



RAPPORT

Ersättningar och intressekonflikter hos svenska försäkringsförmedlare

11 juni 2025



Dnr 24-13793

Innehåll

Sammanfattning	3
Om kartläggningen	4
Syfte och tillvägagångssätt.....	4
Resultatet av kartläggningen.....	5
Fler kunder per rådgivare	5
Ersättning utan rådgivning.....	5
Koncentration av flyttersättningar från försäkringsföretag	6
Rådgivares ägarintressen i det egna förmedlarföretaget	6
Höga engångsersättningar korrelerar med val av försäkringsgivare	7
Intressekonflikter i större förmedlarföretag eller organisationer	8
Slutsatser	9
FI:s åtgärder med anledning av den fördjupade analysen	11

Finansinspektionen
Box 7821, 103 97 Stockholm
Besöksadress Sveavägen 44
Telefon +46 8 408 980 00
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Sammanfattning

Finansinspektionen (FI) har genomfört en fördjupad analys av ersättningar och intressekonflikter hos försäkringsförmedlare som distribuerar liv- och sparförsäkringar. Syftet med den fördjupade analysen har varit att få fördjupad kunskap om försäkringsförmedlarmarknadens ersättningar, hur provisioner¹ och andra ersättningar tas emot samt vilka intressekonflikter som kan uppstå.

Analysen visar att det förekommer att försäkringsförmedlarföretag tar emot tredjepartsersättning utan att rådgivning har skett och tredjepartsersättningar som inte går att härleda till någon kund. Det förekommer ofta att försäkringsförmedlare använder sig av ett fåtal försäkringsföretag när de väljer försäkringsgivare, särskilt vid flytt av försäkring. Därtill visar kartläggningen att flyttersättning står för en hög andel av försäkringsförmedlarföretagens intjäning och att det förekommer höga engångsersättningar till försäkringsförmedlarföretag. Mer än hälften av de anställda rådgivarna har optioner eller ägande i försäkringsförmedlarföretagen och i vissa fall förekommer det att annan ersättning till rådgivare är högre än fast lön.

FI vill också med denna rapport framhålla vikten av att försäkringsförmedlarföretag har rutiner för att identifiera och hantera intressekonflikter som kan uppstå inom ramen för deras verksamhet.

¹ I rapporten används begreppen tredjepartsersättning och provision synonymt. Båda avser ersättning som en försäkringsdistributör tar emot från någon annan än kunden.

Om kartläggningen

FI har genomfört en fördjupad analys av ersättningar och intressekonflikter hos försäkringsförmedlare² som distribuerar liv- och sparförsäkringar³. De företag som har omfattats är dels försäkringsförmedlarföretag med svenska tillstånd för försäkringsdistribution med livförsäkringsinriktning i minst livklass Ia Livförsäkring (direkt), 2 kap. 12 § försäkringsrörelselagen (2010:2043), som huvudsaklig tillståndskategori och som har varit verksamma under åren 2021–2023, dels värdepappersbolag som har tillstånd för försäkringsdistribution och som har varit verksamma under samma period.⁴ Den fördjupade analysen omfattar sammanlagt 278 företag (nedan förmedlarföretag) och deras anställda försäkringsförmedlare (nedan rådgivare).

Syfte och tillvägagångssätt

Syftet med analysen har varit att genom en kartläggning fördjupa myndighetens förståelse för hur förmedlarmarknadens ersättningar är uppbyggda, hur provisioner och andra ersättningar tas emot och vilka eventuella intressekonflikter ersättningsmodellerna kan aktualisera. För att ta reda på det har FI genom en enkät, hämtat in följande information från de 278 förmedlarföretag som omfattas av analysen:

- I vilka situationer försäkringsförmedlare tar emot ersättning för försäkringsdistribution, och vilken typ av ersättning⁵ som tas emot,
- hur fördelningen mellan olika försäkrings- och produktbolag⁶ ser ut avseende tredjepart ersättningar till försäkringsförmedlare,
- hur ersättningssystemen ser ut för de anställda försäkringsförmedlarna,
- vilka höga ersättningar förmedlarföretagen identifierat och hur de hanterat dessa.

För ett fåtal förmedlarföretag med eget tillstånd för förmedling av livförsäkring som har en komplex ägarstruktur eller ingår i en koncern med fond- eller produktbolag har vi också inhämtat styrdokument avseende intressekonflikter och ersättningssystem, för att förstå vilka intressekonflikter som identifierats, hur dessa hanteras och hur ersättningssystem till anställda ser ut.

² En försäkringsförmedlare är enligt 1 kap. 9 § 11 lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution en fysisk eller juridisk person, med undantag för försäkringsföretag eller deras anställda, som mot ersättning bedriver försäkringsdistribution.

³ Avser inte så kallade personriskprodukter där livförsäkring ingår, till exempel dödsfallsförsäkring.

⁴ Företag som inte har bedrivit den verksamhet som analysen avser under den aktuella tidsperioden omfattas inte av den fördjupade analysen.

⁵ Samtliga ersättningar avser antingen tredjepart ersättningar från försäkrings- eller produktbolag eller ersättning som betalats till förmedlarföretag direkt av kund.

⁶ Ett produktbolag är ett företag som tar fram, äger eller ansvarar för finansiella produkter, till exempel fonder, eller investeringslösningar, som sedan distribueras via andra aktörer, exempelvis förmedlarföretag.

Resultatet av kartläggningen

Alla resultat som presenteras redovisas utifrån de 278 svarande företagen⁷.

Fler kunder per rådgivare

Enkätsvaren visar att antal kunder per rådgivare har ökat med cirka 20 procent över två år, från i snitt 755 kunder år 2021 till 910 kunder år 2023. Vidare visar svaren att den årliga snittintjäningen per kund är 5 000 till 10 000 kr.

Kartläggningen visar vidare att det är vanligast att förmedlarföretagen har ett fåtal anställda försäkringsförmedlare och att antalet anställda försäkringsförmedlare per förmedlarföretag har varit relativt oförändrat under perioden 2021–2023.

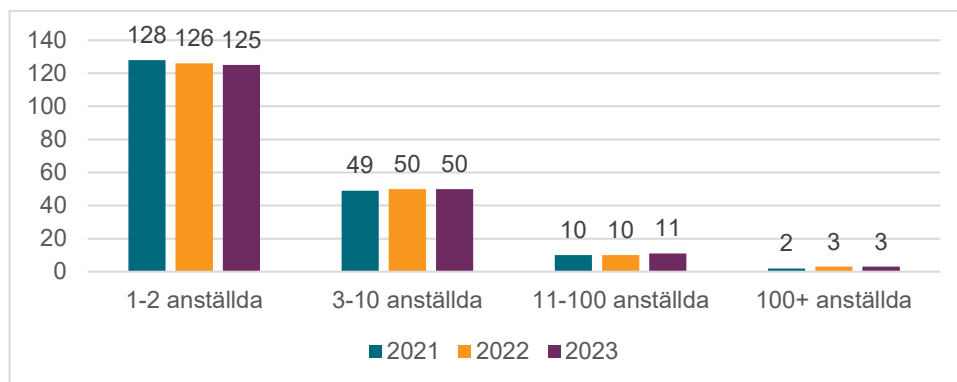


Diagram 1: Fördelning av antal anställda förmedlare i de svarande företagen⁸

Ersättning utan rådgivning

Förmedlarföretagens ersättningar fördelar sig på företagsägda försäkringar (cirka 80 procent) och privatägda försäkringar (cirka 20 procent). En stor andel av ersättningarna tas emot utan att rådgivning har skett. För samtliga försäkringar som ingår i analysen är cirka 50 procent av ersättningen som lämnas till förmedlarföretagen hänförlig till försäkringsavtal där ingen rådgivning har lämnats under det aktuella året. Cirka åtta procent av de redovisade ersättningarna betalas ut för privatägda försäkringar där rådgivning inte har lämnats till kund under det aktuella året. Vidare framgår att cirka 80 förmedlarföretag (42 procent) per år uppger att de tagit emot tredjeparters ersättningar som de inte kan härleda till en specifik kund.

⁷ Validering av inhämtade data har visat att vissa uppgifter är av varierande kvalitet, och att viss försiktighet därför behöver iaktas vid slutsatser.

⁸ Två förmedlarföretag har besvarat en enkät som representant för juridiska personer inom koncernen varvid analysen presenteras med 189 besvarade enkäter där två enkäter tillsammans representerar svar från 89 juridiska personer med egna tillstånd. Det är därför sannolikt att flera av dessa har en mindre andel anställda förmedlare än diagram 1 visar.

Koncentration av flyttersättningar från försäkringsföretag

Kartläggningen visar att ungefär 20 procent av tredjepartserättningarna som förmedlarföretagen tar emot från försäkringsföretagen utgörs av engångsersättning för flytt av pensionsförsäkringar och cirka åtta procent huvudsakligen från flyttade eller nytecknade kapitalförsäkringar.

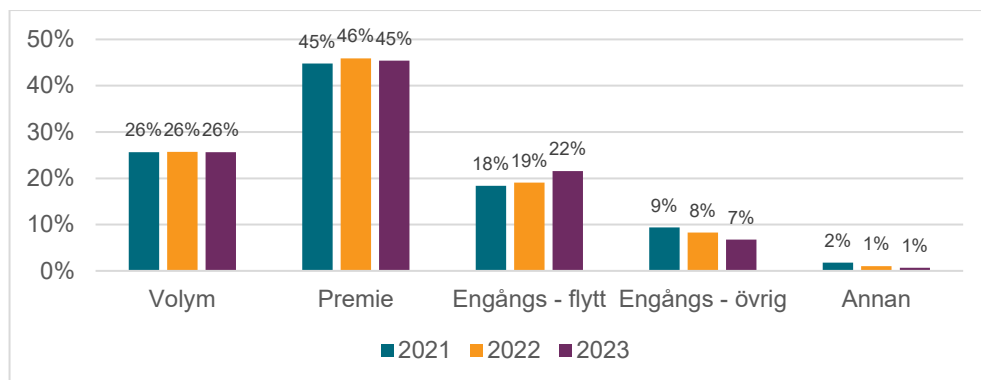


Diagram 2: Fördelning på typ av ersättning från försäkringsföretag.

Underlaget visar också att majoriteten av förmedlarföretagen tar emot volymbaserad tredjepartserättning från sju olika försäkringsföretag. I de flesta fall tar förmedlarföretagen emot premiebaserad tredjepartserättning från en mindre mängd försäkringsföretag (1–5). För de förmedlarföretag som genomför flytt av pensionsförsäkring är tredjepartserättningen i 40 procent av fallen koncentrerad till ett (1) försäkringsföretag per år. Vilket försäkringsföretag som koncentrationen avser varierar mellan förmedlarföretag och år.

Rådgivares ägarintressen i det egna förmedlarföretaget

Kartläggningen visar att 57 procent av rådgivarna har någon form av optioner eller ägarandelar i förmedlarföretaget eller koncernen de arbetar i. I förmedlarföretag med fler än 100 anställda försäkringsförmedlare är andelen 62 procent. Vidare visar kartläggningen att 17 procent av rådgivarna har erhållit högre annan ersättning⁹ än fast lön, och att en procent av rådgivarna har erhållit högre rörlig ersättning än fast lön.

⁹ Med annan ersättning avses ersättning som inte utgörs av fast lön utan av alternativ ersättning, till exempel rörlig lön, styrelsearvode och utdelningar inom det egna förmedlarföretaget eller andra företag i koncernen.

Höga engångsersättningar korrelerar med val av försäkringsgivare

Av analysen framkommer att 45–57 procent av de svarande företagen under de år som analysen avser har mottagit engångsersättningar som överstiger 50 tkr och att 21–30 procent har mottagit engångsersättningar som överstiger 100 tkr. De högsta engångsersättningarna som förmedlarföretagen redovisat för en tecknad försäkring uppgår till mellan 400–600 tkr, med en enstaka utbetald ersättning som överstiger en miljon. Kartläggningen visar också att det finns viss korrelation mellan höga engångsersättningar och vilka försäkringsföretag förmedlarföretagen flyttar kunderna till. De två försäkringsföretag som i flest fall varit mottagande vid en flytt är också de som oftast har lämnat höga engångsersättningar.

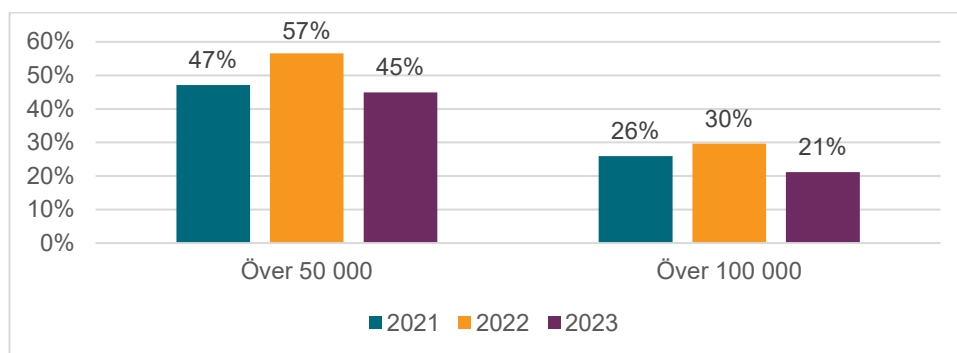


Diagram 3: Andelen av de svarande företagen som uppburit ersättningar över 50 tkr respektive 100 tkr.

2021	2022	2023
1 350 805	645 125	597 594
662 249	548 579	585 000
445 078	500 000	543 379
420 000	480 811	469 140
400 000	465 048	445 352
400 000	455 000	445 352
400 000	454 769	445 352
400 000	400 000	425 801
400 000	400 000	400 118
392 316	400 000	392 534

Tabell 1: De tio högsta engångsersättningarna per år från de svarande företagen.

Intressekonflikter i större förmedlarföretag eller organisationer

FI har granskat ett urval av de aktuella förmedlarföretagens styrdokument för hantering av intressekonflikter och styrdokument för hantering av ersättning till anställda försäkringsförmedlare.

Samtliga av de förmedlarföretag som omfattats av den begränsade delen av analysen¹⁰ har styrdokument för intressekonflikter och ersättningssystem. Av granskningen framgick att dessa styrdokument innefattade information om vilka risker förmedlarföretaget identifierat, hur beslut om styrdokumenten fattas, samt hur informationen tillgängliggörs för konsumenten.

¹⁰ Avser ett fåtal förmedlarföretag med eget tillstånd för förmedling av livförsäkring som har en komplex ägarstruktur eller ingår i en koncern med fond- eller produktbolag.

Slutsatser

Den svenska försäkringsförmedlarmarknaden har under de senaste 10–15 åren genomgått en konsolidering. Antalet fristående förmedlare¹¹ har minskat kraftigt samtidigt som större aktörer, ofta med riskkapital i ryggen, tagit en allt starkare position. Denna utveckling har förändrat branschens dynamik bland annat genom en högre risk för ökade krav på kortsiktiga vinster. Samtidigt har antalet kunder hos förmedlarföretagen ökat vilket kan ha ett samband med den konsolidering som omnämns ovan samt ett potentiellt högre säljtryck på rådgivarna. Vidare har ersättningar i samband med flytt av kundernas kapital, särskilt efter att flytträtten utökats genom olika regeländringar de senaste åren, kommit att utgöra en betydande del av förmedlarföretagens intjäning.

Ett kännetecken för de större aktörerna på förmedlarmarknaden är att cirka 60 procent av de anställda rådgivarna har någon form av ägande eller option i den koncern de tillhör. Detta innebär att ersättningen i allt högre grad kopplas till koncernens och förmedlarföretagets övergripande finansiella mål snarare än till enskilda kundrelationer och kvalitet i rådgivningen. Denna förändring i incitamentsstruktur kan påverka hur rådgivning ges och vilka produkter som rekommenderas. Här finns en risk att kundens långsiktiga behov får stå tillbaka för kortsiktiga affärs mål.

I takt med den ovan beskrivna utvecklingen har risken för nya typer av intressekonflikter uppstått. Ett tydligt exempel på en sådan risk är vid flytt av kapital, där höga tredjepart ersättningar riskerar att påverka rådgivarens råd om vilket försäkringsföretag kunden ska välja. Risken är att flytt sker för att generera högre provisioner snarare än att den sker utifrån kundens behov. Risken förstärks av att en hög andel av rådgivarna konsekvent väljer att flytta alla sina kunders pensionskapital till samma försäkringsföretag, en koncentration som väcker frågor om rådgivningens objektivitet och därmed den incitamentsstruktur som styr rådgivningen.

FI:s kartläggning visar också att det förekommer ersättningar som utgår utan att rådgivning har genomförts, eller som inte kan kopplas till en specifik kund. Detta skapar en risk för att förmedlarföretags löpande ersättningar, exempelvis för premieinbetalningar eller volymbaserad ersättning, inte motsvarar värdet av en utförd tjänst, vilket regelverket förutsätter. Risken ökar om ett eller flera förmedlarföretag är marknadsledande, eftersom deras stora kundvolym gör att affärsmodellerna får bred påverkan på konsumenterna.

¹¹ Med fristående förmedlare avses förmedlarföretag som inte har någon koppling till något försäkringsföretag eller något fond- eller produktbolag. I stället granskar och erbjuder de försäkringar från ett större antal försäkringsföretag och fond- eller produktbolag.

Slutligen förstärks risken för intressekonflikter av den informationsasymmetri som råder mellan rådgivare och kund. När kunden inte fullt ut kan värdera produktens egenskaper eller rådgivarens motiv ökar risken för att produkter rekommenderas utifrån vad som gynnar rådgivaren mest och inte kunden. Denna risk förstärks ytterligare när förmedlarföretaget har kopplingar till koncerninterna produktbolag, vilket kan skapa starka incitament att styra kunderna mot egna lösningar även när objektivet bättre alternativ finns tillgängliga på marknaden.

FI:s åtgärder med anledning av den fördjupade analysen

Som framgår av de iakttagelser som vi redovisar ovan är det viktigt att försäkringsförmedlare upprättar och tillämpar ändamålsenliga rutiner för att i ett tidigt skede identifiera, analysera och i första hand undvika intressekonflikter som kan uppstå inom ramen för förmedlingsverksamheten, i andra hand hantera dessa. Företag som bedriver försäkringsdistribution ska kunna visa att risken för intressekonflikter hanteras och på vilket sätt, och deras rutiner i denna del ska säkerställa att kundens intressen alltid sätts i främsta rummet och att opartiskhet och saklighet i rådgivningen inte påverkas av kommersiella incitament eller andra påverkansfaktorer.

Analysen tyder på att det finns goda skäl att fortsatt följa marknaden noggrant, och frågor om intressekonflikter och ersättningsmodeller är fortsatt prioriterade i FI:s konsumentskyddsarbete. FI kan därför komma att följa upp hur enskilda företag som bedriver försäkringsdistribution hanterar intressekonflikter, antingen inom ramen för den löpande tillsynen eller genom särskilda undersökningar.