

2010-05-24



B E S L U T

Fond & Finans Försäkring FFF AB
Artillerigatan 53
114 45 STOCKHOLM

FI Dnr 10-4543
Delgivning nr 1

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

Beslut om anmärkning och straffavgift

Finansinspektionens beslut (att meddelas den 25 maj 2010 kl. 10.00)

1. Finansinspektionen meddelar Fond & Finans Försäkring FFF AB (556474-1121) en anmärkning.
(8 kap. 1 § lagen (2005:405) om försäkringsförmedling)
2. Finansinspektionen meddelar Fond & Finans Försäkring FFF AB en straffavgift på femtiotusen (50 000) kronor.
(8 kap. 12 och 13 §§ lagen om försäkringsförmedling)

Beslutet kan överklagas, se [bilaga](#).

1 Sammanfattning

Fond & Finans Försäkring FFF AB (Fond & Finans, bolaget), har sedan 2006 tillstånd att utöva försäkringsförmedling enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling (LFF). Vid en undersökning har det framkommit att bolaget inte dokumenterat vad som förekommit vid genomförda förmedlingstillfällen. Därigenom har bolaget åsidosatt kraven i regelverket på att vad som förekommer vid förmedlingstillfället ska dokumenteras och att dokumentationen ska lämnas till kunden.

Bristerna i dokumentationen har skett vid förmedlingstillfällen med befintliga kunder som föranlett nyteckning av försäkring, avslut av försäkring eller förändringar av innehavet i en befintlig försäkring samt vid förmedlingstillfällen där kunden avrått från att teckna, avsluta eller förändra innehavet inom en befintlig försäkring. Vidare har dokumentation inte skett alls om kunden inte vidtagit någon åtgärd i samband med förmedlingstillfället.

Fond & Finans har medgett brister i dokumentationen men invänt att bolaget endast ger befintliga kunder service, vilket innebär att bolaget på befintlig kunds initiativ utför bl.a. omplaceringar och avslut av försäkring. LFF är emellertid tillämplig vid all verksamhet som en försäkringsförmedlare bedriver som syftar till att direkt påverka kundens försäkringsskydd. Detta gäller även när en förmedlare

bistår en kund i att ändra placering inom befintlig försäkring. Det innebär att försäkringsförmedlare i samtliga fall ska dokumentera vad som förekommit vid förmedlingstillfället och detta gäller således oavsett om förmedlingstillfället leder till eller inte leder till ändring av befintlig försäkring.

Ett av de huvudsakliga ändamålen med reglerna om försäkringsförmedling är att uppnå ett fullgott kundskydd. Fel och brister i samband med förmedling kan få stora ekonomiska konsekvenser för kunderna, dvs. försäkringstagarna. Genom bolagets bristande dokumentation har kundskyddet åsidosatts. Även med beaktande av de åtgärder som Fond & Finans vidtagit för att komma till rätta med bristerna, bör bolaget meddelas en anmärkning som förenas med en straffavgift.

2 Ärendet

Bakgrund

Fond & Finans har tillstånd sedan 2006 att förmedla samtliga livförsäkringsklasser, olycksfalls- och sjukförsäkring, samt sidotillstånd att förmedla fondandelar och dessutom sedan 2008 sidotillstånd att lämna investeringsrådgivning om fondandelar. Bolaget marknadsför sig som privatekonomisk rådgivare som hjälper privatpersoner att förvalta sin förmögenhet. Kundkretsen består av cirka 1 000 privatpersoner som funnits med sedan 1990-talet, varav ett hundratal är aktiva kunder. Under de senaste tio åren har bolaget endast fått ett tiotal nya kunder. Bolaget har uppgett att dess verksamhet i huvudsak består av förmedling av fond- och depåförsäkringar samt placeringar inom ramen för dessa. Men bolaget har anfört att detta endast är en service till befintliga kunder och bolaget varken föreslår eller övertygar kunderna om vilka placeringar dessa ska göra. Fond & Finans har främst haft samarbete med ett försäkringsbolag och har huvudsakligen haft en leverantör av strukturerade produkter.

Finansinspektionen (FI) genomförde i oktober 2009 en undersökning av verksamheten i Fond & Finans, med anledning av att klagomål hade riktats mot bolaget. FI uppmärksammade då att det fanns brister i bolagets dokumentation av förmedlingstillfällen. De uppmärksammade bristerna gäller dokumentation av försäkringsförmedlingstillfällen där befintliga kunder nytecknat en försäkring, avslutat en försäkring eller omplacerat kapital inom en befintlig försäkring. Dokumentation har inte heller skett när bolaget avrått en kund från att vidta åtgärder med sitt försäkringsskydd eller vid förmedlingstillfällen som inte föranlett någon förändring av försäkringsskyddet.

FI har särskilt granskat, vid tidpunkten för platsbesöket, de sex senaste förmedlingstillfällena. I fem av dessa fall har bolaget för kundens räkning avslutat en försäkring hos en utländsk försäkringsgivare och samtidigt tecknat ett nytt försäkringsavtal om depåförsäkring hos en ny försäkringsgivare. I dessa fem fall har den nya försäkringen tecknats hos en och samma försäkringsgivare. I två av dessa fem fall har även finansiella instrument förmedlats. I den dokumentation som finns i de fem nämnda fallen saknas det uppgifter om det har lämnats råd till kunden, eller dokumentation som anger varför råd inte har lämnats. I dokumen-

tationen har bolaget i två fall angett att syftet med tecknandet av produkten är att förvalta kapital. Det saknas även uppgifter som visar om råd har lämnats avseende de finansiella instrument som valts i de två fallen eller, om råd inte har lämnats, varför några råd i så fall inte har lämnats.

När det gäller uppgifter om kunden saknas det i samtliga granskade fall tillräckliga uppgifter om kundernas önskemål eller behov samt ekonomiska och andra förhållanden. Det finns inte heller någon dokumentation om varför dessa uppgifter saknas.

Den särskilda granskningen har endast omfattat ett begränsat antal förmedlingstillfällen (sex stycken), men de brister som FI funnit i dessa fall är i överensstämmelse med vad företrädare för bolaget skriftligen och muntligen uppgett om sin dokumentation till FI.

Tillämpliga bestämmelser

Försäkringsförmedling är enligt 1 kap. 1 § 1 och 3 LFF yrkesmässig verksamhet som består i dels att lägga fram eller föreslå försäkringsavtal eller att utföra annat förberedande arbete innan försäkringsavtal ingås, dels att bistå vid förvaltning och fullgörande av försäkringsavtal.

En försäkringsförmedlare ska enligt 6 kap. 6 § LFF dokumentera vad som förekommit vid förmedlingstillfälle och lämna dokumentation till kunden. Bestämmelser om vad dokumentationen ska innehålla har utvecklats i 7 kap. Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling (förmedlingsföreskrifterna). I 7 kap. 1 § förmedlingsföreskrifterna framgår att dokumentationen ska innehålla den information som förmedlaren ska lämna till kunden enligt 6 kap. 2 § LFF och 6 kap. i föreskrifterna. Exempel på information som ska lämnas är priset för försäkringsförmedlingen och om rådgivning sker på grundval av opartisk analys eller om bolaget på något sätt har begränsat sitt urval av försäkringsgivare. Vid en befintlig kundrelation är informationsskyldigheten och den efterföljande dokumentationsskyldigheten begränsad enligt 6 kap. 1 § tredje stycket och 2 § tredje stycket LFF. Av lagrummen framgår dock att vid förnyelse eller ändring ska, om det behövs, information lämnas och dokumenteras.

Av 7 kap. 2 § förmedlingsföreskrifterna följer bl.a. att dokumentationen ska innehålla uppgift om kundens önskemål eller behov samt i förekommande fall ekonomiska och andra förhållanden. Uppgifterna ska anpassas efter hur komplicerat försäkringsavtalet är. Om kunden är känd behöver förmedlaren inte hämta in samtliga uppgifter men då ska förmedlaren dokumentera skälen för att låta bli att hämta in uppgifterna. Av FI:s allmänna råd till regeln framgår att om det finns en varaktig kundrelation mellan förmedlaren och kunden bör uppgifterna om kunden uppdateras regelbundet och om kunden inte vill lämna uppgifter om sig själv bör detta anges i dokumentationen.

Dokumentationen ska vidare enligt 7 kap. 3 § förmedlingsföreskrifterna innehålla uppgift om tidpunkten för försäkringsförmedlingen, varje råd som lämnats till kunden och skälen för varje råd. I de fall kunden har avrått från att vidta en åtgärd ska skälen för det anges. Uppgifterna om skälen för varje råd som har lämnats till kunden ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är. I det allmänna rådet till 7 kap. 3 § framgår att om kunden trots avrådan väljer att vidta en åtgärd, bör detta anges i dokumentationen om förhållandet är känt för försäkringsförmedlaren.

Av förarbetena till LFF framgår att det finns en i den närmaste absolut dokumentationsskyldighet (prop. 2004/05:133 s 105). Det saknas möjlighet att göra undantag från dokumentationsskyldigheten. Detta skulle enligt propositionen innebära ett direkt brott mot EG-direktivet.

3 Finansinspektionens bedömning

Bolaget har tillstånd att bedriva försäkringsförmedlingsverksamhet för vilken reglerna i LFF och förmedlingsföreskrifterna är tillämpliga. Bolaget har medgett brister i dokumentationen. Men bolaget har anfört att det endast ger s.k. kundservice vilket innebär att samtliga ändringar sker på kundens initiativ och således att bolaget inte lämnat några råd. Samtidigt har bolaget under utredningen ändrat sina dokumentationsrutiner för att uppfylla LFF:s krav om dokumentation och även anfört att det i vissa fall dokumenterat rådgivningssituationer. FI kan konstatera att bolaget i huvudsak för befintliga kunder genomför nyteckning av försäkring, avslut av försäkringslösning, ändringar i befintliga försäkringslösningar eller avrådanden i samtliga av dessa situationer samt genomför kundsamtal som inte leder till några förändringar av försäkringslösningarna.

Av förarbetena till 1 kap. 1 § LFF (prop. 2004/05:133 s. 47 ff.) framgår det att begreppet försäkringsförmedling ska tolkas i ljuset av syftet med regleringen. Syftet är att uppställa höga krav på de aktörer som spelar en central roll vid köp och försäljning av försäkringar samt anordnar och vidmakthåller ett försäkringskydd. Det framgår även att med försäkringsförmedling ska förstås verksamhet som syftar till att direkt påverka kundernas försäkringsskydd. Förarbetena anger även att den som yrkesmässigt ger råd till försäkringstagare om lämpliga dispositioner eller på annat sätt aktivt deltar i dispositionerna normalt anses ägna sig åt försäkringsförmedling. Av detta framgår att det inte finns något krav på att en försäkringsförmedlare har lämnat råd till en kund för att LFF ska vara tillämplig.

Vid fastställande av om viss verksamhet är försäkringsförmedling eller inte, saknar det betydelse vad bolaget kallat verksamheten, utan det avgörande är rättshandlingarnas verkliga innebörd. Det är vad bolaget konkret gör som avgör om reglerna blir tillämpligt eller inte.

Vid *nyteckning* av försäkring ska kunden ha ett bra beslutsunderlag. Att nyteckning omfattas av LFF och föreskrifterna är uppenbart. Kunden har behov av att veta om Fond & Finans ger råd på grundval av en opartisk analys, eller om bolaget på något sätt begränsat sitt urval av försäkringsgivare, samt om bolaget erhåll-

ler ersättning om viss försäkringsgivare väljs. Bolaget har angett att den dokumentation som sparas är kopior på de avtal som undertecknats. De avtal FI tagit del av saknar uppgifter om de råd som getts skett mot bakgrund av opartisk analys eller om bolaget varit begränsad i sitt val av försäkringsgivare. Avtalen innehåller heller ingen uppgift om den ersättning Fond & Finans erhåller vid nyteckning av försäkringen. Just sådana uppgifter är bolaget skyldigt att dokumentera. Bolaget har därmed i dessa fall brutit i sin dokumentationsplikt enligt 6 kap. 6 § LFF samt 7 kap. 1 § förmedlingsföreskrifterna.

Även verksamhet som leder till att *förändringar av innehavet inom en befintlig försäkring* görs omfattas av LFF, närmare bestämt 1 kap. 1 § 3 LFF. Skälet till detta är att i depåförsäkring, som är en form av sparförsäkring, har försäkringstagarna enligt försäkringsavtalet getts möjlighet att påverka vilka tillgångar som ska ingå i försäkringsavtalet. I en depåförsäkring ägs tillgångarna av försäkringsbolaget medan försäkringstagaren har erhållit en rätt till utbetalning enligt villkoren i försäkringsavtalet. Försäkringstagarens åtgärder beträffande placering i finansiella instrument leder till att försäkringsavtalets villkor för utbetalning ändras. Omplacering av tillgångar är därmed jämförligt med andra förändringar av försäkringsvillkor t.ex. utbetalningslängd eller förmånstagare. Genom att kundens försäkringsskydd styrs genom försäkringsavtalet innebär en ändring av villkoren att kundens försäkringsskydd direkt påverkas. Därigenom har valet av placeringar stor betydelse för kunden och det måste uppställas höga krav vad gäller kunskap och erfarenhet på förmedlaren

Fond & Finans uppger att vid placering i s.k. strukturerade produkter, dvs. ett värdepapper som består av flera olika typer av finansiella instrument, informeras kunden om att bolaget får courtaget som ersättning vid köp av strukturerade produkter. Eftersom placeringar är en del av försäkringsavtalet och verksamhet som innebär att kunden påverkas i sitt val av placering är försäkringsförmedling ska dokumentationen ange vilken ersättning som bolaget erhåller vid val av strukturerade produkter. Mot bakgrund av bolagets uppgift att den dokumentation som sparas är kopior på de avtal som undertecknats och att de avtal FI tagit del av saknar uppgifter om den ersättning Fond & Finans erhåller vid teckning av försäkringen, kan FI konstatera att uppgift om ersättning vid tecknande av strukturerade produkter saknas i dokumentationen. Bolaget har därmed brutit i dokumentationsplikten enligt 7 kap. 1 § förmedlingsföreskrifterna.

Fond & Finans har medgett att kundsamtal som inneburit att bolaget lämnat *avrådan* om att ingå försäkringsavtal, avsluta försäkringsavtal eller ändra i försäkringsavtal inte har dokumenterats. Detta står i direkt strid med regleringen i 7 kap. 3 § 3 förmedlingsföreskrifterna.

Fond & Finans har även låtit bli att dokumentera förmedlingstillfällen som inneburit att kunden *inte har vidtagit någon åtgärd*. Vid dessa tillfällen har bolagets verksamhet syftat till att direkt påverka kundens försäkringsskydd och därför är bolagets verksamhet i dessa fall att se som försäkringsförmedling. Det saknas även krav på att en åtgärd verkligen vidtas för att reglerna i 6 kap. 6 § LFF och i 7 kap. 1-3 §§ förmedlingsföreskrifterna ska tillämpas. Det innebär att förmed-

lingstillfällen som inte lett till att kunden vidtagit några åtgärder också ska dokumenteras.

Det kan konstateras att dokumentationen av information om kunden är bristfällig i flera avseenden. När det handlar om en befintlig kund som antingen nytecknar, avslutar eller omplaceras inom ett befintligt försäkringsavtal behöver bolaget inte hämta in samtliga uppgifter om kunden. Däremot ska Fond & Finans dokumentera skälet till att uppgifterna inte hämtas in. Några sådana uppgifter framgår inte av den dokumentation som FI tagit del av. Bolaget har uppgett att dokumentationen enbart består av kopior på tecknade avtal. Avtalen innehåller ingen uppgift om skälet till att inte hämta in samtliga uppgifter om kunden. Bolaget brister därmed i efterlevnad av 7 kap. 2 § förmedlingsföreskrifterna.

Bolaget har hävdatt att verksamheten enbart består av vad man kallar kundservice innebärande bl.a. hjälp att avsluta försäkringar och omplacering till befintliga kunder och att verksamheten därmed inte skulle omfattas av LFF. FI finner att huvuddelen av de åtgärder som ingår i bolagets verksamhet faller under bestämmelserna i LFF och förmedlingsföreskrifterna. Enligt FI:s uppfattning skiljer sig bolagets verksamhet därför inte typiskt sett från andra försäkringsförmedlares.

4 Övervägande om ingripande

Enligt 8 kap. 1 § LFF ska FI ingripa om en försäkringsförmedlare har åsidosatt sina skyldigheter enligt LFF eller enligt föreskrifter som meddelats med stöd av LFF eller enligt andra författningar som reglerar försäkringsförmedlaren verksamhet, samt föreskrifter som har meddelats med stöd av sådana författningar. FI får enligt 8 kap. 12-13 §§ LFF besluta att en försäkringsförmedlare som har meddelats anmärkning eller varning även ska betala en straffavgift, vilken ska uppgå till lägst 5 000 kronor och högst 50 miljoner kronor eller tio procent av bolagets omsättning.

Val av ingripande

Mot bakgrund av FI:s iakttagelser i ärendet har bolaget ändrat sina dokumentationsrutiner i enlighet med bestämmelserna i LFF och förmedlingsföreskrifterna. De åtgärder som bolaget har vidtagit får anses som tillräckliga för framtiden, men fråntar inte bolaget ansvar för de överträdelser som skett och den okunskap om reglerna som överträdelserna visar prov på. Överträdelserna är dock inte att bedöma som allvarlig enligt LFF och kan därför inte leda till att bolagets tillstånd skulle kunna återkallas, och således kan inte heller varning meddelas. Överträdelserna kan inte heller anses vara ringa eller ursäktlig. Trots att bolaget har vidtagit de åtgärder som behövs för att komma tillrätta med bristerna bör bolaget meddelas en anmärkning. Ingripandet bör förenas med en straffavgift.

Fond & Finans har uppgett sin omsättning för 2009 till 2 694 000 kr. Årsredovisningen har inte registrerats hos Bolagsverket än men det finns inte skäl att ifrågasätta bolagets uppgift. En straffavgift får inte överstiga tio procent av omsättningen. När det gäller bestämmandet av straffavgiftens storlek talar i mildrande

riktning att bolaget samarbetat väl med Finansinspektionen under utredningen. Detta sammantaget med överträdelsens karaktär motiverar en straffavgift på 50 000 kronor.

Straffavgiften tillfaller staten och faktureras av FI efter det att beslutet vunnit laga kraft.

FINANSINSPEKTIONEN

Bengt Westerberg
Styrelseordförande

Staffan Löfgren
Jurist

Beslutet har fattats av FI:s styrelse efter föredragning av juristen Staffan Löfgren. I den slutliga handläggningen har, förutom föredraganden, chefsjuristen Per Håkansson, avdelningschefen Charlotta Carlberg och finansinspektören Per Nordkvist deltagit.

HUR MAN ÖVERKLAGAR TILL FÖRVALTNINGSRÄTTEN

Om ni anser att beslutet är felaktigt kan ni överklaga det. Skriv i så fall till Förvaltningsrätten, 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.