



InsureSec - vi tryggar rådgivningen

# Reko Analys 2023

## Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	2
Inledning .....	3
1 Bakgrund och syfte .....	4
2 Förmedlarföretagens verksamhet.....	5
3 Ersättningar .....	6
4 Kunskap och kompetens .....	8
5 Klagomålshantering och ansvarsförsäkring ..	10
6 Hållbarhet .....	11
7 Flytt av tjänstepension .....	14
8 Rådgivningsdokumentation skadeförsäkring.	19
9 Riskfyllda investeringsprodukter .....	21

---

**InsureSec - Vi tryggar rådgivningen**  
Birger Jarlsgatan 55, 111 45 Stockholm

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

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

[www.radgivarregistret.se](http://www.radgivarregistret.se)

## Inledning

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

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

Reko Analys är en rapport som redovisar utvalda delar av den analys som gjorts av den information som inhämtats och granskats. Rapporten tar upp väsentliga iakttagelser avseende de riskområden som InsureSec valt att prioritera.

Syftet med rapporten är att lyfta fram områden där det finns utrymme för förbättringar och på så sätt verka för att utveckla god försäkringsdistributionssed, öka kundskyddet och förtroendet för branschen.

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

Stockholm, december 2023

Magnus Björkman  
Vd InsureSec

# 1. Bakgrund och syfte

Rapporten Reko Analys presenterar resultatet av InsureSecs årliga regelefterlevnadskontroll av de till InsureSec anslutna företagen.

InsureSec samlar varje år in uppgifter från de anslutna företagen. Detta görs i form av tre separata enkäter och stickprov: Regelefterlevnadskontrollen (Reko), Målmarknadskontrollen och AML-kontrollen.

Denna rapport behandlar Reko medan resultaten från Målmarknadskontrollen och AML-kontrollen publicerades i juni i en separat rapport på InsureSecs hemsida.

Syftet med Reko är att ge InsureSec en samlad bild av verksamhet och regelefterlevnad hos de till InsureSec anslutna företagen. Utifrån kontrollen kan InsureSec bedöma var det finns förbättringsmöjligheter i de anslutna företagens regelefterlevnad. Syftet är också att öka företagets medvetenhet om de regler och krav som ställs på verksamheten. Reko utgör slutligen ett underlag för InsureSecs individuella riskbaserade uppföljningar av de anslutna företagen.

Reko omfattar alla förmedlarföretag som har valt att ingå avtal med InsureSec och avsåg företagets verksamhet under 2022. Årets Reko omfattade totalt 516 förmedlarföretag.

Som framgår i avsnitt 2 nedan så är distribution av livförsäkringar och pensionsförsäkringar den största verksamheten hos de till InsureSec anslutna företagen. Eftersom Reko är riskbaserad så läggs också stor vikt vid sådan distribution särskilt till konsumenter när urvalet görs till de riskbaserade stickproven.

Reko bestod i år av en enkät samt stickprov inom följande fyra områden:

- rådgivning vid flytt av tjänstepensionskapital,
- fortbildning och yrkesutveckling,
- klagomålshantering, samt
- distribution av företagsförsäkring.

Ett särskilt fokusområde i enkäten har också varit livförmedlarnas arbete med att beakta kundernas hållbarhetspreferenser i samband med rådgivning.

## 2. Förmedlarföretagens verksamhet

Förmedlarföretagens verksamheter kan se mycket olika ut. En del av syftet med Reko är att övergripande kartlägga dessa verksamhetsinriktningar för att få en bättre förståelse för förmedlarföretagens verksamhet och var det kan finnas risker kopplade till framför allt regelefterlevnad.

### 2.1 Verksamhetsinriktning

Över 90 % av de 516 förmedlarföretag som omfattades av årets Reko har tillstånd för distribution av livförsäkringar, antingen som enda verksamhetsgren (42 %) eller i kombination med tillstånd för distribution av skadeförsäkringar (49 %). Endast 9 % har enbart tillstånd för distribution av skadeförsäkring.

Tittar man i stället på fördelningen av InsureSecs licenstagare per 2022-12-31 så har cirka 68 % licens för livförsäkring och cirka 30% licens för skadeförsäkring. Endast knappt 2 % har licens för både livförsäkring och skadeförsäkring.

85 % av de anslutna företagen som har tillstånd för förmedling av livförsäkring distribuerar försäkringsbaserade investeringsprodukter. Knappt hälften (47 %) av dessa har svarat att de också tillhandahåller investeringsrådgivning (dvs. rådgivning om finansiella instrument utanför försäkring). Detta har huvudsakligen skett i egenskap av anknutet ombud till ett värdepappersinstitut<sup>1</sup>.

### 2.2 Internationell verksamhet

InsureSec har undersökt i vilken omfattning de anslutna förmedlarföretagen bedriver internationell verksamhet, antingen genom att erbjuda sina tjänster utomlands eller genom att distribuera försäkringar från utländska försäkringsföretag. InsureSec kan konstatera att denna typ av verksamhet är begränsad bland de anslutna företagen. Endast 20 förmedlarföretag har uppgivit att man riktar sig mot kunder utanför Sverige inom EES eller i tredje land. Samtliga av dessa har anmält en filial eller annan gränsöverskridande verksamhet inom EES till Finansinspektionen. 41 förmedlarföretag uppgav att man distribuerat försäkringar från utländska försäkringsgivare inom EES och 3 förmedlarföretag uppgav att man distribuerat försäkringar från försäkringsgivare utanför EES.

InsureSec vill här särskilt framhålla vikten av att säkerställa att försäkringsförmedlare endast marknadsför och distribuerar sådana försäkringar som lagligen kan distribueras till svenska kunder i Sverige. Det är här värt att notera att Disciplinnämnden för försäkringsdistribution varnat ett företag (DN 2023:7) som marknadsfört och distribuerat livförsäkring från en utländsk försäkringsgivare utanför EES som inte hade tillstånd för distribution eller marknadsföring i Sverige.

---

<sup>1</sup> Vissa anslutna företag är också värdepappersinstitut.

## 2.3 De anslutna företagens struktur

De senaste åren har många mindre förmedlarföretag köpts upp eller på annat införlivats eller knutits till några av de större förmedlarföretagen. InsureSec noterar att detta är en fortsatt trend.

De till InsureSec anslutna företagen och deras licenshavare domineras också av dessa större företag eller sammanslutningar av företag som verkar under olika typer av gemensamma koncept. Med större företag eller större sammanslutning avses i denna rapport företag eller sammanslutningar med fler än 100 anställda förmedlare. Per den sista december 2022 hade InsureSec 1936<sup>2</sup> licensierade förmedlare varav cirka 70 % av dessa var anställda i ett sådant företag eller tillhörde ett sådant gemensamt koncept<sup>3</sup>.

## 3. Ersättningar

Det finns flera olika sätt på vilket företag som har tillstånd för försäkringsförmedling kan erhålla ersättning. Vanligast är att ersättning erhålls från försäkringsföretag eller tjänstepensionsföretag<sup>4</sup>, men ersättningen kan också komma från till exempel värdepappersinstitut, fondbolag eller direkt från kund.

I årets Reko har InsureSec inhämtat information avseende vilka typer av ersättningar som de anslutna företagen erhållit under 2022. Utöver det har InsureSec ställt frågor om företagens interna regler för ersättning till anställda som är sysselsatta inom distributionsverksamheten.

### 3.1 Tredjepartsersättningar

Med tredjepartsersättningar menas i huvudsak alla ersättningar som en försäkringsdistributör tar emot i samband med försäkringsdistribution från någon annan än kunden. Nedan beskrivs övergripande vilka typer av tredjepartsersättningar som är vanligast.

#### Ersättning från försäkringsföretag

Den absolut vanligaste formen av tredjepartsersättning till försäkringsförmedlare är den ersättning som försäkringsföretagen betalar ut i samband med distributionen av deras försäkringar.

---

<sup>2</sup> Per den sista december 2023 hade antalet licensierade förmedlare ökat till 2093 st.

<sup>3</sup> Det finns även ett fåtal stora förmedlarföretag, särskilt inom skadeförsäkring, som har strax under 100 anställda förmedlare.

<sup>4</sup> Nedan används endast begreppet ersättning från försäkringsföretag men det omfattar även ersättning från tjänstepensionsföretag.

Av de företag som omfattas av enkäten har 92 % uppgivit att man erhållit ersättning för försäkringsdistribution direkt från försäkringsföretag under 2022.

När det gäller personriskförsäkringar uppgav en övervägande majoritet av företagen att de erhållna ersättningarna härstammar från premieprovision.

När det gäller försäkringsbaserade investeringsprodukter (kapitalförsäkringar) eller vissa pensionsförsäkringar uppgav nästan alla företag att man erhållit ersättning antingen via premieersättning eller kapitalbaserad ersättning. Det är 7 företag som besvarat att de erhållit kapitalbaserad ersättning/provision i förskott (up-front) dvs ersättning som beräknas utifrån kapitalvärdet av försäkringen men som betalas ut före den period som ersättning avser. Eftersom det inte är tillåtet att ta emot tredjepartsersättningar vid distribution av försäkringsbaserade investeringsprodukter om ersättningen till väsentlig del avser tjänster som ännu inte utförts så kommer InsureSec följa upp detta.

När det gäller skadeförsäkring har InsureSec frågat vilka typer av ersättning/provision som företagen erhållit från försäkringsföretag under 2022. Majoriteten uppgav att det var premieersättning/provision i efterskott som var vanligast. I princip inga företag som distribuerar skadeförsäkringar har uppgivit att de erhållit någon slags förskottsprovision. Det noterades att 55 företag svarat att ingen ersättning erhållits från försäkringsföretagen däremot hade 19 av dessa erhållit ersättning direkt från kund. Återstående 36 företag har inte erhållit någon ersättning för distribution av skadeförsäkring. Ett rimligt antagande är att dessa företag inte distribuerat skadeförsäkringar utan endast distribuerat livförsäkringar under 2022.

### Ersättning från fondbolag

När det gäller ersättning som kommer direkt från fondbolag, framgick det att ungefär 67 % av livförmedlarföretagen hade erhållit sådan ersättning i samband med försäkringsdistribution under 2022. Av denna grupp svarade nästan samtliga att de hade erhållit ersättning i form av beståndsprovision.

### Ersättning från värdepappersinstitut

En tredjedel av livförmedlarföretagen har erhållit ersättning som har samband med försäkringsdistribution direkt från värdepappersinstitut under 2022.

Av de företag som har erhållit ersättning från värdepappersinstitut har cirka 85% erhållit den via beståndsprovision, cirka 20 % har angivit att man erhållit courtage (hela eller delar av) och cirka 10 % har angivit att de erhållit ersättning via arvodering. Observera att flera svarsalternativ har varit möjliga.

## 3.2 Ersättning direkt från kund

Under 2022 har två tredjedelar av företagen erhållit arvode för försäkringsdistribution direkt från kund. De två mest frekventa ersättningsmodellerna var engångsarvodering och löpande kapitalbaserade avgifter. Andra vanliga alternativ för ersättning var prestationsbaserat arvode eller fast arvode baserat på vald tjänst.

## 3.3 Ersättningssystem till anställda

Alla försäkringsdistributörer ska ha interna regler för ersättningssystem till de anställda som är sysselsatta inom företagets distribution eller direkt leder eller ansvarar för detta arbete. Reglerna avseende ersättningar till anställda är viktiga ur ett kundskyddsperspektiv och avser bland annat att motverka intressekonflikter.

I årets Reko framgår att 97 % av förmedlarföretagen har upprättat sådana interna regler för ersättningssystem. Merparten av företagen har också uppdaterat sina interna regler för ersättningar under 2022 och 2023. De förmedlarföretag som svarat att man inte upprättat några interna regler för ersättningssystem är bolag med färre än fem anställda förmedlare. Även i sådana bolag och även om 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. InsureSec kommer att följa upp de aktuella företagen särskilt.

## 4. Kunskap och kompetens

Enligt lagen om försäkringsdistribution och Finansinspektionens föreskrifter ska en försäkringsdistributör avlägga både grundläggande och uppföljande kunskapstester som bevis för att distributören har och upprätthåller relevanta kunskaper.

Licenshavare hos InsureSec avlägger ett grundläggande kunskapstest som bevis för att licenshavaren uppfyller de grundläggande kunskapskraven för respektive licens. Licenshavarna avlägger också varje år uppföljande kunskapstester som bevis för att kunskaperna både utvecklas och hålls uppdaterade i enlighet med InsureSecs årliga uppföljande kunskapskrav.

Utöver kraven på kunskapstester så är det också ett krav i föreskrifterna att försäkringsdistributörer ska genomgå minst 15 timmars fortbildning och yrkesutveckling. Det räcker alltså inte med att bara avlägga de årliga uppföljande kunskapstesterna, även om man skulle klara dessa utan utbildning.

InsureSec har frågat respektive anslutet företag om deras anställda licenshavare genomgått utbildning om minst 15 timmar under 2022.



Det är endast ett förmedlarföretag som har svarat att företagets anställda förmedlare inte genomgått utbildning och orsaken var att företagets verksamhet var under avveckling.

InsureSec har även efterfrågat på vilket sätt förmedlarföretagens anställda genomgått fortbildning och yrkesutveckling. Merparten av förmedlarföretagen har svarat att de anställda förmedlarna erhållit utbildning från externa leverantörer av utbildning som är anpassade efter InsureSecs uppföljande kunskapskrav. Övriga företag har angett självstudier samt informations- och utbildningsdagar anordnade av förmedlarorganisationer eller försäkringsföretag som sätt för att uppnå 15 timmars fortbildning och yrkesutveckling.

#### 4.1 Stickprov fortbildning och yrkesutveckling

Det finns i vart fall två större leverantörer av årliga utbildningar som uttryckligen motsvarar InsureSecs uppföljande kunskapskrav. InsureSec har inget krav på att det är just dessa utbildningar som ska användas för att uppfylla det årliga utbildningskravet.

InsureSec har i årets Reko gjort stickprov på hur kravet på 15 timmars fortbildning och yrkesutveckling efterlevs av förmedlare som inte genomgår en utbildning som är anpassad efter InsureSecs årliga kunskapskrav.

62 företag har svarat att dess anställda förmedlare uppfyllt kravet om 15 timmars fortbildning och yrkesutveckling på annat sätt än genom särskilt anpassade utbildningar av externa utbildningsleverantörer. Alla sådana företag ombads att ladda upp dokumentation eller redogöra för innehåll och tidsåtgång för den utbildning som genomförts.

Samtliga av dessa företag har inkommit med intyg eller utförliga redogörelser för den utbildning som genomförts. Vanligast är att kravet uppfyllts genom deltagande i olika former av konferenser och utbildningsdagar anordnade av till exempel förmedlarorganisationer eller försäkringsföretag.

Den genomförda stickprovsgranskningen ger inte anledning för InsureSec att ifrågasätta att kravet på 15 timmars årlig fortbildning och yrkesutveckling efterlevs av de företag och licenstagare som själva sätter samman sin utbildning.

InsureSec vill dock särskilt framhålla att det är viktigt att företagen inte bara dokumenterar på vilket sätt man uppfyller kravet på minst 15 timmars fortlöpande fortbildning och yrkesutveckling utan att man även har en plan för hur utbildningen sätts samman så att företaget och licenshavarna kan visa att den är relevant för den licens man har och det arbete som man utför.

## 5. Klagomålshantering och ansvarsförsäkring

Alla försäkringsdistributörer ska ha en fungerande klagomålshantering för att utveckla verksamheten, korrigera brister och tillvarata konsumentens rättigheter. De närmare kraven på klagomålshantering framgår i Finansinspektionens föreskrifter.

Precis såsom i förra årets Reko har InsureSec efterfrågat information om hur många klagomål som företagen har mottagit under 2022 och precis som föregående år är det endast ett fåtal företag som rapporterat att man har haft registrerade klagomål. Det är endast 13 företag som haft registrerade klagomål och det totala antalet registrerade klagomål uppgick till 165 stycken. I fjol var motsvarande siffror 18 företag och 109 stycken klagomål.

Det förhållandevisa fåtalet inrapporterade klagomål har föranlett InsureSec att i årets Reko göra stickprov på företagens interna regler och rutiner för klagomålshantering.

Alla företag har också fått svara på grundläggande frågor om sin klagomålshantering där det bland annat framkommer att samtliga företag har interna regler för klagomålshantering och majoriteten av företagens klagomålsansvariga är anställd direkt av företaget som man är klagomålsansvarig för.

### 5.1 Stickprov klagomålshantering.

InsureSec har granskat 13 förmedlarföretags rutiner för klagomålshantering. Urvalet bestod av såväl de stora förmedlarföretagen som ett antal små och medelstora företag. Såväl liv- som skadeförmedlare omfattades.

Syftet med granskning var att säkerställa att företagen uppfyller kraven i enlighet med gällande regelverk. En grundläggande förutsättning för att uppnå en god klagomålshantering är att företagens interna regler innehåller vad som framgår av Finansinspektionens föreskrifter.

De punkter som InsureSec har granskat är:

- Att det finns interna regler för klagomålshantering som är uppdaterade
- Att företaget har en klagomålsansvarig
- Information till kund om klagomålshantering
- Handläggningstider
- Dokumentation och lagring av klagomål
- Intern uppföljning av handläggning av klagomål

Den övergripande bilden är att företagen har fullgoda interna regler och likartade förfaranden för klagomålshantering. Majoriteten av företagens klagomålsansvarige

är också anställd direkt av respektive företag vilket InsureSec ser positivt på då det sannolikt innebär kontinuitet och likartad hantering av klagomål.

Granskningen visar endast på mindre formella brister såsom avsaknad av datering eller gammal datering av de interna regelverken. Enligt regelverket ska distributören regelbundet, minst årligen, utvärdera de interna reglerna och uppdatera dem om det behövs. Det är därför lämpligt att det framgår när senaste revideringen är gjord.

InsureSec anser att det är viktigt att definitionen av klagomål är tydligt formulerad i de interna reglerna så att det inte uppstår några otydligheter i vad som är ett klagomål. InsureSec kommer följa upp noterade brister.

## 5.2 Ansvarsskador

InsureSec har även inhämtat information om i vilken omfattning de anslutna företagen drabbats av en ansvarsskada för vilken man har anmält ren förmögenhetsskada till den obligatoriska ansvarsförsäkringen under 2022.

Det var 11 stycken företag som anmält en ren förmögenhetsskada och sammanlagt 22 stycken anmälningar. Föregående år angav endast 5 stycken företag att de använt sig av ansvarsförsäkringen. InsureSec kan här endast konstatera att det är mycket få ansvarsskador bland de anslutna företagen.

## 6. Hållbarhet

Den 2 augusti 2022 trädde nya regler i kraft om bedömning av hållbarhetspreferenser. EU-kommissionen har infört nya regler genom en delegerad förordning som bland annat påverkar rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter och i Sverige även vissa pensionsförsäkringar.

Ett grundläggande syfte med att inkludera hållbarhetspreferenser i rådgivning om placeringar är att uppmuntra hållbara och ansvarsfulla investeringar och därigenom bidra till att uppfylla EU:s övergripande mål inom hållbar utveckling. Detta är en viktig åtgärd för att minska negativ påverkan på miljön och samhället samt främja en mer hållbar ekonomi.

InsureSec vill här framhålla att vi är medvetna om de otydligheter och utmaningar som finns med implementeringen av hållbarhetsregelverken. Detta gäller särskilt när det kommer till kraven att beakta kundens eventuella hållbarhetspreferenser vid rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter och sådana pensionsförsäkringar som nämns ovan. InsureSec framhåller dock att EIOPA publicerat en vägledning som i tillämpliga delar utgör ett stöd för att efterleva regelverken.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> EIOPA-BOS-22-391

Även om reglerna inte var i kraft under hela 2022 så har InsureSec ändå valt att ställa vissa frågor till de anslutna företagen för att följa upp implementeringen av de nya kraven.

Frågorna har avsett:

- Produktutbud
- Utbildning av rådgivare avseende hållbarhetspreferenser
- Information till kund
- Interna rutiner och riktlinjer
- Systemstöd
- Dokumentation

Frågornas syfte har varit att övergripande bedöma implementeringsarbetet. Det har bara varit ja eller nej som varit möjliga svarsalternativ och företagen gavs inte utrymme att utveckla sina svar.

## 6.1 Produktutbud

De företag som uppgivit att de tillhandahåller försäkringsbaserade investeringsprodukter eller vissa pensionsförsäkringar har fått svara på om och i så fall vilka typer av hållbara investeringar som de erbjuder.

Av de företag som svarat att de erbjuder någon form av hållbara investeringar så fördelar sig produktutbudet enligt följande:

- Cirka 50 % av företagen tillhandahåller en eller flera produkter som omfattas av investeringar som beaktar huvudsakliga negativa konsekvenser för hållbarhetsfaktorer (Principal Adverse Impact, PAI)
- Cirka 62 % av företagen tillhandahåller en eller flera produkter som uppfyller kraven enligt EU:s förordning om hållbarhetsrelaterade upplysningar (SFDR) för hållbara investeringar#
- Cirka 31 % av företagen tillhandahåller en eller flera produkter som följer EU:s taxonomiförordning om miljömässigt hållbara investeringar.

Efter att ha granskat svaren framgår det också att inte alla företag som förmedlar försäkringsbaserade investeringsprodukter inkluderar hållbara investeringsalternativ i sina erbjudanden.

## 6.2 Utbildning av rådgivare

En förutsättning för att en rådgivare ska kunna bedöma en kunds hållbarhetspreferenser och kunna förklara begreppet på ett lättbegripligt sätt för en kund är att rådgivaren själv har tillräcklig kunskap och förståelse för vad begreppet innebär. I årets Reko ställdes frågan om företagets rådgivare har genomgått en utbildning för att kunna bedöma kundernas hållbarhetspreferenser. Drygt 93 % av företagen har uppgett att deras rådgivare har genomgått en sådan

utbildning. Det ska dock särskilt noteras att InsureSec i 2023 års uppföljande kunskapskrav lagt stor vikt på hållbarhetspreferenser.

### 6.3 Information till kund

Cirka 85 % av företagen har svarat att man erbjuder kunden information om vad hållbarhetspreferenser innebär under själva rådgivningstillfället. Drygt hälften av företagen har svarat att man ger information innan rådgivningstillfället och 4 % har svarat att kunden inte erbjuds någon information. Det bör noteras att företagen hade möjlighet att svara bekräftande på samtliga ovanstående alternativ.

### 6.4 Interna rutiner och riktlinjer samt systemstöd

I princip alla företag har svarat att man tagit fram rutiner och riktlinjer för att bedöma kundens hållbarhetspreferenser och 91 % av företagen har också svarat att man har implementerat datasystemstöd för att bedöma kundens hållbarhetspreferenser.

Det är bra att så stor andel har tagit fram relevanta rutiner och riktlinjer samt systemstöd vilket är en viktig förutsättning för att kunna klara av att uppfylla kraven i regelverken och för att rådgivarna bättre ska kunna förstå och hantera kundernas specifika hållbarhetspreferenser på ett enhetligt och effektivt sätt.

### 6.5 Dokumentation av hållbarhetspreferenser

Den information som samlas in om en kunds hållbarhetspreferenser måste vara tillräckligt detaljerad för att kunna matcha kundens preferenser mot de specifika egenskaper som finns hos de produkter som rekommenderas.

Detta är nödvändigt för att säkerställa att kunden får en heltäckande förståelse för hur rekommendationen passar in i deras övergripande finansiella- och hållbarhetsmål. 97 % av företagen har svarat att kundernas hållbarhetspreferenser dokumenteras i rådgivningsdokumentationen. Det är viktigt att komma ihåg att det i lämplighetsförklaringen också måste framgå på vilket sätt hållbarhetspreferenserna beaktats.

I årets stickprovskontroll av flytt av tjänstepensionskapital ingick två granskningspunkter som avsåg hållbarhetspreferenser. Dels frågan om hållbarhetspreferenser fanns förtryckt i rådgivningsdokumentationen, dels om kundens individuella hållbarhetspreferenser beaktades i lämplighetsförklaringen. I stickprovet framgick att endast cirka hälften av företagen hade förtryckta frågor om hållbarhetspreferenser i dokumentationen och att endast drygt 10 % har beaktat kundens individuella hållbarhetspreferenser i lämplighetsförklaringen. Detta utvecklas vidare under punkt 7. Flytt av tjänstepension.

## 7. Flytt av tjänstepension

InsureSec har i årets reko noterat att det är stora volymer som flyttas inom ramen av tjänstepension. InsureSec efterfrågade vilken volym respektive företag förmedlat i flytt av tjänstepension under 2022. 92 % av företagen hade förmedlat en total volym understigande 100 miljoner kronor per företag och endast 8 % av företagen hade förmedlat volymer överstigande detta. I den senare gruppen hade hälften av företagen förmedlat volymer överstigande 250 miljoner kronor. Finansinspektionen har i sin rapport om flytt av individuell tjänstepension (Dnr 23-3151) konstaterat att flyttmarkanden successivt har ökat de senaste fem åren. Finansinspektionen lyfter också fram att det alltid finns en risk för att en tjänstepensionsförsäkring flyttas av andra skäl än att den försäkrade ska få en bättre pension.

InsureSec har i årets Reko övergripande kartlagt hur vanligt förekommande det är att de anslutna företagen rekommenderar flytt av tjänstepension. InsureSec har också kartlagt om flyttblad lämnas i samband med flytt. Vidare har InsureSec gjort stickprov för att bedöma om den rådgivningsdokumentation som används utgör ett tillräckligt underlag för de råd som lämnas.

I samband med att företagen skickade in efterfrågade dokumentationer ombads företagen också att göra en intern kontroll samt svara på ett antal frågor om den inskickade dokumentationen.

Det ska inledningsvis framhållas att det är ovanligt att kunder får rekommendationer om att öka risknivån i sina investeringar vid flytt av tjänstepension. Det är också mycket ovanligt att man kan dra slutsatsen att de rekommendationer som lämnats inte varit i kundernas intresse. Det finns däremot vissa brister i dokumentationerna och InsureSec ser att det finns utrymme för förbättring, särskilt när det gäller att noga skriftligen dokumentera kunders bedömda risktolerans, ersättningsinformation och individuella hållbarhetspreferenser.

### 7.1 Omfattning av granskningen

Cirka 70 % av de företag som har tillstånd för livförmedling har uppgivit att de under 2022 förmedlat flytt av tjänstepensionskapital. Stickprovsgranskningen har avsett rådgivningsdokumentationer från alla anslutna företag som förmedlat sådana flyttar. Stickprovet skulle i första hand avse 3 rådgivningsdokumentationer avseende genomförd flytt av tjänstepension under det fjärde kvartalet 2022. Hade företagen inte förmedlat några flyttar under den aktuella perioden skulle stickproven i stället avse en annan period under 2022.

## 7.2 Användning av flyttblad

Vilken information som ska lämnas i samband med flytt av en pensionsförsäkring framgår bland annat av Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om information som gäller försäkring och tjänstepension. Vidare har Svensk Försäkring utfärdat en rekommendation om informationsgivning i samband med flytt av en pensionsförsäkrings värde (så kallat Flyttblad).

Ett flyttblad som innehåller lättbegriplig, kortfattad och standardiserad information om till exempel avgifter och kostnader underlättar för konsumenter inför val om flytt av tjänstepension. InsureSec har kartlagt i vilken mån företagen tillhandahåller kunderna flyttblad som följer Svensk Försäkrings rekommendation.

De flesta av företagen svarade att de tillhandahåller sina kunder ett sådant flyttblad. Av de som inte erbjöd ett sådant flyttblad, erbjöds i stället annat informationsmaterial som tillhandahållits av aktuella försäkringsbolag eller egna informationspaket som uppgavs motsvara Svensk Försäkrings rekommendation om flytt av försäkring. Det finns visserligen inga absoluta krav på att använda flyttblad utformade efter Svensk Försäkrings rekommendation men ur ett konsumentperspektiv måste det anses önskvärt.

## 7.4 Bedömning av stickprov flytt av tjänstepension

När InsureSec genomför stickprovgranskningar av omfattande material väljer InsureSec ut ett antal granskningspunkter. Detta innebär att InsureSec inte granskar alla delar i de stickprov som inhämtats.

När det gäller granskningen av de stickprov som inhämtats avseende flytt av tjänstepension så har följande punkter granskats:

- Dokumentationens allmänna utformning.
- Hur kundens eventuella hållbarhetspreferenser dokumenterats.
- Lämplighetsförklaringens utformning och innehåll.
- Information om tredjepartsersättning.

### Dokumentationsmall

En försäkringsdistributör ska dokumentera vad som förekommit vid distributionstillfället och lämna dokumentationen till kunden. En försäkringsdistributör som tillhandahåller rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter eller till exempel tjänstepensionsförsäkringar ska också lämna kunden en tillfredställande dokumentation som specificerar vilket råd kunden har fått och hur rådet motsvarar kundens preferenser, mål och andra egenskaper (lämplighetsförklaring).

I granskningen konstaterades att samtliga företag använder sig av någon form av mall för att dokumentera rådgivningen. Det visade sig att mallarna som används vid



flytt av tjänstepension sällan är skapade i detta syfte utan snarare är utformade för att hantera rådgivning om finansiella instrument. Noterbart är att endast ett fåtal mallar innehåller frågor om försäkringsskydd kopplat till befintlig eller ny tjänstepensionsförsäkring.

InsureSec anser att en noga genomtänkt rådgivningsmall eller motsvarande systemstöd är en förutsättning för att genomföra en strukturerad och väl underbyggd rådgivning. En sådan mall underlättar rådgivarens arbete och minskar samtidigt risken att rådgivaren utelämnar väsentliga frågeställningar. Mallen bör vara så omfattande och detaljerad att det är möjligt för en utomstående person att skapa sig en god bild av vad som förekommit vid rådgivningstillfället. Det måste också anses som lämpligt att de olika typer av stöd som används i form av mallar eller systemstöd faktiskt är utformade med tanke på den typ av rådgivning som ska tillhandahållas.

### Dokumentation avseende hållbarhetspreferenser

Den 2 augusti 2022 trädde nya regler i kraft om bedömning av hållbarhetspreferenser vid bland annat rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter. För att underlätta för konsumenter som önskar att investera med beaktande av hållbarhet så ska rådgivaren i samband med rådgivningstillfället ta hänsyn till kundens hållbarhetspreferenser. För att säkerställa att frågan om kundens eventuella hållbarhetspreferenser beaktas kan det vara lämpligt att sådana frågor ingår i de mallar eller andra verktyg som används för rådgivningen.

Vid granskningen av de dokumentationer som avsett rådgivning efter det att reglerna trätt i kraft så kan InsureSec konstatera att drygt 40 % av dokumentationerna har förtryckta frågor om hållbarhetspreferenser. Knappt 60 % av dokumentationerna saknade helt frågor om hållbarhet. Det ska dock noteras att avsaknad av frågor om hållbarhetspreferenser inte nödvändigtvis betyder att eventuella hållbarhetspreferenser inte har beaktats. I några av de granskade dokumentationerna så innehåller lämplighetsförklaringen en bedömning av kundens hållbarhetspreferenser även om det inte i övrigt finns någon dokumentation om kundens hållbarhetspreferenser.

Med beaktande av att InsureSecs granskning avsåg en period mycket snart efter det att reglerna om hållbarhetspreferenser trätt i kraft finns det ändå några allmänna rekommendationer som InsureSec vill framhålla.

1. Det kan vara lämpligt att rådgivningsdokumentationen innehåller information om hur kunden har blivit informerad eller utbildad om hållbarhetspreferenser och de tre huvudgrupperna av dessa. Till stöd för detta har bland annat Svenska Försäkringsförmedlares förening "SFM" publicerat informationsblad riktat till kunder som kan användas.
2. Det kan vara lämpligt att inkludera fördefinierade frågeställningar kring hållbarhetspreferenser i de mallar eller andra verktyg som används till stöd för rådgivningen.



## Lämplighetsförklaring

Ett råd om att flytta tjänstepensionskapital innebär ofta ett råd i två delar, dels en rekommendation om ny försäkringsgivare avseende tjänstepensionsförsäkringen, dels ett råd om de underliggande placeringarna (inklusive traditionell förvaltning) som är tillgängliga i den nya tjänstepensionsförsäkringen. I många fall kan det vara svårt att utläsa om rådet faktiskt avser båda delarna eller om rådet endast avser själva försäkringen. Det finns också exempel på att råden uttryckligen omfattar den nya försäkringsgivaren samtidigt som det framgår att de underliggande investeringar inte ska förändras eller att de nya underliggande investeringarna ska ha samma riskprofil som i den gamla försäkringen. Oavsett vilket är det viktigt att det i dokumentationen tydligt framgår vad rådet faktiskt omfattar.

Syftet med lämplighetsförklaringen är bland annat att kunden ska förstå på vilka grunder rekommendationen är lämplig för denne personligen. Lämplighetsförklaringen bör vara tillräckligt avgränsad så att det är enkelt för kunden att förstå vilket råd som lämnats och hur detta motsvarar kundens preferenser, mål och andra egenskaper.

De närmare detaljerna om vad lämplighetsförklaringen ska innehålla följer av Kommissionens delegerade förordning<sup>6</sup>. InsureSec har avgränsat granskningen av rådgivningsdokumentationerna till följande tre punkter i lämplighetsförklaringen:

1. Hur rådet specificerats och förklarats (motivering).
2. Kundens risktolerans.
3. Kundens hållbarhetspreferenser.

### *Hur rådet specificerats (motiverats)*

Företagen som ingick i granskningen har fått göra en egen skattning av om den inlämnade dokumentationen innehåller en motivering till rådet att flytta kundens tjänstepension. I princip alla företag ansåg att så var fallet. InsureSecs bedömning av samma dokumentationer avviker något då endast 87 % av dokumentationerna kan anses motivera kundens flytt av tjänstepension på ett tydligt sätt.

Den vanligaste motiveringen till varför kunden rekommenderas att flytta sin tjänstepension är att kunden ska få möjlighet till större investeringsutbud och/eller att kunden ska få lägre kostnader. Ofta är motiveringarna till råden snarlika eller rentav identiska. Det är i sig inte fel att använda fördefinierade texter i lämplighetsförklaringen så länge varje fördefinierad text som använts är relevant för den kund och det råd som lämnats. Fördefinierade texter kan vara ett bra sätt att skapa tydliga och välformulerade lämplighetsförklaringar. Det är dock mycket viktigt att sådana fördefinierade texter ger utrymme för de individuella anpassningar som kan krävas samt att dessa också bara använts när de faktiskt är relevanta.

---

<sup>6</sup> Artikel 14 i Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/2359.

### *Risktolerans*

Med kundens rishtolerans avses förenklat vilken risk som kunden vill ta med sin investering och den är en väsentlig del i lämplighetsförklaringen. Risktoleransen ska inte förväxlas med kundens förmåga att bära förluster. Granskningen har visat att lämplighetsförklaringen endast i 44 % av fallen innehåller någon information om hur rådet beaktat kundens rishtolerans. Det är naturligtvis allvarligt när lämplighetsförklaringen inte på ett tydligt sätt förklarar hur rådet förhåller till kundens rishtolerans.

InsureSec har också granskat vilket underlaget som dokumentationen innehåller för att kunna bedöma kundens rishtolerans vilket såklart är en förutsättning för att rådet ska kunna beakta denna. InsureSec kan här konstatera att den information som inhämtats för denna bedömning är av varierande kvalité och att det i många fall är svårt att göra en relevant bedömning av kundens rishtolerans utifrån den information som finns i dokumentationen. I sådana fall där avsikten inte är att lämna något råd om de underliggande placeringarna så är det också mycket viktigt att det i så fall framgår tydligt.

InsureSec vill framhålla att det finns tydliga förbättringsbehov när det gäller hur kundens rishtolerans behandlas i lämplighetsförklaringen.

### *Hållbarhetspreferenser*

I de dokumentationer som avsett rådgivning lämnad efter det att reglerna om hållbarhetspreferenser trätt i kraft så har InsureSec granskat på vilket sätt lämplighetsförklaringarna innehåller en bedömning av kundens eventuella hållbarhetspreferenser. InsureSec kan konstatera att det än så länge är ovanligt att lämplighetsförklaringarna behandlar hållbarhetspreferenser överhuvudtaget. Det är endast i cirka 12 % av dokumentationerna som det finns skriftliga kommentarer och noteringar som tar hänsyn till och beskriver kundernas individuella hållbarhetspreferenser i lämplighetsförklaringen. En vanlig förklaring till detta är dock att kunden faktiskt inte har haft några hållbarhetspreferenser. InsureSec vill dock framhålla vikten av att det i så fall i lämplighetsförklaringen framgår att kunden inte har några hållbarhetspreferenser.

### *Rubricering av lämplighetsförklaringen*

InsureSec har noterat att olika aktörer använder olika rubricering av lämplighetsförklaringen i rådgivningsdokumentationerna. De vanligaste rubrikerna som används är: lämplighetsförklaring, råd, motivering och rekommendation. Även regelverken använder tyvärr olika namn, till exempel används lämplighetsförklaring i såväl lagen om försäkringsdistribution som lagen om värdepappersmarknaden medan flera europeiska regelverk använder begreppet lämplighetsutlåtande eller lämplighetsrapport. Att använda en enhetlig terminologi minskar normalt risken för feltolkning och det underlättar för förståelsen av rådgivningsdokumentationen. InsureSec anser därför att det är lämpligt att använda lämplighetsförklaring som terminologi för rubricering av dokumentationen av hur rådet motsvarar kundens preferenser, mål och andra egenskaper.

## Ersättningsinformation

För att en kund ska kunna fatta ett välgrundat beslut avseende flytt av tjänstepension måste en rådgivare förse kunden med information om alla kostnader och avgifter förknippade med flytten, samt vilken ersättning förmedlaren erhåller.

Inom ramen för stickprovsgranskningen så har InsureSec granskat den information som lämnats avseende den ersättning som förmedlaren erhåller. I denna stickprovskontroll har InsureSec avgränsat granskningen till bedömningen om den ersättning som förmedlaren erhåller för flytt av tjänstepensionsförsäkringen är lättbegripligt redovisad i dokumentationen.

I 93 % av inkomna rådgivningsdokumentationer har företagen själva bedömt att den ersättning som förmedlaren erhåller finns lättbegripligt redovisad i rådgivningsdokumentationen. 7 % av företagen anser själva att de inte har redovisat ersättningen på ett lättbegripligt sätt för kunden.

I flera av de fall där företagen själva bedömt att de lämnat lättbegriplig information så gör InsureSec en annan bedömning och InsureSecs uppfattning är att det finns förbättringspotential i hur man redovisar den ersättning förmedlaren erhåller vid flytt av tjänstepension. Om det är möjligt att redovisa ett belopp så ska det göras, det är endast om detta inte är möjligt som det räcker med att redovisa grunderna för hur ersättningen beräknas. I många fall har det varit svårt att avgöra om det faktiskt skulle ha varit möjligt att redovisa ett belopp. En förbättringsåtgärd som skulle förtydliga detta är om förmedlaren tydliggör i vilka fall som det inte går att redovisa ett belopp och varför. Detta är inte ett regulatoriskt krav men det skulle kunna underlätta för kunderna att förstå ersättningsinformationen.

## 8. Rådgivningsdokumentation Skadeförsäkring

InsureSec har i årets Reko inte gjort en stickprovskontroll i egentlig mening avseende förmedling av skadeförsäkringar, däremot ombads de företag som distribuerat skadeförsäkring att inkomma med en dokumentation avseende ett distributionstillfälle där en försäkring distribuerats som omfattade en eller flera av följande försäkringsmoment för företag.

- Ansvar
- Professionsansvar
- Rättsskydd
- Egendom
- Avbrott
- Databrott (Cyber)

Dokumentationen skulle vara representativ för förmedlarföretagets distribution av försäkringar till företag och i första hand väljas så att den avser en nyteckning utförd under 2022. Dokumentationen som efterfrågades skulle omfatta all dokumentation som upprättats och lämnats till kunden enligt 5 kap 21 § LFD.

I samband med att företagen skickade in dokumentationen ombads företagen också att svara på ett antal frågor.

InsureSec har mottagit dokumentationer från 47 företag.

InsureSec har granskat de mottagna dokumentationerna utifrån följande granskningspunkter:

- Dokumentationens struktur och förekomsten av standardiserade mallar.
- I de fall det har förekommit rådgivning, finns det då en rekommendation med en förklaring till varför den rekommenderade produkten bäst motsvarar kundens krav och behov?

## 8.1 Bedömning av dokumentationen

Det kan inledningsvis konstateras att de granskade dokumentationerna normalt innehåller den information som framgår av lag och föreskrifter. Trots det kan InsureSec konstatera att de granskade dokumentationerna är av mycket varierande kvalitet. Drygt hälften av företagen har använt sig av en standardiserad mall för att dokumentera distributionstillfället, resterande företag har bifogat mejlslingor, försäkringsbrev, fakturor, offerter samt andra bilagor som dokumentation.

### *Dokumentationens struktur*

I de fall som standardiserade mallar har använts har det oftast varit lätt att förstå vad som förekommit vid distributionstillfället och att all obligatorisk information lämnats.

I de fall dokumentationen lämnats på annat sätt, till exempel genom en samling av mailkorrespondens med olika bilagor så har det varit mycket svårare att förstå vad som förekommit vid distributionstillfället och att på ett enkelt sätt kontrollera att komplett information lämnats.

InsureSec anser därför att en standardiserad mall eller systemstöd för att dokumentera vad som förekommit vid distributionstillfället normalt underlättar inhämtandet av relevant information för att bedöma kundens krav och behov och att man därmed undviker riskerna med att väsentliga frågeställningar utelämnas. På samma sätt säkerställs också att all obligatorisk information lämnas till kunden.

Det är tydligt att de företag som använder sig av mallar eller andra systemstöd normalt uppnår en väsentligt högre kvalitet på sin dokumentation av distributionstillfället än de företag som inte gör det.

### *Dokumentation avseende rådgivning*

En särskild granskningspunkt har avsett om distributionen omfattat rådgivning. Närmare 90 % av företagen har själva ansett att distributionen omfattat rådgivning och i princip samtliga dessa har också ansett att de lämnat en rekommendation med en förklaring till varför den rekommenderade produkten bäst motsvarar kunden krav och behov. InsureSecs granskning visar dock att det endast är i drygt hälften av dokumentationerna som det går att utläsa en tydlig rekommendation med en förklaring till varför den rekommenderade produkten är lämplig i förhållande till kundens krav och behov. Det finns här ett klart förbättringsbehov både när det gäller frågan om distributionen har omfattat rådgivning eller inte och frågan om dokumentationen av själva rådet visar hur rekommendationen bäst motsvarar kundens krav och behov.

## 9. Riskfyllda investeringsprodukter

I förra årets Reko gjorde InsureSec stickprov på distribution av vissa typer av riskfyllda investeringsprodukter. Det visade sig då att det endast var knappt 4 % av företagen som hade förmedlat någon av de efterfrågade produkterna inom ramen för en försäkring. I årets Reko har InsureSec inte gjort något stickprov på denna typ av distribution utan endast följt upp omfattningen av sådan distribution bland de anslutna företagen.

Eftersom det i förra årets Reko endast efterfrågades information om distributionen hade skett inom ramen för en försäkring så var det också en mycket liten andel som svarade att de hade distribuerat de aktuella produkterna. I årets Reko utvidgades därför frågeställningen till att avse alla former av distribution av någon av följande produkter:

- Aktier i privata aktiebolag
- Aktier i publika men noterade aktiebolag
- Företagsobligationer emitterade av noterade aktiebolag
- Finansiella instrument som på något sätt är knutna till en eller flera kryptotillgångar
- Hävstångsprodukter (deltagandegrad över 150%)

Frågeställningen omfattade i år alltså både distribution inom och utom försäkring. Det visar sig då att cirka en fjärdedel livförmedlarföretagen lämnat råd om eller på annat sätt distribuerat en eller flera av ovanstående produkter.

Det framgick också att rådgivning i ovanstående produkter var vanligare via investeringsrådgivning än som försäkringsdistribution och att de flesta företag som lämnat rådgivning om ovanstående produkter gjort det som anknutet ombud till ett värdepappersbolag.

---

**InsureSec - Vi tryggar rådgivningen**  
Birger Jarlsgatan 55, 111 45 Stockholm

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

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

[www.radgivarregistret.se](http://www.radgivarregistret.se)