagens regelefterlevnad och att få närmare förståelse för till vilken grad företagen tillämpar InsureSecs avtal och regelverk.

Undersökningens syfte är att öka företagets medvetenhet om de regler och krav som ställs på verksamheten och därmed ge dem ökade möjligheter att rätta till eventuella brister, att närmare förstå vart i verksamheterna det kan förekomma svårigheter att uppfylla regelefterlevnad, samt att de individuella företagens resultat ligger till grund för InsureSecs branschreglerande arbete.

Fokusområden:

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

1.2 Så har InsureSec samlat in information

För att genomföra **REKO 2017** utvecklade InsureSec ett digitalt verktyg för informationsinhämtning som låter företagsanvändare svara på flervals- och fritextfrågor och ladda upp filer via företagets inloggning hos InsureSec.

Företagen delades upp i tre grupper som fick undersökningarna under olika tidsperioder. Alla företag hade sex veckor på sig att lämna sina svar.

Från InsureSecs register har uppgifter om företaget ingår i någon förmedlarorganisation samt företagets geografiska läge hämtats. Från Finansinspektionen har uppgifter om vilken eller vilka tillståndsklasser som företaget omfattas av (livförsäkring och/eller sakskadeförsäkring) hämtats.

1.3 Så många företag har deltagit

REKO 2017 skickades till 410 företag. I **REKO analys** redovisar InsureSec svar från 324 företag inom liv- och sakkadeförsäkring.

Med anledning av **REKO 2017** har 27 företag valt att säga upp sina avtal med InsureSec. Nästan uteslutande beror detta på att företagen inte längre arbetar med förmedling och inte meddelat detta till InsureSec.

De företag som vid tidpunkten var nystartade och därför inte bedrivit förmedling under 2016 fick dispens från att lämna svar. Företag som InsureSec bedömt har verksamhet som inte berörs av **REKO 2017** har undantagits från undersökningen.¹

Övriga bolag som undantagits från undersökningen är företag som uppgivit att de under 2016 inte bedrev förmedling oaktat att de vid tidpunkten hade tillstånd för förmedling.²

1.3.1 Livföretag i majoritet

66 % av förmedlarföretagen som har avtal med InsureSec är verksamma inom livförmedling. 18 % av företagen är verksamma inom både liv- och sakkadeförmedling och 16 % bedriver förmedling av sakkadeförsäkringar.

Tabell 1. Deltagande företags verksamhetsinriktning

	ANTAL	ANDEL
Livföretag	213	66 %
Liv- och sakkadeföretag	59	18 %
Sakkadeföretag	52	16 %
Samtliga	324	100 %

Källa: InsureSec och Finansinspektionen (2017)

1.3.2 Hälften ingår i någon förmedlarorganisation

Nästan hälften av företagen tillhör någon förmedlarorganisation.

Max Matthiessen och Söderberg & Partners utgör tillsammans 1 % av antalet företag men omfattar 36 % av förmedlarna i InsureSecs register.

Hjerta, Säkra och Tydliga är så kallade paraplyorganisationer, det vill säga en organisation med organisationer under sig och är inte att förväxla med stora förmedlarföretag.

¹ Se 1.4 Avgränsning på s. 8

² Finansinspektionens företagsregister

Tabell 2. Organisationstillhörighet

	FÖRETAG	INDIVIDER
Inget medlemskap	51 %	38 %
Hjerta	18 %	10 %
Säkra	14 %	7 %
Tydliga	16 %	9 %
Max Matthiessen	0,5 %	12 %
Söderberg & Partners	0,5 %	24 %
Samtliga	100 %	100 %

Källa: InsureSec (2017)

1.4 Avgränsning

Rapporten redovisar svar från livföretag och sakskadeföretag var för sig. Företag med tillstånd för både liv- och sakskadeförmedling är inkluderade i gruppen livföretag i rapporten. Uppdelningen beror på att det finns skillnader mellan hur de olika grupperna besvarat frågorna och att skillnaderna beror på vilka typer av försäkringsprodukter som förmedlats.

InsureSec har inom ramen för **REKO 2017** valt att inte redovisa svar från företag som uppgett att de inte arbetar med förmedling eller rådgivning av produkter inom ramen för ett försäkringsskal. Uppföljning av de företag som uppgett att de inte arbetar med förmedling kommer att inkluderas inom InsureSecs branschreglerande arbete.

1.5 Kvalitativ och kvantitativ analys

Data från **REKO 2017** är kvantitativ i form av företagens svar på flervalsfrågor och kvalitativ i form av fritextsvar och dokument.

Arbetet med **REKO 2017** har delats upp i en kvantitativ analys och en kvalitativ analys för att göra en så korrekt samlad analys som möjligt. När företagens svar på flervalsfrågor analyserats har InsureSec använt sig av kvantitativa metoder och där frågor besvarats med fritext eller genom uppladdad dokumentation har en kvalitativ metod nyttjats.

REKO 2017 omfattar ett stort kvalitativt material. Alla företag som deltog blev bland annat ombudade att tillhandahålla kopior av kunddokumentation och i förekommande fall även interna styrdokument, bl.a. företagets egna etiska riktlinjer etc. I **REKO mini 2017** redovisades endast företagets egna uppgifter om dessa dokument fanns eller inte. Notera att enkätundersökningen i vissa fall innefattat underlag som inte är ett direkt krav i lagstiftning eller författning. I syfte att vägleda de företag som finns i InsureSecs register har InsureSec valt att ta in information som kan leda till att företagen får möjlighet att stärka interna processer med utökade riktlinjer och processmaterial, utöver vad lagen kräver. InsureSecs målbild är att det för förmedlarna i InsureSecs register ska vara lätt att göra rätt.

I denna rapport, **REKO analys**, presenterar InsureSec resultatet av **REKO 2017**:s kvalitativa och kvantitativa del. Resultatet av **REKO 2017** kommer användas för att prioritera InsureSecs branschreglerande arbete.

1.5.1 Bedömning av rådgivningsdokumentation

Alla företag som deltog i **REKO 2017** fick välja ut fem dokumentationer från rådgivningstillfällen eller protokollförda möten inklusive eventuell förköpsinformation och de bilagor som kunden tagit del av innan försäkringsavtal ingåtts. Dokumentationerna skulle vara daterade under 2016 och reflektera fem för företaget typiska kunder.

Denna kvalitativa del av **REKO 2017** omfattar cirka 2 000 rådgivningsdokumentationer. Från varje företag har två av de fem dokumentationerna slumpats fram för granskning. I vissa fall har det funnits skäl att granska alla fem dokumentationer, t.ex. om den dokumentation som slumpats fram inte är att betrakta som förmedling eller om avvikelser mellan de granskade dokumentationerna förekommit. Två dokumentationer per företag har getts en bedömning i trafikljusmodellen.

Med grund i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om förmedling³ har bedömningen av kunddokumentationen baserats på följande fyra kriterier:

1. Beskriver dokumentationen kundens bakgrund, behov och önskemål på ett sådant sätt att en utomstående kan förstå
2. Beskriver och motiverar dokumentationen vilka råd som förmedlaren lämnat till kunden och samspelar dessa i sådana fall med kundens uttryckta behov och önskemål
3. Anges ersättningen till förmedlaren på ett tydligt sätt
4. Är förköpsinformation och alla relevanta bilagor bifogade

Kriterierna har bedömts utifrån skalan *uppfyller inte alls, uppfyller delvis* och *uppfyller helt*.

I rapporten har InsureSec valt att inte redovisa kunddokumentation från sakkadeföretag eftersom diskrepanserna som förekommer gör att slutsatser inte kan dras. Mer om detta finns att läsa under avsnittet *Sakkadeföretag*.

³ Kunddokumentationens innehåll och utförande beskrivs i 7 kap. FFFS 2005:11

2 Livföretag

Detta kapitel omfattar livföretag och inkluderar de företag som bedriver förmedling av både liv- och sakskadeförmedling.

Gruppen består av 213 livföretag och 59 liv- och sakskadeföretag. Tillsammans utgör de 84 % av alla som deltagit i **REKO 2017**.

Tabell 3. Livföretag i REKO 2017

	ANTAL	ANDEL
Livföretag	213	66 %
Liv- och sakskadeföretag	59	18 %
Samtliga	272	84 %

Källa: InsureSec (2017)

2.1 Resultat

2.1.1 Hälften tillhör en förmedlarorganisation

Ungefär hälften av företagen tillhör en förmedlarorganisation. Tabell 4 visar fördelningen.

Hjerta, Säkra och Tydliga utgör så kallade paraplyorganisationer, det vill säga en organisation med organisationer under sig och är inte att förväxla med stora förmedlarföretag.

Tabell 4. Livföretagens organisationstillhörighet

	ANDEL
Inget medlemskap	50 %
Hjerta	19 %
Säkra	15 %
Tydliga	14 %
Max Matthiessen	1 %
Söderberg & Partners	1 %
Samtliga	100 %

Källa: InsureSec (2017)

2.1.2 Övervägande majoritet finns i storstäderna

Livföretag som omfattas av InsureSecs avtal och regelverk finns i 20 av Sveriges 21 län. En övervägande majoritet av livföretagen är verksamma i Stockholms län (42 %), Västra Götalands län (16 %) och Skåne län (14 %).

Livföretagen finns på något fler platser i landet och är något mer utspridda än sakskadeföretagen.

Tabell 5. Livföretagens geografiska placering

	ANTAL	ANDEL
Stockholms län	124	42 %
Västra Götalands län	46	16 %
Skåne län	42	14 %
Östergötlands län	11	4 %
Hallands län	8	3 %
Uppsala län	8	3 %
Norrbottens län	7	2 %
Västerbottens län	6	2 %
Västmanlands län	6	2 %
Södermanlands län	5	2 %
Örebro län	5	2 %
Kalmar län	4	1 %
Västernorrlands län	4	1 %
Dalarnas län	3	1 %
Gävleborgs län	3	1 %
Jämtlands län	3	1 %
Jönköpings län	3	1 %
Kronobergs län	3	1 %
Värmlands län	3	1 %
Blekinge län	1	0 %
	295	100 %

Källa: InsureSec (2017)

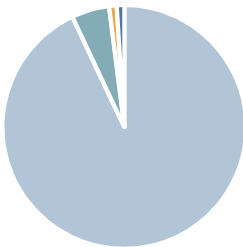
2.1.3 Regelverk och riktlinjer

InsureSecs regelverk utgör en viktig del av de riktlinjer som ett förmedlarföretag ska följa. Första kapitlet i **REKO 2017** fokuserar på företagens kännedom om, och tillämpning av, InsureSecs regelverk och andra viktiga riktlinjer.

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

Företag ska enligt regelverkets punkt 9.3 arbeta för att deras kunder ska få rådgivning av en licensierad förmedlare. InsureSec har frågat hur väl företaget själva anser att de uppfyller detta krav. Två procent av livföretagen uppger att de uppfyller kraven till viss del eller inte alls.

Tabell 6. Livföretagens tillämpning av regelverkets punkt 9.3



Anser företaget att man uppfyller kravet i regelverkets punkt 9.3?

93 %	Anser att de uppfyller kravet helt
5 %	Anser att de uppfyller kravet till stor del
1 %	Anser att de uppfyller kravet till viss del
1 %	Anser att de inte alls uppfyller kravet

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Hur stor andel av de anställda förmedlare som är licensierade har kontrollerats mot Finansinspektionens register och redovisas i Tabell 7.

Tabell 7. Så stor andel licensierade finns hos livföretagen

	ANDEL
Alla anställda är licensierade (100 %)	88 %
De flesta anställda är licensierade (50–75 %)	4 %
Få anställda är licensierade (upp till 25 %)	2 %
Ingen anställd är licensierad (0 %)	6 %
Samtliga	100 %

Källa: InsureSec och Finansinspektionen (2017)

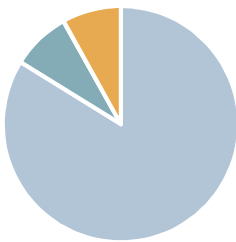
2.1.4 Hantering av intressekonflikter och etiska riktlinjer

Rutiner för hantering av intressekonflikter har i majoritet fastställts av styrelsen




Försäkringsförmedlingslagen fastslår att en förmedlare i sitt yrke ska iaktta god försäkringsförmedlingssed och ta tillvara på kundens intressen.⁴

FFFS 2005:1 innehåller rekommendationer för hur företagen kan arbeta för att säkerställa att de når upp till de krav som ställs. Till exempel bör företag, förutom att ta fram interna regler och dokumentera dessa, fördela arbetet så att risken för intressekonflikter undviks där det är tillämpligt, t.ex. inom en bolagsgrupp.⁵ 84 % av de svarande företagen har en rutin som är fastställd av styrelsen.

Tabell 8. Rutiner för hantering av intressekonflikter hos livföretag



Har företaget en fastställd rutin för hantering av intressekonflikter?

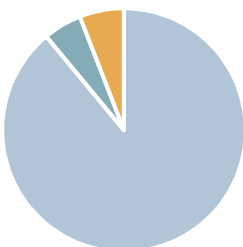
	84 %	Har en rutin som är fastställd av styrelsen
	8 %	Har en rutin som inte är fastställd av styrelsen
	8 %	Har ingen rutin

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017




Etiska riktlinjer har som regel fastställts av styrelsen

I FFFS 1998:22 finns riktlinjer för hantering av etiska frågor inom verksamheten. Föreskriften tar upp att rutinen för hantering av etiska frågor bör fastställas av styrelsen och dokumenteras på lämpligt sätt.⁶ De etiska riktlinjerna bör också ses över regelbundet och revideras vid behov.

Tabell 9. Etiska riktlinjer hos livföretag



Har företaget en fastställd policy eller dylikt för etiska riktlinjer?

	89 %	Har en policy som är fastställd av styrelsen
	5 %	Har en policy som inte är fastställd av styrelsen
	6 %	Har ingen policy

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

⁴ Se 4 kap. 4 § Lag (2005:405) om försäkringsförmedling

⁵ Se 3 kap. 4 § FFFS 2005:1

⁶ Se 2 § FFFS 1998:22

2.1.5 God försäkringsförmedlings sed

Punkterna 9.1 och 9.2 i regelverket understryker företagens skyldighet att följa de lagar och andra författningar som gäller för verksamheten eller som i övrigt är relevanta för förmedlare. Företaget ska följa god försäkringsförmedlings sed och verka för att dess förmedlare följer god försäkringsförmedlings sed. En betydande del av utvecklingen av god försäkringsförmedlings sed sker med hjälp av beslut och uttalanden från Disciplinnämnden. Därför ska företag också känna till och anpassa sig efter Disciplinnämndens beslut.

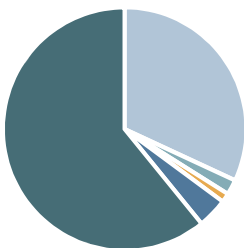
I **REKO 2017**, andra kapitlet, ombads företagen att svara på till vilken grad de uppfattar sig ha tillämpat specifika uttalanden och beslut från Disciplinnämnden.

Beslut om god sed vid direktmarknadsföring och om yttrande till relevanta självregleringsorgan

Disciplinnämndens beslut 2016:1 avser ett företag som utfört direktmarknadsföring via en callcenterverksamhet. Disciplinnämnden ansåg att bolaget, genom att kontakta presumtiva kunder som motsatt sig att bli kontaktade i marknadsföringssyfte, därigenom har brutit mot både marknadsföringslagen och god sed på försäkringsförmedlingsmarknaden. Vidare fann Disciplinnämnden att bolaget genom att inte besvara frågor från Etiska nämnden för direktmarknadsföring därmed åsidosatt sin skyldighet att besvara frågor från relevanta självregleringsinstitut. Disciplinnämndens beslut innebär således att det enligt regelverket finns en skyldighet för anslutna bolag att inte bara besvara frågor från Insuresec utan även frågor från relevanta självregleringsinstitut.

För den del av gruppen som inte arbetar med direktmarknadsföring följer att beslutet inte är tillämpligt på deras verksamhet. En majoritet, 61 %, av företagen har svarat att beslutet om direktmarknadsföring inte kan tillämpas i den egna verksamheten.

Tabell 10. Livföretagens tillämpning av Disciplinnämndens beslut 2016:1



Till hur stor del har beslut 2016:1 tillämpats?

32 %	Helt tillämpat
2 %	Till stor del tillämpat
1 %	Till viss del tillämpat
4 %	Inte alls
61 %	Ej tillämpligt på vår verksamhet

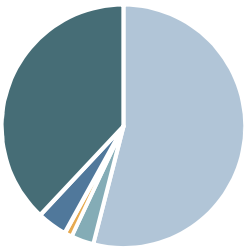
Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Uttalande och beslut om regelverk om anställdas egna affärer samt överträdelser enligt dessa regelverk






Disciplinnämndens uttalande 2016:6 och beslut 2016:8, 2016:9, 2016:10 och 2016:12 behandlar regelverk om anställdas egna värdepappersaffärer. I besluten och uttalandet konstateras att förmedlare är skyldiga att följa interna regelverk om anställdas egna affärer, så länge som det interna regelverket motsvarar offentlig normgivning eller regler beslutade av relevanta branschorgan. En förmedlare som överträtt sådana interna regelverk kan ha brutit mot god försäkringsförmedlingssed. Av den anledningen är det möjligt för InsureSec att utreda sådana händelser inom ramen för InsureSecs regelverk och lämpligt för Disciplinnämnden att besluta och göra uttalanden gällande sådana överträdelser.

Besluten och uttalandet är inte tillämpligt för de företag som inte omfattas av skyldigheten att ha ett internt regelverk om anställdas egna affärer. Resultatet visar att 38–40 % redogjort att de inte omfattas av denna skyldighet som berör investeringsrådgivning.

Tabell 11. Livföretagens tillämpning av Disciplinnämndens uttalande 2016:6

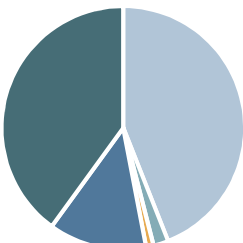


Till hur stor del har uttalande 2016:6 tillämpats?






	54 %	Helt tillämpat
	3 %	Till stor del tillämpat
	1 %	Till viss del tillämpat
	4 %	Inte alls
	38 %	Ej tillämpligt på vår verksamhet

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Tabell 12. Livföretagens tillämpning av Disciplinnämndens beslut 2016:8, 2016:9, 2016:10 och 2016:12



Till hur stor del har besluten 2016:8, 2016:9, 2016:10 och 2016:12 tillämpats?

	44 %	Helt tillämpat
	2 %	Till stor del tillämpat
	1 %	Till viss del tillämpat
	13 %	Inte alls
	40 %	Ej tillämpligt på vår verksamhet

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

2.1.6 Kunddokumentation, uppdragsavtal och fullmakter

Det tredje och sista kapitlet i **REKO 2017** berör kunddokumentation, uppdragsavtal och fullmakter.

Förmedlare ska enligt försäkringsförmedlingslagen dokumentera vad som har skett vid förmedlingstillfället och lämna en kopia av dokumentationen till kunder.⁷

Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling beskriver närmare vad en kunddokumentation ska innehålla och hur den ska utformas.⁸ En tumregel är att dokumentationen ska vara så tydligt utformad att en utomstående kan förstå den.

Vanligt att använda sig av organisationens mallar

I **REKO 2017** ställde InsureSec frågan om varifrån den eller de dokumentationsmallar som företaget använder sig av kommer ifrån. Svaren från företagen visar att de flesta använder sig av dokumentationsmallar som tagits fram inom den egna förmedlarorganisationen. Företag som inte tillhör någon förmedlarorganisation använder i huvudsak mallar från SFM och i få fall har företaget tagit fram en egen dokumentationsmall. InsureSec frågade även företagen om när de senast uppdaterade sina dokumentationsmallar och fick varierande svar där ett par företag uppgav att de inte uppdaterat sina mallar det senaste året.

Fullmakter vanligare än uppdragsavtal

En förmedlare arbetar i normalfallet med olika former av fullmakter, som kan kompletteras med ett skriftligt uppdragsavtal.

Om förmedlaren och kunden kommer överens om att förmedlaren ska bistå kunden med skötseln av kundens försäkringar krävs det att kunden skriver under en s.k. skötselfullmakt. Förenklat kan sägas att en skötselfullmakt ger förmedlaren rätt att vidta åtgärder avseende kundens försäkringar.

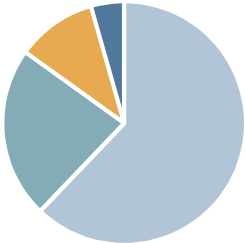
Medelstora och stora aktörer reglerar ofta företagets och kundens rättigheter och skyldigheter i ett skriftligt uppdragsavtal som undertecknas i samband med att affärsrelationen och rådgivningen påbörjas. Utöver detta inhämtas fullmakter som krävs för att kunna uppfylla uppdraget i fråga.

⁷ Se 6 kap. 6 § Lag (2005:405) om försäkringsförmedling





⁸ Se 7 kap. FFFS 2005:11

När fullmakt inte används går uppdraget i de flesta fall ut på att tillsammans med kunden analysera innehav och ge råd. Därefter får kunden själv genomföra förmedlarens föreslagna ändringar vilket medför att fullmakt inte är nödvändig.

Tabell 13. Livföretagens användning av fullmakter

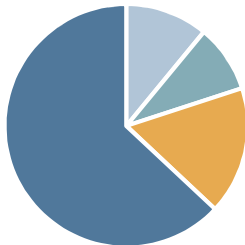


Använder sig företaget av fullmakter i samband med rådgivning?





	62 %	Använder alltid fullmakt
	23 %	Använder oftast fullmakt
	11 %	Använder ibland fullmakt
	4 %	Använder aldrig fullmakt

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Tabell 14. Livföretagens användning av uppdragsavtal



Använder sig företaget av uppdragsavtal i samband med rådgivning?

	11 %	Använder alltid uppdragsavtal
	9 %	Använder oftast uppdragsavtal
	17 %	Använder ibland uppdragsavtal
	63 %	Använder aldrig uppdragsavtal

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

2.1.7 Rådgivningsdokumentation

Alla företag som deltog i **REKO 2017** fick välja ut fem dokumentationer från rådgivningstillfällen eller protokollförda möten inklusive eventuell förköpsinformation och de bilagor som kunden tagit del av innan försäkringsavtal ingåtts. Dokumentationerna skulle vara daterade under 2016 och reflektera fem för företaget typiska kunder.

Av företagens fem dokumentationer har två slumpats fram för granskning. De bedömdes utifrån fyra kriterier varav tre har grund i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling:⁹

1. Beskriver dokumentationen kundens bakgrund, behov och önskemål på ett sådant sätt att en utomstående kan förstå
2. Beskriver och motiverar dokumentationen vilka råd som förmedlaren lämnat till kunden och samspelar dessa i så fall med kundens uttryckta behov och önskemål

⁹ Se 6 kap. 5 § och 7 kap. 2–3 §§ FFFS 2005:11

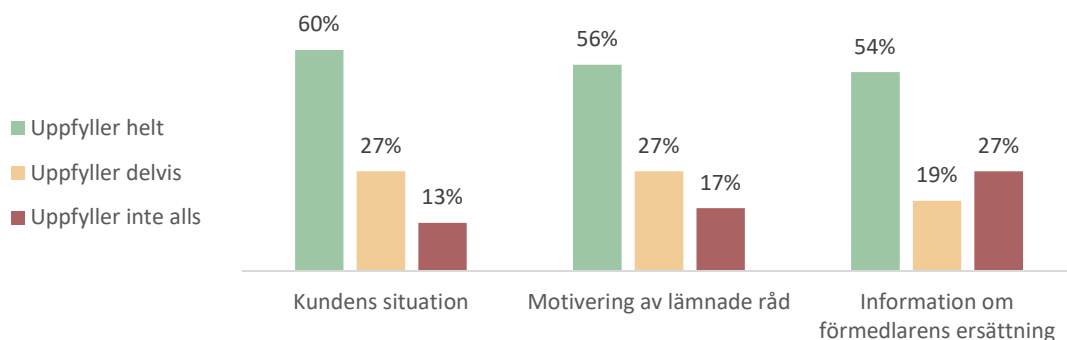
3. Anges ersättningen till förmedlaren på ett tydligt sätt
4. Är förköpsinformation och alla relevanta bilagor bifogade (enligt InsureSecs begäran i regelefterlevnadskontrollen)

I de fall InsureSec noterat andra anmärkningsvärda detaljer i dokumentationen har detta noterats och vid behov har det också beslutats om företaget ska följas upp som en del av InsureSecs branschreglerande arbete.

Av Tabell 15 på s. 19 framgår att livföretagen till hög grad beskriver kundens bakgrund och behov samt motiverar vilka råd som ges till kunden. I cirka 90 % av den granskade dokumentationen beskrivs kundens bakgrund, behov och önskemål helt eller delvis. I cirka 85 % av den granskade dokumentationen motiveras råden som lämnas av förmedlaren helt eller delvis.

Den vanligaste bristen är redovisning av tydligt uttryckt ersättningsinformation. Cirka hälften av alla granskade dokumentationer informerar på ett tydligt sätt kunden om vilken ersättning som utgår till förmedlaren. Kriteriet har, av InsureSec, bedömts vara delvis uppfyllt genom bifogade prislister som kräver att kunden själv räknar ut ersättningen till förmedlaren. InsureSec har inom ramen för **REKO 2017** inte bedömt huruvida det varit möjligt för förmedlaren att ange ersättningen mer detaljerat. Ersättningsinformation saknas helt i 27 % av den granskade kunddokumentationen.

Tabell 15. Bedömning av livföretagens kunddokumentation



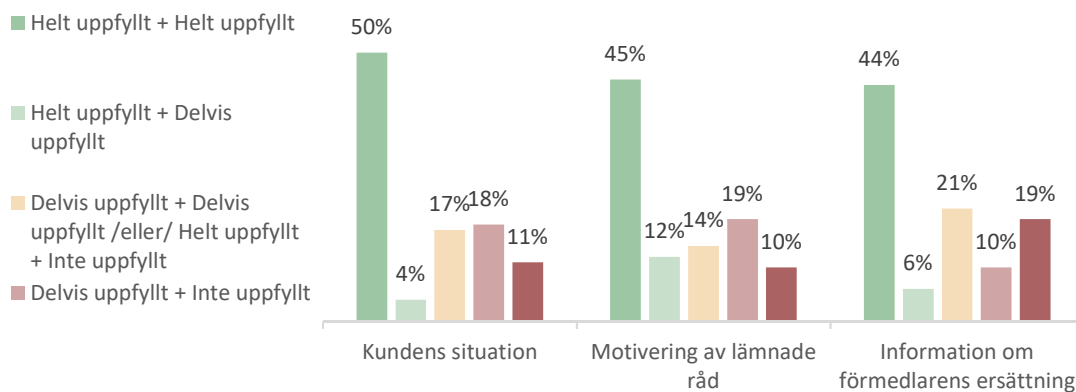
Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Tabell 16 grupperar företagens två granskade dokumentationer. De företag som håller en god standard för något kriterium i en kunddokumentation tenderar att i större utsträckning konsekvent uppfylla en god standard i den andra granskade dokumentationen.

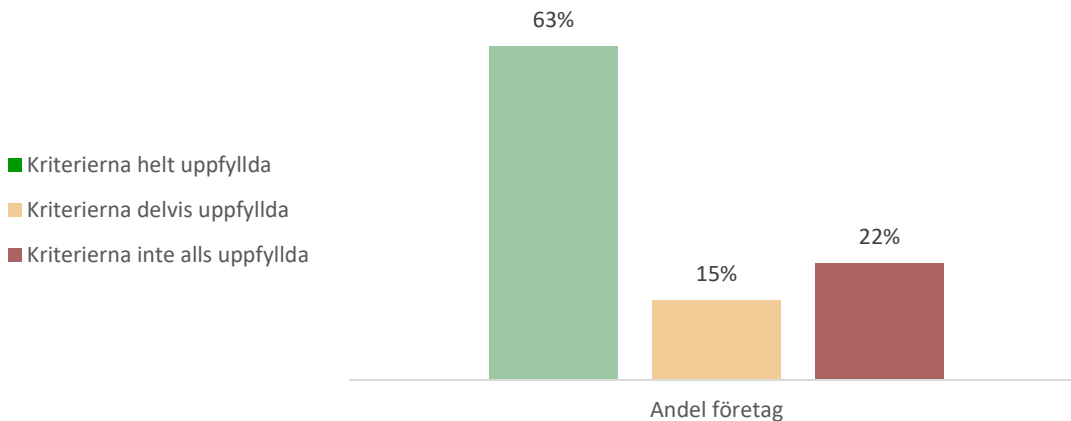
Detta korrelerar även omvänt. Livföretag som håller en lägre standard för något kriterium i en kunddokumentation tenderar i större utsträckning att ha en lägre standard för samma kriterium i den andra granskade dokumentationen.

Till kunddokumentationen skulle även förköpsinformation och andra relevanta bilagor biläggas enligt InsureSecs begäran. Detta har utgjort det fjärde kriteriet i InsureSecs kvantitativa bedömning. Av Tabell 17 framgår att 63 % av all granskad kunddokumentation kompletterats med förköpsinformation och andra relevanta bilagor. Bilagor saknades i 22 % av de granskade dokumentationerna som InsureSec mottagit.

Tabell 16. Granskning av kunddokumentation per företag



Tabell 17. Granskning av livföretagens förköpsinformation och bilagor



Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

2.2 Analys

Under detta avsnitt presenteras de slutsatser och analyser som gjorts av livföretagens lämnade svar i föregående kapitel, ibland tillsammans med lösningsförslag på eventuella brister som InsureSec funnit i arbetet med **REKO 2017**.

Avsnittet utgörs av två underavsnitt: InsureSecs reflektioner av lämnade svar, och statistiska samband.

2.2.1 InsureSecs reflektioner av lämnade svar

Följande avsnitt innehåller InsureSecs reflektioner och kommentarer till livföretagens redovisade resultat (fr.o.m. s. 11).

Rutiner för hantering av intressekonflikter

InsureSec vill lyfta fram att 84 % av de svarande företagen har en rutin som är fastställd av styrelsen (Tabell 8), trots att lag och föreskrift inte kräver att denna rutin fastställs på styrelsenivå.

Utifrån erfarenheter från det branschreglerande arbetet vill InsureSec påtala att det inte är tillräckligt att rutiner för hantering av intressekonflikter finns nedskrivna. De behöver också omsättas i praktiken, t.ex. genom att företaget analyserar och identifierar vilka intressekonflikter som kan uppstå i den egna verksamheten, hur intressekonflikter ska hanteras när de uppstår, samt att företaget dokumenterar företagets risker.

Policy etiska riktlinjer

InsureSec vill lyfta fram att 89 % av de svarande företagen har en rutin som är fastställd av styrelsen (Tabell 9, s. 14), trots att varken lag eller föreskrift kräver att denna rutin fastställs på styrelsenivå.

Dokumentationsmallar

Utifrån erfarenheter från InsureSecs branschreglerande arbete vill InsureSec påtala att dokumentationsmallar som utformats för att användas för investeringsrådgivning utanför ett försäkringsskal, och som inte tillämpats till förmedling, inte är lämpliga att använda som dokumentation av förmedling. De svar som redovisats avseende när företagen senast uppdaterade sina dokumentationsmallar, har tillsammans med observationer från InsureSecs utredningsenhet visat på avsaknad av en gemensam branschpraxis. InsureSec vill därför klargöra att uppdatering av dokumentationsmallar för förmedling bör genomföras åtminstone årligen, i samband med att ansvarsförsäkringen förnyas.

Fullmakter och uppdragsavtal

I företagens svar om fullmakter och uppdragsavtal i samband med rådgivning framgår det att livföretag ofta använder fullmakter men mer sällan uppdragsavtal i samband med rådgivning. I Tabell 18 redovisas kombinationen av företagens svar på frågor om fullmakter och uppdragsavtal. Tabellen visar att 8 % (22 företag) alltid använder sig av både fullmakt och uppdragsavtal kombinerat och 4 % (11 företag) inte använder fullmakt eller uppdragsavtal.

Tabell 18. Livföretags användning av fullmakt kombinerat med uppdragsavtal

	FULLMAKT	ALDRIG	IBLAND	OFTAST	ALLTID	SAMTLIGA
UPPDRAGSAVTAL	ALLTID	0 %	1 %	2 %	8 %	11 %
	OFTAST	0 %	1 %	2 %	6 %	9 %
	IBLAND	0 %	2 %	3 %	12 %	17 %
	ALDRIG	4 %	8 %	15 %	36 %	63 %
	SAMTLIGA	4 %	12 %	22 %	62 %	100 %

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Rådgivningsdokumentation

När InsureSec granskade företagens kunddokumentation baserades bedömningskriterierna på utvalda paragrafer i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling.¹⁰ Som framgår av Tabell 15 på s. 19 är den vanligaste dokumentationsbristen redovisning av tydlig information om den ersättning som utgår till förmedlaren. Cirka hälften av alla granskade dokumentationer informerar på ett tydligt sätt kunden om ersättningen till förmedlaren. I 27 % av den granskade kunddokumentationen saknas ersättningsinformation helt. Kriteriet anses, av InsureSec, vara delvis uppfyllt genom bifogade prislistor som kräver att kunden själv räknar ut ersättningen till förmedlaren. InsureSecs uppfattning är dock att bifogade prislistor inte kan anses vara tillräckligt tydligt i de fall som ersättningen är möjlig för förmedlaren att redovisa.

Tabell 16 på s. 20 visar att de företag som håller en god standard för något kriterium i en kunddokumentation tenderar att i större utsträckning konsekvent uppfylla en god standard i den andra granskade dokumentationen.

¹⁰ Bedömningskriterierna finns beskrivna på s. 9

Detta kan indikera att kunddokumentationens kvalitet korrelerar starkare med livföretagets standard än med den förmedlare som fyllt i dokumentet, men indikationen kan inte styrkas eftersom enkäten i hög grad besvarats av enmansföretag.

InsureSec vill framhålla vikten av att använda en dokumentationsmall med god standard som uppfyller samtliga dokumentationskrav och att företaget regelbundet kontrollerar dokumentationsmallen. Detta kan t.ex. göras med hjälp av stickprov utförda av complianceansvarig. InsureSec vill även framhålla betydelsen av en tydlig dokumentation över kundens behov och önskemål, samt att förmedlarens motivering till vald produkt eller eventuell avrådan ska dokumenteras. Detta underlättar för samtliga parter vid en eventuell klagomålssituation.

2.2.2 Statistiska samband

InsureSec har förutom att sammanställa företagens lämnade svar undersökt eventuella samband mellan olika lämnade svar tillsammans med registerdata, så som geografiskt läge eller organisationstillhörighet. Under detta avsnitt sammanställs de samband som InsureSec undersökt för de livföretag som deltagit i **REKO 2017**.

Låg korrelation mellan resultat från olika kapitler av regelefterlevnadskontrollen

Korrelationen mellan en god standard i kunddokumentationen och en hög grad av regelefterlevnad i övrigt är liten. Det går inte att påvisa att företag som uppvisar brister i första och andra kapitlet av **REKO 2017** också har problem att uppfylla kriterierna för kunddokumentation och vice versa.

Geografisk placering påverkar inte graden av regelefterlevnad

Det finns ingen data från **REKO 2017** som tyder på att det skulle finnas något samband mellan hög eller låg regelefterlevnad och var i landet företaget är verksamt.

Livföretag med högre andel anställda licensierade förmedlare uppvisar högre grad av regelefterlevnad

InsureSec har undersökt huruvida licensinnehav påverkar graden av regelefterlevnad. För att inte låta eventuell kausalitet så som storlek på företaget påverka har InsureSec valt att undersöka företagens licensinnehav fördelat på antal anställda. InsureSec har vidare undersökt korrelationen mellan graden av regelefterlevnad med kvoten för antal licensierade per anställda på företaget och kan se att det finns ett mycket starkt, positivt samband. Företag med en högre kvot av antal licensierade per anställda har i genomsnitt fyra brister färre än företag som inte har någon licensierad förmedlare. InsureSec kan sluta sig till att livföretag som har en hög grad av regelefterlevnad även ser till att deras anställda är kunskapstestade och har relevant utbildning och yrkeserfarenhet.

Organisationstillhörighet påverkar inte graden av regelefterlevnad för livföretag

Cirka hälften av de svarande livföretagen tillhör någon typ av förmedlarorganisation. Utifrån **REKO 2017** har InsureSec inte funnit någon signifikant data som skulle tyda på att den totala graden av regelefterlevnad beror på om företaget tillhör någon förmedlarorganisation eller i vilken förmedlarorganisation som företaget ingår. Större organisationer och mindre företag uppvisar liknande regelefterlevnadsgrad.

Företagets storlek inte avgörande för graden av regelefterlevnad för livföretag

InsureSecs analys visar att antalet kvalitativa eller kvantitativa brister inte har något samband med hur få eller hur många anställda som företaget har. Inom ramen för **REKO 2017** har det heller inte funnits något som talar för att enmansföretag skulle uppvisa någon större problematik än flermansföretag eller vice versa.

3 Sakskadeföretag

Urvalet består av företag som enbart har tillstånd att förmedla sakskadeförsäkring. I gruppen ingår inga företag som har tillstånd att förmedla både liv- och sakskadeförsäkring. De redovisas istället tillsammans med livföretag (se tidigare kapitel).

Gruppen består av 52 företag och utgör 16 % av alla företag som deltagit i **REKO 2017**.

3.1 Resultat

Med hänsyn till antalet sakskadeföretag vill InsureSec understryka att det inte går att dra några slutsatser från analysen av sakskadeföretag som deltagit i **REKO 2017** till branschen i stort. InsureSec vill också påtala att slutsatser om denna grupp ska göras med försiktighet eftersom urvalet är litet.

Med anledning av det rör sig om få företag har InsureSec valt att inte redovisa sakskadeföretagens kunddokumentationer och därmed inte presentera en kvantifierad analys av **REKO 2017**, sista kapitlet, dokumentation. Istället gör InsureSec en allmän redogörelse av våra observationer vilka även kommer att ligga till grund för framtida regel efterlevnadskontroller och utredningsarbete.

3.1.1 Var tredje ingår i en organisation

36 % av företagen tillhör någon förmedlarorganisation. Andelen som inte tillhör någon förmedlarorganisation är högre för sakskadeföretag än livföretag.

Hjerta, Säkra och Tydliga är så kallade paraplyorganisationer, det vill säga en organisation med mindre organisationer under sig och är inte att förväxla med stora förmedlarföretag.

Tabell 19. Sakskadeföretagens organisationstillhörighet

	ANDEL
Inget medlemskap	64 %
Säkra	21 %
Tydliga	9 %
Hjerta	6 %
Samtliga	100 %

Källa: InsureSec 2017

3.1.2 En tredjedel av företagen finns i Stockholm

Sakskadeföretag som omfattas av InsureSecs avtal och regelverk finns i 15 av Sveriges 21 län. 32 % av dem är lokaliserade i Stockholms län. Därefter kommer Västra Götalands län, Skåne län och Hallands län med vardera fem företag i respektive län.

Tabell 20. Sakskadeföretagens geografiska placering

	ANTAL	ANDEL
Stockholms län	17	31 %
Västra Götalands län	5	9 %
Skåne län	5	9 %
Hallands län	5	9 %
Kronobergs län	3	6 %
Norrbottnens län	3	6 %
Dalarnas län	2	4 %
Gävleborgs län	2	4 %
Jönköpings län	2	4 %
Västernorrlands län	2	4 %
Örebro län	2	4 %
Västerbottens län	2	4 %
Kalmar län	1	2 %
Västmanlands län	1	2 %
Uppsala län	1	2 %
Blekinge, Gotland, Jämtland, Södermanland, Värmland och Östergötland	0	0 %
Samtliga	53	100 %

Källa: InsureSec 2017

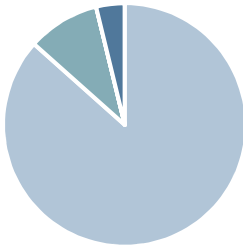
3.1.3 Regelverk och riktlinjer

InsureSecs regelverk utgör en viktig del av de riktlinjer som ett förmedlarföretag ska följa. Första kapitlet i **REKO 2017** fokuserar på företagens kännedom om och tillämpning av dels InsureSecs regelverk, dels andra viktiga riktlinjer.

Företagen anser att de uppfyller regelverkets krav på licensiering trots att relativt få av de anställda är licensierade

Företag ska enligt regelverkets punkt 9.3 arbeta för att deras kunder ska få rådgivning av en licensierad förmedlare. InsureSec har frågat hur väl företaget själva anser att de uppfyller detta krav. Två företag (4 %) av företagen uppger att de inte uppfyller kravet.

Tabell 21. Sakskadeföretagens tillämpning av regelverkets punkt 9.3



Anser företaget att man uppfyller kravet i regelverkets punkt 9.3?

86 %	Anser att de uppfyller kravet helt
10 %	Anser att de uppfyller kravet till stor del
0 %	Anser att de uppfyller kravet till viss del
4 %	Anser att de inte alls uppfyller kravet

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Hur stor andel av de anställda förmedlare som är licensierade har kontrollerats mot Finansinspektionens register. Här framgår att hälften av företagen har en fullständig licensieringsgrad och att en tredjedel av företagen saknar licensierade förmedlare (Tabell 22).

Tabell 22. Så många licensierade finns hos sakskadeföretagen

	ANDEL
Alla anställda är licensierade (100 %)	56 %
De flesta anställda är licensierade (50–75 %)	8 %
Få anställda är licensierade (upp till 25 %)	4 %
Ingen anställd är licensierad (0 %)	32 %
Samtliga	100 %

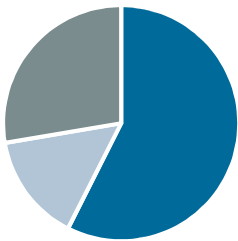
Källa: InsureSec och Finansinspektionen (2017)

3.1.4 Hantering av intressekonflikter och etiska riktlinjer

Ett av tre företag saknar fastställda rutiner för hur de ska hantera intressekonflikter

FFFS 2005:1 innehåller rekommendationer för hur företag kan arbeta för att säkerställa att de når upp till de krav som ställs. Till exempel bör företag, förutom att ta fram interna regler och dokumentera dessa, fördela arbetet så att risken för intressekonflikter undviks där det är tillämpligt, t.ex. inom en bolagsgrupp.

Rutiner för hantering av intressekonflikter finns hos majoriteten av sakskadeföretagen och saknas helt hos 28 % av de sakskadeföretag som deltagit i **REKO 2017**.



Tabell 23. Sakskadeföretagens rutiner för hantering av intressekonflikter

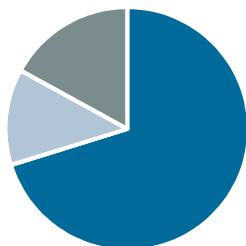
Har företaget en fastställd rutin för hantering av intressekonflikter?

■	57 %	Har en rutin som är fastställd av styrelsen
■	15 %	Har en rutin som inte är fastställd av styrelsen
■	28 %	Har ingen rutin

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Fyra av fem företag har fastställt etiska riktlinjer

Etiska riktlinjer finns hos 70 % och saknas hos 17 % av sakskadeföretagen.



Tabell 24. Förekomst av etiska riktlinjer hos sakskadeföretag

Har företaget en fastställd policy eller dylikt för etiska riktlinjer?

■	70 %	Har en policy som är fastställd av styrelsen
■	13 %	Har en policy som inte är fastställd av styrelsen
■	17 %	Har ingen policy

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

3.1.5 God försäkringsförmedlings sed

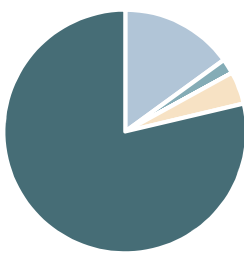
I **REKO 2017**, andra kapitlet, ombads företagen att svara på till vilken grad de uppfattar sig ha tillämpat specifika uttalanden och beslut från Disciplinnämnden. För företag som arbetar uteslutande med förmedling av saskskadeförsäkring redovisas enbart den fråga som berör huruvida företaget har tillämpat beslut 2016:1 om god sed vid direktmarknadsföring. Övriga frågor i andra kapitlet berör anställdas egna värdepappersaffärer vilket inte är relevant för saskskadeföretag.

Beslut om god sed vid direktmarknadsföring






Disciplinnämndens beslut 2016:1 avser ett företag som utfört direktmarknadsföring via en callcenterverksamhet. Disciplinnämnden ansåg att bolaget, genom att kontakta presumtiva kunder som motsatt sig att bli kontaktade i marknadsföringssyfte, därigenom har brutit mot både marknadsföringslagen och god sed på försäkringsförmedlingsmarknaden. Vidare fann Disciplinnämnden att bolaget genom att inte besvara frågor från Etiska nämnden för direktmarknadsföring därmed åsidosatt sin skyldighet att besvara frågor från relevanta självregleringsinstitut. Disciplinnämndens beslut innebär således att det enligt regelverket finns en skyldighet för anslutna bolag att inte bara besvara frågor från Insuresec utan även frågor från relevanta självregleringsinstitut.

15 % av saskskadeföretagen anser beslutet vara helt tillämpat och 79 % uppger att beslutet inte är tillämpligt på deras verksamhet.

Tabell 25. Saskskadeföretagens tillämpning av beslut 2016:1



Till hur stor del har beslut 2016:1 tillämpats?

	15 %	Helt tillämpat
	2 %	Till stor del tillämpat
	0 %	Till viss del tillämpat
	4 %	Inte alls
	79 %	Ej tillämpligt på vår verksamhet

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

3.1.6 Dokumentation, fullmakter och uppdragsavtal

Det tredje och sista kapitlet av **REKO 2017** berör kunddokumentation, uppdragsavtal och fullmakter.

Förmedlare ska enligt försäkringsförmedlingslagen dokumentera vad som har skett vid förmedlingstillfället och lämna en kopia av dokumentationen till kunden.¹¹

Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling beskriver närmare vad en kunddokumentation ska innehålla och hur den ska utformas.¹² En tumregel är att dokumentationen ska vara så tydligt utformad att en utomstående kan förstå den.

Förmedlare arbetar i normalfallet med olika former av fullmakter, som kan kompletteras med ett skriftligt uppdragsavtal.

Om förmedlaren och kunden kommer överens om att förmedlaren ska bistå kunden med skötseln av kundens försäkringar krävs det att kunden skriver under en s.k. skötselfullmakt. Förenklat kan sägas att en skötselfullmakt ger förmedlaren rätt att vidta åtgärder avseende kundens försäkringar.

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

När fullmakt inte används går uppdraget i de flesta fall ut på att tillsammans med kunden analysera innehav och ge råd. Därefter får kunden själv genomföra förmedlarens föreslagna ändringar vilket medför att fullmakt inte är nödvändig.

Vanligt att använda sig av förmedlarorganisationens mallar

I **REKO 2017** ställde InsureSec frågan om varifrån den eller de dokumentationsmallar som företaget använder sig av kommer ifrån. Svaren från företagen visar de flesta använder sig av dokumentationsmallar som tagits fram inom den egna förmedlarorganisationen. Företag som inte tillhör någon förmedlarorganisation använder i huvudsak mallar från SFM och i få fall har företaget tagit fram en egen dokumentationsmall. InsureSec frågade även företagen om när de senast uppdaterade sina

¹¹Se 6 kap. 6 § Lag (2005:405) om försäkringsförmedling

¹² Se 7 kap. FFFS 2005:11

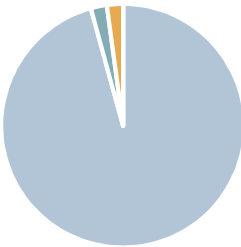
dokumentationsmallar och fick varierande svar där ett par företag uppgav att de inte uppdaterat sina mallar det senaste året.

Fullmakt används nästan uteslutande även tillsammans med uppdragsavtal

Nästan samtliga sakskadeföretag, 94 %, använder alltid fullmakt, vilket innebär att det är något vanligare än hos livföretagen där motsvarande siffra är 62 %. Detta beror, enligt InsureSecs uppfattning, på att sakskadeföretagens verksamhet oftare är företagsinriktad än konsumentinriktad.

Uppdragsavtal används alltid hos 25 % och aldrig hos 39 % av sakskadeföretagen.

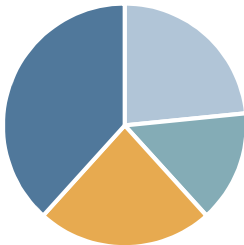
Tabell 26. Sakskadeföretagens användning av fullmakt



Använder sig företaget av fullmakt i samband med rådgivning?		
94 %	Använder alltid fullmakt	
2 %	Använder oftast fullmakt	
2 %	Använder ibland fullmakt	
2 %	Använder aldrig fullmakt	

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Tabell 27. Sakskadeföretagens användning av uppdragsavtal



Använder sig företaget av uppdragsavtal i samband med rådgivning?		
25 %	Använder alltid uppdragsavtal	
15 %	Använder oftast uppdragsavtal	
21 %	Använder ibland uppdragsavtal	
39 %	Använder aldrig uppdragsavtal	

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Tabell 28. Sakskadeföretags användning av fullmakt kombinerat med uppdragsavtal

	FULLMAKT	ALDRIG	IBLAND	OFTAST	ALLTID	SAMTLIGA
UPPDRAGSAVTAL	ALLTID	2 %	0 %	0 %	23 %	25 %
	OFTAST	0 %	0 %	0 %	15 %	15 %
	IBLAND	0 %	0 %	2 %	19 %	21 %
	ALDRIG	0 %	2 %	0 %	37 %	39 %
	SAMTLIGA	2 %	2 %	2 %	2 %	94 %

Källa: InsureSecs regelefterlevnadskontroll 2017

Dokumentation från förmedling av sakskadeförsäkring är svår att bedöma

Alla företag som deltog i **REKO 2017** fick välja ut fem dokumentationer från rådgivningstillfällen eller protokollförda möten inklusive eventuell förköpsinformation och de bilagor som kunden tagit del av innan försäkringsavtal ingåtts. Dokumentationerna skulle vara daterade under 2016 och reflektera fem för företaget typiska kunder.

Baserat på den rådgivningsdokumentation som lämnats av företagen i **REKO 2017** framgår att det finns betydande skillnader i hur rådgivningsdokumentation från förmedling av sakskadeförsäkring är utformad. Rådgivningsdokumentation gällande sakskadeförsäkring sträcker sig ofta över flera år tillbaka och inom ramen för **REKO 2017** har InsureSec inte kunnat ta del av den fullständiga historiken. Att rådgivningsdokumentation för en och samma kund löper över flera år gör att InsureSec inte kan granska den med bedömningskriterierna för **REKO 2017**. InsureSec har därför valt att avstå från att redovisa sakskadeföretagens kunddokumentationer i denna rapport. I avsnittet *Rådgivningsdokumentation* på s. 34 beskrivs detta närmare.

3.2 Analys

Under detta avsnitt presenteras de slutsatser och analyser som gjorts av sakskadeföretagens lämnade svar i föregående kapitel, ibland tillsammans med lösningsförslag på eventuella brister som InsureSec funnit i arbetet med **REKO 2017**.

Avsnittet utgörs av två underavsnitt: *InsureSecs reflektioner av lämnade svar* och *Statistiska samband*.

3.2.1 InsureSecs reflektioner av lämnade svar

Företagen anser att de uppfyller regelverkets krav på licensiering trots att relativt få av de anställda är licensierade

Av Tabell 21 i föregående kapitel framgår det att en majoritet av sakskadeföretagen anser att de uppfyller punkt 9.3 i regelverket om att företaget ska verka för att deras kunder ska få förmedling av en licensierad förmedlare. Av Tabell 22 i samma kapitel framgår det att hälften av företagen har en fullständig licensieringsgrad och att en tredjedel av företagen helt saknar licensierade förmedlare.

Eftersom cirka hälften av alla företag har möjlighet att uppfylla kravet helt kan det bero på att företagen inte är medvetna om skillnaden mellan registrering och licensiering hos InsureSec. Godkänt resultat från InsureSecs kunskapstest är obligatoriskt för att erhålla licens hos InsureSec. Dessutom krävs regelbundna kunskapsuppdateringar hos InsureSec för att hålla licensen aktuell.

Rutiner för hantering av intressekonflikter och policy för etiska riktlinjer

Att sakskadeföretagens rutiner för hantering av intressekonflikter mer sällan är fastställda av styrelsen (Tabell 23) beror sannolikt på att sakskadeföretagen i regel har färre anställda (se **REKO mini 2017**). När företaget har en ensam anställd är denne ofta också del av företagets styrelse. InsureSec vill understryka vikten av att ta fram och anpassa rutiner för hantering av intressekonflikter i relation till den egna verksamheten.

Sakskadeföretag och marknadsföring

I Tabell 25 på s. 29 redovisas hur sakskadeföretagen svarat på hur de tillämpat Disciplinnämndens beslut, 2016:1, om marknadsföring. 79 % av företagen uppgav att beslutet inte är tillämpligt på deras verksamhet vilket InsureSec inte ifrågasätter. InsureSec vill klargöra att en vanlig missuppfattning i branschen är att god sed vid direktmarknadsföring inte är applicerbart för sakskadeföretag. Detta stämmer inte då sakskadeföretag kan utföra direktmarknadsföring. Disciplinnämndens uttalande och beslut om direktmarknadsföring (2016:1) är därför relevant även för sakskadeföretag. InsureSec är medvetna om att sakskadeföretag i större utsträckning riktar sig direkt mot företagskunder och att de som inte har privatkunder inte utför direktmarknadsföring riktad till konsument.

Dokumentationsmallar

De svar som redovisats avseende när företagen senast uppdaterade sina dokumentationsmallar, har tillsammans med observationer från InsureSecs utredningsenhet visat på avsaknad av en gemensam branschpraxis. InsureSec vill därför klargöra att uppdatering av dokumentationsmallar för förmedling bör genomföras åtminstone årligen, i samband med att ansvarsförsäkringen förnyas.

Rådgivningsdokumentation

Utifrån den rådgivningsdokumentation som lämnats från företagen i **REKO 2017** visar det sig att det finns stora skillnader mellan hur rådgivningsdokumentation från förmedling av sakskadeförsäkring är utformad.

Skillnaderna mellan rådgivningsdokumentation för sakskadeförsäkring medför att det finns behov av ett tydliggörande hur dokumentationskraven för sakskadeförmedlare ska tillämpas i praktiken, särskilt vid årsförnyelse av försäkringsavtal. InsureSec är medvetna om att kraven är lättare att tyda beträffande förmedling av livförsäkring och avser därför att begära ett klargörande uttalande av Disciplinnämnden.

3.2.2 Statistiska samband

InsureSec har förutom att sammanställa företagens lämnade svar undersökt eventuella samband mellan lämnade svar tillsammans med InsureSecs registerdata, så som geografiskt läge eller organisationstillhörighet. Under detta avsnitt sammanställs de samband som InsureSec undersökt för de livföretag som deltagit i **REKO 2017**.

Låg korrelation mellan resultat från olika kapitel av regelefterlevnadskontrollen

Korrelationen mellan en god standard i kunddokumentationen och en hög grad av regelefterlevnad i övrigt är liten. Det går inte att påvisa att företag som uppvisar brister i första och andra kapitlet av **REKO 2017** också har problem att uppfylla kriterierna för kunddokumentation och vice versa.

Geografisk placering påverkar inte graden av regelefterlevnad

Det finns ingen data från **REKO 2017** som tyder på att det skulle finnas något samband mellan hög eller låg regelefterlevnad och var i landet företaget är verksamt.

Färre brister hos sakskadeföretag med fler anställda

Utifrån **REKO 2017** kan det även konstateras ett litet samband mellan antal anställda och hur många brister som identifierats. Sakskadeföretag med fler anställda tenderar att ha färre brister och därmed en högre grad av regelefterlevnad.

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

I **REKO mini** avslutade InsureSec med att informera att det inom ramen för **REKO 2017** finns ett samband mellan den tid ett företag omfattats av InsureSecs branschreglering och graden av regelefterlevnad. När **REKO mini** publicerades redovisade InsureSec kvantitativa data. I **REKO analys** redovisas även kvalitativa data med vilka InsureSec kan fastslå sambandet och konstatera att de företag som omfattats av avtal med InsureSec under en längre tid uppvisar en högre grad av regelefterlevnad. Den slutsats som kan dras av detta är att InsureSecs modell för branschreglering är gynnsam.

Organisationstillhörighet ökar graden av regelefterlevnad för sakskadeföretag

Dataunderlaget från **REKO 2017** påvisar att organisationstillhörighet har påverkan på sakskadeföretags grad av regelefterlevnad i granskat material. Vidare framgår att sakskadeföretag som tillhör en förmedlarorganisation i genomsnitt uppvisar ca 1,2 färre brister än sakskadeföretag som inte tillhör någon förmedlarorganisation. I sammanhanget är värt att nämnas att InsureSec tidigare i rapporten informerat om att slutsatser om sakföretagen som grupp ska göras med försiktighet eftersom urvalet är litet (se *Sakskadeföretag* på s. 25).

4 Ytterligare information som kommit till InsureSecs kännedom

I denna del av rapporten kommer InsureSec att lyfta fram annat av vikt som kommit till InsureSecs kännedom under arbetet med 2017 års regelefterlevnadskontroll.

4.1 Avseende tillstånd från Finansinspektionen

I samband med InsureSecs granskning av den kunddokumentation som tillhandahölls via årets regelefterlevnadskontroll uppmärksammade InsureSec att det finns livförmedlarföretag som enbart tillhandahöll dokumentation om investeringsrådgivning utanför ett försäkringsskal. REKO 2017 har avsett företagets verksamhet under 2016 och den kunddokumentation InsureSec begärde in i samband med REKO 2017 skulle således härröra från 2016. Ett fåtal företag tillhandahöll kunddokumentation från 2015 eller tidigare och ett par företag tillhandahöll ingen kunddokumentation, med motiveringen att ingen förmedling utförts under 2016.

I Lag (2005:405) om försäkringsförmedling 8 kap. 2 §¹³ står det att Finansinspektionen ska återkalla en förmedlares tillstånd om förmedlaren

1. inte inom ett år från det att tillstånd beviljades har börjat utöva sådan verksamhet som tillståndet avser,
2. har förklarat sig avstå från tillståndet,
3. under en sammanhängande tid av sex månader inte har utövat sådan verksamhet som tillståndet avser, eller
4. inte längre uppfyller förutsättningarna för tillstånd

InsureSec förordar att företag som inte utövat sådan verksamhet som tillståndet avser inom den lagstadgade tidsfristen ska informera Finansinspektionen om att företaget inte uppfyller lagkravet för att inneha tillstånd för förmedling.

¹³ Notera att 9 kap. 7 § Lag (2018:1219) om försäkringsdistribution innehåller nya bestämmelser som berör detta

4.2 Få interna utredningar under 2016

Punkterna 9.7-9.10 i regelverket beskriver företagens skyldighet att anmäla anställdas eller anknutnas misstänkta missförhållanden till InsureSec. Regelverket innebär att ett företag, så snart det blivit känt, skriftligen ska rapportera till InsureSec om en anställd förmedlare

- a) underlåtit att efterleva sina skyldigheter enligt InsureSecs regelverk, eller på annat sätt allvarligt åsidosatt vad som åligger denne i tjänsten, eller
- b) begått brott eller i övrigt agerat på ett sätt som innebär att förmedlaren på grund av sina personliga förhållanden inte kan anses lämplig att vara registrerad eller inneha licens och det finns skäl att anta att detta kan eller hade kunnat medföra disciplinpåföljd enligt regelverket.

Anmälningsskyldigheten gäller även om förmedlarens anställning har upphört när omständigheten upptäcks. Företag ska även underrätta InsureSec om en förmedlares anställning upphör i samband med någon till InsureSec eller myndighet anmäld överträdelse av lag, myndighetsregel eller god försäkringsförmedlingsed.

Av de svarande företagen är det inget företag som uppger att några sådana händelser förekommit eller att någon anställning har avslutats till följd av anmäld överträdelse. Ett företag uppger att de har inlett en sådan typ av undersökning som avser misstänkta regelverksöverträdelser under 2016. Med anledning av att InsureSec under 2016 har mottagit flera anmälningar gällande misstanke om anställdas regelöverträdelser är det troligt att frågan har missuppfattats av de deltagande företagen vilket medför att datapunkten inte vidare kan analyseras.

InsureSec hoppas att företagens deltagande i **REKO 2017** gör att företagen uppmärksammar skyldigheten att anmäla anställdas misstänka regelöverträdelser.

Tabellförteckning

Tabell 1. Deltagande företags verksamhetsinriktning	7
Tabell 2. Organisationstillhörighet	8
Tabell 3. Livföretag i REKO 2017	11
Tabell 4. Livföretagens organisationstillhörighet	11
Tabell 5. Livföretagens geografiska placering	12
Tabell 6. Livföretagens tillämpning av regelverkets punkt 9.3	13
Tabell 7. Så stor andel licensierade finns hos livföretagen	13
Tabell 8. Rutiner för hantering av intressekonflikter hos livföretag	14
Tabell 9. Etiska riktlinjer hos livföretag	14
Tabell 10. Livföretagens tillämpning av Disciplinnämndens beslut 2016:1	15
Tabell 11. Livföretagens tillämpning av Disciplinnämndens uttalande 2016:6.16	
Tabell 12. Livföretagens tillämpning av Disciplinnämndens beslut 2016:8, 2016:9, 2016:10 och 2016:12	16
Tabell 13. Livföretagens användning av fullmakter	18
Tabell 14. Livföretagens användning av uppdragsavtal	18
Tabell 15. Bedömning av livföretagens kunddokumentation	19
Tabell 16. Granskning av kunddokumentation per företag	20
Tabell 17. Granskning av livföretagens förköpsinformation och bilagor	20
Tabell 18. Livföretags användning av fullmakt kombinerat med uppdragsavtal	22
Tabell 19. Sakskadeföretagens organisationstillhörighet	25
Tabell 20. Sakskadeföretagens geografiska placering	26
Tabell 21. Sakskadeföretagens tillämpning av regelverkets punkt 9.3	27
Tabell 22. Så många licensierade finns hos sakskadeföretagen	27
Tabell 23. Sakskadeföretagens rutiner för hantering av intressekonflikter	28
Tabell 24. Förekomst av etiska riktlinjer hos sakskadeföretag	28
Tabell 25. Sakskadeföretagens tillämpning av beslut 2016:1	29
Tabell 26. Sakskadeföretagens användning av fullmakt	31
Tabell 27. Sakskadeföretagens användning av uppdragsavtal	31
Tabell 28. Sakskadeföretags användning av fullmakt kombinerat med uppdragsavtal	31

Sammanfattning

InsureSecs årliga regelefterlevnadskontroll låter de företag som omfattas av InsureSecs avtal och regelverk svara på och beskriva hur de uppfyller lagstiftning, författning och de krav som InsureSecs avtal och regelverk innebär. InsureSecs regelefterlevnadskontroll har ställt frågor om regelverk och riktlinjer och god försäkringsförmedlingssed. Dessutom har InsureSec granskat företagens etiska riktlinjer och gjort stickprovskontroller av dokumentation från rådgivningstillfällen.

InsureSec kan med denna analysrapport redovisa hur majoriteten av försäkringsförmedlarföretagen uppfyller delar av sin regelefterlevnad samt InsureSecs förslag till tänkbara förbättringsåtgärder.

Resultatet visar att företag där många av de anställda är licensierade hos InsureSec uppvisar en högre grad av regelefterlevnad. En högre grad av regelefterlevnad uppvisas även hos företag som omfattats av InsureSecs avtal och regelverk under en längre tid.

I samband med publiceringen av denna rapport har årets regelefterlevnadskontroll (**REKO 2018**) skickats ut. **REKO 2018** avser verksamhetsåret 2017 och fokuserar på att undersöka företagens verksamhetsområden djupare, företagens compliancearbete samt relevanta uttalande och beslut från Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd under 2017. Ett aggregerat resultat kommer att sammanställas i en analysrapport under 2019.

InsureSec AB

Birger Jarlsgatan 55, 111 45 Stockholm

info@insuresec.se | 08-410 415 75

www.insuresec.se | www.formedlarregistret.se