

2012-12-10

B E S L U T

Consilatio AB
Att: Styrelsens ordförande
Birger Jarlsgatan 32 B
114 29 Stockholm

FI Dnr 11-8616
(Anges alltid vid svar)



Finansinspektionen
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

Varning och straffavgift

Finansinspektionens beslut (att meddelas den 11 december kl. 08.00)

1. Finansinspektionen ger Consilatio AB (org. nr. 556807-3620) en varning.

(8 kap. 1 § lagen [2005:405] om försäkringsförmedling)

2. Consilatio AB ska betala en straffavgift på 175 000 kronor.

(8 kap. 12§ lagen [2005:405] om försäkringsförmedling)

Hur man överklagar, se *bilaga 1*.

Sammanfattning

Consilatio AB (härefter Consilatio eller bolaget) har bland annat tillstånd att utöva försäkringsförmedling enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling (LFF).

Finansinspektionens undersökning visar flera betydande brister i bolagets verksamhet. Bolaget har brutit i informationsskyldigheten till sina kunder om ersättningar och kostnader. Bolaget har också haft brister i sin dokumentation av lämnade råd och skälen till dessa. Dokumentation har varit så pass bristfällig att det i efterhand varit svårt att göra en bedömning av rådgivningens kvalitet i de enskilda fallen. Bolaget har rekommenderat likartade försäkringslösningar till sina kunder oberoende av kundernas erfarenhet och riskaptit. De finansiella instrument som bolaget rekommenderat har ofta varit förknippade med en hög och för kunderna svårbedömd risk. Bolagets anställda förmedlare har dessutom haft bristande erfarenhet av försäkringsförmedling. Finansinspektionen konstaterar därför att Consilatio har åsidosatt omsorgsplikten mot sina kunder och brutit mot god försäkringsförmedlingssed.

Consilatio regelöverträdelser har varit så allvarliga att det i och för sig finns skäl att återkalla bolagets tillstånd. Mot bakgrund av att bolaget har vidtagit en rad åtgärder för att komma tillrätta med de problem som funnits i verksamheten är det tillräckligt att stanna vid en varning. Varningen ska förenas med en kännbar straffavgift.

1 Bakgrund

1.1 Ärendet

Finansinspektionen inledde under hösten 2011 en undersökning av Consilatio. Syftet med undersökningen var att kontrollera om bolaget uppfyllde tillämpliga bestämmelser vad gäller information till kunder, god försäkringsförmedlingssed m.m., dokumentation av försäkringsförmedlingen samt anställda förmedlares kunskap och kompetens.

Som en del av undersökningen genomförde Finansinspektionen ett platsbesök den 27 september 2011. Därutöver har Finansinspektionen granskat bolagets informationsmaterial samt hämtat in dokumentation i form av kundakter för 30 kunder.

Genom en skrivelse daterad den 19 oktober 2012 gavs Consilatio tillfälle att yttra sig över de iakttagelser och preliminära bedömningar som Finansinspektionen hade gjort. Bolaget inkom den 9 november 2012 med ett skriftligt yttrande. Till yttrandet bifogades uppdaterad rådgivningsinformation, kompletterande kunddokumentation och exempel på ny, omarbetad kunddokumentation. Bolaget inkom också med information om nyligen genomgångna utbildningar och andra kompetenshöjande åtgärder för bolagets personal.

Finansinspektionens beslut bygger i huvudsak på de iakttagelser som gjordes vid platsbesöket under hösten 2011 och det material som bolaget skickat in efter platsbesöket.

1.2 Bolaget

Consilatio har sedan januari 2011 tillstånd för bland annat förmedling av försäkring inom samtliga livförsäkringsklasser samt för sidoverksamheterna investeringsrådgivning om fondandelar och förmedling av fondandelar. Bolaget är också anknutet ombud till värdepappersbolaget Aviatum AB (Aviatum).

När Finansinspektionen inledde sin undersökning hade Consilatio fyra delägare. Två av dessa har därefter sålt sina andelar och bolaget ägs i dag av bolagets vd respektive av styrelseordföranden. De är båda anställda försäkringsförmedlare i bolaget. Bolaget har cirka 270 aktiva kunder och omsatte drygt 4,6 miljoner kronor enligt den senast fastställda årsredovisningen avseende det förlängda räkenskapsåret maj 2010 till augusti 2011.

1.3 Verksamheten

Bolagets verksamhet består i att förmedla försäkringar som pensionsförsäkringar och kapitalförsäkringar knutna till en värdepappersdepå (depåförsäkringar) samt finansiella instrument såsom strukturerade produkter. Verksamheten vänder sig primärt till privatpersoner över 60 år och till fåmansbolag.

1.4 Förmedlade produkter

Consilatio har sålt strukturerade produkter som enligt Finansinspektionens bedömning är komplexa och riskfyllda. Att rekommendera sådana produkter är tillåtet, men ger upphov till särskilda krav som får betydelse för flera av de frågor som prövas i ärendet.

Av de undersökta kundakterna framgår att Consilatio bland annat förmedlat strukturerade produkter i form av främst autocall-produkter, indexbevis och hävstångscertifikat som kunderna investerat i. Dessa instrument har generellt en högre eller betydligt högre risk än sådana strukturerade produkter som är kapitalskyddade.

Strukturerade produkter är ett samlingsnamn för finansiella instrument som exempelvis kan bestå av en obligationsdel och en derivatdel. I vissa fall kan produkterna utgöra rena derivat. Egenskaperna för strukturerade produkter kommer därmed att variera beroende på hur de är sammansatta och konstruerade. Avkastningen för en strukturerad produkt är normalt sett knuten till utvecklingen för en eller flera underliggande tillgångar eller tillgångsslag såsom värdepapper eller fonder, men kan också vara knuten till index av olika slag. Strukturerade produkter är nästan undantagslöst komplexa sparprodukter med otydliga och ibland mycket höga risker samt svårbegripliga avkastningsmöjligheter. Produkternas egenskaper, risker och villkor kan vara svåra att förstå och utvärdera för en vanlig konsument. Komplexiteten i produkterna möjliggör höga avgifter och ersättningar.

En *autocall-produkt* består av en obligation, emitterad exempelvis av en svensk eller utländsk bank, tillsammans med en derivatdel. Derivatdelen består normalt av en eller flera köptioner i kombination med en utfärdad säljoption. Underliggande tillgång för derivatdelen i en autocall-produkt är ofta flera olika enskilda aktier eller aktieindex, men andra tillgångar förekommer också. Genom sin konstruktion blir en autocall-produkt en komplicerad produkt vars egenskaper och villkor generellt är mycket svåra att bedöma och utvärdera. En autocall-produkt kan utvecklas på flera olika sätt, till exempel förfalla före löptidens slut beroende på dels hur de underliggande tillgångarna utvecklats, dels hur de underliggande tillgångarna utvecklas i förhållande till varandra. Konstruktionen och risknivån i en autocall-produkt kan variera och i många fall har obligationerna ett begränsat kapitalskydd.

Ett *indexbevis* är en typ av strukturerad produkt som marknadsförs under namn som *Sprinter*, *Booster* eller *Certifikat*. Konstruktionen för dessa kan variera men normalt sett består ett indexbevis av en nollkupongsobligation, en köpoption mot någon underliggande tillgång och en utfärdad säljoption mot samma tillgång. Den underliggande tillgången kan till exempel vara ett aktiemarknadsindex. Optionerna kan vara av standardiserad typ eller exotiska optioner, till exempel barriäroptioner eller knock-in optioner. Produkternas egenskaper varierar men normalt sett får investeraren möjlighet att ta del av uppgången för den underliggande tillgången samtidigt som det ofta finns ett visst skydd vid nedgång. Risker i dessa produkter är normalt sett högre än i till exempel aktieindexobligationer. Produkterna kan ibland innehålla ett tak för den maximala avkastning eller en eller flera andra begränsningar och villkor som gör produkternas egenskaper och förväntade utfall svåra att bedöma och utvärdera.

Ett *hävstångscertifikat* saknar, precis som ett indexbevis, skydd för det nominella beloppet. Hävstångscertifikatets risker och egenskaper kan likställas med en lång köpoption knuten till en underliggande tillgång såsom ett index, en fond, en korg av aktier eller liknande. Löptiden varierar men uppgår vanligtvis till ca tre år. Genom hävstångscertifikatets konstruktion får investeraren ett exponerat belopp mot den underliggande tillgången, som är betydligt större än det belopp som investeras. Det är vanligt att det exponerade beloppet är fem till sex gånger större än investeringen. Detta innebär en möjlighet till hög avkastning om den underliggande tillgången utvecklas fördelaktigt, men innebär också en mycket hög risk. För att investeraren inte ska förlora hela beloppet krävs normalt sett att den underliggande tillgången utvecklas positivt. Utan en uppgång i underliggande tillgång kommer kunden att förlora hela det investerade beloppet. Produkten är alltså både komplex och mycket riskfylld.

2 Tillämpliga bestämmelser

När bolaget utför investeringstjänster, exempelvis att för kunders räkning ta emot order i finansiella instrument och vidarebefordra dem till ett värdepappersbolag, görs detta i egenskap av anknutet ombud till Aviatum och faller därmed under Aviatums ansvar. Den del av verksamheten som bolaget bedriver som anknutet ombud behandlas därför inte i detta beslut. När bolaget ger råd om finansiella instrument inom en försäkring agerar man dock som försäkringsförmedlare med eget ansvar. Finansinspektionens beslut avser bolagets verksamhet som försäkringsförmedlare och Finansinspektionens bedömning görs med tillämpning av regelverket för försäkringsförmedling.

I ärendet aktualiseras ett stort antal bestämmelser om bland annat informationsskyldighet, krav på dokumentation och skyldighet att iakttä god försäkringsförmedlingssed m.m. De bestämmelser som tillämpas av Finansinspektionen vid prövningen av de frågor som behandlas i detta beslut framgår av *bilaga 2*.

3 Finansinspektionens bedömning

3.1 Information till kund om ersättningar och kostnader

Regleringen av försäkringsförmedlingsverksamhet syftar till att åstadkomma ett fullgott kundskydd. För att detta ska uppnås är en försäkringsförmedlare skyldig att i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås lämna information till kunden om priset för försäkringsförmedlingen eller grunderna för hur priset bestäms. Om försäkringsförmedlaren får ersättning från försäkringsbolaget, eller de bolag vars produkter läggs i försäkringen, ska förmedlaren informera kunden om storleken på ersättningen. Om det inte är möjligt att ange ett exakt belopp ska kunden få information om grunderna för hur ersättningen bestäms. Tydlig information om bolagets ersättningar är en förutsättning för att kunder ska kunna fatta välgrundade investeringsbeslut (6 kap. 1–4 §§ LFF samt 6 kap. förmedlarföreskrifterna).

Bolaget har enligt 6 kap. 11 § förmedlarföreskrifterna en skyldighet att i första hand informera kunderna om storleken på den ersättning som bolaget får från försäkringsgivaren. Det innebär alltså att ersättningen i första hand ska anges i form av ett belopp. Först om det inte är möjligt ska bolaget i stället ange grunderna för hur ersättningen beräknas.

I samband med försäkringsförmedlingen har Consilatio fått en engångsersättning kopplad till strukturerade produkter som ska läggas i depåförsäkring. När finansiella instrument bokförs i en depåförsäkring som en följd av rådgivning till försäkringstagaren, innebär det att regelverket för försäkringsförmedling blir tillämpligt. Det innebär också att ersättningar för strukturerade produkter i dessa fall blir en ersättning som ska redovisas enligt reglerna om försäkringsförmedling.

3.1.1 Ersättning från försäkringsbolag

Finansinspektionen har granskat den förköpsinformation som Consilatio vid tiden för undersökningen lämnade till sina kunder. Bolagets kunder har bland annat fått ett informationsblad med titeln ”Information om Consilatio AB” i vilket det framgår att bolaget inte tar ut någon ersättning från kund utan att ersättning istället betalas från respektive försäkringsbolag. Ersättningen är, enligt informationsbladet, ofta en kombination av en investeringsavgift och en löpande ersättning.

Consilatio har också använt förköpsinformation som är framtagen av Aviatum och som avser både verksamheten som anknutet ombud och bolagets försäkringsförmedling. Enligt denna förköpsinformation ska den ”exakta provision som utgår till bolaget vid varje förmedlad försäkring” anges i den rådgivningsdokumentation som kunden fyller i tillsammans med sin rådgivare. Av de 30 kundakter som Finansinspektionen har granskat framgår inte i något fall att Consilatio fått någon ersättning.

Av förköpsinformationen från Aviatum framgår att ersättningar till Aviatum utgår i form av antingen en procentsats eller ett intervall i procent för olika lösningar. Av informationen framgår inte vilken ersättning som eventuellt vidarebefordras från Aviatum till ett anknutet ombud, det vill säga Consilatio. Förköpsinformationen innehåller också ett avsnitt som rubriceras ”Ombudets ersättning vid försäkringsförmedling” från olika försäkringsgivare. Där anges 33 olika procentsatser eller intervall för ersättning till bolaget för olika investeringslösningar från elva olika försäkringsbolag. Intervallen är ofta mycket stora, till exempel 0 till 5 procent eller 1 till 12 procent.

Finansinspektionen anser att den samlade informationen kring Consilatio's ersättningar som framgår ovan är sådan att kunden svårigen kan förstå vilka ersättningar som utgår för olika försäkringslösningar och vilka incitament förmedlaren har att ge råd om respektive försäkring. Enligt Finansinspektionen har Consilatio's kunder därmed inte fått tillräcklig information för att kunna fatta välgrundade investeringsbeslut och bolaget har brutit i den informationsskyldighet till sina kunder om ersättningar och kostnader som föreskrivs i 6 kap. 1 § 1 st 5 p LFF och 6 kap. 11 § förmedlarföreskrifterna.

3.1.2 Ersättning för strukturerade produkter förmedlade i försäkringen

Under rubriken ”Strukturerade produkter” i Aviatums förköpsinformation beskrivs avgiftsuttaget när kunden köper strukturerade produkter såsom autocall-produkter, sprinter och hävstångscertifikat. I informationen anges till exempel ersättningen till bolaget vid förmedling av en strukturerad produkt med fyra års löptid som en *up front-ersättning* på 1 till 3 procent av det investerade beloppet plus en löpande ersättning på 0 till 0,5 procent av kapitalvärdet.

En tredjedel av kunderna i de granskade akterna har av bolaget rekommenderats hävstångscertifikat. I hävstångscertifikat är det nominella beloppet ofta fem till sex gånger större än det belopp som kunden investerar. Då förmedlarens ersättning baseras på det nominella beloppet kommer den totala provisionen i dessa fall att uppgå till omkring 15 till 20 procent av det belopp som kunden investerar. Bolagets information om ersättningar och avgifter har således varit missvisande.

Consilatio har i sitt yttrande samtidigt som man påpekat att informationen har lämnats i enlighet med värdepappersregelverket, eftersom bolaget också agerar som anknutet ombud till ett värdepappersbolag också konstaterat att man borde ha redovisat detta belopp i kronor istället för endast i procent.

Bolaget har åtagit sig att ange den exakta provisionen i rådgivningsdokumentationen. Finansinspektionen konstaterar att sådan dokumentation saknas.

Consilatio har tagit betalt i form av ett engångsbelopp vid investeringstillfället (*up-front*) och har då haft tillgång till produktvillkor samt känt till premiens storlek. Bolaget har således känt till storleken på ersättningen inför varje försäkringsavtals ingående, alternativt då försäkringsinnehållet förändrades.

Endast beträffande ersättningsdelar som inte vid rådgivningstillfället går att fastställa, till exempel de som är avhängiga av värdeutvecklingen i försäkringen över tid, har Consilatio haft rätt att endast ange grunderna för hur ersättningen ska bestämmas. Finansinspektionen finner därför att bolaget särskilt borde ha redovisat ersättningen med ett exakt belopp innan varje försäkringsavtal ingicks med sådan ersättning.

Consilatio har därmed även i detta avseende inte uppfyllt bestämmelserna om informationsskyldighet till sina kunder om ersättningar och kostnader i 6 kap. 1 § 1 st 5 p LFF och 6 kap. 11 § förmedlarföreskrifterna.

3.2 Dokumentation av försäkringsförmedlingen

En försäkringsförmedlare är enligt 6 kap. 6 § LFF och 7 kap. 1 och 2 §§ förmedlarföreskrifterna skyldig att dokumentera vad som förekommit vid förmedlingstillfället, däribland vilken information som lämnats till kunden. Dokumentationen ska bland annat innehålla uppgifter om kundens önskemål eller behov samt i förekommande fall ekonomiska och andra förhållanden. Uppgifterna ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är.

3.2.1 Uppgifter om kundens erfarenhet, risknivå och placeringshorisont

Av de 30 kundakter som Finansinspektionen har granskat avser 22 försäkringsförmedling medan övriga 8 dokumenterar investeringsrådgivning avseende finansiella instrument, det vill säga utan försäkringsinslag. Vid granskning av de 22 akter som avser försäkringsförmedling har Finansinspektionen bland annat gjort följande iakttagelser. På bolagets blankett ”Rådgivardokumentation” ska förmedlaren bland annat dokumentera vilken risknivå som kunden önskar (mycket låg, medellåg, medelhög eller mycket hög risk) och vilka förkunskaper som kunden har av strukturerade produkter (ingen, någon, medel eller stor).

I två av akterna saknas helt dokumentation av kundernas erfarenhet, kunskap och önskad risknivå. I hälften av de aktuella kundakterna uppger kunden att denne vill ha en mycket låg eller medellåg risk, och av resterande kundakter framgår att kunden önskar antingen medelhög eller både medellåg och medelhög risk.

Inte någon av de 22 granskade kunderna har uppgett att de har mer än ”någon” kunskap om strukturerade produkter. Som framgår av avsnitt 1.4 kan dessa finansiella instrument konstrueras på olika sätt vilket innebär att de kan ha mycket varierande grader av komplexitet, avkastningspotential och risk. Totalt 9 kunder har uppgett att de har ”ingen” kunskap om strukturerade produkter. Bolaget har rekommenderat samtliga granskade kunder, oavsett förkunskaper och riskaptit, att investera i autocall-produkter och 8 av dem har investerat i hävstångscertifikat.

Även kunder i gruppen som önskat låg risk har fått hävstångscertifikat. Bolaget har genomgående endast angett namn, förkortning eller liknande för en viss produkt i rådgivningsdokumentation. Skälen till de olika

investeringsrekommendationerna och de råd som bolaget har lämnat till kunderna har dokumenterats mycket kortfattat.

I Consilatio's rådgivardokumentation ska förmedlaren dokumentera kundens erfarenhet av strukturerade produkter respektive derivat. Det är dock oklart till vilken av dessa kategorier bolaget hänför hävstångscertifikat och det går därför inte i efterhand att utläsa vilken erfarenhet som kunden har av den produkten. Hävstångscertifikat anses normalt vara strukturerade produkter, men är i princip att likställa med derivat och har normalt mycket hög risk.

Huvuddelen av kunderna uppger att de helt saknar kunskap om derivat. Enstaka kunder har någon kunskap. Ingen kund har medelgod eller hög kunskap. Med hänsyn till den stora variationen mellan produkter inom denna kategori ifrågasätter Finansinspektionen om bolaget kan anses ha gjort en tillräcklig kartläggning av kundernas kunskap och erfarenhet.

Bolaget har använt en tregradig skala för bedömning av kundens placeringshorisont: "0-5 år", "6-10 år" och "mer än 10 år". Finansinspektionen konstaterar att denna indelning inte kan anses vara tillräcklig för att ge en tillfredsställande bild av kundens placeringshorisont. En placering på 5 års sikt kan till exempel vara direkt olämplig på 1 års sikt. De flesta strukturerade produkter på marknaden har 3 till 5 års löptid. Av kundakterna framgår att de flesta kunder valt 0-5 års horisont. Eftersom bolagets affärsidé huvudsakligen är att förmedla strukturerade produkter förefaller det som att dokumentationsmallen inte är tillräckligt detaljerad för att fånga upp variationer i kundernas placeringshorisont.

Finansinspektionen finner sammantaget att bolaget genom sin bristande dokumentation av kundens kunskap, önskade risknivå och placeringshorisont har brustit i sin efterlevnad av de dokumentationskrav som uppställs i 6 kap. 6 § LFF och 7 kap. förmedlarföreskriften.

3.2.2 Uppgifter om skälen för rådgivningen

Consilatio har enligt 6 kap. 6 § LFF och 7 kap. förmedlarföreskrifterna en skyldighet att se till att dokumentationen innehåller uppgift om skälen för varje råd som lämnats till kunden inom försäkringsförmedlingen så att man i efterhand ska kunna avgöra på vilka grunder förmedlaren lämnat sin rekommendation och därmed göra en bedömning av rådgivningens kvalitet. Dokumentationen måste därför ge en rättvisande bild av vad som förekommit vid förmedlingen. Det ska till exempel gå att avgöra om förmedlaren gett kunden ett råd som varit anpassat till kundens ekonomiska och personliga förhållanden samt om rådet varit avpassat efter kundens riskbenägenhet och placeringshorisont. Det är viktigt att såväl kunder, förmedlare som en utomstående part, till exempel en domstol eller Allmänna reklamationsnämnden, ska kunna göra en bedömning av rådgivningen utifrån dokumentationen (jfr prop. 2004/05:133 s. 105 och prop. 2002/03:133 s. 22 f.).

Consilatio har gett råd om produkter som är komplexa och förknippade med höga ersättningar till förmedlaren. Det bör därför ställas höga krav på bolagets dokumentation av skälen till de investeringsrekommendationer de har lämnat. I en majoritet av de granskade kundakterna anger bolaget inga skäl för de råd som det lämnat. De skäl som har dokumenteras är alltför allmänt hållna och intetsägande för att kunna ligga till grund för en bedömning av rådgivningens kvalitet.

Mot bakgrund av detta anser Finansinspektionen att Consilatio inte har iakttagit dokumentationskraven i 6 kap. 6 § LFF och 7 kap. 3 § första stycket 2 förmedlarföreskrifterna.

3.3 God försäkringsförmedlingssed

Det åligger en försäkringsförmedlare att i sin verksamhet iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg tillvarata kundens intressen (5 kap. 4 § LFF). Med god försäkringsförmedlingssed menas bland annat att en förmedlare ska anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden.

Av förarbetena till LFF framgår att god försäkringsförmedlingssed är ett dynamiskt begrepp som ändras över tiden. Innebörden får bero av utvecklingen i branschen och branschorganisationers riktlinjer m.m. Att förmedlaren med ”tillbörlig omsorg” ska tillvarata sina kunders intressen innebär att förmedlaren har en skyldighet att sätta kundens intressen framför andra, kanske motstridiga, intressen. Det kan dessutom sägas innebära en skyldighet för förmedlaren att ställa all sin kunskap till kundens förfogande och att uppträda aktivt lojalt mot kunden. Att förmedlaren ska anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden innebär att förmedlaren ska anpassa sin rådgivning till kundens kunskapsnivå och möjlighet att tillgodogöra sig förmedlarens resonemang. Det innebär vidare att de råd som lämnas ska vara anpassade till kundens önskemål, behov och förutsättningar. Rådet måste därför föregås av en kartläggning av dessa förhållanden (jfr prop. 2004/05:133 s. 97).

Alla kunder som ingått i Finansinspektionens undersökning har erbjudits en eller flera strukturerade produkter med ett begränsat kapitalskydd. Detta gäller oavsett vilket önskemål och behov eller vilken riskaptit som kunden har uppgett.

Consilatio anger i sitt yttrande till Finansinspektionen att bolaget anpassar sin rådgivning och tar hänsyn till kunders önskemål och behov då det använder svenska försäkringar och ett brett utbud av investeringslösningar. Att liknande lösningar passar olika typer av kunder innebär inte att de är fel för kunden. Bolaget hävdar att det tar fram breda, långsiktiga lösningar som av den anledningen har passat kunder med olika profil. Dessutom är totallösningarna för de olika kunderna väldigt sällan lika. Av 26 akter har 24 olika placeringar använts för att sprida riskerna över olika geografiska marknader, tillgångsslag och löptid utifrån olika kunders önskemål och behov. Consilatio anser att detta är väl diversifierade portföljer där olika kunders önskemål har tagits hänsyn till.

Consilatio anser vidare att många av de autocall-produkter som bolaget rekommenderat är tryggare än aktier och aktiefonder. Enligt Consilatio är riskspannet väldigt brett då det gäller autocall-produkter. Consilatio rekommenderar främst dessa produkter med underliggande tillgång mot index. Consilatio rekommenderar sällan bolagsautocall-produkter då bolaget anser att dessa ofta har för hög risk. Bolaget har också invänt att 26,2 procent av kapitalet i de kundakter som Finansinspektionen har granskat är placerat i kapitalskyddade lösningar såsom aktieindexobligationer och dylikt.

Finansinspektionen konstaterar att Consilatio genomgående har rekommenderat kunder att investera i komplexa finansiella instrument - med för kunderna svårbedömda risker, trots att bolaget känt till att merparten av kunderna har saknat kunskap om strukturerade produkter och har en riskprofil som är lägre än medelhög. Den omständigheten att flera kunder har erbjudits liknande placeringar trots att de har uppvisat skillnader i riskbenägenhet och placeringshorisont talar för att Consilatos kartläggning av sina kunder har varit undermålig eller att bolaget inte i tillräcklig utsträckning tar hänsyn till kundernas individuella behov.

Det stämmer, som Consilatio hävdar, att vissa aktieindexobligationer har lägre risk än till exempel autocall-produkter, men en aktieindexobligation är en kombination av en obligation och ett derivat och anses normalt vara ett komplext finansiellt instrument. När Consilatio använder sin riskskala och placerar aktieindexobligationer i riskkategorin ”låg” innebär det att aktieindexobligationer enligt Consilatio skulle ha samma risk som en placering på konto i bank, som får betraktas som lägsta risk. Att hävda att produkterna är kapitalskyddade och därmed skulle ha låg risk riskerar att vilseleda kunden om de faktiska riskerna.

Finansinspektionen finner sammantaget att Consilatio inte - med tillbörlig omsorg - har tillvaratagit kundens intressen. Bolaget har därmed inte levt upp till kravet på god försäkringsförmedlingssed i 5 kap. 4 § andra stycket LFF.

3.4 De anställda förmedlarnas kunskap och kompetens

Försäkringsförmedlare har en viktig roll i förhållande till sina kunder. Om förmedlaren inte har erforderliga kunskaper ökar risken för att kunden kommer att investera i försäkringar och finansiella instrument som är olämpliga för kunden. Därmed riskerar kunden att drabbas av ekonomiska skador till följd av förmedlarens bristande kunskap och kompetens.

En förutsättning för ett bolags tillstånd att utöva försäkringsförmedling är att anställda förmedlare har lämplig kunskap och kompetens för den verksamhet som utövas. Kraven på kunskap och kompetens finns i 2 kap. 6 § 4 med hänvisning till 2 kap. 5 § 3 LFF och vidareutvecklas i 2 kap. förmedlarföreskrifterna. Kunskapskraven är anpassade för den verksamhet som ska bedrivas och den typen av försäkringslösningar som förmedlas. För en

förmedlare som ska förmedla livförsäkringar ställs särskilda krav, bland annat på ekonomisk och juridisk kunskap samt kunskap om de finansiella instrument som kopplas till försäkringen.

En försäkringsförmedlare ska också enligt 2 kap. 13 § förmedlarföreskriften ha en praktisk erfarenhet som är anpassad till den verksamhet som ska utövas och de försäkringar som förmedlas. Den som ska förmedla försäkringar som sin huvudsakliga yrkesverksamhet bör som huvudregel ha arbetat med försäkringsförmedling under minst två år under kvalificerad handledning.

Consilatio förmedlarverksamhet går i huvudsak ut på att förmedla livförsäkringar, vilket i sig innebär ett förhöjt kunskapskrav. Consilatio förmedlar dessutom komplexa produkter till kundernas försäkringar. Produkternas risker är ofta höga och svåra att överblicka. Bolagets kunder är till största del privatpersoner utan erfarenhet av den typ av finansiella instrument bolaget förmedlar. Det betyder att det måste ställas särskilt höga krav på kunskaper och erfarenhet hos anställda förmedlare i ett bolag som Consilatio. Vid tiden för Finansinspektionens besök hade Consilatio en anställd förmedlare som även var bolagets VD och en av dess delägare. Den personen saknade dokumenterad kunskap om flera av de områden som räknas upp i 2 kap. 6–7 §§ förmedlarföreskriften, däribland finansiell ekonomi, juridik, försäkringsformer och livförsäkringsteknik. Finansinspektionen bedömer därför att bolagets förmedlare under hösten 2011 inte levde upp till kunskapskraven i förmedlarföreskriften och att bolaget därmed bröt mot kraven i 2 kap. 6 § 4 LFF när det utsåg en förmedlare utan att erforderliga kunskapskrav var uppfyllda.

När det gäller kravet på erfarenhet konstaterar Finansinspektionen att förmedlarens enda dokumenterade erfarenhet av försäkringsförmedling är arbete på European Wealth Management Group ("EWMG") mellan 2008 till 2010. EWMG fick 2010 en varning förenad med straffavgift av Finansinspektionen. Denna varning och straffavgift gavs främst på grund av att EWMG hade använt sig av förmedlare med bristande kunskap, kompetens och erfarenhet.

Finansinspektionen konstaterade i sitt varningsbeslut (FI Dnr 10-3644) att någon kvalificerad handledning inte hade kunnat lämnas av EWMG eftersom ledningen inte uppfyllde kraven på kunskap och kompetens. Consilatio har invänt att bolagets försäkringsförmedlare inte satt i ledningen för EWMG och att förmedlaren inte hade någon vetskap om bristerna inom försäkringsförmedlingen hos EWMG. Finansinspektionens inställning är dock att EWMG inte kunde erbjuda någon kvalificerad handledning och att erfarenhet från EWMG därför inte kan anses ha något värde i förmedlarföreskrifternas mening.

Consilatio har invänt att regeln om två års erfarenhet endast är ett allmänt råd. Det stämmer att försäkringsföreskriften inte uppställer en tvingande regel om att en försäkringsförmedlare ska ha genomgått två års kvalificerad handledning. Däremot måste Consilatio visa att deras anställda försäkringsförmedlare *på annat sätt* har uppfyllt den tvingande regel som det allmänna rådet bygger på. I detta fall kravet i 2 kap 13 § förmedlarföreskrifterna; att den som ska förmedla

försäkringar ska ha praktisk erfarenhet som är anpassad till den verksamhet som ska utövas och de försäkringar som ska förmedlas. Consilatio har inte kunnat uppvisa någon annan erfarenhet som kan kompensera för bristen på kvalificerad handledning eller visat varför detta inte skulle krävas. Finansinspektionen konstaterar att många av de brister som funnits i bolaget har varit en tydlig indikation på att Consilatio's förmedlare inte har haft tillräcklig praktisk verksamhetsanpassad erfarenhet. Finansinspektionen bedömer därför att Consilatio's förmedlare inte levt upp till kraven på kunskap och erfarenhet i LFF och förmedlarföreskrifterna.

4 Övervägande om ingripande

4.1 Tillämpliga bestämmelser

Enligt 8 kap. 1 § LFF ska Finansinspektionen ingripa om en försäkringsförmedlare har åsidosatt sina skyldigheter enligt LFF eller andra författningar som reglerar försäkringsförmedlarens verksamhet eller föreskrifter som meddelats med stöd av dessa författningar. Finansinspektionen ska då utfärda ett föreläggande att vidta åtgärd inom viss tid, ett förbud att verkställa beslut eller en anmärkning.

Om överträdelsen är allvarlig ska försäkringsförmedlarens tillstånd återkallas eller, om det är tillräckligt, varning meddelas. Finansinspektionen får avstå från ingripande om en överträdelse är ringa eller ursäktlig, om försäkringsförmedlaren gör rättelse eller om någon annan myndighet har vidtagit åtgärder mot försäkringsförmedlaren och dessa åtgärder bedöms tillräckliga.

Om en försäkringsförmedlare har meddelats beslut om anmärkning eller varning enligt 8 kap. 1 § LFF får Finansinspektionen enligt 8 kap. 12 § LFF besluta att förmedlaren ska betala en straffavgift.

Straffavgiften ska, enligt 8 kap. 13 § LFF, uppgå till minst 5 000 kronor och högst 50 miljoner kronor. Avgiften får inte överstiga 10 % av omsättningen närmast föregående räkenskapsår.

4.2 Bedömning av överträdelserna och val av ingripande

Regleringen av försäkringsförmedlingsverksamhet har, som tidigare nämnts, till syfte att åstadkomma ett fullgott kundskydd. Finansinspektionens utredning visar att Consilatio har brutit i skyldigheten att informera kunderna om ersättningar och kostnader för förmedlingen. Som en konsekvens av detta har kunderna inte getts möjlighet att fatta sina beslut på ett rättvisande beslutsunderlag. Det har medfört en risk för att kunderna investerat i produkter som de inte skulle ha investerat i om informationskraven hade följts. Bristande information om kostnader och ersättningar möjliggör vidare för försäkringsförmedlare att utnyttja sitt informationsövertag, något som reglerna är avsedda att utjämna, och

att maximera sina egna intäkter till nackdel för kunden. Finansinspektionen ser därför mycket allvarligt på de konstaterade bristerna i informationen om kostnader och ersättningar.

Utredningen visar även att Consilatio's dokumentation varit så pass bristfällig att det i efterhand varit svårt att göra en bedömning av rådgivningens kvalitet i de enskilda fallen. Finansinspektionen konstaterar dock att samtliga granskade kunder har fått liknande investeringslösningar, oavsett erfarenhet och riskaptit. Consilatio har därmed inte anpassat sin rådgivning efter kundernas önskemål och behov och inte heller rekommenderat lösningar som är lämpliga för den specifika kunden. Bolaget har därför brutit mot den grundläggande bestämmelsen i försäkringsförmedlarregelverket om god försäkringsförmedlingssed. Bolaget ansvarar också för att dess försäkringsförmedlare har tillräcklig erfarenhet och kompetens för de förmedlingstjänster som bolaget erbjuder. I detta fall har bolaget godkänt förmedlare som aldrig arbetat under kvalificerad handledning.

Consilatio's regelöverträdelser är allvarliga, så allvarliga att det i och för sig finns skäl att återkalla bolagets tillstånd. Finansinspektionen beaktar dock också att Consilatio har initierat en rad åtgärder för att komma tillrätta med de iakttagna bristerna, däribland har informationen om ersättningar för förmedlade försäkringar och finansiella instrument förbättrats. Liksom dokumentationsunderlaget för rådgivningen. Bolaget har också tagit extern hjälp av en konsult som är specialiserad på försäkringsförmedling och regel efterlevnad. Bolaget får dessutom kvalificerad handledning av en försäkringskonsult.

Sedan Finansinspektionens platsbesök har bolaget anmält in ytterligare en anställd förmedlare. Bolaget har åtgärdat de kunskapsbrister som funnits genom att båda förmedlarna har tagit Swedsec-licens och försäkringscertifiering.

Med hänsyn till å ena sidan de allvarliga brister som konstaterats och å andra sidan att Consilatio gjort vissa förbättringar och har realistiska planer för att åtgärda återstående brister, finner Finansinspektionen att det finns skäl att stanna vid en varning förenad med en kännbar straffavgift.

Straffavgiften får bestämmas till lägst 5 000 kronor och högst 50 miljoner kronor, dock får den inte överstiga tio procent av bolagets omsättning närmast föregående räkenskapsår. Enligt den senast fastställda årsredovisningen, som getts in till Bolagsverket, uppgår årsomsättningen i bolaget till drygt 4,6 miljoner kronor. Omsättningen är dock beräknad på ett förlängt verksamhetsår om 15 månader. Beräknat på 12 månader är omsättningen 3,68 miljoner och straffavgiften kan därför högst uppgå till 368 000 kr. Eftersom straffavgiften ska ses som en gradering av överträdelserna och dessa är att betrakta som allvarliga finns det anledning att bestämma straffavgiften till 175 000 kronor.

Straffavgiften, som tillfaller staten, kommer att faktureras av Finansinspektionen efter det att beslutet har vunnit laga kraft.

FINANSINSPEKTIONEN

Bengt Westerberg
Styrelseordförande

Caroline Krassén
Jurist

Beslutet har fattats av Finansinspektionens styrelse (Bengt Westerberg, ordförande, Margareta Åberg, Eva Lindström, Lars Nyberg, Hans Nyman, Gustaf Sjöberg och Martin Andersson, generaldirektör) efter föredragning av juristen Caroline Krassén. I den slutliga handläggningen har också chefsjuristen Per Håkansson, avdelningschefen Mattias Anjou, enhetschefen Anders Evenås och finansinspektören Håkan Dahlberg deltagit.

Bilagor

Bilaga 1 – Hur man överklagar

Bilaga 2 – Tillämpliga bestämmelser

Kopia: Bolagets VD, Bolagets revisor

DELGIVNINGSKVITTO



FI Dnr 11-8616
Delgivning nr 1

Finansinspektionen
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

Varning och straffavgift

Handling:

Beslut avseende varning förenat med straffavgift den 10 december 2012 till
Consilatio AB

Jag har denna dag tagit del av handlingen.

.....
DATUM

.....
NAMNTECKNING

.....
NAMNFÖRTYDLIGANDE

.....
EV. NY ADRESS

.....

.....

.....

Detta kvitto ska sändas tillbaka till Finansinspektionen **omgående**. Om kvittot inte skickas tillbaka kan delgivning ske på annat sätt, t.ex. genom stämningsman.

Om du använder det bifogade kuvertet är återsändandet gratis.

Glöm inte att **ange datum** för mottagandet.

*Bilaga 1***HUR MAN ÖVERKLAGAR TILL
FÖRVALTNINGSRÄTTEN**

Om ni anser att beslutet är felaktigt kan ni överklaga det. Skriv i så fall till Förvaltningsrätten i Stockholm, men sänd in skrivelsen till:
Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 STOCKHOLM.

Ange i er skrivelse ärendets nummer, vilket beslut ni överklagar, den ändring ni vill ha och varför ni anser att beslutet ska ändras. Underteckna skrivelsen och ange namn och adress.

Överklagandet ska ha kommit in till Finansinspektionen inom tre veckor från den dag ni fick detta beslut. Om överklagandet kommer senare får det inte prövas.

Finansinspektionen sänder överklagandet till Förvaltningsrätten i Stockholm för prövning, om Finansinspektionen inte själv ändrar beslutet på det sätt ni har begärt.

Bilaga 2

Tillämpliga bestämmelser

- *Lagen (2005:405) om försäkringsförmedling (LFF)*
- *Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (2005:11) om försäkringsförmedling (förmedlarföreskrifterna)*

Information till kund

De svenska bestämmelserna om försäkringsförmedlares informationsskyldighet grundas på artikel 12 i EU-direktivet 2002/92/EG om försäkringsförmedling.

I 6 kap. LFF regleras försäkringsförmedlarens informationsskyldighet till sina kunder.

Enligt 6 kap. 1 § LFF ska en försäkringsförmedlare i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås lämna information till kunden om

1. försäkringsförmedlarens namn och adress,
2. det register som försäkringsförmedlaren är upptagen i och hur registreringen kan kontrolleras,
3. den myndighet som utövar tillsyn över förmedlaren,
4. huruvida försäkringsförmedlaren har ett kvalificerat innehav i ett försäkringsföretag eller huruvida ett försäkringsföretag har ett kvalificerat innehav i försäkringsförmedlaren,
5. priser för försäkringsförmedlingen eller grunderna för hur priset bestäms och om provision eller annan ersättning kan påräknas bli betald av annan än kunden,
6. ansvarsförsäkringen,
7. de möjligheter som finns att framställa klagomål mot försäkringsförmedlaren, och
8. de möjligheter som finns att få en tvist med försäkringsförmedlaren prövad utanför domstol.

I 6 kap. 2 § LFF anges att försäkringsförmedlaren i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås ska lämna information till kunden om huruvida förmedlaren, när det gäller det aktuella försäkringsavtalet,

1. ger råd på grundval av en sådan opartisk analys av ett tillräckligt stort antal försäkringsavtal på marknaden som avses i 5 kap. 4 § andra stycket andra meningen LFF,
2. genom avtal åtagit sig att förmedla försäkringar uteslutande för ett eller flera försäkringsföretags räkning, eller
3. förmedlar försäkringar från ett eller flera försäkringsföretag i annat fall än som avses i 1 och 2.

Av 6 kap. 3 § LFF framgår att informationen i 6 kap. 1 och 2 §§ LFF ska lämnas till kunden i en handling eller annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för kunden.

Närmare bestämmelser om informationsskyldigheten finns i 6 kap. Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling (förmedlarföreskrifterna). I de bestämmelserna preciseras vilken information som ska lämnas till kunden. Av 6 kap. 7 § förmedlarföreskrifterna framgår att kunden ska informeras om förmedlaren får ersättning från försäkringsgivaren när försäkringsavtal ingås. Informationen ska avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms. I 6 kap. 11 § förmedlarföreskrifterna framgår att om förmedlaren får ersättning för förmedlingen av annan än kunden eller försäkringsgivaren, ska informationen avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms.

Dokumentation av försäkringsförmedlingen

Enligt 6 kap. 6 § LFF ska förmedlaren dokumentera vad som förekommit vid förmedlingstillfället och lämna dokumentationen till kunden.

Enligt 7 kap. 1 § FFFS 2005:11 ska dokumentationen innehålla den information som enligt 6 kap. FFFS 2005:11 och 6 kap. 2 § LFF ska lämnas till kunden med information om när informationen har lämnats till denne.

I 7 kap. 2 § FFFS 2005:11 anges vilka uppgifter om kunden som ska dokumenteras. Av första stycket framgår att dokumentationen ska innehålla uppgift om kundens person- och familjeförhållanden. Vidare ska, enligt andra stycket, kundens önskemål eller behov samt ekonomiska förhållanden dokumenteras. Uppgifterna ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är.

Enligt 5 kap. 4 § 3 stycket ska förmedlaren avråda en kund som är en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till personens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter.

I 7 kap. 3 § FFFS 2005:11 anges vilka uppgifter om förmedlingen som ska dokumenteras. Dokumentationen ska innehålla uppgift om tidpunkten för försäkringsförmedlingen, varje råd som lämnats till kunden och skälen för varje råd samt uppgift om kunden har avråtts från att vidta en viss åtgärd och skälen för det. Skälen ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är.

Syftet med dokumentationen är att den ska ge en rättvisande bild av vad som förekommit vid förmedlingstillfället för att i efterhand kunna avgöra på vilka grunder förmedlaren lämnat sin rekommendation och därmed göra en

bedömning av rådgivningens kvalitet (jfr prop. 2004/05:133 s. 105 samt prop. 2002/03:133 s. 23).

God försäkringsförmedlingssed och omsorgsplikten

I 5 kap. 4 § LFF anges att en förmedlare i sin verksamhet ska iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg tillvarata kundens intressen. Vidare ska förmedlaren enligt andra stycket i samma paragraf anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden. Om förmedlaren har informerat kunden om att han eller hon lämnar rådgivning om försäkring på grundval av en opartisk analys, är förmedlaren skyldig att lämna rådgivningen efter en analys av ett tillräckligt stort antal försäkringsavtal på marknaden. Förmedlaren har dessutom en plikt enligt tredje stycket samma paragraf att avråda en konsument från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till personens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter.

De anställda förmedlarnas kunskap och kompetens

Av 2 kap. 6 § 4 med hänvisning till 2 kap. 5 § 3 LFF framgår att en förutsättning för tillstånd att utöva försäkringsförmedling är att anställda förmedlare har lämplig kunskap och kompetens för den verksamhet som utövas. Dessa krav preciseras i 2 kap. 2-12 §§ förmedlarföreskrifterna.

Av 2 kap. 6 § förmedlarföreskrifterna framgår att den som ska förmedla försäkringar som sin huvudsakliga verksamhet ska ha kunskap om försäkringsförmedlaren roll och ansvar, viss juridik samt viss ekonomi.

Av 2 kap. 7 § förmedlarföreskrifterna framgår de särskilda kunskapskrav som, utöver de krav som framgår av 6 §, ställs på en livförsäkringsförmedlare. Kraven omfattar, förutom ytterligare ekonomisk och juridisk kunskap, bland annat lagstadgad försäkring, försäkring enligt avtal, försäkringsformer och livförsäkringsteknik.

Av 2 kap. 14 § förmedlarföreskrifterna framgår att den som ska förmedla försäkringar ska ha gjort ett test som visar att han eller hon har den kunskap som krävs enligt 2-12 §§ förmedlarföreskrifterna. Testet ska ha tillhandahållits eller ska ha godkänts av någon med kunskap om de ämnesområden som testet avser. Denne ska även ha kunskap om hur test utformas enligt vedertagna metoder för testutveckling. Dessutom ska testet genomföras på ett säkert och tillförlitligt sätt som garanterar den testades kunskaper.