



RAPPORT

7 april 2009
DNR 08-4750

2009:4

Försäkringsförmedlare

I gränlandet mellan marknadsföring och förmedling

INNEHÅLL

SAMMANFATTNING	1
Avgränsningar	3
RESULTAT AV UNDERSÖKNINGEN	3
Produkter och intäkter	3
Marknadsföring och förmedling	4
Marknadsföring och rådgivning	4
Assistenter och deras roll	5
SLUTSATSER	5
FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR FÖRSÄKRINGSFÖRMEDELING	7
Regelverk	7
Olika tillstånd för försäkringsförmedling	7
Anknuten försäkringsförmedlare	8
Anknutet ombud	8
Tillåten verksamhet för försäkringsförmedlare utanför ramen för en försäkringslösning	9
Marknadsföring	9
Upplýsningskyldighet om kostnaden för kund	9

Sammanfattning

FI har under 2008 genomfört en kartläggning av försäkringsförmedlarnas verksamhet. Kartläggningen omfattar 850 försäkringsförmedlare som har besvarat en enkät med frågor om verksamheten.

Resultatet visar att det idag förmedlas både försäkringar, fonder och finansiella instrument. Det kan få allvarliga konsekvenser om konsumenten inte får tydlig information om vilka produkter och tjänster som får förmedlas eller på annat sätt erbjudas av försäkringsförmedlare. En konsument kan lätt få uppfattningen att han till exempel erbjuds rådgivning, även om förmedlaren inte har tillstånd för detta. Förmedlaren har ett stort ansvar att förklara för kunden hur förutsättningarna ser ut i hans eller hennes specifika fall och vad förmedlaren har rätt att göra.

Det vanligaste är att en försäkringsförmedlare har tillstånd att förmedla försäkringar och fonder. FI kan konstatera att det förmedlas andra finansiella produkter vid sidan av försäkring och fonder. Till exempel uppger en rad förmedlare att de förmedlar strukturerade produkter. Strukturerade produkter får enbart förmedlas inom ramen för en försäkring eller om förmedlaren är anknuten till ett värdepappersföretag. Drygt hälften av de som angivit att de förmedlar strukturerade produkter har svarat att de är anknutna ombud åt värdepappersföretag.

Många försäkringsförmedlare får en stor del av sina intäkter från marknadsföringsbidrag från försäkringsbolag eller värdepappersföretag. Gränsen mellan marknadsföring och förmedling är svår att dra. För både kund och förmedlare spelar det dock stor roll och får stora konsekvenser om tjänsten bedöms vara marknadsföring eller förmedling. FI konstaterar vid en samlad bedömning att det kan röra sig om förmedling och inte marknadsföring i de fall där förmedlaren får ersättning för en kund som tecknar sig för en viss produkt.

Kartläggningen visar att många förmedlare som använder sig av assistenter i verksamheten inte har riktlinjer för hur de ska arbeta. FI anser att det i dessa fall finns en uppenbar risk att assistenterna arbetar med produkter och tjänster som de inte har kompetens för. Företag som använder sig av assistenter i verksamheten bör fastställa vad dessa får göra och samla detta i skriftliga riktlinjer.

Under innevarande år planerar FI att göra en fördjupad granskning av försäkringsförmedlarna. FI kommer att genomföra platsundersökningar och följa upp de områden där det idag finns indikationer på brister. Granskningen omfattar kontroll av vilka produkter som förmedlas och granskning av slumpvis utvald kunddokumentation. I de fall förmedlare använder sig av assistenter utan att ha riktlinjer för dessa ska detta också följas upp.

Bakgrund och syfte

Försäkringsförmedlare spelar idag en viktig roll som distributör av finansiella produkter och tjänster. Försäkringsområdet är komplicerat och en stor del av försäkringsförmedlarnas verksamhet utgörs därför av finansiell rådgivning till konsumenter. Enligt reglerna om försäkringsförmedling får förmedlarna *endast* ägna sig åt förmedling av olika former av försäkringar och fondandelar samt rådgivning av försäkringar och fondandelar. Dessa regler är mindre omfattande än exempelvis motsvarande för värdepappersrörelse som även omfattar andra finansiella instrument och tjänster¹. Ett gott konsumentskydd på området förutsätter därför att försäkringsförmedlaren enbart verkar inom de områden som han har tillstånd för och tydligt informerar sina kunder om vilka tjänster och produkter som tillståndet omfattar.

Antalet försäkringsförmedlare har ökat under senare år² och de produkter och tjänster som de erbjuder sina kunder har blivit mer komplicerade. Många förmedlare marknadsför också andra finansiella produkter, utanför sina tillstånd för fond- och försäkringsförmedling, vilket riskerar att övergå till otilåten rådgivning eller förmedling. I de fall en försäkringsförmedlare verkar utanför sin tillståndspliktiga verksamhet begränsas konsumentskyddet, vilket kan få stor påverkan på kundernas ekonomi.

Mot bakgrund av detta samt för att följa upp tidigare granskningar genomförde FI under 2008 en kartläggning av försäkringsförmedlarnas verksamhet. Fokus har varit på vilka produkter och tjänster som förmedlas och på andra sätt erbjuds till konsumenter. Kartläggningen är också tänkt att utgöra underlag för mer riktade undersökningar under 2009.

Fakta

En förmedlare har möjlighet att verka enligt reglerna om försäkringsförmedling och som anknuten ombud till ett värdepappersföretag enligt reglerna om värdepappersmarknad, MiFID. Försäkringsförmedlare kan ha tillstånd att förmedla liv- och sakförsäkringar, samt ha sidotillstånd att förmedla fondandelar och bedriva investeringsrådgivning rörande fondandelar. Som anknuten ombud till ett värdepappersföretag har förmedlaren möjlighet att erbjuda investeringstjänster inom ramen för värdepappersföretagets tillstånd och dess ansvar i förhållande till värdepappersreglerna. Totalt uppger 14 procent av samtliga förmedlare i undersökningen att de verkar som anknutna ombud till värdepappersföretag.

¹ Lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden.

² 2005: 718 st
2006: 877 st
2007: 920 st
2008: 934 st

Avgränsningar

Undersökningen omfattar 850 försäkringsförmedlare som har besvarat en enkät med frågor om verksamheten. Svaren avser förhållandena under 2007.

FI har valt att uteslutande analysera försäkringsförmedlare med tillstånd att förmedla livförsäkring då det enbart är de som får förmedla produkter och tjänster med sparinslag. Rapporten vänder sig både till försäkringsförmedlare och konsumenter. FI har därför lyft fram och diskuterat områden som är viktiga för konsumentskyddet, till exempel förmedlarnas ansvar, vilka sparprodukter som förmedlas och marknadsförs samt hur förmedlarna använder sig av assistenter i sin kontakt med konsumenter. Undersökningen är framförallt inriktad på svenska produkter och tjänster som försäkringsförmedlarna erbjuder i Sverige. Endast i något fall omnämns utländska sparprodukter.

Resultat av undersökningen

Produkter och intäkter

En försäkringsförmedlare som har tillstånd att förmedla livförsäkring och dessutom har de båda sidotillstånden³, kan erbjuda konsumenter alltifrån kapitalförsäkringar och pensionsförsäkringar till fonder av olika slag. En grundförutsättning för tillstånd om försäkringsförmedling är att den dominerande verksamheten utgörs av försäkringsförmedling och inte annan verksamhet, t.ex. värdepappersrörelse. FI konstaterar att en övervägande andel av försäkringsförmedlarna får sina intäkter i huvudsak från förmedling av försäkringsprodukter. Resultatet visar dock att 50 försäkringsförmedlare får större delen av sina intäkter i form av ersättningar från värdepappersföretag och fondbolag. Dessa förmedlare erbjuder sannolikt en stor andel andra produkter än livförsäkring.

Fakta

Totalt 119 förmedlare har uppgivit att de förmedlar strukturerade produkter. Av dessa har 60 procent svarat att de är anknutna ombud till värdepappersföretag, vilket gör att de får förmedla strukturerade produkter utanför försäkringar.

Resultatet visar att det förekommer förmedling av strukturerade produkter av förmedlare som inte är anknutna ombud. FI anser att strukturerade produkter som huvudregel ska kategoriseras som komplicerade finansiella instrument och att det ställs stora krav på tydlig information för att kunden ska kunna förstå sig på sådana instrument. En kund som i ett möte med en förmedlare blir erbjuden en strukturerad produkt eller annat finansiellt instrument utanför en försäkring måste därför kontrollera att förmedlaren agerar som ankn-

³ Lag (2005:405) om försäkringsförmedling, 5 kap. 1§ - 2§

tet ombud för ett värdepappersföretag. Värdepappersreglerna innebär ett mer omfattande kundskydd än reglerna om försäkringsförmedling och ställer specifika krav på att rådgivaren ska ta reda på information om kunden för att kunna ge välgrundade råd.

Högre krav på förmedling än marknadsföring

FI:s kartläggning visar att ungefär hälften av alla förmedlare med tillstånd att förmedla livförsäkring har intäkter från marknadsföringsbidrag. Många får så mycket som 30 procent eller mer av sina sammanlagda intäkter genom marknadsföring av olika produkter.

En förmedlare som enbart marknadsför försäkringar eller finansiella instrument kan ta emot marknadsföringsbidrag för detta. Att enbart marknadsföra ett finansiellt instrument har enligt FI:s hittillsvarande praxis inte varit tillståndspliktigt. I dagsläget kan konstateras att det står vem som helst fritt att marknadsföra finansiella instrument. Konsumentverket är ansvarig myndighet för tillsyn av marknadsföring i Sverige⁴. Att förmedla finansiella instrument är däremot en verksamhet som kräver tillstånd från FI enligt 2 kap. 1 § i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden.

Idag tycks det råda en felaktig föreställning om var gränsen går mellan marknadsföring och förmedling. FI har tidigare konstaterat att försäkringsförmedlare förmedlar produkter, som varken omfattats av deras försäkringsförmedlingstillstånd eller sidotillstånd, under förevändningen att de endast ”marknadsför” produkterna. Det är inte möjligt att i detta sammanhang uttömmande beskriva var gränsen går. I exemplet nedan visar FI:s samlade bedömning att det sannolikt handlar om förmedling och inte marknadsföring:

Under ett rådgivningstillfälle med en kund ger en försäkringsförmedlare kunden information och svarar på frågor om en strukturerad produkt i syfte att kunden ska köpa denna. Vidare ges kunden skriftlig produktinformation samt en anmälningssedel. Ersättning utgår till försäkringsförmedlaren baserat på om kunden köper produkten, dvs. s.k. provisionsbaserad ersättning. Försäkringsförmedlaren identifieras genom uppgifter på anmälningssedeln.

I denna situation ser inte FI att det skulle vara av någon avgörande betydelse vem som postar anmälningssedeln. Oavsett om det görs av kunden eller av försäkringsförmedlaren så utgör en sådan situation, enligt FI:s samlade bedömning, förmedling och är därmed tillståndspliktig verksamhet. En viktig faktor är om förmedlaren får ersättning då kunden tecknar sig för produkten. I de fall ersättning ges per kund kan det vara förmedling och inte marknadsföring.

Marknadsföring eller rådgivning

FI anser att marknadsföring lätt kan glida över i rådgivning. För rådgivning finns det detaljerade regler som ska följas för att skydda konsumenten. Vid marknadsföring gäller marknadsföringslagen som inte har samma skyddsreg-

⁴ Se bilaga ”Förutsättning för försäkringsförmedling”

ler. Vid ett och samma tillfälle kan ett kundmöte pendla mellan rådgivning och marknadsföring utan att det står klart för kunden vad som är skillnaden och vad som gäller i kundens specifika fall. En del kunder vet sannolikt inte ens att det föreligger någon skillnad. Sammanblandningen kan också medföra problem för kunden eftersom det krav på dokumentationsplikt och ansvarsförsäkring som finns i lagen om försäkringsförmedling, inte gäller då det är fråga om marknadsföring. FI har tidigare gjort ställningstagandet att om en kund anser sig få individuellt anpassad rådgivning ska företaget bedöma tjänsten som rådgivning och följa de regelkrav som ställs. I en rådgivningssituation ställs det särskilda krav på rådgivarens kompetens och erfarenhet samt att denne ska ta in information om kundens ekonomiska förutsättningar, riskbenägenhet, placeringshorisont med mera. Några motsvarande krav finns inte på marknadsföring varför det kan innebära stor skillnad för kunden om det rör sig om marknadsföring eller rådgivning.

Assistenter och deras roll

Kartläggningen visar att 45 procent av alla förmedlare använder assistenter i sin verksamhet. Av dessa förmedlare saknar 15 procent riktlinjer för sina assistenter. Majoriteten av de förmedlare som använder sig av assistenter verkar som anknutna ombud för värdepappersföretag och får därigenom förmedla en rad olika komplicerade tjänster och produkter. Under 2008 beslutade FI om sanktion mot en försäkringsförmedlare. Till grund för beslutet låg bland annat att bolaget i sin verksamhet använde sig av personal som inte hade lämplig kompetens och kunskap för sin uppgift.

FI anser att det finns en uppenbar risk att assistenterna arbetar med produkter och tjänster som de inte har kompetens för. Kunden riskerar då att mötas av någon som inte har rätt kompetens, kunskap och erfarenhet. Företag som använder sig av assistenter i verksamheten bör fastställa vad dessa får göra och samla detta i skriftliga riktlinjer.

Slutsatser

FI kan konstatera att det idag förutom försäkringar och fonder även förmedlas andra komplicerade produkter i relativt stor utsträckning. Det finns risk att konsumenterna vilseleds genom att förmedlare anser sig marknadsföra produkter när det egentligen handlar om individuell rådgivning. I de fall förmedlare enbart anser sig bedriva förmedling finns risk att kunden inte får en individuellt anpassad rådgivning och kanske inte tillräckligt tydlig information om produkten och riskerna med denna.

Som försäkringsförmedlare kan man förmedla strukturerade produkter dels om man är anknutet ombud till värdepappersföretag, dels om man gör det inom ramen för en försäkring. En förmedlare som förmedlar en strukturerad produkt utanför ramen för en försäkring och utan att vara anknutet ombud till värdepappersföretag bryter alltså mot gällande regelverk.

FI har under 2008 parallellt med denna kartläggning granskat samtliga värdepappersföretag för att kontrollera hur de har anpassat sig till det nya regel-

verket lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden. I granskningen har vi bland annat kontrollerat bolagens rutiner för riskklassificering av produkter, passandeprövning och information till kund. De flesta värdepappersföretag har anpassat sig väl och lever idag upp till de höga krav som regelverket ställer. FI vill betona vikten av att en kund alltid ska ha tillgång till lika tydlig produktinformation oavsett om han/hon vänder sig till ett värdepappersföretag, fondbolag eller en försäkringsförmedlare.

FI anser att en förmedlare som använder sig av assistenter i sin verksamhet ska ha skriftliga riktlinjer för dessa. Dels för att kunna styra verksamheten, dels för att kunna kontrollera att assistenterna gör det de får göra.

FI ser allvarligt på de indikerade bristerna och planerar att under innevarande år genomföra en fördjupad granskning av försäkringsförmedlare.

Granskningen kommer att genomföras genom platsundersökningar och bland annat omfatta kontroll av:

- styrning och kontroll av verksamheten
- vilka produkter som förmedlas
- marknadsföring och förmedling, gränsdragningen
- finansiell rådgivning till konsument

Förutsättningar för försäkringsförmedling

Regelverk

lagen (2005:405) om försäkringsförmedling trädde ikraft 1 juli 2005. Den bygger på ett EG-direktiv (2002/92/EG) och ersatte den tidigare lagen (1989:508) om försäkringsmäklare. Förordningen (2005:411) om försäkringsförmedling och FI:s föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling (FFFS 2005:11) kompletterar bestämmelserna i lagen. Förutom lagen om försäkringsförmedling gäller lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter. Dessa regelverk tillsammans styr i huvudsak den verksamhet som försäkringsförmedlare bedriver.

En av flera faktorer som avgör om en verksamhet är att betrakta som försäkringsförmedling är om förmedlingen sker yrkesmässigt. Om förmedlingen ska anses vara yrkesmässig eller inte ska framförallt avgöras av omfattningen av förmedlingen, förekomsten av ersättning samt förmedlarens marknadsföring. Alla försäkringsförmedlare lyder under samma regelverk, oavsett storleken på förmedlarbolaget. Majoriteten av bolag som bedriver försäkringsförmedling idag utgörs av bolag med upp till tre anställda.

Olika tillstånd för försäkringsförmedling

En svensk fysisk eller juridisk person ska ansöka om tillstånd hos FI om att få bedriva verksamhet. Tillstånden kan avse livförsäkring och/eller skadeförsäkring. De kan avse förmedling av både direktförsäkring och återförsäkring. Därutöver kan förmedlaren söka sidotillstånd. Det finns två sidotillstånd: förmedling av fondandelar och investeringsrådgivning om fondandelar. Dessa två sidotillstånd ska utgöra just sidoverksamhet till förmedlingsverksamheten. En förutsättning för att få ett eller båda dessa sidotillstånd är att förmedlaren också har tillstånd att förmedla livförsäkring. FI har ställt en fråga om en försäkringsförmedlare ska kunna ge investeringsrådgivning för andra finansiella instrument än fondandelar inom ramen för en försäkringslösning till den Europeiska kommissionen. Europeiska kommissionen har ännu inte slutligt svarat på frågan.

Utöver ovan nämnda förutsättningar kan en försäkringsförmedlare vara anknuten till ett försäkringsbolag. Förutsättningarna skiljer sig alltså för olika verksamheter.

En förmedlare kan dessutom vara anknuten ombud åt ett värdepappersföretag. Många förmedlare har dessutom en kombination av alla dessa tillstånd. För att konsumenten ska ha en chans att förstå vilka villkor som gäller hos en försäkringsförmedlare och vilka krav som ställs på denne genom regelverk måste förmedlaren vara tydlig med den informationen. Det är även viktigt för kunden att ha insikt i rådande förutsättningar för att kunna veta vilka krav man kan ställa på förmedlaren.

Anknuten försäkringsförmedlare

En förmedlare som träffat avtal med ett eller flera försäkringsföretag för förmedling av försäkringsprodukter kallas anknuten försäkringsförmedlare. Att vara anknuten till ett eller flera försäkringsföretag är endast möjligt om produkterna inte konkurrerar med varandra. En försäkringsförmedlare som väljer att vara anknuten till försäkringsföretag behöver inte söka tillstånd hos FI. Istället är det försäkringsbolaget som förmedlaren är anknuten till som anmäler denne för registrering hos Bolagsverket.

Här är det alltså försäkringsbolaget som har hela ansvaret för att kontrollera att en anknuten förmedlare uppfyller de krav som gäller för förmedlingsverksamhet. Försäkringsbolaget tar också på sig ansvaret för ren förmögenhetsskada som drabbar en kund, en försäkringsgivare eller någon som härleder sin rätt från kunden till följd av att förmedlaren uppsåtligen eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter enligt god försäkringsförmedlarsed. Det finns dock samma krav på kunskap, kompetens och skötsamhet på alla förmedlare, oavsett om de är anknutna eller inte.

Anknutet ombud

Ett anknutet ombud är en fysisk eller juridisk person som har träffat avtal med ett svenskt värdepappersinstitut eller utländskt värdepappersföretag hemmahörande inom EES att bara för detta företags räkning:

- a) marknadsföra investerings- eller sidotjänster
- b) ta emot eller vidarebefordra instruktioner eller order avseende investeringstjänster/finansiella instrument
- c) placera finansiella instrument
- d) tillhandahålla investeringsrådgivning till kund. Ett anknutet ombuds verksamhet regleras främst i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden och i förordning (2007:572) om värdepappersmarknaden..

Ett anknutet ombud får bara företräda ett värdepappersföretag. Ombudets verksamhet måste alltid hålla sig inom ramen för ett värdepappersföretags tillstånd. Ombudet behöver inte tillståndsprövas av FI eftersom ombudet agerar under värdepappersföretagets tillstånd. Om ombuden brister i sin verksamhet eller värdepappersföretaget brister i kontrollen av sina ombud kan detta utgöra en grund för att vidta en åtgärd mot värdepappersföretaget. Att som försäkringsförmedlare verka som anknutet ombud till Värdepappersföretag är en ganska komplicerad konstruktion och ställer höga krav på förmedlaren. Reglerna för värdepappersrörelse är omfattande och ställer bl.a. höga krav på information till kund.

Tillåten verksamhet för försäkringsförmedlare utanför ramen för en försäkringslösning

I tabellen nedan sammanfattas starkt förenklat vad en försäkringsförmedlare, en till ett försäkringsbolag anknuten förmedlare samt en till ett Värdepappersföretag anknuten ombud kan göra i sin verksamhet. Eftersom dessa tre typer av verksamhet kan bedrivas med olika tillstånd blir schemat starkt förenklat och alla svaren i tabellen bygger på att förmedlaren, försäkringsbolaget eller Värdepappersföretaget har just de tillstånd som krävs för den ställda frågan. Tabellen nedan visar vilken form av verksamhet som kan bedrivas när relevanta tillstånd finns, och när det inte går att söka ett tillstånd för en viss typ av verksamhet.

Typ av verksamhet	Försäkringsförmedlare	Anknuten förmedlare	Anknuten ombud till Värdepappersföretag
Förmedling av fondandelar, d.v.s. utförande av order avseende finansiella instrument på kunders uppdrag ⁵	JA	JA	NEJ
Investeringsrådgivning av fondandelar	JA	JA	JA
Förvaltning av fondandelar	NEJ	NEJ	NEJ
Förvaltning av andra finansiella instrument	NEJ	NEJ	NEJ
Förmedling av andra finansiella instrument, dvs. inte fondandelar	NEJ	NEJ	JA
Investeringsrådgivning av andra finansiella instrument	NEJ	NEJ	JA
Marknadsföring av andra finansiella instrument	JA	JA	JA

Marknadsföring

Konsumentverket är den myndighet som ansvarar för konsumentfrågor och har tillsyn över bland annat Marknadsföringslagen (2008:486), Konsumentkreditlagen (1992:830) och lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsument. Genom koppling till marknadsföringslagen har Konsumentverket därutöver även tillsyn över god marknadsföringssed och informationsbestämmelser i andra lagar som är tillämpliga på det finansiella området.

Upplýsningsskyldighet om kostnaden för kund

Till skillnad mot tidigare regelverk, då försäkringsförmedlare endast var skyldig att informera kunden om ersättningen för förmedlingen om kunden begärde det, ska numera alla kunder få information av förmedlaren om ersättningen för förmedlingen. Med ersättning avses storleken på ersättningen, eller om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms. Detta gäller oavsett vid vilken tidpunkt och i vilken form ersättningen betalas till försäkringsförmedlaren.

⁵ Lagen (2007:528) om värdepappersmarknad, 2 kap. 1§ p.2.