

2012-05-15

## B E S L U T

Nordisk Kapitalförvaltning AB  
Att: Stefan Agerbark  
Sergels Torg 12  
103 61 STOCKHOLM

FI Dnr 10-10416  
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

### Återkallelse av tillstånd

#### **Finansinspektionens beslut (att meddelas den 16 maj 2012 kl. 08.00)**

Finansinspektionen återkallar Nordisk Kapitalförvaltning AB:s (org. nr. 556732-8405) tillstånd att utöva försäkringsförmedling samt dess tillstånd att utöva sidoverksamheterna fondandelsförmedling och investeringsrådgivning om fondandelar.

Beslutet gäller omedelbart.

*(8 kap. 1 och 5 §§ samt 10 kap. 1 § fjärde stycket lagen [2005:405] om försäkringsförmedling)*

För information om hur man överklagar, se *bilaga 1*.

#### **Sammanfattning**

Nordisk Kapitalförvaltning AB (Nordisk Kapitalförvaltning eller bolaget) har tillstånd att dels utöva förmedling av direkt försäkring i samtliga livförsäkringsklasser, dels att utöva sidoverksamheterna fondandelsförmedling och investeringsrådgivning om fondandelar.

Nordisk Kapitalförvaltning har inom ramen för livförsäkring gett råd om, och förmedlat, komplicerade strukturerade produkter samt företagsobligationer till sina kunder. De finansiella instrument som bolaget gett råd om har varit förknippat med en hög, och för kunderna svårbedömd, risk - men har samtidigt gett bolaget stora ersättningar.

Finansinspektionens undersökning visar att bolaget har åsidosatt sin informations- och dokumentationsskyldighet. Bolaget har inte anpassat rådgivningen efter kundernas önskemål eller behov och har inte rekommenderat lösningar som varit lämpliga för kunderna. Bolagets anställda förmedlare uppfyller vidare inte kraven på lämplig kunskap och kompetens.

Genom regelöverträdelserna har Nordisk Kapitalförvaltning på ett uppenbart sätt åsidosatt kundernas intressen. Bristerna är så allvarliga att Finansinspektionen bedömer att den enda ingripandeåtgärd som kan komma ifråga är återkallelse av bolagets tillstånd. Eftersom bolagets nuvarande och presumtiva kunder kan drabbas negativt om verksamheten tillåts fortsätta, ska beslutet gälla omedelbart.

## **1 Utgångspunkter**

### **1.1 Ärendet**

Finansinspektionen inledde, som ett led i den löpande tillsynen av bolag med tillstånd att utöva försäkringsförmedling, i november 2010 en undersökning av bolaget. 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 två platsbesök hos bolaget, den 3 december 2010 respektive den 6 juli 2011. Utöver detta har Finansinspektionen vid ett flertal tillfällen under undersökningens gång begärt handlingar och svar på frågor.

Finansinspektionen har tagit del av 25 kundakter som begärts in från bolaget. Utöver de 25 kundakterna har Finansinspektionen tagit del av tio kundakter som härrör från tiden före det att bolaget fick en ny ägare i maj 2010. Dessa kundakter har inte beaktats i undersökningen eftersom bolaget uppgett att stora förändringar skett i bolaget efter ägarbytet. Förutom kundakterna har Finansinspektionen tagit del av bolagets intäktsfördelning under perioden september – december 2010.

Nordisk Kapitalförvaltning gavs i en skrivelse daterad den 26 mars 2012 tillfälle att yttra sig över de iakttagelser och preliminära bedömningar som Finansinspektionen hade gjort. I skrivelsen underrättades bolaget även om att Finansinspektionen överväger ett ingripande. Bolaget inkom den 10 april 2012 med ett skriftligt yttrande till Finansinspektionen.

### **1.2 Om bolaget**

Nordisk Kapitalförvaltning har sedan juli 2008 tillstånd att utöva försäkringsförmedling inom samtliga livförsäkringsklasser samt sådan sidoverksamhet (investeringsrådgivning om fondandelar och förmedling av fondandelar) som avses i 2 kap. 5 § andra stycket 15 lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden. Bolaget ägs sedan i maj 2010 av New Rock Capital Management AB (tidigare QV Capital Management AB), org. nr. 556815-5062. I samband med att bolaget fick en ny ägare tillsattes även en ny ledning och firman ändrades från Centum Placering AB till Nordisk Kapitalförvaltning AB. Styrelsens sammansättning har förändrats något under den tid Finansinspektionens undersökning har pågått, och

består numera av en ledamot, som även är verkställande direktör, och en suppleant. Bolaget hade i april 2012 åtta förmedlare registrerade hos Finansinspektionen, däribland de båda styrelseledamöterna. Bolaget har ca 900 kunder och omsatte drygt 14 miljoner kronor enligt den senast fastställda årsredovisningen, avseende räkenskapsåret 2010.

### *1.2.1 Bolagets verksamhet*

Verksamheten i bolaget består primärt av förmedling av livförsäkringar och rådgivning om placeringar inom ramen för försäkringarna. Bolagets kunder utgörs nästan uteslutande av konsumenter med begränsad erfarenhet av försäkringar och finansiella instrument.

Bolaget har uppgett att dess affärsidé är att sänka risken i sina kunders investeringar eftersom svenska kunder generellt sett har en stor exponering mot aktie marknaden - utan att vara medvetna om riskerna med en sådan placeringsstrategi.

### *1.2.2. Produkter som har förmedlats m.m.*

Nordisk Kapitalförvaltning förmedlar primärt försäkringar från utländska försäkringsföretag, företrädesvis Irish Life International Limited (Irish Life), ett försäkringsföretag med säte i Irland.

Bolaget har uppgett att det är helt oberoende i sitt val av produkter och i princip kan arbeta med marknadens hela utbud. Enligt egen uppgift förmedlar bolaget olika typer av fonder, främst räntefonder, aktiefonder, hedgefonder samt private equity-fonder. Vidare har bolaget uppgett att det förmedlar strukturerade produkter, främst s.k. autocalls men även i viss mån s.k. hävstångscertifikat, samt företagsobligationer. Det framgår av det material som finns i undersökningen att en övervägande del av kunderna har investerat i företagsobligationer och strukturerade produkter samt att fonder förekommer endast i ett fåtal fall. De företagsobligationer som bolaget förmedlat är i stor utsträckning produkterna Contender High Yield 1-4 (Contender), vilket är fyra olika produkter utgivna i fyra olika emissioner. Villkoren skiljer sig åt något mellan de olika emissionerna, men gemensamt för de olika emissionerna är att obligationerna har komplexa upplägg och att det investerade kapitalet i slutändan lånas ut till ett bolag som investerar kapitalet i bl.a. gruvverksamhet, som i sin tur är i behov av riskkapital. Av bolagets intäktsfördelning framgår att två tredjedelar av bolagets intäkter avseende det fjärde kvartalet 2010 kom från förmedling av försäkringar från Irish Life samt Contender.

Nordisk Kapitalförvaltning har uppgett till Finansinspektionen att det anser att Contender är en produkt med låg risk. Finansinspektionens bedömning är dock att en investering i Contender är förknippat med hög risk. Att ge råd om investeringar i högriskprodukter är inte förbjudet. Finansinspektionens bedömning av produkterna ligger inte, i och för sig, till grund för beslutet om ingripande. Bedömningen av produkternas risk har emellertid betydelse för flera av de olika frågor som prövas i avsnittet Finansinspektionens bedömning (avsnitt 3).

En investering i denna typ av produkt innebär alltid en kreditrisk, d.v.s. en risk att företaget som lånar pengarna inte klarar att fullfölja sina åtaganden och att hela - eller delar av - det investerade kapitalet därmed går förlorat. Dessutom finns ett antal företagsspecifika risker såsom valutarisk, transaktionsrisk, ränterisk, likviditetsrisk och råvaruprisrisk. Bolaget har - efter Finansinspektionens synpunkter - ändrat sin klassificering av produkten till medelhög risk.

En investering i Contender ger enligt villkoren för produkten en årlig avkastning på 12 procent eller mer, beroende på vilken emission som kunderna investerat i. En avkastning på 12 procent per år är en avkastning som flerfaldigt överstiger avkastningen från en statsobligation och kan inte uppnås utan ett avsevärt risktagande.

Nordisk Kapitalförvaltning har till Finansinspektionen uppgett att det gjort bedömningen att risken är låg, eftersom kunderna till säkerhet för sitt utlånade kapital har fått pantsatta aktier i ett annat aktiebolag. Aktier som kunderna skulle kunna sälja om det investerade beloppet inte skulle kunna betalas tillbaka. Finansinspektionen finner skäl att ifrågasätta värdet av denna säkerhet. Det finns flera riskmoment förknippade med säkerheten för investerarna. För det första är värderingen av aktierna osäker bl.a. på grund av att det bolag vars aktier är pantsatta är onoterat. Det är vidare osäkert om det överhuvudtaget finns en marknad för aktierna vid en eventuell pantrealisation. Räntan i en företagsobligation speglar den totala risken. Detta innebär att eventuella säkerheter och andra faktorer som skulle kunna sänka risken även borde sänka den riskpremie som måste betalas för upplåningen. Eftersom räntan som måste betalas för det upplånade kapitalet, trots säkerheten, är mycket hög tyder det på att risken med utlåningen från början är ännu högre, alternativt att säkerheten inte sänker risken i någon större utsträckning.

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 köpoptioner i kombination med en utfärdad säljoption. Underliggande tillgång för derivatdelen i en autocall är ofta flera olika enskilda aktier eller aktieindex, men andra tillgångar förekommer också. Genom sin konstruktion blir en autocall en komplicerad produkt vars egenskaper och villkor är mycket svåra för en privatperson att bedöma och utvärdera. En autocall kan utvecklas på flera olika sätt, t.ex. förfalla före löptidens slut beroende på dels hur de underliggande tillgångarna utvecklats, dels hur de underliggande tillgångarna utvecklas i förhållande till varandra. Utvecklingen är även beroende av på förhand fastställda nivåer. Konstruktionen och risknivån i en autocall kan variera och i många fall har obligationerna ett begränsat kapitalskydd.

Ett hävstångscertifikat har, till skillnad från exempelvis en autocall-produkt ingen obligationsdel. Dess 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 in-

vesteras. 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 också en exceptionellt hög risk. För att investeraren inte ska förlora hela beloppet krävs normalt sett att den underliggande tillgången utvecklas positivt med en uppgång motsvarande certifikatets andel av exponerat belopp, normalt ca 15–20 procent. Utan en uppgång i underliggande tillgång kommer kunden att förlora hela det investerade beloppet. Produkten är extremt komplex och riskfylld.

## 2 Tillämpliga bestämmelser

I ärendet aktualiseras ett stort antal bestämmelser om bl.a. informationsskyldighet, krav på dokumentation, skyldighet att iaktta god försäkringsförmedlingssed m.m. samt försäkringsförmedlarnas kunskap och kompetens. Finansinspektionen redogör i *bilaga 2* för de bestämmelser som tillämpas vid prövningen av de frågor som behandlas i detta beslut.

## 3 Finansinspektionens bedömning

### 3.1 Information till kunderna

Enligt förarbetena till lagen (2005:405) om försäkringsförmedling (LFF) syftar regleringen av försäkringsförmedlingsverksamhet till att åstadkomma ett fullgott kundskydd. En av förutsättningarna för att uppnå detta är att försäkringsförmedlaren - innan ett försäkringsavtal ingås - lämnar sådan information till kunden som är av särskild betydelse för denne. Kunderna ska få denna information bl.a. för att kunna fatta välgrundade beslut. Vidare är det särskilt viktigt att det råder öppenhet och tydlighet i pris- och kostnadsfrågor när det gäller försäkringsförmedlare, eftersom dessa kan få ersättning för sitt arbete på olika sätt. Utan en öppen redovisning av ersättningen är det svårt för kunderna att överblicka vilket faktiskt pris de slutligen kommer att få betala för det arbete som utförs av försäkringsförmedlaren (prop. 2004/05:133 s. 80 ff.). Därtill blir det svårt för en kund att förstå förmedlarens bakomliggande incitament, i form av provisioner för förmedlingen, vilka kan påverka rådgivningen. Därmed riskerar kundskyddet att undergrävas.

Vilken information som en försäkringsförmedlare ska lämna till en kund innan ett försäkringsavtal ingås och på vilket sätt informationen ska lämnas, anges i 6 kap. 1–4 §§ LFF samt 6 kap. Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling (förmedlarföreskrifterna). Försäkringsförmedlaren ska, enligt 6 kap. 1 § första stycket 5 LFF, i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås lämna information om bl.a. priset för försäkringsförmedlingen eller grunderna för hur priset bestäms och om provision eller annan ersättning kan påräknas bli betald av annan än kunden.

Med pris avses vad kunden totalt och slutligt kommer att få betala för det arbete som förmedlaren ska utföra åt kunden. Om priset inte går att ange i förväg kan

informationen i stället avse grunderna för hur priset bestäms. Det innebär alltså att priset i första hand ska anges i form av ett belopp. Endast om detta inte är möjligt ska grunderna för hur ersättningen bestämts anges. Om förmedlaren får ersättning från annan än kunden ska denna ersättning anses vara det pris som kunden får betala (prop. 2004/05:133 s. 156).

Finansinspektionen har tagit del av den skriftliga information som bolaget gett sina kunder innan ett försäkringsavtal tecknas. Ett dokument kallat "Information till Kunden om Nordisk Kapitalförvaltning" överlämnades i samband med platsbesöket den 3 december 2010 och en uppdaterad version gavs in den 10 februari 2011. Eftersom det senare dokumentet innehåller all den information som återfinns i det förra samt viss ytterligare information, har Finansinspektionen lagt det senare dokumentet till grund för bedömningen.

Finansinspektionens granskning av dokumentet visar att följande uppgifter saknas eller är bristfälliga:

- priset för försäkringsförmedlingen eller grunderna för hur priset bestäms, samt den provision eller annan ersättning som kan påräknas bli betald av annan än kunden (6 kap. 1 § första stycket 5 LFF),
- information om huruvida försäkringsförmedlaren ger råd på grundval av en opartisk analys, genom avtal åtagit sig att endast förmedla försäkringar utslutande för ett eller flera försäkringsföretags räkning eller på annat sätt förmedlar försäkringar från ett eller flera försäkringsföretag (6 kap. 2 § LFF), och
- kontaktuppgifter till ansvarsförsäkringsgivaren (6 kap. 1 § 6 LFF samt 6 kap. 12 § förmedlarföreskrifterna).

Nordisk Kapitalförvaltning anger i sitt informationsdokument att rådgivningen är kostnadsfri för kunden. Vidare framgår av dokumentet att bolaget erhåller ersättning från både försäkringsföretagen och leverantörerna av de finansiella instrument som kunderna investerar i, dock inte hur stor ersättningen är eller grunderna för hur ersättningen beräknas.

Bolaget har i ett svar den 10 februari 2011 på Finansinspektionens kompletterande frågor angett att eftersom bolaget endast får ersättning från försäkringsgivare när försäkringsavtal ingås, kan den exakta storleken på ersättningen inte beräknas före detta samt att rådgivningsdokumentationen har kompletterats med information om ersättning från försäkringsgivaren.

Bolaget har enligt 6 kap. 1 § 5 LFF samt 6 kap. 5–11 §§ förmedlarföreskrifterna en skyldighet att i första hand informera kunderna om storleken på ersättningen. Först om det inte är möjligt ska bolaget i stället ange grunderna för hur ersättningen beräknas. Bolaget har varken angett storleken på ersättningen eller grunderna för hur den beräknas. Att ange denna information i rådgivningsdokumentationen är inte tillräckligt eftersom informationen då inte kan anses ha lämnats till kunden i rimlig tid innan avtalet ingås.



När det gäller ersättningen för förmedlingen av de finansiella instrumenten i försäkringen anger bolaget i ovan nämnda svar till Finansinspektionen att information om courtage för produkterna finns i den produktinformation som lämnas till kunderna.

Uppgifterna i produktinformationen om att courtage tas ut är inte tillräckligt för att uppfylla kraven på information om ersättning, enligt 6 kap. 11 § förmedlarföreskrifterna, eftersom produktinformationen inte innehåller information om bolagets ersättning. Av produktinformationen avseende Contender framgår att courtaget uppgår till maximalt tre procent av investerat belopp. Av bolagets svar till Finansinspektionen framgår emellertid att förutom courtaget utgår även en ersättning till bolaget för förmedlingen av Contender på fem procent av investerat belopp. Denna ersättning får kunden ingen information om.

Bolaget har i sitt yttrande den 10 april 2012 uppgett att det, delvis på grund av vad som framkommit vid kommunikationen med Finansinspektionen i undersökningen, avser att genomföra en årlig revidering av bl.a. informationen till kunderna. Bolaget har uppgett att det har uppdaterat informationsdokumentet i början av 2012 samt efter det att bolaget fick Finansinspektionens begäran om yttrande – i syfte att komma tillrätta med de brister som Finansinspektionen iakttagit. Av det nya informationsdokumentet framgår numera att bolagets ersättning främst kommer från försäkringsgivare i form av en andel av premien när försäkringsavtalet ingås. Vidare framgår att ersättning från annan än försäkringsgivare utgår i form av andel av courtage plus i vissa fall marknadsföringsbidrag. Vad gäller storleken på ersättningen anges i informationsdokumentet att den årliga kostnaden för de produkter som bolaget förmedlar i genomsnitt är ca tre procent av investerat kapital under de första fem åren. Av detta belopp går ca två tredjedelar till bolaget. Av informationen framgår också att ersättningen, till såväl bolaget som de anställda förmedlarna, kan vara både högre och lägre än den angivna snittersättningen, vilket kan vara en grund för intressekonflikter.

Vidare anger bolaget i sitt yttrande att kunden får information om kostnaden för den föreslagna lösningen så snart det är möjligt och då också om ersättningen för den föreslagna lösningen är högre, lägre eller i paritet med snittersättningen.

Att endast ange den genomsnittliga ersättningen, och om den i det enskilda fallet ligger över, under eller i paritet med den genomsnittliga ersättningen är varken godtagbar information om storleken på ersättningen eller grunderna för hur den beräknas. Dessutom gör Finansinspektionen bedömningen att ersättningsstrukturerna för de produkter och försäkringar som bolaget förmedlar är sådana att det är möjligt för bolaget att ange vilket belopp ersättningen uppgår till vid den tidpunkt som lösningen föreslås.

Att bolaget informerar om kostnaderna för de förmedlade produkterna är inte detsamma som att informera om den ersättning bolaget får eftersom det är ersättningen, inte kostnaderna, som påverkar bolagets incitament.

Bolaget har i övrigt åtgärdat de brister i informationen som Finansinspektionen sett.

Finansinspektionen finner sammantaget att det har funnits och fortfarande finns stora brister i den information om priset för förmedlingen som bolaget lämnat till sina kunder. 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, om informationen hade lämnats, inte skulle ha investerat i. Bristande information om priset för förmedlingen möjliggör vidare för en förmedlare att utnyttja sitt informationsövertag, något som reglerna är avsedda att utjämna, och för att maximera sina egna intäkter till nackdel för kunden. Detta gör att Finansinspektionen ser särskilt allvarligt på brister i informationen om förmedlarens ersättning.

Finansinspektionen bedömer att bolaget brutit mot bestämmelserna i 6 kap. 1 § första stycket 5 och 2 § LFF samt 6 kap. 8 och 11 §§ förmedlarföreskrifterna.

### **3.2 Dokumentation**

Att en försäkringsförmedlare ska dokumentera vad som har förekommit vid förmedlingstillfället och lämna dokumentationen till kunden, framgår av 6 kap. 6 § LFF samt 7 kap. förmedlarföreskrifterna. Av 7 kap. 2 § andra stycket förmedlarföreskrifterna framgår också att dokumentationen ska 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. I 7 kap. 3 § 2 förmedlarföreskrifterna anges att dokumentationen ska innehålla uppgift om varje råd som har lämnats till kunden och skälen för varje råd. Uppgifterna om 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 man i efterhand ska kunna avgöra på vilka grunder förmedlaren lämnat sin rekommendation och därmed göra en bedömning av rådgivningens kvalitet. Det ska t.ex. 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 samt prop. 2002/03:133 Lag om finansiell rådgivning till konsumenter s. 22 f.).

Nordisk Kapitalförvaltnings kunder har inom en försäkring investerat i mycket komplexa och riskfyllda produkter, såsom onoterade företagsobligationer, auto-call-produkter och även i viss mån hävstångscertifikat. Med hänsyn till produkternas karaktär bör det således, enligt Finansinspektionens bedömning, ställas särskilt höga krav på dokumentationen av kundernas önskemål och behov och skälen till varför produkterna rekommenderats till kunderna.



Vid granskningen av bolagets kunddokumentation har Finansinspektionen gjort bl.a. följande iakttagelser.

- Dokumentationen av kundernas önskemål och behov består i att förmedlaren dokumenterat kundens risknivå (låg, medel eller hög), placeringshorisont (0–10 år, 11–20 år eller mer än 21 år), erfarenhet av försäkring (ingen alls, liten, medelstor eller stor) samt erfarenhet av placeringar i finansiella instrument (ingen alls, liten, medelstor eller stor). Därutöver har kundernas ekonomiska situation samt person- och familjeförhållanden dokumenterats.
- Uppgifter om vilka råd som förmedlaren har lämnat och skälen till råden saknas helt eller är bristfälliga i nästan samtliga fall. Fram till december 2010 fanns det överhuvudtaget inte något utrymme i bolagets dokumentationsmall för att dokumentera råden och skälen för råden. Det framgår av de granskade akterna att Nordisk Kapitalförvaltning i december 2010 ersatte den gamla dokumentationsmallen med en ny, i vilken det finns utrymme att anteckna vilket råd som lämnats, vilken försäkring kunderna tecknat och vilka produkter som kunderna investerat i. Bolaget har emellertid endast antecknat, i bästa fall, vilken försäkring kunden fått råd att investera i och vilka instrument som lagts i försäkringen. Under rubriken ”rådgivning” har bolaget t.ex. angett: ”vinstsäkra och nyinvestera i ovanstående produkter”, ”vi lägger 710 000 i Contender HY3 max 12 procent i tre år” och ”kunden vill ha obligation med fast ränta, sålt andra produkter för 1,5 miljoner”.
- Nordisk Kapitalförvaltning har, i en övervägande majoritet av de granskade kundakterna, överhuvudtaget inte dokumenterat några skäl för de råd som lämnats. I de fall skäl har dokumenterats är de alltför kortfattade och intetsägande för att kunna ligga till grund för en bedömning av rådgivningens kvalitet (se exempel ovan). Eftersom de lösningar som bolaget har gett råd om är komplexa, riskfyllda och kostsamma för kunderna ställs det enligt Finansinspektionen, som tidigare nämnts, högre krav än normalt på dokumentationen av skälen.

Vad gäller dokumentationen av kundernas placeringshorisont kan konstateras att försäkringstiden för Irish Life i de flesta fall uppgår till fem år och förtida återköp är förknippade med höga avgifter. Detta innebär stora extrakostnader för en kund som har en placeringshorisont på bara något år. Att dokumentera att kunden har en placeringshorisont på upp till tio år är således inte tillräckligt för att avgöra om rådet är lämpligt eller inte. Vidare saknas också en beskrivning av vad som avses med respektive risknivå (låg, medel eller hög), vilket bidrar till att det i efterhand är svårt att avgöra kundens förutsättningar och således göra en bedömning av lämpligheten av rådet som lämnats.

Bolaget har i sitt yttrande daterat den 10 april 2012 angett att det tagit fram en ny dokumentationsmall i vilken bl.a. dokumentationen av kundens placeringshorisont ändrats så att det nu framgår om kunden har en placeringshorisont under el-

ler över fem år. Vidare har bolaget genom exemplifiering försökt tydliggöra vad som avses med de olika risknivåerna. Slutligen har bolaget infört kontrollfunktioner för att säkerställa att råden och skälen för råden dokumenteras på ett tillräckligt tydligt sätt.

Vad gäller den nya riskbeskrivning som bolaget gjort vill Finansinspektionen framhålla att den indelning som bolaget gjort i låg, medel och hög risk, i kombination med de exemplifieringar som gjorts under varje nivå, riskerar att vilseleda bolagets kunder. Som exempel på högriskprodukter omnämns bl.a. blandfonder och aktiefonder, men även aktier, autocall-produkter och hävstångscertifikat. Den stora skillnaden i risk mellan t.ex. en blandfond och ett hävstångscertifikat framgår inte av bolagets nya riskbeskrivning. Tvärtom ger riskbeskrivningen kunden anledning att tro att dessa båda produkter har samma risknivå, vilket är grovt vilseledande och kan få stora konsekvenser för kundens val av placering. För att få en korrekt uppfattning om kundernas riskbenägenhet skulle bolaget behöva ha betydligt fler risknivåer, så att skillnaderna mellan exempelvis blandfonder, aktier och hävstångscertifikat tydliggörs.

Sammantaget gör Finansinspektionen bedömningen att Nordisk Kapitalförvaltning inte på ett fullständigt sätt dokumenterat kundernas önskemål och behov samt de råd som lämnats och skälen för dessa råd. Detta särskilt med beaktande av komplexiteten i de föreslagna lösningarna. Nordisk Kapitalförvaltning har därmed brutit mot bestämmelserna i 6 kap. 6 § LFF och 7 kap. 2 och 3 §§ förmedlarföreskrifterna.

Att dokumentationen är så pass bristfällig att den försvårar en bedömning av rådgivningens kvalitet i de enskilda fallen är allvarligt och innebär ett åsidosättande av det kundskydd som är reglernas primära syfte. Att kundernas önskemål och behov inte dokumenterats på ett tillfredsställande sätt innebär att det finns skäl att ifrågasätta om bolaget har gjort en sådan kartläggning som krävs för att kunna rekommendera lämpliga lösningar i enlighet med 5 kap. 4 § LFF. Denna fråga behandlas vidare under avsnitt 3.3.

### **3.3 God försäkringsförmedlingssed m.m.**

Enligt 5 kap. 4 § LFF ska försäkringsförmedlaren i sin verksamhet iakttä god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen. Försäkringsförmedlaren ska anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden. Vidare ska försäkringsförmedlaren avråda konsumenten från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till konsumentens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter.

Av förarbetena till LFF framgår att god försäkringsförmedlingssed är ett dynamiskt begrepp vars innebörd ändras över tid. 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, in-

tressen. Det kan dessutom sägas innebära en skyldighet för förmedlaren att ställa all sin kunskap till kundens förfogande och att uppträda aktivt lojalt mot kunden. Förmedlaren ska heller inte lämna råd mot bättre vetande. 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 resomang. Det innebär vidare att de råd som lämnas ska vara anpassade till kundens önskemål och behov. Rådet måste därför föregås av en kartläggning av dessa förhållanden (jfr prop. 2004/05:133 s. 98 ff. och prop. 2002/03:133 s. 24 ff.).

För att utreda om Nordisk Kapitalförvaltning genom sin förmedling har brutit mot god försäkringsförmedlingssed har Finansinspektionen beaktat dels de försäkringar som kunderna tecknat, dels de finansiella instrument som premierna placerats i, dels kundernas önskemål och behov såsom de är dokumenterade i bolagets dokumentation av rådgivningen. Att den bristande dokumentationen medför svårigheter att göra en bedömning av rådgivningens kvalitet har berörts under avsnitt 3.2.

Av undersökningen av verksamheten i Nordisk Kapitalförvaltning framgår att bolaget, i stor utsträckning, förmedlat försäkringar i utländska försäkringsbolag, i de flesta fall Irish Life.

En försäkring i Irish Life är enligt produktinformationen för försäkringen förknippad med en årlig avgift de första fem åren om 1,8 procent av värdet på tillgångarna alternativt inbetalda premier om det beloppet är större. Därutöver tillkommer en serviceavgift på upp till 1,5 procent per år, beräknat utifrån värdet på tillgångarna samt vissa administrativa avgifter. Dessutom är förtida uttag ur försäkringarna förknippade med stora återköpsavgifter.

Nordisk Kapitalförvaltning har i sitt svar till Finansinspektionen den 10 februari 2011 angett att skälet till att bolaget, trots de höga avgifterna, förmedlar utländska försäkringar är att de produkter som bolaget förmedlar inte accepteras i svenska försäkringar. Det kan initialt konstateras att en försäkring inte är en förutsättning för en investering i de produkter som bolaget ger råd om. Att investeringen sker inom ramen för en försäkring är emellertid en förutsättning för att bolaget, inom ramen för sitt tillstånd, ska kunna förmedla produkterna och således även erhålla ersättning från försäkringsföretagen. Vidare förmedlar bolaget en helhetslösning som består av dels försäkringen, dels tillgångarna i försäkringen. I de fall en försäkring i sig inte tillför något mervärde för en kund, riskerar den i stället, genom de extra kostnader den medför, att försämra lösningen som helhet. Det ligger nära till hands att tro att den enda anledningen till att försäkringen väljs är att den tillåter de produkter som bolaget vill förmedla.

Det förhållandet att de produkter som Nordisk Kapitalförvaltning gett råd om placeras i en försäkring med höga avgifter och kostnader, har en direkt påverkan på den avkastning kunden kan förvänta sig. Avgifter och avkastningsskatt tas ut oberoende av produktens resultat. Det krävs alltså att produkterna ger en betydligt högre avkastning än annars för att uppväga de avgifter och den skatt som tas

ut ur försäkringen. Utan en korrekt information om avgifterna har kunden ingen möjlighet att göra en underbyggd bedömning av den förmedlade lösningens samlade avkastningspotential.

Inom ramen för försäkringar har kundernas premier investerats i olika typer av finansiella instrument. Den produkt som bolaget primärt förmedlar är Contender, men även vissa autocall-produkter. I ett fåtal fall har även hävstångscertifikat förmedlats. Sammantaget kan, i enlighet med vad som anförts ovan under avsnitt 1.2.2., konstateras att dessa produkter har en komplex och svårbegriplig struktur, vilket medför att det är svårt för en genomsnittlig konsument att inse vilka risker som investeringen innebär, vilka avkastningsmöjligheter produkten har samt hur kostnadsuttaget ser ut.

Eftersom de finansiella instrument som förmedlats är komplexa och riskfyllda och därmed har en begränsad målgrupp måste det, i enlighet med förarbetsutlåtandena, ställas höga krav på att förmedlaren anpassar rådgivningen till kundens nivå - för att säkerställa att denne kan tillgodogöra sig resonemangen och skälen till varför förmedlaren anser att produkten ifråga är lämplig för kunden. Det ställs dessutom högre krav än annars på kartläggningen av kundens önskemål och behov, för att förmedlaren ska kunna avgöra om produkten är lämplig för den aktuella kunden - trots produktens komplexitet, höga risk m.m.

Vid en genomgång av de kundakter som bolaget gett in kan Finansinspektionen konstatera att kundernas angivna riskbenägenhet och erfarenhet av placeringar återfinns i ett spann från låg riskbenägenhet och liten erfarenhet till medelstor riskbenägenhet och medelstor erfarenhet. I samtliga fall har kunderna angett en placeringshorisont på 0–10 år. Trots olika dokumenterade önskemål och behov har kunderna i samtliga de granskade kundakterna investerat i Contender, enbart eller i kombination med autocall-produkter respektive hävstångscertifikat. I flera fall har helt identiska lösningar sålts till olika kunder, trots att de uppgett skilda önskemål och behov. Detta indikerar en systematisk förmedling av produkter som genererar hög ersättning till bolaget, men till synes helt utan hänsyn till kundernas önskemål och behov.

Att en förmedlare ska anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov följer av 5 kap. 4 § andra stycket LFF. För att man ska kunna göra en bedömning av rådgivningen måste dokumentationen på ett tydligt sätt påvisa kundens önskemål och behov. Dessutom måste skälen för råden vara så pass tydliga att det i efterhand går att göra en bedömning av om råden och skälen för dem är lämpliga. Om förmedlaren ger en kund råd om att investera i en försäkring, med avsevärt högre avgifter än andra alternativ på marknaden, är det särskilt viktigt att i skälen till rådet förklara varför denna försäkring föreslagits, och på vilket sätt den motsvarar kundens önskemål och behov. Om den enda anledningen till att bolaget föreslagit en viss försäkring varit att möjliggöra förmedlingen av en viss produkt måste det framgå av vilka skäl lösningen som en helhet svarat mot kundens önskemål och behov.

I de flesta kundmappar finns överhuvudtaget ingen dokumentation av skälen till råden. Vidare är kundens placeringshorisont inte tillfredsställande dokumenterad, och det saknas beskrivning av vad som avses med de respektive riskprofilerna (låg, medel, hög), vilket bidrar till att det i efterhand är svårt att avgöra kundens önskemål och behov. Eftersom kundens önskemål och behov inte dokumenterats på ett tillfredsställande sätt kan bolaget enligt Finansinspektionens bedömning inte ha gjort en sådan kartläggning som krävs för att kunna rekommendera lämpliga lösningar för kunden. Detta styrks också av att det av kunddokumentationen framgår att många kunder, trots att de uppgett olika grader av riskbenägenhet, erfarenhet och placeringshorisont, fått identiska eller nästan identiska lösningar.

Nordisk Kapitalförvaltning har i sitt yttrande den 10 april 2012 uppgett att skälet till att dokumentationen inte varit tillräckligt utförlig är att kunderna har liknande behov: nämligen att sänka sin totala portföljrisk, men samtidigt få en god avkastning. Bolaget hävdar också att oavsett om Contender har en låg, medel eller hög risk har kundernas totala portföljrisk normalt sänkts. Detta påstående saknar helt stöd i bolagets dokumentation. I de fall det framgår av dokumentationen vilka tillgångar som sålts för att finansiera de nya investeringarna är det Finansinspektionens bedömning att portföljrisken höjts genom de föreslagna investeringarna.

Bolaget medger vidare i sitt yttrande att dokumentationen visserligen varit bristfällig, men hävdar att bolaget ändå gjort en sådan kartläggning av kunden som krävs för att kunna rekommendera lämpliga lösningar.

Syftet med dokumentationen är, enligt förarbetena till LFF och lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter, att det i efterhand ska var möjligt att göra en bedömning av rådgivningens kvalitet, även för en utomstående part. Finansinspektionen har konstaterat att de råd som lämnats i många fall inte varit anpassade efter kundernas dokumenterade önskemål och behov. Bolaget hävdar dock att råden, trots att dokumentationen påvisar motsatsen, varit anpassade efter den kartläggning som faktiskt har gjorts. För att detta påstående ska stämma måste bolaget ha gjort en kartläggning av kunden och utifrån den kommit fram till ett lämpligt råd, men därefter dokumenterat något annat. Finansinspektionen ifrågasätter därför rimligheten i bolagets påstående.

Finansinspektionen gör därför sammantaget bedömningen att Nordisk Kapitalförvaltning brutit mot skyldigheten i 5 kap. 4 § andra stycket LFF att anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden.

### **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.

För att ett bolag ska få tillstånd att utöva försäkringsförmedling krävs, enligt 2 kap. 6 § första stycket 4 LFF, att de anställda förmedlarna har lämplig kunskap och kompetens. Det är, enligt andra stycket, bolagets ansvar att kontrollera att de anställda förmedlarna uppfyller bl.a. kraven på lämplig kunskap och kompetens, enligt 2 kap. förmedlarföreskrifterna.

Bolaget har inom ramen för försäkring förmedlat komplexa och riskfyllda finansiella instrument till konsumenter. Produkterna är betydligt mer komplicerade och riskfyllda än t.ex. fondandelar i aktiefonder. Detta medför att det bör ställas höga krav på bolagets försäkringsförmedlars kunskap och kompetens, för att kunderna ska få den insiktsfulla och omsorgsfulla rådgivning som regelverket syftar till att säkerställa.

Vid en granskning av sex av bolagets anställda förmedlars meritförteckningar (cv) och intyg på godkända testresultat framkom att fyra förmedlare, avseende de särskilda kunskapskrav som, enligt 2 kap. 7 § föreskrifterna, ställs på livförsäkringsförmedlare, endast genomgått en intern utbildning kallad "Finans- och försäkringsutbildning". Utbildningen har tillhandahållits av bolagets utbildningsansvarige.

Av de utfärdade diplomerna framgår att utbildningens innehåll omfattar beskattning, familjejuridik, försäkringsjuridik, produktkunskap, strukturerade produkter, marknadsföring, penningtvätt och finansiering av terrorism, rådgivarlagen, rådgivarens roll och ansvar samt etik och moral.

Finansinspektionen har inte gjort någon bedömning av den interna utbildningens kvalitet som sådan, utan stannar vid en bedömning av att den inte omfattar ämnesområdena lagstadgad försäkring, försäkring enligt avtal, livförsäkringsteknik och försäkringsformer. De fyra förmedlare som, avseende försäkringsrelaterade utbildningar, endast genomgått den av bolaget anordnade interna utbildningen "Finans- och försäkringsutbildning" har därmed inte kunnat uppvisa intyg på testade kunskaper i enlighet med 2 kap. 7 och 14 §§ förmedlarföreskrifterna.

Bolaget har i sitt yttrande daterat den 10 april 2012 uppgett att man tolkat kunskapskraven i 2 kap. 7 § förmedlarföreskrifterna på så sätt att kunskap om lagstadgad försäkring, livförsäkringsteknik och försäkringsformer inte behövdes på grund av bolagets verksamhet samt att förmedlarna har kunskap inom nyssnämnda ämnesområden, men att dessa inte har testats.

Det förhållande att bolaget misstolkat kraven i föreskrifterna fråntar inte Nordisk Kapitalförvaltning ansvaret för bristerna.



## 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 försäkringsförmedlaren 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.

Enligt 8 kap. 5 § LFF ska Finansinspektionen återkalla en förmedlars tillstånd att utöva sidoverksamhet om Finansinspektionen har återkallat tillståndet att utöva försäkringsförmedling.

Enligt 10 kap. 1 § fjärde stycket LFF får Finansinspektionen bestämma att ett beslut om återkallelse ska gälla omedelbart.

### 4.2 Bedömning av överträdelserna och val av ingripande

Regleringen av försäkringsförmedlingsverksamhet har, som tidigare nämnts, till syfte att åstadkomma ett fullgott kundskydd. Nordisk Kapitalförvaltning har i sin verksamhet brustit i efterlevnaden av reglerna om information till kunderna och dokumentation av förmedlingen. Vidare har bolaget åsidosatt skyldigheten att anpassa rådgivningen efter sina kunders önskemål och behov samt rekommendera lämpliga lösningar. Därtill kommer att bolagets anställda förmedlare inte kunnat uppvisa tester som intygar att de har den kunskap och kompetens som lagstiftaren ansett vara nödvändig - för att på ett fullgott sätt kunna utföra sitt arbete. Finansinspektionen konstaterar att bolaget har brustit i efterlevnaden av i stort sett samtliga centrala delar av regelverket och därigenom på ett uppenbart sätt åsidosatt kundernas intressen.

Bolaget har systematiskt förmedlat i princip samma lösningar enligt i stort sett alla de kundakter som granskats, trots att kunderna har haft olika önskemål och behov.

Eftersom kunderna inte har fått information om den ersättning som Nordisk Kapitalförvaltning erhållit för de förmedlade produkterna så har bolaget försvårat för kunderna att förstå vilka incitament förmedlaren haft när de föreslagit en viss lösning framför en annan. Således har kunderna inte kunnat fatta sina beslut utifrån en egen analys på ett korrekt underlag. Risken är påtaglig att den bristande informationen har fått kunderna att investera i lösningar som kunderna, om de fått korrekt information, inte hade investerat i. Genom att undanhålla information

har bolaget kunnat styra sina kunder till att investera i lösningar som har genererat hög ersättning till bolaget.

Den bristande dokumentationen av försäkringsförmedlingen gör att det i efterhand är svårt att göra en bedömning av den rådgivning som lämnats. Bristerna har försvårat kundernas bevismöjligheter i händelse av tvist med Nordisk Kapitalförvaltning.

Det faktum att Nordisk Kapitalförvaltning systematiskt sålt komplexa och riskfyllda lösningar till kunderna - utan att informera och dokumentera i enlighet med reglerna - innebär ett allvarligt åsidosättande av kundskyddet. Mot bakgrund av överträdelserna art och omfattning finner Finansinspektionen att någon annan ingripandeåtgärd än återkallelse av Nordisk Kapitalförvaltnings tillstånd inte kan komma i fråga. De åtgärder som bolaget i sitt yttrande den 10 april 2012 anger att de vidtagit är inte tillräckliga för att komma tillrätta med de brister som Finansinspektionen funnit. De åtgärderna som Nordisk Kapitalförvaltning vidtagit fråntar inte heller bolaget från ansvar för de omfattande brister som har funnits i bolaget under en inte obetydlig tidsperiod. Inte heller ger det Finansinspektionen anledning att tro att bristerna som konstaterats inte kommer att upprepas. Därför är det enligt Finansinspektionens uppfattning inte en tillräcklig åtgärd att meddela bolaget en varning förenad med en straffavgift.

#### **4.3 Avveckling efter återkallelse av tillstånd**

Det är viktigt att avvecklingen av verksamheten sker på ett sätt som mildrar effekterna för kunderna. Bolaget ska därför senast den 15 juni 2012 till Finansinspektionen inkomma med en beskrivning av hur avvecklingen av verksamheten ska genomföras.

FINANSINSPEKTIONEN

Bengt Westerberg  
*Styrelseordförande*

Fredrik Bergqvist  
*Jurist*

Beslutet har fattats av Finansinspektionens styrelse (Bengt Westerberg, ordförande, Margareta Åberg, Birgitta Johansson Hedberg, Lars Nyberg, Hans Nyman, Gustaf Sjöberg och Martin Andersson, generaldirektör) efter föredragning av juristen Fredrik Bergqvist. I den slutliga handläggningen har också chefsjuristen Per Håkansson, avdelningschefen Louise Conradi och enhetschefen Anders Evenås deltagit.

## Bilagor

Bilaga 1 – Hur man överklagar

Bilaga 2 – Tillämpliga bestämmelser



## DELGIVNINGSKVITTO

FI Dnr 10-10416  
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

### Återkallelse av tillstånd

#### Handling:

Beslut avseende återkallelse av tillstånd den 16 maj 2012 till  
Nordisk Kapitalförvaltning 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 stämningssman.

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 kunderna

En försäkringsförmedlare ska enligt 6 kap. 1 § LFF 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 registringen kan kontrolleras,
3. den myndighet som utöver tillsyn över försäkringsförmedlaren,
4. huruvida försäkringsförmedlaren har ett kvalificerat innehav i ett försäkringsföretag eller huruvida ett försäkringsföretag eller ett moderbolag till ett försäkringsföretag har ett kvalificerat innehav i försäkringsförmedlaren,
5. priset 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 som avses i 5 kap. 4 § andra stycket andra meningen,
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.

I 6 kap. förmedlarföreskrifterna preciseras vilken information som ska lämnas till kunden. Av 5 § framgår att försäkringsförmedlaren ska informera kunden om all ersättning som förmedlaren får för försäkringsförmedlingen, oavsett vid vilken tidpunkt och i vilken form ersättningen betalas till försäkringsförmedlaren och om ersättningen betalas av kunden eller av någon annan än kunden. Information ska avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms. Av 8 § framgår att om försäkringsförmedlaren får ersättning för försäkringsförmedlingen från försäkringsgivaren när försäkringsavtal ingås ska informationen avse storleken på ersättningen. Av 9 § framgår att om försäkringsförmedlaren får ersättning för försäkringsför-



medlingen från försäkringsgivaren under försäkringstiden ska informationen avse grunderna för hur ersättningen bestäms. Av 11 § 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. Av 12 § framgår att försäkringsförmedlaren ska informera kunden om bl.a. vilken försäkringsgivare som meddelat ansvarsförsäkringen och då ange försäkringsgivarens firma, postadress, e-postadress och telefonnummer.

## **Dokumentation**

Enligt 6 kap. 6 § LFF ska förmedlaren dokumentera vad som förekommit vid förmedlingstillfället och lämna dokumentationen till kunden. Den dokumentation som ska ske av försäkringsförmedlingen framgår av 7 kap. förmedlarföreskrifterna. Enligt 7 kap. 1 § förmedlarföreskrifterna ska dokumentationen innehålla den information som enligt 6 kap. föreskrifterna och 6 kap. 2 § LFF ska lämnas till kunden med information om när informationen har lämnats till denne.

I 7 kap. 2 § förmedlarföreskrifterna 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.

I 7 kap. 3 § förmedlarföreskrifterna 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 avrått från att vidta en viss åtgärd och skälen för det. Skälen ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är. I 4 § anges att uppgifter enligt 3 § ska dokumenteras vid förmedlingstillfället och av den som förmedlar försäkringen.

## **God försäkringsförmedlingssed m.m.**

I 5 kap. 4 § första stycket 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 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 § första stycket 4 LFF 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. Kraven på förmedlarnas kunskap och kompetens preciseras i 2 kap. förmedlarföreskrifterna. Av 2 kap. 6 § framgår att den som ska förmedla försäkringar som sin huvudsakliga verksamhet ska ha kunskap om försäkringsförmedlarens roll och ansvar, viss juridik och viss ekonomi. Av 7 § framgår de särskilda kunskapskrav som, utöver de krav som framgår av 6 §, ställs på en livförsäkringsförmedlare. Kraven på kunskap omfattar bl.a., förutom ytterligare ekonomisk och juridisk kunskap även kunskap om lagstadgad försäkring, försäkring enligt avtal, försäkringsformer och livförsäkringsteknik. Vidare framgår bl.a. av 2 kap. 13 § förmedlarföreskrifterna att den som ska förmedla försäkringar ska ha en praktisk erfarenhet som är anpassad till den verksamhet som ska utövas och de försäkringar som ska förmedlas. Av 14 § 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 §§. Testet ska ha tillhandahållits eller godkänts av någon med kunskap om de ämnesområden som testet avser och av någon med 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.