

FINANS- INSPEKTIONEN

FINANSINSPEKTIONENS FÖRFATTNINGSSAMLING

Finansinspektionens allmänna råd angående god försäkringsmäklarsed;

FFFS 1995:52

beslutade den 23 november 1995

Inledning

Dessa allmänna råd omfattar regler m.m. för försäkringsmäklare och gäller såväl den juridiska som den fysiska personen om ej annat anges.

Regler om försäkringsmäklare finns i lagen (1989:508) om försäkringsmäklare (FML) och i förordningen (1989:854) om försäkringsmäklare.

I 3 § FML anges att en försäkringsmäklare skall vara registrerad hos Finansinspektionen. I 4 - 5 §§ sägs att han skall vara oberoende av försäkringsgivarintressen, i 10 § att han skall hålla klientmedel avskilda från andra tillgångar, i 11 § att han på begäran skall upplysa om provision och annan ersättning, i 12 § att han skall lämna information i samband med att en försäkring tecknas samt i 13 § att han skall utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och med iakttagande av god försäkringsmäklarsed. Regler om mäklares informationsskyldighet finns också i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 1995:30) om information rörande livförsäkring samt sjuk- och olycksfallsförsäkring som meddelats som tillägg till sådan försäkring, samt i Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 1995:32) om information avseende skadeförsäkring. I förevarande allmänna råd anges bland annat vad mäklaren bör iaktta vid tillämpningen av de nämnda bestämmelserna.

För mäklare som är registrerad för förmedling av andelar i värdepappersfonder gäller också bestämmelser i lagen (1991:981) om värdepappersrörelse samt i lagen (1990:1114) om värdepappersfonder.

Utöver vad som nu sagts finns också regler i exempelvis försäkringsrörelselagen (1982:713), konsumentförsäkringslagen (1980:38), försäkringsavtalslagen (1927:77), marknadsföringslagen (1975:1418) lagen (1944:181) om redovisningsmedel samt konkurrenslagen (1982:729) som är tillämpliga i den verksamhet som bedrivs av försäkringsmäklare.

1 kap Allmänt

1 § Försäkringsmäklarverksamhet skall bedrivas på sådant sätt att allmänhetens förtroende för försäkringsmäklarbranschen upprätthålls och i övrigt så att verksamheten kan anses sund. All rådgivning bör vara opartisk och objektiv. En mäklares verksamhet bör alltid präglas av att mäklaren företräder uppdragsgivarens intressen gentemot försäkringsgivaren.

2 § Ledningen för ett försäkringsmäklarföretag ansvarar för att varje inom företaget verksam mäklare endast utför arbetsuppgifter inom sitt kompetensområde.

Mäklaren bör förmedla information mellan kunden och försäkringsgivaren snabbt och koncist. Information om förhållanden hos kunder och försäkringsgivare får inte obehörigen röjas.

3 § Den som ansvarar för upphandlingen och kontakterna mellan kunden och försäkringsgivaren ikläder sig mäklarrollen och omfattas av registreringsskyldighet. Däremot kan den som utför en begränsad uppgift inom ramen för mäklaruppdraget, t ex utredning, besiktning och dyl., inte anses ikläda sig en mäklarroll. Den registrerade mäklaren bör tillse att det alltid står klart för kunden vem som är ansvarig mäklare.

Ett mäklaruppdrag bör inte fullgöras utan att det förevarit direkt kontakt mellan kunden och den registrerade mäklaren. Vid sådan kontakt bör mäklaren förvissa sig om att den utredning som gjorts om kundens försäkringsbehov är tillfredsställande och att kunden till fullo är införstådd med villkoren och förutsättningarna för den föreslagna försäkringslösningen. Kontakter av detta slag bör alltid dokumenteras skriftligt.

Om mäklaren önskar överlåta åt någon annan att fullgöra uppdraget framgår det av FML att också den till vilken uppdraget överläts måste vara registrerad som försäkringsmäklare.

4 § En försäkringsmäklare får inte företräda något försäkringsföretag utan skall vara fri att upphandla försäkringar hos vilken försäkringsgivare som helst (oberoendekravet). Detta innebär att en mäklare som regel inte bör förmedla försäkringar från endast ett fåtal försäkringsgivare. En mäklare anses normalt inte uppfylla oberoendekravet om provisioner och andra ersättningar till mer än en tredjedel härrör från endast en försäkringsgivare eller från flera försäkringsgivare inom samma försäkringsgrupp.

Mäklaren bör hålla samtliga handlingar för varje särskilt ärende, inklusive infordrade offerter, tillgängliga för inspektionens granskning under en tid av två år, räknat från utgången av det år försäkringen tecknades.

5 § Mäklaren bör klarlägga kundens försäkringsbehov uteslutande med utgångspunkt i kundens förhållanden. Detta innebär till exempel att mäklarens möjlighet till högre provision eller andra ersättningar från en viss försäkringsgivare inte får påverka valet av försäkringslösning.

Mäklaren bör i fråga om försäkringar till konsumenter även redogöra för vilka kostnader som belastar och har belastat kundens befintliga försäkringsskydd och vilka kostnader det föreslagna försäkringsskyddet kommer att medföra. Detta bör särskilt iaktas i en situation där mäklaren föreslår kunden att byta försäkring till en försäkring av likartat slag eller att avbryta en försäkring där en stor del av kostnaderna belastat försäkringen i inledningsskedet.

6 § Att mäklaren skall föreslå lämpliga lösningar innebär att han med iakttagande av kundens bästa skall presentera de försäkringslösningar som bäst svarar mot kundens behov. Mäklaren bör, när det är möjligt, presentera förslag från flera från varandra oberoende försäkringsgivare samt lämna kunden en skriftlig jämförelse av de olika förslagen. Mäklaren bör vid denna jämförelse även informera kunden om fördelar och nackdelar med de olika alternativen, däribland om premier och andra villkor som kunden behöver för att kunna bedöma kostnaden för och omfattningen av försäkringen.

7 § När en uppdragsgivare har undertecknat ett sådant formulär angående gränsöverskridande verksamhet som avses i Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 1995:33) om utformning av handling avseende uppdrag till försäkringsmäklare, bör mäklaren alltid för egen del behålla en kopia av det undertecknade formuläret.

8 § Om mäklaren vill bedriva annan verksamhet än försäkringsmäklarverksamhet i det registrerade mäklarföretaget, bör sådan verksamhet ha ett nära samband med försäkringsmäklarverksamheten. En ytterligare förutsättning är att de olika verksamheterna går att hålla i sär och att mäklarverksamheten drivs enligt de regler som gäller för denna. För förmedling av andelar i värdepappersfonder finns särskilda regler.

Om verksamheten bedrivs i ett aktiebolag, bör aktiekapitalet alltid vara tillräckligt stort i förhållande till den verksamhet som bedrivs. Det är inte acceptabelt att driva verksamhet vidare i ett aktiebolag där bolaget är skyldigt att träda i likvidation enligt regler i aktiebolagslagen (1975:1385).

2 kap Mäklaruppdraget

1 § Genom mäklarens försorg bör det tydligt göras klart för kunden vad mäklaruppdraget omfattar samt villkoren för detta. Mäklaren bör därvid lämna kunden information om vilka tjänster som ingår i uppdraget och i vilken utsträckning tjänsterna omfattas av mäklarens ansvarsförsäkring.

Om förmedlingsuppdraget inkluderar uppgifter utöver ren förmedling av försäkring, t ex riskanalys, vidarebefordran av premier, administration, s.k. beståndsvård, skadereglering m.m., bör detta regleras i ett särskilt avtal mellan parterna. I ett sådant avtal bör också närmare preciseras vilka villkor som gäller för mäklaruppdraget i dess helhet samt i vad mån de tjänster som ingår i uppdraget omfattas av ansvarsförsäkringen.

Om mäklaren begär en skriftlig fullmakt från kunden beträffande exempelvis rätt att inhämta information (s.k. informationsfullmakt) eller att vidta åtgärder för kundens räkning under försäkringstiden (s.k. skötsel fullmakt) bör mäklaren se till att det anges tydligt i fullmakten vem som är behörig att företräda kunden och vilken behörighet som fullmakten medför.

Om fullmakten ges åt en mäklare som är juridisk person bör fullständig firma och organisationsnummer framgå. Fullmakten bör upprättas i minst två exemplar, varav kunden alltid bör erhålla det ena.

2 § Mäklaren bör, i den utsträckning som är erforderligt i varje enskilt fall, informera kunden om ansvarsfördelningen mellan mäklaren och försäkringsgivaren och verkan av en försenad premieinbetalning. I den mån ett särskilt ansvar åvilar kunden bör mäklaren också informera om detta. Information om verkan av en försenad premieinbetalning bör dock alltid lämnas när uppdraget avser konsumentförsäkring.

3 kap. Ersättning för uppdraget

1 § Om mäklaren får sin ersättning i form av provision eller annan ersättning från försäkringsgivaren, är han skyldig att lämna upplysning om ersättningens storlek om kunden begär sådan. Upplysningen bör även avse principerna för hur

ersättningen har beräknats. Upplýsningsskyldigheten gäller såväl vid en begäran som framställs innan ett uppdragsavtal ingås som när en begäran framställs efter det att avtal träffats eller sedan mäklarpdraget har slutförts. Upplýsningsskyldigheten gäller samtliga försäkringsalternativ som mäklaren tagit fram.

2 § Mäklaren bör inte begära arvode av kunden utan att en skriftlig överenskommelse träffats om detta. En sådan överenskommelse bör lämpligen ingå i ett sådant avtal som avses i 2 kap 1 § andra stycket. I avtalet bör mäklaren ange sina ersättningsanspråk eller de principer som dessa kommer att grundas på. Detta gäller även i det fall arvode kommer att tas ut på grund av att den provision mäklaren erhållit inte täcker hans kostnader för uppdraget, eller om något försäkringsavtal inte ingåtts. Mäklaren bör alltid förvissa sig om att kunden har tagit del av och förstått innebörden i ett sådant avtal.

4 kap. Avskiljande och vidarebefordran av pengar och andra tillgångar

1 § Om en mäklare har åtagit sig att för en kunds räkning vidarebefordra dennes medel bör kunden alltid anmodas att sätta in beloppet på ett särskilt bankkonto för redovisningsmedel som disponeras av försäkringsmäklaren (klientmedels-konto). Det bör av kontobestämmelserna framgå att kontot avser redovisnings-medel.

Om pengarna inte genast efter mottagandet kan sättas in på bankräkning bör de förvaras avskilda från mäklarens egna tillgångar.

2 § I den mån mäklaren för annans räkning får om hand annan egendom än pengar, t ex försäkringsbrev eller andra värdehandlingar, bör egendomen avskiljas så att den är skild från mäklarens egen.

Mäklaren bör upprätta en förteckning över den egendom som hålls avskild med uppgift om egendomen och vem som äger den.

3 § Vid förmedling av försäkring som omfattas av konsumentförsäkringslagen bör mäklaren medverka till att premien betalas av försäkringstagaren direkt till försäkringsgivaren, om inte försäkringstagaren uttryckligen framför att han vill betala premien genom mäklarens försorg.

I det fall mäklaren har åtagit sig att vidarebefordra premien skall det mottagna beloppet vidarebefordras i god tid före förfallodagen och så snabbt som de administrativa rutinerna hos mäklaren medger det, normalt dock senast inom fem arbetsdagar från det att mäklaren mottog beloppet. Detta gäller även om förfallodagen inträffar först senare.

4 § Om en mäklare och en kund är överens om att mäklaren får avvakta med att vidarebefordra premier mer än fem arbetsdagar bör detta normalt anges i en skriftlig överenskommelse. En sådan överenskommelse bör lämpligen ingå i ett sådant avtal som avses i 2 kap 1 § andra stycket. Överenskommelse bör dock träffas endast om det finns särskilda skäl. Som exempel på särskilda skäl kan nämnas särskilt komplicerade företags- och industriförsäkringslösningar eller försäkring som meddelas av flera försäkringsbolag genom s.k. co-assurans.

5 § Mäklaren bör normalt avstå från att ta emot ersättning från en försäkringsgivare till en kund. I det fall ersättning ändå tas emot för en kunds räkning bör mäklaren, i tillämpliga delar, iaktta vad som sägs i detta kapitel.

5 kap. Försäkringsbrev och försäkringsbevis (cover notes)

1 § Om mäklaren utfärdar s.k. försäkringsbevis, försäkringsbekräftelse, cover notes eller liknande handlingar, bör han informera kunden om att handlingen inte är en bekräftelse från försäkringsgivaren utan endast en dokumentation från mäklaren om det uppdrag han har utfört. Mäklaren bör lämna information om när försäkringsbrev kommer att utfärdas.

Mäklaren bör se till att kunden snarast erhåller en bekräftelse på det försäkringsavtal som ingåtts, t ex genom ett försäkringsbrev, och att denna bekräftelse överensstämmer med den överenskommelse som träffats.

Ikraftträdande

Dessa allmänna råd träder i kraft den 1 januari 1996. Samtidigt upphör Finansinspektionens allmänna råd (BFFS 1989:24) angående försäkringsmäklare att gälla.

Claes Norgren

Ulla Lloyd
(Försäkringsmarknadsavdelningen)