

2008-04-25

B E S L U T



MCM Placeringsrådet
Att. Mats Lindqvist
Biblioteksgatan 6-8, 2tr
111 46 STOCKHOLM

FI Dnr 08-1136

Finansinspektionen
P.O. Box 7821
SE-103 97 Stockholm
[Brunnsgatan 3]
Tel +46 8 787 80 00
Fax +46 8 24 13 35
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Meddelande av varning och straffavgift

Finansinspektionens beslut (att meddelas den 29 april 2008 kl. 10.00)

1. Finansinspektionen meddelar MCM Placeringsrådet, 556685-4153, en varning med stöd av 8 kap. 1 § lagen (2005:405) om försäkringsförmedling.
2. Finansinspektionen meddelar MCM Placeringsrådet en straffavgift på sjuhundra tusen (700 000) kronor med stöd av 8 kap. 12 § lagen om försäkringsförmedling.

Hur man överklagar, se [bilaga](#).

Sammanfattning

MCM Placeringsrådet (Placeringsrådet) har åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling. Placeringsrådet har haft brister i dokumentationen, brister i klagomålshantering samt använt sig av personal som inte är försäkringsförmedlare och som saknade rätt kunskap och kompetens till att förmedla försäkringar till privatpersoner.

Bristerna i verksamheten har funnits under en längre tid och överträdelserna har direkt haft betydelse för bolagets kunder. Sammantaget ger allvaret i överträdelserna Finansinspektionen grund för att återkalla Placeringsrådets tillstånd. Finansinspektionen finner dock, mot bakgrund av de åtgärder som bolaget vidtagit att det är tillräckligt att meddela Placeringsrådet en varning. Finansinspektionen avser att följa upp åtgärdsplanen i sin tillsyn. Placeringsrådet ska även erlagga en kännbar straffavgift.

Bakgrund

Placeringsrådet har sedan den 13 december 2005 tillstånd för försäkringsförmedling (samtliga livförsäkringsklasser) och att som sidoverksamhet förmedla fondandelar. Sedan den 31 januari 2008 har de även sidotillståndet investeringsrådgivning om fondandelar. I bolaget finns nio anställda försäkringsförmedlare och en förmedlarassistent.

Bolaget hade under sitt första räkenskapsår (2005-09-07--2006-12-31) en nettoomsättning på 22 158 483 kr. Placeringsrådet bedriver förmedlarverksamhet samt förmedling av fondandelar. Av det produktinformationsmaterial som bolaget under utredningen lämnat till Finansinspektionen, framgår att de tillhandahåller en kapitalförsäkring (livförsäkring) med en engångspremie vilken är knuten till fondandelar. Kunderna – försäkringstagarna – kan investera i aktier och/eller obligationer vilka läggs i portföljen. Placeringsrådet förmedlar försäkringar från Irish Life International, Skandia och CGU Life och samarbetar därutöver med en rad fondbolag.

Med anledning av kundklagomål som inkommit till Finansinspektionen genomförde Finansinspektionen under hösten 2007 en granskning av Placeringsrådet. Syftet med undersökningen har varit att granska bolagets verksamhet och hur bolaget uppfyller de regler som behandlar kunddokumentationen, informationen till och om kunden, omsorgsplikt mot kunden samt bolagets interna styrning och kontroll.

Finansinspektionen har gjort två platsbesök hos Placeringsrådet samt en fristående intervju med dess förmedlarassistent. Det första besöket ägde rum den 25 oktober 2007 och det andra den 15 november 2007. Båda besöken var i bolagets lokaler på Biblioteksgatan. Det första besöket var anmält, det andra var oanmält. Mötet med bolagets förmedlarassistent ägde rum i Finansinspektionens lokaler. Vid besöken har Finansinspektionen hämtat in information.

1. Dokumentation och klagomålshantering

1.1. Tillämpliga bestämmelser

Enligt 6 kap. 6 § lagen om försäkringsförmedling ska förmedlaren dokumentera vad som har förekommit vid förmedlingstillfället och lämna dokumentationen till kunden.

I 7 kap. FFFS 2005:11 finns bestämmelser om dokumentation av försäkringsförmedlingen. Enligt 7 kap. 1 och 2 §§ ska dokumentationen innehålla uppgifter om försäkringsförmedlaren och om kunden. Om personen är en fysisk person ska dokumentationen innehålla uppgifter om kundens för- och efternamn. Vidare ska dokumentationen innehålla uppgift om kundens önskemål eller behov samt i förekommande fall ekonomiska och andra förhållanden. Uppgifterna ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är. Enligt 7 kap. 3 § ska dokumentationen innehålla uppgift om tidpunkten för förmedlingen, varje råd som har lämnats till kunden och skälen för varje råd och om

kunden har avrått från att vidta en åtgärd och skälen för det. I 7 kap. 4 § stadgas att uppgifter enligt 3 § ska dokumenteras vid förmedlingstillfället av den som förmedlar försäkringen. Uppgifter enligt 2 § får dokumenteras före förmedlingstillfället och av annan än förmedlaren. Enligt 7 kap. 6 § ska dokumenteringen lämnas till kunden vid förmedlingstillfället eller snarast möjligt därefter.

Enligt 6 kap. 1 § punkterna 7 och 8 lagen om försäkringsförmedling ska försäkringsförmedlaren i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås lämna information till kunden om de möjligheter som finns att framställa klagomål mot försäkringsförmedlaren och de möjligheter som finns att få en tvist med försäkringsförmedlaren prövad utanför domstol.

Enligt 6 kap. 13–14 §§ FFFS 2005:11 ska försäkringsförmedlaren bl.a. informera kunden om förfarandet för förmedlarens klagomålshantering och vem som är kundansvarig samt om möjligheten att få en tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden.

Av 5 kap 4 § lagen om försäkringsförmedling framgår bland annat att försäkringsförmedlare i sin verksamhet ska iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta tillvara kundens intresse. Rådgivningen ska anpassas efter kundens önskemål och behov och lösningar som är lämpliga för kunden ska rekommenderas.

1.2 Finansinspektionens iakttagelser

Vid undersökningen valde Finansinspektionen slumpvis ut 69 stycken kunddokumentationer för granskning (utifrån kriterierna: personnummer, ekonomisk situation, kundens erfarenhet, syftet med placeringen, placeringens horisont, riskprofil, placeringsförslag och underskrifter). Finansinspektionen har vid sin granskning kunnat konstatera att i 17 fall är samtliga fält i dokumentationsmallarna helt tomma. I ytterligare 17 fall är dokumentationsmallen bristfälligt ifylld, i 8 fall saknas underskrift av både förmedlare och kund. I de fall förmedling skett till kunder som är äldre än 75 år finns inte dokumenterat att Placeringsrådets VD godkänt förmedlingen, vilket de enligt sina egna interna riktlinjer ska göra, samt att i de fall där förmedling skett till kunder som placerar mer än 500 000 kronor finns inte dokumenterat att VD godkänt förmedlingen vilket de ska göra enligt sina egna interna riktlinjer. Kunderna har inte alltid fått med sig dokumentationen hem.

Enligt uppgift från bolaget informeras kunderna inte om klagomålsrutinerna vid rådgivningstillfället utan det är upp till kunderna själva att söka information om dessa på bolagets hemsida.

Finansinspektionen har fått två klagomål (FI Dnr 07-6895 och FI Dnr 07-7313) från Placeringsrådets kunder. Kunderna klagade bland annat på att Placeringsrådet inte tillgodosåg deras önskemål om hur pengarna skulle placeras. I ett fall har allmänna reklamationsnämnden lämnat en rekommendation till nackdel för Placeringsrådet.

1.3 Placeringsrådets kommentarer

Ungefär hälften av de dokument som ansetts bristfälligt ifyllda härrör från sådana kunder som kommit till Placeringsrådet från ett företag i konkurs. Efter som dessa kundkontakter varit speciella är kunddokumentationen dessvärre bristfällig. Någon försäkringsförmedling har inte skett till dessa kunder.

De övriga dokumenten som ansetts bristfälliga har kommit från en enskild förmedlare. Denne har inte följt den mall som tagits fram utan har haft ett eget "lösbladssystem" över just sina kunder. Dessvärre har Finansinspektionen inte fått med sig denna dokumentation. Med anledning av det inträffade har förmedlarna ånyo informerats om vilka rutiner som gäller och de kommer dessutom genomgå ytterligare utbildning. Vad gäller utlämnande av dokumentation så är det endast vid enstaka tillfällen som dokumentationen skickats per post. Det övervägande antalet kunder får med sig materialet vid själva besökstillfället. Eventuella hemskick sker numera alltid samma dag som besöket.

Vid särskilda förmedlingsuppdrag ska VD:s godkännande inhämtas. Detta har gjorts, men rutinen har varit sådan att det varit fråga om ett muntligt godkännande. Fortsättningsvis kommer dock VD:s godkännande att anges skriftligen i placeringsdokumentationen.

Sammanfattningsvis uppger Placeringsrådet att de utöver de särskilt angivna åtgärderna vidtagit ytterligare åtgärder för att komma till rätta med bristerna och att därutöver ytterligare åtgärder – i form av bl.a. utbildningsinsatser – är inplanerade framöver. Placeringsrådet har anställt en administratör som har till uppgift att tillse att all dokumentation ses över och arkiveras på ett betryggande sätt. Nya rutiner – som innebär att all placeringsdokumentation ska passeras fyra ögon – kommer att införas, vilket kommer att säkerställa att det inte föreligger några brister i dokumenthanteringen. Kontakt har tagits med en extern konsult för genomgång och utbildning vad avser dokumentationshantering och kundinformation samt klagomålsrutiner.

Till stöd för vad som anförts i yttrandet har Placeringsrådet till Finansinspektionen inkommit med handlingar i form av "förköpsinformation", "Försäkringsförmedlare & medhjälpare – vad får försäkringsförmedlaren delegera" samt "Ansökningsformulär".

Avseende klagomålshanteringen är det ett missförstånd att kunderna inte informerats om rutinerna och att de själva måste söka upp informationen. På blanketten för placeringsdokumentation anges under punkt åtta "Övrig information" att kunden kan inkomma med skriftliga klagomål om kunden tycker att Placeringsrådet handlat fel eller om kunden är missnöjd med ett beslut. Ett nytt informationsblad har nu tagits fram där det framgår hur klagomål hanteras och vilka andra möjligheter kunderna har att klaga.

När det gäller omsorgsplikten gentemot kunden har Placeringsrådet framfört att de arbetar på att åtgärda och förbättra rutinerna kring dokumentation av råden

som lämnas till kunderna. Det är Placeringsrådets uppfattning att något egentligt fel inte begåtts i det fall som prövats av allmänna reklamationsnämnden.

1.4. Finansinspektionens bedömning

Av Finansinspektionens utredning framgår att kunddokumentationen är mycket bristfällig. Ibland finns bara någon enstaka anteckning dokumenterad och ibland ingenting alls i de kunddokumentationsmallar som bolaget använder. Vidare finns det inte i något fall dokumenterat att bolagets VD konsulterats när så skulle ske enligt bolagets egna riktlinjer. Endast cirka hälften av den kunddokumentation som Finansinspektionen inhämtat har varit ifylld. Enligt de anställdas egna uppgifter kan det dröja upp till fjorton dagar efter kundmötet innan dokumentationen sänds till kunden.

Enligt Finansinspektionens uppfattning har Placeringsrådet – även i de fall det är fråga om en överflyttning av kunder – en skyldighet att dokumentera att det är en sådan. Någon sådan dokumentation har dock inte skett. Vad Placeringsrådet anfört härom och om att en anställd haft ett eget ”lösbladssystem” föranleder inte Finansinspektionen att göra någon annan bedömning.

Enligt Finansinspektionens bedömning har bolaget åsidosatt sina skyldigheter om dokumentation. Finansinspektionen noterar att informations- och utbildningsinsatser vidtagits och kommer att vidtas.

Avseende frågan om klagomålshanteringen har det numera framkommit att det i varje fall i samband med rådgivningstillfället lämnats information om hur en kund kan inkomma med klagomål. Emellertid har såvitt framgår inte lämnats någon information om vem som är klagomålsansvarig och om de möjligheter som en kund har att få en tvist med försäkringsförmedlaren prövad utanför domstol. Därmed har Placeringsrådet inte följt bestämmelserna om klagomålshandling.

Sammantaget påverkar överträdelsena av dokumentationsplikten och den delvisa avsaknaden av information om klagomålshandling även frågan om Placeringsrådet brister i omsorgsplikten gentemot kunden. Finansinspektionen ska inte bedöma varje enskilt fall där kunden klagat på ett bolag, utan det är upp till allmänna reklamationsnämnden och de allmänna domstolarna. Tillsammans med den bristfälliga dokumentationen ger dock kunders uppfattning om hur Placeringsrådet tagit omhand deras önskemål Finansinspektionen anledning att ifrågasätta bolagets förmåga att fullgöra sin omsorgsplikt.

2 Användande av medhjälpare i verksamheten

2.1 Tillämpliga bestämmelser

Enligt 2 kap. 5 § lagen om försäkringsförmedling ska alla som förmedlar försäkringar ha lämplig kunskap och kompetens för den verksamhet som ska utövas. De närmare krav som ställs på en förmedlares kunskap och kompetens

framgår av förordningen (2005:411) om försäkringsförmedling och av 2 kap. FFFS 2005:11.

När det gäller anställda åligger det försäkringsförmedlingsbolaget att kontrollera att de anställda som ska förmedla försäkringar uppfyller de krav på kunskap och kompetens som ställs (2 kap. 6 § lagen om försäkringsförmedling och 2 kap. 1 § FFFS 2005:11). Endast anställda som uppfyller kraven får förmedla försäkringar. Bolaget ska anmäla till Finansinspektionen vilka anställda som får förmedla försäkringar.

Finansinspektionen har i FFFS 2005:11 angett som ett allmänt råd till 2 kap. 1 § lagen om försäkringsförmedling, att en försäkringsförmedlare som är en juridisk person bör upprätta bl.a. riktlinjer för delegation. Riktlinjerna bör avse dels vilka arbetsuppgifter som kan delegeras, dels vilken kunskap och kompetens som assistenten eller medhjälparen ska ha. Finansinspektionen har också i de allmänna råden angett att förmedlaren vid delegation bör följa de anvisningar som lämnas i detta avseende i propositionen.

2.2 Finansinspektionens iakttagelser

Finansinspektionen har iakttagit att en anställd som inte är försäkringsförmedlare har utfört uppgifter mot kund. Denna assistent har för Finansinspektionen beskrivit hur ett kundmöte går till varvid det framkommit att det är han ensam som vid förmedlingstillfället presenterar och går igenom en försäkringslösning för kunden. Assistenten har vidare uppgett att försäkringsförmedlaren endast brukar komma in och hälsa på kunden.

Finansinspektionen har vid en granskning av kunddokumentationen kunnat konstatera att det är assistenten som skrivit under dokumentationen. Förmedlaren/rådgivaren har bara angetts till namn.

2.3. Placeringsrådets kommentar

Den aktuella assistenten har varit anställd sedan februari 2007. Avsikten har hela tiden varit att han ska genomgå erforderlig utbildning för att bli förmedlare. Som ett led i detta fick han under hösten 2007 utökade arbetsuppgifter. Till hösten 2008 kommer han att vara diplomerad förmedlare. Det har varit Placeringsrådets uppfattning att det varit tillåtet att låta en medarbetare informera kunderna om villkor och omfattningar av olika försäkringslösningar som förmedlarna analyserat, valt ut och föreslagit.

Under hösten 2005 genomgick vissa anställda utbildningen ”Försäkringsförmedlarens roll & ansvar” och vid utbildningstillfället berördes ansvarsfördelningen mellan förmedlare och assistent. Uppfattningen var att det var fullt möjligt ha en sådan arbetsfördelning som Finansinspektionen nu riktar kritik mot.

Placeringsrådet har dock ändrat rutinerna i detta avseende och assistenten utför inte längre de aktuella uppgifterna.

2.4. Finansinspektionens bedömning

Frågan om i vilken utsträckning en försäkringsförmedlare i förmedlingsverksamheten kan använda personer som inte uppfyller kraven på kunskap och kompetens (s.k. assistenter eller medhjälpare) berörs i förarbetena till lagen om försäkringsförmedling (prop. 2004/05:133, s. 52 f.). Enligt vad som anges där får den vida definitionen av begreppet försäkringsförmedling i lagen och kravet på att alla fysiska personer som direkt deltar i försäkringsförmedlingen ska uppfylla yrkeskraven anses innebära att utrymmet för att delegera arbetsuppgifter till någon som inte är försäkringsförmedlare allmänt sett är ganska begränsat.

Vid bedömningen av var gränsen går för vad man kan låta assistenter göra är det viktigt att uppmärksamma att ett av huvudsyftena med lagen är att förbättra skyddet för kunderna och se till att de betjänas av personer som uppfyller vissa yrkeskrav. Försäkringsförmedlaren tillhandahåller en kvalificerad tjänst och kunden har rätt att förvänta sig att den utförs av en kunnig person. Försäkringsförmedlaren ska själv vara med vid de inledande kontakterna med kunden då innehållet i förmedlingstjänsten diskuteras och kunden får den information som förmedlaren är skyldig att lämna.

När det sedan gäller själva förmedlingsarbetet kan assistenten eller medhjälparen biträda förmedlaren med att utreda kundens önskemål och behov och ta fram olika försäkringslösningar. Det är alltså fråga om att assistenten eller medhjälparen ska *biträda* förmedlaren och inte göra arbetet helt på egen hand. Förmedlaren ska också alltid kontrollera och kvalitetssäkra det arbete som assistenten eller medhjälparen har utfört. Analysen av de olika försäkringslösningarna – urvalet av den försäkringslösning som ska föreslås kunden – och rådgivningen till kunden får inte delegeras till assistenten eller medhjälparen.

Av propositionen framgår också att det i kontakterna utåt tydligt ska framgå att assistenten eller medhjälparen inte är den som utför eller ansvarar för förmedlingstjänsten eller någon del av denna.

Den möjlighet som en förmedlare har att delegera uppgifter till en assistent inskränktes således kraftigt när den nya lagen om försäkringsförmedling trädde ikraft.

Av de av assistenten lämnade uppgifterna och av utredningen i övrigt framkommer att assistenten arbetat på egen hand och även skrivit under dokumentationen. Förmedlarens namn har i efterhand skrivits in i dokumentationen. Det är därför Finansinspektionens uppfattning att Placeringsrådet, i strid mot gällande regelverk, låtit en person som inte varit försäkringsförmedlare, och således saknat rätt kunskap och kompetens, utföra sådana uppgifter som endast försäkringsförmedlare får göra. Detta strider även mot god försäkringsförmedlingssed. Finansinspektionen noterar dock att bolaget ändrat sina rutiner och att assistenten inte längre utför de aktuella uppgifterna.

3. Ingripande mot Placeringsrådet

3.1. Tillämpliga bestämmelser

Om en försäkringsförmedlare har åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen om försäkringsförmedlare eller FFFS 2005:11 ska Finansinspektionen enligt 8 kap lagen om försäkringsförmedlare ingripa. Finansinspektionen har därvid möjlighet att utfärda föreläggande att vidta åtgärder inom viss tid, utfärda förbud att verkställa beslut eller utfärda en anmärkning. Om överträdelsen är allvarlig ska tillståndet återkallas eller, om det är tillräckligt, varning meddelas.

Finansinspektionen får avstå från ingripande bland annat om en överträdelse är ringa eller ursäktlig eller om försäkringsförmedlaren gör rättelse.

Av 8 kap 12 § lagen om försäkringsförmedlare framgår att om en förmedlare har meddelats beslut om anmärkning eller varning får Finansinspektionen besluta att förmedlaren ska betala en straffavgift. Straffavgiften ska enligt 8 kap 13 § fastställas till lägst 5 000 kronor och högst 50 miljoner kronor. Avgiften får inte överstiga tio procent av omsättningen närmast föregående räkenskapsår.

3.2. Ingripande

I förevarande fall kan konstateras avseende dokumentationen att merparten av den dokumentation som hämtas in till Finansinspektionen har varit behäftad med brister av olika dignitet. Det handlar således inte om några enstaka överträdelser av regelverket. Även Placeringsrådets användande av personal som inte är försäkringsförmedlare för arbetsuppgifter som ska utföras av försäkringsförmedlare har skett vid ett flertal tillfällen. Sammantaget ger det en bild av ett företag som systematiskt under en lång period överträtt viktiga skyddsregler för konsumenter. Omsorgsplikten om kunden har allvarligt åsidosatts.

Finansinspektionen finner därför att Placeringsrådet allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen om försäkringsförmedling och FFFS 2005:11. Därmed finns grund för att återkalla Placeringsrådets tillstånd.

Placeringsrådet har på varje kritiserad punkt uppgett att de har vidtagit åtgärder för att korrigera bristerna. De har även angett att ytterligare åtgärder kommer att vidtas för att komma till rätta med bristerna. Med beaktande av dessa åtgärder finner Finansinspektionen att ingripandet kan stanna vid en varning. Finansinspektionen avser dock att i sin tillsyn följa upp de åtgärder som vidtagits och som planeras av bolaget.

Varningen bör förenas med en straffavgift. Avgiften bör vara av sådan storlek att den, med hänsyn tagen till bolagets storlek och bristernas karaktär, får en handlingsdirigerande effekt. Mot bakgrund av att bristerna har avsett viktiga och grundläggande delar av försäkringsförmedlingsverksamheten som i flera fall direkt drabbar bolagets kunder, samt att bristerna förekommit under en längre tid, bör en kännbar straffavgift utdömas. I tidigare fall har Finansinspek-

tionen i samband med varning beslutat om upp till 500 000 kronor i straffavgift. Mot bakgrund av de konstaterade överträdelserna bör avgiften sättas något högre än i tidigare ärende (jfr Finansinspektionens beslut den 14 maj 2007 vad avser Transcom Aktiebolag, FI dnr 07-467). Straffavgiften bör därför bestämmas till 700 000 kronor.

Finansinspektionen kommer att fakturera avgiften efter det att detta beslut har vunnit laga kraft. Avgiften tillfaller staten.

Beslut i detta ärende har fattats av styrelsen. I den slutliga handläggningen har, förutom föredraganden, t.f. chefsjuristen Joakim Schaaf deltagit. Föredragande har varit Charlotta Carlberg.

FINANSINSPEKTIONEN

Bengt Westerberg
Styrelseordförande

Charlotta Carlberg
Enhetschef