

2014-05-17

Regeringskansliet, Justitiedepartementet
Att: Catarina Erséus
Konsumentenheten
103 33 Stockholm

Insuresec har beretts möjlighet att lämna ett yttrande över betänkandet ”Det måste gå att lita på konsumentskyddet”, lämnat av utredningen om konsumentskydd vid finansiell rådgivning. Insuresec har valt att begränsa sitt yttrande till de delar som bolaget finner mest angeläget.

1. Utredningen anser att ett gott konsumentskydd vid finansiell rådgivning inte kan uppnås enbart genom lagstiftning och den tillsyn som myndigheterna utövar men att ytterligare självreglering inte ett realistiskt alternativ till lagstiftning och att det inte är lämpligt att avvakta eller överlåta på marknadens aktörer att vidta ytterligare åtgärder för att stärka konsumentskyddet vid finansiell rådgivning till konsumenter.

Insuresec delar inte utredarens uppfattning. Självreglering är både ett realistiskt och seriöst alternativ. Försäkringsförmedling är en verksamhet som i huvudsak regleras genom en på EU-direktiv baserad lagstiftning och dess efterlevnad står under tillsyn av Finansinspektionen. Därigenom är utrymmet för självreglering i stort sett begränsat till frågan om vad som utgör god försäkringsförmedlingssed.

Självreglering är en reglering som utgör ett alternativ till eller kompletterar lagstiftning. Den upprätthålls i allmänhet av en organisation som styr och övervakar sina medlemmars verksamhet och vid behov verkställer sanktioner. Försäkringsförmedlarnas självreglering upprätthålls sedan 2013 av Insuresec. Vid behov verkställs sanktioner genom Disciplinnämnden. Disciplinnämnden har i realiteten varit verksam sedan november 2013.

Lagstiftaren har satt den nedre ribban för försäkringsförmedling. Det grundläggande ”ramverk” för självreglering av försäkringsförmedlare som Insuresec och Disciplinnämnden har definierat, sätter ribban högre.

Insuresec registrerar och licensierar individer som arbetar med försäkringsförmedling, inte företag. Den som är anknuten till Insuresec kan således inte ”byta hatt” genom att flytta sin verksamhet till ett annat företag, vilket nuvarande lagstiftning medger.

Av Insuresecs regelverk framgår att de försäkringsförmedlare som är anslutna till Insuresec ska följa de lagar och andra författningar som gäller för verksamheten eller som i övrigt är relevanta för försäkringsförmedlare. Detta krav är inte begränsat till situationer som

2014-05-17

innefattar förmedling av försäkring eller rådgivning om finansiella instrument inom ramen för en försäkring. Den som är anknuten till Insuresec kan således inte undgå att ställas till svars genom att t.ex. lämna rådgivning utanför ramen för en försäkring, en situation som inte täcks upp av nuvarande lag (2005:405) om försäkringsförmedling.

Av Insuresecs regelverk framgår vidare att försäkringsförmedlare ska iaktta god försäkringsförmedlingssed. Det övergripande syftet med kravet på god försäkringsförmedlingssed är att upprätthålla allmänhetens förtroende för försäkringsförmedlingsbranschen. Disciplinnämnden har därför klargjort (Uttalande 2014:1) att Insuresecs krav på god försäkringsförmedlingssed inte är begränsat till ageranden som faller inom lagen om försäkringsförmedling, utan omfattar alla de områden som allmänheten kan ha fog för att uppfatta som närliggande till eller ha samband med försäkringsförmedling (t.ex. investeringsrådgivning). Insuresecs regelverk kan därmed bidra till att skapa klarhet där idag oklarhet föreligger och på så sätt driva utvecklingen framåt.

Självreglering av försäkringsförmedlare kan fungera när det gäller frågan om vad som utgör god försäkringsförmedlingssed. I april 2014 var uppskattningsvis 80 % av alla försäkringsförmedlare utanför banksektorn, däribland uppskattningsvis 85 % av alla livförsäkringsförmedlare och 70 % av alla skadeförsäkringsförmedlare, anknutna till Insuresec. Denna uppslutning har uppnåtts på ca 1 ½ år och visar på branschens genuina vilja att upprätthålla ordning och reda inom yrkeskårens yrkesutövning. Om de regler som Insuresec uppställer (i avtal med förmedlarna och genom Disciplinnämndens tolkning) håller tillfredsställande kvalitet och kan upprätthållas (bl.a. genom Disciplinnämndens sanktioner) på ett effektivt sätt, finns det ingen tvekan om att dessa regler kommer att ge uttryck för vad som utgör god försäkringsförmedlingssed utanför banksektorn.

Insuresec delar inte utredarens uppfattning att ytterligare självreglering inte ett realistiskt alternativ till lagstiftning. Det är därför Insuresecs uppfattning att ytterligare självreglering är både ett realistiskt och seriöst alternativ. Insuresecs Disciplinnämnd har varit verksam i ca 7 månader och under denna tid gjort uttalanden om God sed på följande områden:

1. Gränsdragningen mellan marknadsföring och rådgivning
2. Exempel på kriterier som avgör när marknadsföring övergår i rådgivning
3. Att det inte är förenligt med god sed med friskrivning från rådgivning
4. Att god sed för en försäkringsförmedlare omfattar även efterlevnad av annan lagstiftning än lagen om försäkringsförmedling, t ex efterlevnad av lagen om värdepappersmarknaden
5. Konkreta exempel på när god sed kräver avrådan
6. Att god sed kräver att förmedlaren sätter kundens intresse framför sitt eget.

För tillfället arbetar Disciplinnämnden bl.a. med frågor som rör god sed vid användning av begrepp såsom oberoende, fristående osv. och god sed vid dokumentation av rådgivning. Eftersom Disciplinnämnden varit verksam endast under en kortare tid är det min uppfattning att dess effektivitet måste ses som häpnadsväckande hög. Att Insuresecs register och licenssystem funnits i mindre än 2 år och redan har en anslutningsgrad på 85

2014-05-17

% registrerade och 70 % licensierade förmedlare måste även det ses som extremt kraftfull viljeyttring från branschen att genom självreglering upprätthålla en anständig och rakryggad rådgivning präglad av kunskap och hög kompetens.

Det ramverk som Insuresec och Disciplinnämnden har definierat ger goda förutsättningar för en självreglering av försäkringsförmedlare som är effektiv och av hög kvalitet när det gäller frågan om vad som utgör god försäkringsförmedlingssed. Framtiden kommer att utvisa om denna självreglering bidrar till att säkerställa allmänhetens förtroende för försäkringsförmedlingsbranschen.

Självregleringens effektivitet (t.ex. Insuresecs tillsyn över förmedlarna) och dess kvalitet (t.ex. frågan om den försäkringsförmedlingssed som Disciplinnämnden utvecklar kan sägas vara ”god”) är det ännu för tidigt att dra några slutsatser om.

Det är därför Insuresecs uppfattning att – tvärt emot vad utredningen förespråkar - ytterligare självreglering är ett realistiskt alternativ till lagstiftning och det är lämpligt att avvakta effekten av Insuresecs åtgärder för att stärka konsumentskyddet vid finansiell rådgivning till konsumenter. Insuresec arbetar med ett 15-tal fall där det kan övervägas om förmedlaren bör bli föremål för disciplinär åtgärd. Ett fall är redan avgjort och förmedlaren utestängd från Insuresecs register. Innan sommaren kommer ytterligare ett 5-tal fall att vara avgjorda.

Att utestängas ur Insuresecs register innebär som regel att förmedlaren får svårigheter att samarbeta med försäkringsbolagen.

2. Utredaren anser att de åtgärder som branscherna själva har vidtagit inte kan anses tillräckliga för att tillförsäkra att samtliga rådgivare, och alltså inte endast de som är anslutna till en branschorganisation eller till respektive licensieringsföretag, som tillhandahåller finansiell rådgivning till konsumenter har tillräckliga kunskaper.

Insuresec delar inte utredarens uppfattning. Självreglering är en reglering som utgör ett alternativ till eller kompletterar lagstiftning. Den upprätthålls i allmänhet av en organisation som styr och övervakar sina medlemmars verksamhet och vid behov verkställer sanktioner. Branschen kan knappast vidta andra åtgärder än att styra sina medlemmars verksamhet. Att man inte når längre än till sina medlemmar kan vara otillräckligt av två skäl, uppslutningen till organisationen är för låg eller organisationens åtgärder är otillräckliga. Insuresec har en uppslutning efter 1 ½ år som får anses vara imponerande, 85 % av alla förmedlare utom förmedlare anställda i bank. Bankanställda förmedlare är som regel istället anslutna till Swedsec. Insuresec är dessutom uppbackad av branschens förening och försäkringsbolagen. Sammantaget kan detta knappast vara otillräckligt. Att efter 1 ½ år döma ut Insuresecs insats på marknaden vore nära nog oseriöst. Att på samma grund döma ut Disciplinnämndens insats efter ca 7 månader vore oförståeligt.

Enligt Insuresecs uppfattning är vår effekt efter kort tids verksamhet påtaglig. Det är vår bedömning att de problem som rådgivning inom finansområdet numera lider av till viss del härrör från verksamhet som bedrivs utan vare sig värdepappers- eller försäkringsförmedlartillstånd. Dessa verksamheter når inte branschorgan såsom Insuresec eftersom de i realiteten är olagliga.

Dessa problem kommer man inte till rätta med genom självreglering, men inte genom ytterligare lagreglering heller. Dessa aktörer är verksamma vid sidan om lagar och regler och påverkas knappast av ytterligare lagstiftning. Eftersom de bedriver verksamhet som kräver tillstånd, men bedriver sin verksamhet utan sådant, är det en fråga för Finansinspektionen, inte branschen. Deras verksamhet är brott mot lagstiftning, inte god sed. Insuresec kan verka genom tolkning av vad som är god sed, men bara inom ramen för den reglering som lagstiftning och myndighetsregler skapar och bara inom ramen för aktörer som tar intryck av lagstiftning, myndighetsregler och god sed.

Det är därför vår uppfattning att för försäkringsförmedling som bedrivs med tillstånd från Finansinspektionen är ytterligare självreglering genom fortsatt utveckling av god sed och disciplinär uppföljning fullt tillräckligt för att åstadkomma ett gott konsumentskydd. Till detta bör tillkomma ett starkare fokus från myndighetshåll på att stävja rent laglös rådgivning.

3. Utredaren anser att det bör ankomma på Finansinspektionen att i sina föreskrifter på ett mer detaljerat sätt än vad som nu är fallet ange kompetenskraven.

Insuresec delar inte utredarens uppfattning om utredaren menar att finansinspektionens föreskrift FFFS 2005:11 ska göras mer detaljerade än vad de är idag i kapitel 2. Kunskap och kompetens. Finansinspektionens krav på kunskap och kompetens anser Insuresec vara tämligen detaljerade. Ytterligare detaljeringsgrad är knappast möjlig ifråga om ämnesområden mm. Ytterligare detaljeringsgrad rör istället dimensionen kognitiv nivå. Här har Insuresec tillsammans med de flesta utbildningsinstitut som är verksamma på marknaden för utbildning av försäkringsförmedlare bildat ett utbildningsråd som gemensamt beslutat om kognitiv nivå, punkt för punkt, i det som är Finansinspektionens regler om ämnesområden en förmedlare ska ha kunskap om. Detta har fått till följd att branschen som helhet fr.o.m. 2013 har en enhetlig linje för vilka kunskapskrav som ska gälla för en försäkringsförmedlare. Utbildningsinstituten konkurrerar därför numera inte om hur "lätt" det är att bli diplomerad livförmedlare. De konkurrerar om pris och prestanda på utbildningen de tillhandahåller. Alla är numera inriktade på att som utbildningsmål hålla sig till Insuresecs måldokument, som i detalj (ca 100 sidor) beskriver, punkt för punkt, konkret vilken kunskap som krävs och på vilken kognitiv nivå den ska ligga. Insuresecs licenstagare är sedan det ultimata testet på att utbildningsinstitutens utbildning och förmedlarens kunskap verkligen ligger på denna nivå. Någon ytterligare reglering från lagstiftare eller myndigheter skulle i detta skede snarare leda till skada än göra nytta.

4. Utredaren anser att det bör införas en skyldighet för rådgivaren att spela in rådgivningssamtalet med en konsument, oavsett om samtalet äger rum vid ett personligt möte, via telefon eller via internet.

Insuresec är tveksam till om detta förslag är tillräckligt utrett. Detta är ett förslag som Insuresec anser innehåller både för- och nackdelar. Finansiell rådgivning är som regel ett samtal som leder till och avslutas med finansiella råd. En inspelning av rådgivningssamtalet riskerar att hämma både kund och rådgivare så att samtalet blir minde effektivt. Ett inspelat samtal kan å andra sidan vara det ultimata dokumentet av vad som faktiskt avhandlats under samtalet. Idag är försäkringsförmedlaren skyldig att dokumentera samtalet och även tillstålla kunden detta dokument. Fördelen med detta

2014-05-17

förfarande är att kunden i lugn och ro kan avgöra om dokumentationen på ett korrekt sätt redovisar vad som faktiskt förevarit, om de beslut som fattades är korrekt återgivna, om något behöver ändras osv. Frågan är om en inspelning kan komma att fylla samma funktion? Insuresec anser att förslaget är intressant, men att det behöver djupare utredas innan det finns underlag att ta ställning till.

5. Finansinspektionen bör få möjlighet att förbjuda eller begränsa saluföring, distribution och försäljning av sådana finansiella instrument som är olämpliga för konsumenter eftersom det skulle kunna bidra till ett väsentligt förstärkt konsumentskydd.

Insuresec delar inte utredarens uppfattning att förbud mot olämpliga produkter bör möjliggöras. Skälen är många, det är svårt att rent intellektuellt inse vad som är en olämplig produkt. Det som för en konsument är olämpligt är för en annan en väl avpassad produkt. Det som vid en tidpunkt är olämplig investering är vid en annan det mest rekommendabla. Det som vid en tidpunkt kan ses som en produkt så pass avancerad att den är direkt otänkbar för en oinsatt konsument kan, med hjälp av en expert, dvs. en försäkringsförmedlare, vara en produkt som ger ett bättre skydd än vad marknaden annars kan erbjuda. Argumenten kan staplas ovanpå varandra i det oändliga.

Man behöver väga in risken för att kunder ändrar sitt beteende utifrån vetskapen om att produkter som är olämpliga blir förbjudna. Detta kan invagga kunder i en trygghet om att alla produkter är godkända, annars skulle produkten varit förbjuden. Det skulle ställa stora krav på Finansinspektionen genom t.ex. någon form av förhandsgodkännande.

Utredningsförslaget är inte utrett på ett tillfredsställande sätt. Vår erfarenhet är att t.ex. bara på de fem senaste åren har flertalet strukturerade produkter gått från att ha ansetts vara direkt olämpliga av för privatpersoner utan särskild kunskap om dem till att vara en vardagsprodukt som tillhandahålls över disk inom bankvärlden på nära nog industriell basis. Förbudsregler inom detta område riskerar att bli något som sällan eller aldrig kan vara så flexibla att de svarar mot finansmarknadens dynamik. Det problem som utredaren tar upp bör istället mötas med uppföljning av förmedlarens rådgivning. Inget förmedlaruppdrag är slutfört innan kunden förstått vad hen investerat i. När det uppstår problem med rådgivning som kunden inte kan hantera på grund av okunskap är problemet snarare kvaliteten på rådgivningen än själva produkten.

6. Utredaren anser att det ankommer på försäkringsförmedlaren att se till att ansvarsförsäkringen täcker den verksamhet som förmedlaren bedriver

Det är Insuresecs uppfattning att det en förmedlare kan göra med stöd av lagen om försäkringsförmedling ska omfattas av ansvarsförsäkringen. Det är däremot viktigt att om en förmedlare utför arbetsuppgifter som inte är försäkringsförmedling, så bör inte dessa situationer omfattas av ansvarsförsäkringen. En alltför extensiv tolkning av vad ansvarsförsäkringen ska omfatta skulle sannolikt få försäkringsbolag att upphöra med att tillhandahålla ansvarsförsäkring för förmedlare alternativt fungera som ett etableringshinder då avgiften för försäkringen kom att bli mycket hög men obligatorisk.

Stockholm den 20 maj 2014

Jan Fritsch, VD Insuresec AB