



KLAGANDE

MCM Placeringsrådet AB, 556685-4153

Ombud: Advokat Alf-Peter Svensson och jur.kand. Elin Awerstedt
G Grönberg Advokatbyrå AB
Box 7418
103 91 Stockholm

MOTPART

Finansinspektionen
Box 7821
103 97 Stockholm

ÖVERKLAGAT AVGÖRANDE

Länsrätten i Stockholms läns dom den 10 december 2008
i mål nr 10995-08, se bilaga A

SAKEN

Varning samt straffavgift enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling

KAMMARRÄTTENS AVGÖRANDE

Kammarrätten avslår överklagandet.

YRKANDEN M.M.

MCM Placeringsrådet AB (bolaget) yrkar att kammarrätten, med ändring av länsrättens dom, upphäver Finansinspektionens beslut om varning och straffavgift. För det fall att kammarrätten finner att beslutet att påföra bolaget en straffavgift ska bestå yrkar bolaget att avgiften sätts ned till 100 000 kr eller det lägre belopp kammarrätten finner skäligt. Bolaget hänvisar till vad som tidigare anförts och tillägger bl.a. följande. Bolaget vidhåller alltjämt att det inte funnits några egentliga brister vad gäller dokumentationen över bolagets kunder, att ansvarsfördelningen mellan försäkringsmäklare och hos bolaget anställd assistent hela tiden har varit tydlig såväl internt som för bolagets kunder samt att klagomålsrutiner funnits. Sammanfattningsvis kan konstateras att det vid Finansinspektionens granskning framkommit iakttagelser som bolaget haft anledning att se över och i viss mån ändra och förbättra, men att det inte förelegat brister av sådan allvarlig natur att bolagets tillstånd skulle ha återkallats. Den meddelade varningen är i sig en alltför långtgående åtgärd och detta beslut bör ändras. Bolaget har därtill påförts en i sammanhanget osedvanligt hög straffavgift om 700 000 kr. Avgiften står dels inte i proportion till de överträdelser som Finansinspektionen ansett bolaget gjort sig skyldigt till, dels äventyrar avgiften bolagets förmåga att fullgöra sina åtaganden. Då det inte ens inom Finansinspektionen funnits en likartad syn på allvaret i bolagets överträdelser kan konstateras att det inte varit självklart att bolaget över huvud taget skulle meddelas en varning. Förevarande sanktionssystem är utformat med utgångspunkt i bestämmelserna för banker och kreditmarknadsföretag. Motsvarande bestämmelser återfinns bl.a. i försäkringsrörelselagen (1982:713) och lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden. I förarbetena till lagen om försäkringsförmedling (prop. 2004/05:133 s. 165) anges att straffavgiftens storlek i sammanhanget ska ses som ett sätt att ytterligare gradera en varning. Redan i valet av sanktion ligger emellertid en bedömning av hur allvarlig överträdelserna är. I

förarbetena till lagen om värdepappersmarknaden (prop. 2006/07: 115 s. 641) anges att förhållandena hos det företag som gjort överträdelsen samt de konsekvenser som straffavgiften kan få för företaget bör beaktas vid bestämmandet av avgiftens storlek. Med anledning av den harmonisering som skett inom lagstiftningen på den finansiella marknaden under senare år bör denna kommentar kunna anses vägledande även utanför ovan nämnda lags direkta tillämpningsområde. Det är viktigt att företag som står under tillsyn har möjlighet att förstå hur Finansinspektionen motiverar sina beslut och på vilka grunder bedömningen av valet av sanktion liksom hur beräkningen av eventuella straffavgifter sker. Vid jämförelser mellan olika sanktionsärenden inom ramen för Finansinspektionens tillsyn förefaller det inte tas någon egentlig hänsyn till storleken på aktören eller vilka ekonomiska resurser denne har. Det ifrågasätts av vilken anledning en liten aktör med få kunder ska bestraffas hårdare än stora och välrenommerade och ekonomiskt starkare aktörer. Sedan Finansinspektionen meddelade sitt beslut har den finansiella marknadssituationen drastiskt förändrats. Bolaget är en relativt liten aktör, vilket medför att bolaget är konjunkturkänsligt. Resultatet för år 2008 visar på en sjunkande marknad och bolaget befarar att detta tillsammans med den nu aktuella straffavgiften kommer få stor effekt på bolagets förmåga att fortsätta bedriva verksamhet i samma omfattning som tidigare. Den sanktion som väljs ska inte enbart stå i rimlig proportion till den eventuella överträdelsen utan även i förhållande till den påverkan denna kan få för det specifika företaget.

Finansinspektionen bestrider bifall till överklagandet och hänvisar till vad som tidigare anförts och tillägger bl.a. följande. De brister som konstaterats hos bolaget utgör överträdelser av grundläggande bestämmelser enligt lagen om försäkringsförmedling. Bristerna är av sådan allvarlig art att grund för återkallelse av tillståndet föreligger. Mot bakgrund av att bolaget i det yttrande som gavs in till Finansinspektionen inför sanktionsbeslutet verkade ha en god självinsikt samt då de snabbt tagit fram en åtgärdsplan för de brister

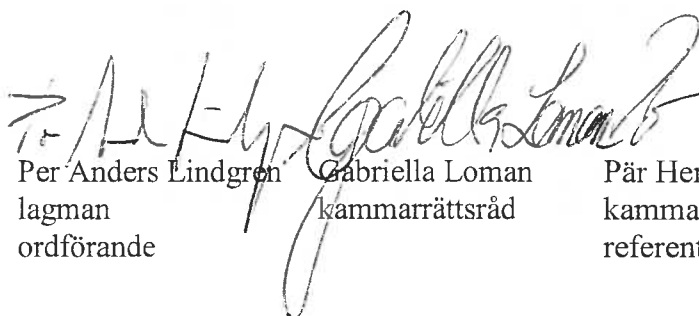
som framkommit bedömde Finansinspektionen att det fanns en positiv prognos för bolagets framtid. Sanktionen kunde därför stanna vid en varning kombinerat med en straffavgift. Straffavgiftens storlek fastställdes genom en samlad bedömning utifrån omständigheterna i det förevarande fallet samt med beaktande av de gränser som uppställs i 8 kap. 13 § lagen om försäkringsförmedling samt Finansinspektionens tidigare praxis. Bolagets omsättning för år 2007 uppgick till 27 miljoner kr. Det spann Finansinspektionen utgick ifrån när avgiften skulle fastställas var således 5 000–2 700 000 kr. Finansinspektionens sanktionsmöjligheter ser numera likartade ut på bank-, värdepappers- och försäkringsområdet. Vid en jämförelse mellan avgifter på de olika områdena är det dock viktigt att komma ihåg att olika brister kan ha olika stor betydelse beroende på vilken verksamhet som bedrivs. Exempelvis vägs det in i vad mån bristerna har haft direkt betydelse för bolagets kunder eller i vad mån de får andra effekter m.m. Det finns ingen matematisk formel som avgör hur hög en straffavgift ska vara. I stället gör Finansinspektionen en samlad bedömning från fall till fall där samtliga omständigheter vägs in. Vid bedömningen vägs såväl allvaret i bristerna som bolagets storlek och omsättning in. Finansinspektionen har i samtliga sanktionsbeslut då ett bolag meddelats en varning kombinerat detta med en straffavgift och i ett flertal fall fastställt straffavgiften till maxbeloppet. Finansinspektionen har vid fastställandet av bolagets avgift bedömt allvaret i de konstaterade bristerna samt beaktat bolagets storlek och omsättning och kommit fram till att avgiften bör vara av sådan storlek att den får en handlingsdirigerande effekt. Avgiften bestämdes utifrån detta till 700 000 kr. Avgiften fastställdes mot bakgrund av allvaret i de konstaterade bristerna och då de har haft direkt betydelse för bolagets kunder till ett betydande belopp för ett företag av bolagets storlek, men beloppet uppgick långt ifrån maxbeloppet på straffavgiften för bolaget. Finansinspektionen vidhåller att avgiften utifrån dessa förutsättningar är rimligt avvägd. Av bolagets årsredovisning för år 2007 framgår att omsättningen uppgick till 27 miljoner kr och årets resultat till 4,2 miljoner kr. Av årets resultat delades 3 miljoner kr ut till aktieägarna enligt bolagsstämmobeslut den 31 maj 2008. Beslutet om utdelning fattades

således efter det att Finansinspektionen meddelat aktuellt sanktionsbeslut. Mot bakgrund av detta kan det enligt Finansinspektionens uppfattning inte bli aktuellt att sätta ned straffavgiften enbart på grund av att bolagets resultat för år 2008 förutspås bli lägre än året dessförinnan. Den straffavgift som fastställts för bolaget följer Finansinspektionens och domstolarnas praxis.

SKÄLEN FÖR AVGÖRANDET

Vad bolaget anfört i kammarrätten och vad som i övrigt förekommit i målet föranleder inte kammarrätten att göra någon annan bedömning än den länsrätten gjort. Överklagandet ska därför avslås.


HUR MAN ÖVERKLAGAR, se bilaga B (formulär 1).



Per Anders Lindgrön
lagman
ordförande

Gabriella Loman
kammarrättsråd

Pär Hemmingsson
kammarrättsråd
referent



Karl Rahm
föredragande

LÄNSRÄTTEN I
STOCKHOLMS LÄN

DOM
2008-12-10
Meddelad i
Stockholm

Mål nr
10995-08
Rotel 221

KLAGANDE

MCM Placeringsrådet, 556685-4153

Ombud:

Advokat Alf-Peter Svensson
Jur. kand. Elin Awerstedt
G Grönberg Advokatbyrå AB
Box 7418
103 91 Stockholm

MOTPART

Finansinspektionen
Box 7821
103 97 Stockholm

ÖVERKLAGAT BESLUT

Finansinspektionens beslut den 25 april 2008
FI Dnr 08-1136, se bilaga 1

SAKEN

Varning samt straffavgift enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling
– LFF

DOMSLUT

Länsrätten avslår överklagandet.

BAKGRUND OCH YRKANDEN M.M.

Finansinspektionen beslutade den 25 april 2008 att meddela MCM Placeringsrådet (MCM) en varning samt en straffavgift på 700 000 kr. Beslutet och skälen därför framgår av bilaga 1.

MCM överklagar beslutet och yrkar att länsrätten upphäver Finansinspektionens beslut att meddela bolaget en varning samt att påföra bolaget en straffavgift på 700 000 kr. För det fall att länsrätten finner att Finansinspektionens beslut ska bestå yrkar bolaget att länsrätten i vart fall sätter ned straffavgiften till det lägre belopp länsrätten finner skäligt.

Finansinspektionen bestrider bifall till överklagandet.

MCM anför till stöd för sin talan i huvudsak följande. MCM:s kunddokumentation har inte varit så bristfällig att bolaget därigenom på ett allvarligt sätt skulle ha åsidosatt de skyldigheter som åvilar bolaget genom lag eller av Finansinspektionen meddelade föreskrifter. Finansinspektionen har dragit felaktiga slutsatser av den dokumentation som inhämtats från bolaget. Finansinspektionen har bl.a. kritiserat dokumentation över kundkontakter där försäkringsförmedling inte förekommit. Finansinspektionens uppfattning att det åligger en skyldighet att dokumentera detta på ett visst sätt saknar stöd i lag eller föreskrift. Vidare har Finansinspektionen framhållit att viss dokumentation innefattande kunduppgifter saknat underskrift av kund och förmedlare. Något krav på underskrift finns inte i lag eller föreskrift.

MCM har haft rutiner för klagomålshantering. Att bolaget använt det gängse uttrycket "reklamation" i dessa sammanhang medför i sig inte att det funnits brister i rutinerna. MCM har fullgjort den omsorgsplikt gentemot kunderna som följer enligt lag.

MCM:s förmedlarassistent har inte, såsom Finansinspektionen gjort gällande, haft ansvar för förmedling av försäkringar till privatpersoner. Ansvaret för försäkringsförmedling har *alltid* åvilat utbildade försäkringsförmedlare. Förmedlarassistentens kundkontakter har varit av begränsad omfattning.

MCM har påförts en i sammanhanget osedvanligt hög straffavgift om 700 000 kr. För det fall länsrätten skulle anse att bolaget ska påföras en avgift ska denna i vart fall nedsättas till ett betydligt lägre och mer skäligt belopp. Bolaget har inte gjort sig skyldig till några överträdelser av sådan allvarlig natur att det motiverar en särskilt hög straffavgift.

Ärendet hos Finansinspektionen

Placeringsrådet lämnade den 13 maj 2008 in en begäran om att få ut de handlingar som legat till grund för Finansinspektionens beslut. I samband med detta uppgav Finansinspektionen, på direkt förfrågan, att någon bandupptagning eller tjänsteanteckning från intervjun med förmedlarassistenten inte fanns i ärendet. Med hänsyn till att Finansinspektionen fäst så stor vikt vid de uppgifter som förmedlarassistenten påstås ha lämnat är det anmärkningsvärt att dessa inte finns dokumenterade och diarieförda i ärendet. En tillsynsmyndighet har ansvar för att tillse att det underlag som ligger till grund för dess beslut är så fullständigt att den som är föremål för tillsynen har möjlighet att förstå beslutet. Finansinspektionen har därför missuppfattat ansvarsfördelningen vid bolagets försäkringsförmedling. Eftersom underlag för Finansinspektionens beslut helt saknas har bolaget ingen möjlighet att bemöta detta på annat sätt än att helt tillbakavisa Finansinspektionens påståenden i denna del.

Efter att ha tagit del av de handlingar som finns i Finansinspektionens akt, vilka har legat till grund för beslutet att meddela bolaget en varning, kan konstateras att beslutet fattats utifrån ett bristfälligt underlag. Det material

som finns är marknads tillsynsenhetens promemoria och ett antal placeringsdokument. De slutsatser som Finansinspektionen sedan dragit av detta material är långtgående. I tillsynsenhetens promemoria föreslås att bolaget ska föreläggas att vidta åtgärder så att det säkerställs att bolaget uppfyller lagens krav på kunddokumentation och information om klagomålshanering. Alternativet till detta var enligt tillsynsmyndigheten att ge bolaget en anmärkning. Trots att något nytt material till bolagets nackdel efter detta inte tillkommit i ärendet har Finansinspektionen skärpt den av tillsynsmyndigheten föreslagna åtgärden och till och med övervägt att återkalla tillståndet. Med hänsyn till att tillsynsenheten inte presenterat någon omfattande utredning av vilken det med lätthet går att dra några slutsatser är Finansinspektionens slutliga beslut märkligt.

I MCM:s yttrande av den 3 april 2008 finns en rad vidtagna förbättringsåtgärder beskrivna, trots detta har Finansinspektionen övervägt att återkalla bolagets tillstånd. Enligt 8 kap. 1 § LFF får Finansinspektionen avstå från ett ingripande bl.a. om försäkringsförmedlaren gör rättelse.

Finansinspektionen har uppgett att de två klagomål som lämnats in till Finansinspektionen av MCM:s kunder (FI Dnr 07-8695 och FI Dnr 07-7313) *inte* legat till grund för beslutet. Trots detta omnämns dessa ärenden ett flertal gånger i Finansinspektionens skrivelser. Redan i den promemoria som marknads tillsynsenheten överlämnade till rättsavdelningen nämns att "bolaget i vart fall inte brustit i sin omsorgsplikt i de två till oss inkomna anmälningarna". Med hänsyn till att Finansinspektionen inte kan utreda eller kommentera enskilda fall har det inte varit korrekt att dra sådana slutsatser. MCM önskar tillägga att detta dessutom skett utan att bolaget haft möjlighet att yttra sig över dessa enskilda klagomål. Bolaget ifrågasätter Finansinspektionens förfarande i denna del.

Kunddokumentationen

Finansinspektionens påstående i det överklagade beslutet att endast hälften av den placeringsdokumentation som inhämtats från MCM varit ifylld är inte korrekt. Av Finansinspektionens egen skrivelse, daterad den 12 mars 2008, framgår att av de 69 placeringsdokument som samlats in var dokumentationsmallarna helt tomma i 17 fall och att det i ytterligare 17 fall finns brister i dokumenteringen. Hur några "helt tomma" placeringsdokument skulle kunna vara föremål för kritik från Finansinspektionens sida kan ifrågasättas. Rimligtvis skulle *helt tomma* dokument inte skada några kunder. Efter att ha gått igenom det insamlade materialet har bolaget konstaterat att det inte finns några tomma dokument, däremot har i vissa fall uppgifter saknats i bolagets blanketter. Av Finansinspektionens skrivelse är det oklart hur många placeringsdokument som är tomma/bristfälliga/saknar underskrifter. Vid en första anblick framstår det som om Finansinspektionen har haft synpunkter på 42 dokument. Bolaget bad emellertid Finansinspektionen att förtydliga vilken kunddokumentation det rörde sig om och fick en lista över 17 kunder där dokumentationsmallarna enligt Finansinspektionen skulle vara tomma. Med hänsyn till det svar bolaget därvid erhöll och efter bolagets egen genomgång av handlingarna framstår det snarast som att det är fråga om 17 dokument *totalt* som på ett eller annat sätt är bristfälliga. Nedan följer en redogörelse som visar att bolaget trots detta inte har åsidosatt sin dokumentationsskyldighet på ett sådant sätt att det skulle utgöra grund för att meddela bolaget en varning.

I 17 av de 69 insamlade placeringsdokumenten har Finansinspektionen konstaterat att bolagets dokumentationsmallar inte varit ifyllda. Efterforskningar har visat att försäkringsförmedlaren N.N. har ansvarat för 14 av dessa kunder. Finansinspektionen har vid platsbesöken emellertid inte inhämtat N.N:s fullständiga kunddokumentation. I de fall det varit fråga om försäkringsförmedling har kunders riskprofil m.m. funnits dokumenterad. N.N.

har emellertid inte enbart använt sig av den dokumentationsmall bolaget tagit fram för att dokumentera de uppgifter som inhämtats vid förmedlings-tillfällena. Finansinspektionen har felaktigt utgått ifrån att endast de av bo-laget utformade placeringsblanketterna utgjort dokumentationen över för-medlingsuppdragen. N.N. har förvarat kunddokumentationen dels i pärmar, dels i filer på sin dator. I pärmarna finns, förutom blanketterna, N.N:s hand-skrivna anteckningar från kundmötena. Dessa anteckningar har Finansin-spektionen dock inte samlat in. Vid Finansinspektionens platsbesök visade N.N. dessutom upp de datafiler med PowerPoint-presentationer som han lagt upp och presenterat för kunderna. Detta har Finansinspektionen under-låtit att nämna i redogörelsen över myndighetens iakttagelser vid platsbesö-ken. Att dokumentationen inte varit komplett i bolagets internt framtagna blanketter innebär inte att förmedlaren brustit i sin omsorgsplikt. N.N. har haft kunddokumentationen i ordning. Finansinspektionen har vidare an-märkt att det i åtta dokumentationsmallar saknas underskrift av såväl för-medlare som kund. I dokumentationsmallarna antecknas vissa kunduppgif-ter. Även om bolaget vid utformningen av dokumentationsmallarna har valt att inkludera ett fält för förmedlares och kunds underskrifter finns det ingen lagstadgad skyldighet för detta.

Flera av de försäkringsförmedlare som idag arbetar på bolaget var tidigare anställda av Investeringshuset Sverige AB (Investeringshuset). Invester-ingshuset gick i konkurs år 2006 och ett stort antal kunder har sedan dess vänt sig till MCM för att få fortsatt hjälp av den försäkringsförmedlare de sedan tidigare haft personlig kontakt med. I många fall har dessa kontakter enbart bestått i att försäkringsförmedlaren, efter att ha erhållit fullmakt, har lämnat information till kunderna om värdet av deras fonder. I vissa fall har även hjälp med att byta fonder förekommit. I de fall det inte har varit fråga om några andra tjänster än de nyss angivna har bolagets förmedlare haft som rutin att föra in kunderna i bolagets kundregister genom att fylla i namnuppgifter osv. på den förtryckta dokumentationsblanketten. I de fall

det sedan aldrig skett någon försäkringsförmedling i bolagets regi har några fullständiga uppgifter av naturliga skäl inte dokumenterats. Eftersom några fysiska möten i många fall inte skett har det heller inte funnits någon möjlighet att erhålla kundernas underskrift. Av de dokument som Finansinspektionen funnit tomma eller bristfälliga härrör dessa i huvudsak från sådana kunder som kommit till bolaget från Investeringshuset. Någon försäkringsförmedling, såsom denna beskrivits i 1 kap. 1 § LFF, har det i dessa fall inte varit fråga om varför bolaget inte har brustit i sin dokumentationsskyldighet.

Finansinspektionen har felaktigt tagit fasta på att någon anställd på bolaget skulle ha uppgett att det kan dröja 14 dagar efter kundmötet innan dokumentationen sänds till kunden. Bolaget noterade att denna missuppfattning fanns med i Finansinspektionens skrivelse daterad den 12 mars 2008. I bolagets yttrande tillbakavisades av misstag inte detta påstående, men det är alltså inte korrekt. Det ska framhållas att det är mycket ovanligt att dokumentationen överhuvudtaget inte lämnas direkt till kunden i samband med besöket. I de enstaka fall det förekommit att dokumentationen har sänts till kunden via post har det aldrig dröjt mer än ett par dagar efter besöket innan kunden mottagit dokumentationen.

Klagomålshantering

Vid Finansinspektionens platsbesök noterades att bolaget skulle ha uppgett att kunderna inte informerats om klagomålsrutinerna. Detta är en felaktig uppgift. Bolaget har på sin hemsida tillhandahållit kunderna en utförlig beskrivning av hur klagomål hanteras. Vidare har det direkt i placeringsdokumentationen funnits en punkt rörande ”reklamation” med en hänvisning till bolagets hemsida. Bolaget har således uppfyllt sin omsorgsplikt mot kunderna.

Förmedlarassistenten

Finansinspektionen har missbedömt i vilken utsträckning och på vilket sätt bolaget har använt sig av sin medhjälpare i verksamheten. I Finansinspektionens beslut anges att "Av de av assistenten lämnade uppgifterna och av utredningen i övrigt framkommer att assistenten arbetat på egen hand och även skrivit under dokumentationen". Som tidigare nämnts är det oklart vilka uppgifter som assistenten överhuvudtaget lämnat till Finansinspektionen. Bolaget kan i detta sammanhang dock endast konstatera att Finansinspektionen dragit felaktiga slutsatser. Vilken övrig utredning som kan ha legat till grund för Finansinspektionens beslut är oklart.

I februari 2007 anställde bolaget en förmedlarassistent. Under hösten 2007, dvs. strax före Finansinspektionens platsbesök, utökades dennes arbetsuppgifter och assistenten kom att hantera en del kundkontakter. Eftersom assistenten påbörjat sin utbildning till försäkringsförmedlare låg det såväl i hans eget som i bolagets intresse att han tog ytterligare ett steg in i verksamheten. Kundkontakterna skedde i två steg. Vid det första mötet träffade assistenten först kunderna tillsammans med en försäkringsförmedlare. Assistenten inhämtade sedan på egen hand underlaget till kundernas placeringsdokumentation. Förutom den muntliga information som gavs till kunderna angavs även i placeringsdokumentet namnet på ansvarige försäkringsförmedlare och att assistenten var kontaktperson. Assistenten var alltid noggrann med att påpeka ansvarsförhållandet för kunden. Efter mötet gick assistenten med ansvarig försäkringsförmedlare igenom uppgifterna om kundens ekonomiska situation, önskemål om riskprofil etc. Försäkringsförmedlaren tog därefter fram en lösning som skulle föreslås för kunden. Vid det andra kundmötet träffade assistenten först kunden för att presentera den lösning som förmedlaren tagit fram. Därefter anslöt förmedlaren till mötet för att gå igenom lösningen samt för att besvara uppkomna frågor. Förmedlaren var sedan den som undertecknade samtliga ansökningshandlingar.

Det ska påpekas att omfattningen av assistentens kundkontakter varit begränsad och att det rört sig om en kort period. Assistenten har aldrig gett sken av att ha övertagit försäkringsförmedlarens ansvar. Vid assistentens kundkontakter har det alltid framgått att han inte varit den som utfört eller ansvarat för förmedlingstjänsten.

Som nämnts kommer många av de anställda på bolaget från Investeringshuset. På Investeringshuset fanns ett stort antal förmedlarassistenter som arbetade enligt samma upplägg som det nu kritiserade. Under hösten år 2005 genomförde Finansinspektionen en platsundersökning hos Investeringshuset och arbetsfördelningen presenterades härvid för Finansinspektionen. Vid det tillfället hade Finansinspektionen inget att påpeka beträffande arrangementet och MCM har inte haft anledning att ifrågasätta detta.

Placeringsrådets egna riktlinjer

Att den verkställande direktören ska godkänna transaktioner där det rör sig om placeringar över 500 000 kr eller där kundens ålder överstiger 75 år följer av bolagets egna riktlinjer. På vilket sätt ett sådant godkännande ska ske framgår emellertid inte av riktlinjerna. Bolaget har på eget initiativ valt att införa dessa riktlinjer och har därmed haft förståelse för avsikten bakom dessa och har haft all anledning att följa dem. I ett företag av bolagets storlek ingår som en naturlig del att muntligen diskutera särskilt riskfyllda placeringar med den verkställande direktören, vilket också har skett. Bolaget har dock ändrat dessa rutiner och den verkställande direktörens godkännande sker numer skriftligt.

Finansinspektionens beslut och straffavgiftens storlek

Det finn stora brister i den utredning som Finansinspektionen lagt till grund för sitt beslut. Det framgår exempelvis att Finansinspektionen fäst

mycket stor vikt vid lösryckta meningar och uppgifter som påstås ha lämnats vid platsbesöken. Vidare hänvisas till privatpersoners klagomål, vilket dock inte ingått i beslutsunderlaget. Finansinspektionen har noterat en rad brister i bolagets rutiner, men har på samma gång underlåtit att redogöra för relevanta upplysningar som har framkommit vid intervjuer med bolagets personal. Mot bakgrund av detta är det svårt för bolaget att bedöma exakt vad Finansinspektionen särskilt tagit hänsyn till i sin bedömning av det allvarliga i bolagets påstådda överträdelser.

Bolaget har påförts en oskäligt hög straffavgift. Finansinspektionen har angett att avgiftens storlek ska ha en handlingsdirigerande effekt. Av lag följer emellertid endast att straffavgiftens storlek ska bestämmas med särskild hänsyn tagen till hur allvarlig den överträdelse är som föranlett varningen och hur länge överträdelsen har pågått. Som angetts är det oklart vad som legat till grund för Finansinspektionens bedömning av allvaret i bristerna. Vidare har Finansinspektionen hänvisat till tidigare beslut där varning meddelats och straffavgift utdömts om 500 000 kr. I det fallet rörde det sig om ett bolag som bedrivit verksamhet utan att personalen haft erforderlig utbildning och där bolaget lämnat vilseledande uppgifter härom till myndigheten. Bolaget ifrågasätter på vilket sätt Finansinspektionen anser att ett direkt vilseledande är mindre allvarligt än de för bolaget påpekade omständigheterna.

Finansinspektionen anför till stöd för sitt bestridande i huvudsak följande. Det framgår av förarbetena till lagen om försäkringsförmedling att en av utgångspunkterna med lagen är att åstadkomma ett fullgott kundskydd. Av betydelse är här inte bara att se till att de personer som får förmedla försäkringar uppfyller högt ställda krav på yrkeskvalifikationer utan även att de lämnar sådan information som är av särskild betydelse ur kundsynpunkt. De konstaterade bristerna hos MCM består av brister i dokumentationen, brister i klagomålshanteringen samt att bolaget använt sig av personal som sak-

nat yrkeskvalifikationer för att förmedla försäkringar till privatpersoner. Dessa brister utgör således överträdelser av grundläggande bestämmelser för försäkringsförmedlare och är således allvarliga.

Kunddokumentationen

Dokumentationskravet för försäkringsförmedling är en grundläggande bestämmelse. Det ger såväl kund som förmedlare möjlighet att i efterhand kontrollera vad som sades samt varför förmedlare och kund resonerade som de gjorde vid förmedlingstillfället. Av dokumentationen ska man i efterhand bl.a. kunna avgöra om förmedlaren gav kunden ett råd som var anpassat till kundens ekonomiska situation, ålder, familjesituation osv. Det ska framgå om rådet stämde överens med hur pass riskbenägen kunden var och den placeringshorisont kunden hade. Det är viktigt att såväl kund, förmedlare och även en utomstående part utan svårigheter kan förstå vad som står i dokumentationen och kan göra dessa ovan nämnda bedömningar. Att även en tredje part ska kunna utläsa vad som sades vid förmedlingstillfället av dokumentationen får särskild betydelse till exempel vid tvist i Allmänna reklamationsnämnden eller i domstol. Vid genomgången av den inhämtade dokumentationen kunde Finansinspektionen konstatera att 34 av 69 kunddokumentationer var bristfälliga. Utöver dessa 34 saknade dessutom ytterligare åtta namnunderskrift. För att undvika missförstånd kan det nämnas att Finansinspektionen under arbetet med att gå igenom all den inhämtade dokumentationen valde att benämna de dokumentationsblanketter som var så pass bristfälliga att de i stort sett inte innehöll några av de uppgifter som behövs för att kunna förstå bakgrunden och anledningen till ett specifikt råd som "tomma" och andra som innehöll vissa uppgifter, men inte samtliga, för "bristfälliga". Exempelvis har en blankett som endast innehåller uppgifter på den första sidan så som namn, personnummer, arbetsgivare, lön och en därtill bifogad obegriplig skiss benämnts som "tom" då den i stort sett

inte innehåller några av de uppgifter som behövs för att kunna använda dokumentationen till det som tidigare nämnts.

Under platsundersökningen begärde Finansinspektionen att få in all kunddokumentation från A till E från försäkringsförmedlare N.N. Finansinspektionen hänvisades till en bokhylla med pärmar innehållande kunddokumentation i bokstavsordning. All kunddokumentation avseende kunder från A till E inhämtades. MCM har i efterhand anfört att Finansinspektionen inte tagit del av all kunddokumentation rörande de aktuella kunderna då just den förmedlare som var föremål för granskning även använde sig av ett "lösbladssystem". MCM har vidare nu i överklagandet till länsrätten bifogat flera dokument som påstås vara en del av kunddokumentationen. Detta är således material som Finansinspektionen fått del av först nu. Det får givetvis förutsättas att MCM lämnar in samtliga dokument som de anser utgör kunddokumentation enligt det urvalskriterium som Finansinspektionen begär in i sin roll som tillsynsmyndighet vid en platsundersökning. Av 7 kap. 8 § FFFS 2005:11 framgår att dokumentation ska arkiveras på ett säkert sätt och ska vara lätt att söka och identifiera. Ett av skälen till varför dokumentationen ska vara lätt att identifiera är att det inte ska vara möjligt att i efterhand (exempelvis vid en skadeståndstvist) endast plocka ut vissa delar av dokumentationen. Då det är förmedlaren som har arkiveringsansvaret är detta framför allt något som är viktigt ur kundsynpunkt. Att nu i efterhand hänvisa till att det finns annan dokumentation än den som lämnats till Finansinspektionen och att det finns andra "lösbladssystem" gör naturligtvis inte att MCM kan anses ha uppfyllt sin dokumentationsskyldighet. Slutligen kan dessutom inte uteslutas att dessa senare handlingar tillkommit först i efterhand.

Oavsett om den bristande kunddokumentation som Finansinspektionen funnit härrör från kontakter med kunder från Investeringshuset eller ej så var MCM ändå skyldig att dokumentera dessa kontakter. Att hjälpa en kund att

byta fonder är tillståndspliktig verksamhet och faller in under sidotillståndet förmedling av fondandelar samt investeringsrådgivning avseende fondandelar enligt 5 kap. 1 § LFF. Att dokumentationskrav föreligger även för dessa situationer framgår av 5 kap. 4 § LFF och 8 kap. lagen om värdepappersmarknaden. Finansinspektionen har närmare utvecklat hur dokumentationen ska utföras i föreskrifterna FFFS 2007:16. Vidare kan nämnas att även om det rör sig om kända kunder föreligger enligt 7 kap. 2 § FFFS 2005:11 en dokumentationsskyldighet. Där framgår att om en kund är känd för försäkringsförmedlaren så behöver förmedlaren inte inhämta samtliga uppgifter om kunden som annars ska inhämtas. Istället ska försäkringsförmedlaren då dokumentera skälen för att låta bli att inhämta uppgifterna. Vidare framgår av Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd att om det finns en varaktig kundrelation mellan försäkringsförmedlaren och kunden så bör uppgifterna uppdateras regelbundet. Om kunden inte vill lämna någon information så ska även det anges i dokumentationen. MCM skulle således, trots att det var fråga om en känd kund, ha dokumenterat detta. En anledning till att dokumentationskravet gäller i även dessa fall är ju att kundens situation förändras i en varaktig kundrelation. Den ekonomiska situationen, familjesituationen, syftet med placeringen och därmed riskbenägenheten kan ändras. Det är därför viktigt att det på något sätt framgår av dokumentationen att förmedlaren har haft uppdaterad information om kunden. Det är vidare viktigt eftersom en effektiv tillsyn annars skulle omöjliggöras om en förmedlare alltid skulle kunna hävda att det rör sig om en känd kund när dokumentation vid ett tillsynsbesök visar sig vara bristfällig. Sammanfattningsvis kan konstateras att MCM, oavsett vilken relation de haft till sina kunder och oavsett om de ägnat sig åt enbart förmedling och investeringsrådgivning avseende fondandelar, har brutit i sin dokumentationsskyldighet.

Eftersom dokumentationen är så viktig har de flesta finansiella företag egna upprättade rutiner för dokumentation, till exempel dokumentationsblanket-

ter eller ett datoriserat dokumentationssystem. Vid Finansinspektionens utredning framkom att MCM använder sig av dokumentationsblanketter där det finns specificerat vilka uppgifter som ska finnas med i dokumentationen inklusive namnunderskrifter av så väl kund som förmedlare. Det faktum att det visat sig att en del av dessa dokumentationsblanketter inte skrivits under, varken av kund eller förmedlare, när så framgår ska ske enligt bolagets egna rutiner är det därför en omständighet som vägs in i bedömningen hur dokumentationsskyldigheten sköts. Detta gäller alltså oavsett att det inte finns något krav enligt lag, förordning eller föreskrift på att dokumentation ska undertecknas. MCM:s egna riktlinjer anger dessutom att verkställande direktörs godkännande ska inhämtas vid affärer med personer över 75 år samt vid transaktioner på belopp överstigande 500 000 kr. Samma sak gäller dessa riktlinjer. I Finansinspektionens bedömning av dokumentationen har även vägt in att bolagets egna riktlinjer inte efterlevs.

Förmedlarassistenten

Eftersom förmedlarassistenten inte fanns på plats på kontoret vid det andra oannonserade platsbesöket kallades han till Finansinspektionen för ett samtal den 6 december 2007. Två av Finansinspektionens jurister ställde frågor till honom om vilka arbetsuppgifter han utförde hos MCM. Förmedlarassistenten svarade på dessa frågor. Juristerna hade inför mötet skrivit ner de frågor de avsåg att ställa och under mötet gjorde de handskrivna anteckningar av vad förmedlarassistenten berättade. Juristernas bedömning av vad som framkom vid detta möte, tillsammans med den dokumentation som inhämtats vid platsbesöken där det framgår att förmedlarassistenten skrivit under dokumentationen med kunden, var att det var uppenbart att förmedlarassistenten utfört uppgifter som endast försäkringsförmedlare får utföra. Juristerna skrev ner vad som framkommit vid detta möte samt deras bedömning direkt i den promemoria de författade inför överlämnandet till Finansinspektionens rättsavdelning. De handskrivna anteckningarna finns

kvar, men har inte diarieförts då juristerna inte ansåg att de tillförde ärendet något utöver vad som angavs direkt i nämnda promemoria. I promemorian, som MCM begärt ut och fått del av, står följande ”Av förmedlarassistentens uppgifter och utredningen i övrigt är det klarlagt att det är förmedlarassistenten som ensam håller det andra mötet med kunden och skriver under dokumentationen. Bolaget har i efterhand skrivit dit och angett förmedlarens namn”.

Att låta personal som inte uppfyller kvalifikationskraven utföra försäkringsförmedling är en överträdelse mot grundläggande bestämmelser i försäkringsförmedlingslagstiftningen. Vad MCM anfört om att det alltid varit en förmedlare som haft ansvar för kunden föranleder inte någon annan bedömning. Att den som verkar som försäkringsförmedlare uppfyller samtliga krav är inte endast en ansvarsfråga utan lika viktigt är naturligtvis att denne har de kunskaper och den erfarenhet som krävs. Det handlar om en roll där lagstiftaren bedömt att de personer som träffar kunder/konsumenter och ger privatekonomisk rådgivning ska ha en specifik, angiven, testad och godkänd kunskap och erfarenhet. Det är en kundskyddslagstiftning. Inte heller vad MCM i övrigt har anfört kring denna omständighet föranleder någon annan bedömning än att detta utgör en allvarlig överträdelse.

Finansinspektionen kan vid en genomgång av undersökningen av Investeringshuset år 2005 konstatera att enligt de uppgifter som Investeringshuset då lämnade till Finansinspektionen fanns det inget som uppfattades som om deras assistenter skulle ha ägnat sig åt uppgifter som de inte var behöriga till. Om det nu är så att assistenterna på Investeringshuset faktiskt förmedlade försäkringar i strid mot gällande lag och Finansinspektionen inte kommenterade det innebär det inte att det som MCM nu gjort är korrekt.

Klagomålshantering

Att det finns en fungerande klagomålshantering och att kunden får reda på sina rättigheter är en viktig del i försäkringsförmedlingen då det rör sig om privatpersoner och deras privata ekonomi där alla summor har betydelse. Finansinspektionen har konstaterat att MCM:s förtryckta kunddokumentationsblanketter efter rådgivningstillfället knappt innehåller några läsvärda uppgifter överhuvudtaget och ofta är de inte undertecknade. Vidare har anställda uppgett att det i vissa fall kan dröja upp till 14 dagar efter kundmötet innan dokumentationen skickas ut till kunden. Det handlar alltså om näst intill oifyllda blanketter utan underskrift med två förtryckta rader som för reklamation i stort sett hänvisar till en hemsida och som skickas till kunder upp till 14 dagar efter själva mötet. Viktigast av allt att notera är att den sista sidan i kunddokumentationsblanketten (där den förtryckta texten står som MCM hänvisar till) i flera fall till och med saknas. I de fallen är det således klarlagt att kunden aldrig fått någon klagomålsinformation. Reglerna som finns i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd innebär att en kund vid varje förmedlartillfälle ska få denna information serverad av förmedlaren. Det är inte något som kunden aktivt ska behöva leta efter. Ytterligare en omständighet som här bör beaktas är den kundkrets som MCM vänder sig till. Enligt bolagets egna uppgifter är det främst kunder mellan 55 och 75 år. Det är inte självklart att alla dessa personer använder sig av Internet för att söka information. Det åligger därför förmedlaren i sådana fall att försäkra sig om att kunden faktiskt får den information som denne enligt lag har rätt till.

Sanktionen

MCM har i sitt överklagande framfört en förvåning över att den åtgärd som föreslagits av Finansinspektionens tillsynsavdelning skärpts vid beslutstillfället. För att klargöra detta finns det anledning att här kort redogöra för

Finansinspektionens sanktionsprocess. Det är Finansinspektionens båda tillsynsavdelningar, Marknadstillsyn och Stabilitetstillsyn, som ansvarar för tillsynen över de finansiella företagen. För att säkerställa en dualitet och kvalitetssäkring i beredningen av sanktionsbesluten lämnar tillsynsavdelningarna, efter avslutad utredning, över ärendet till Rättsavdelningen. Rättsavdelningen faktagranskar, begär vid behov komplettering av utredningen samt gör en juridisk bedömning av om bristerna är av sådan karaktär att ett förslag till sanktionsbeslut bör föredras för Finansinspektionens styrelse som fattar själva sanktionsbeslutet. Denna tvåstegsprocess är ett led i att öka förtroendet för att regelöverträdelser bedöms allsidigt och opartiskt. Att beslutet i det förevarande fallet kom att bli något annat än vad Finansinspektionens tillsynsavdelning Marknadstillsyn föreslagit i sin promemoria vid överlämnandet av ärendet till Rättsavdelningen är alltså helt i enlighet med Finansinspektionens sanktionsprocess.

De konstaterade bristerna hos MCM var så pass allvarliga att grund för återkallelse av tillståndet förelåg. De av MCM vidtagna förbättringsåtgärderna gjorde dock att Finansinspektionens styrelse bedömde att det fanns en positiv prognos för bolaget och att man därför kunde stanna vid en varning. Varningen kombinerades med en straffavgift. Vad gäller straffavgiftens storlek har Finansinspektionen gjort en samlad bedömning utifrån omständigheterna i det förevarande fallet med beaktande av de gränser som uppställts i 8 kap. 13 § LFF samt Finansinspektionens tidigare praxis. Finansinspektionen har vid fastställandet av avgiften bedömt allvaret i de konstaterade bristerna samt beaktat bolagets storlek och omsättning och kommit fram till att avgiften bör vara av sådan storlek att den får en handlingsdirigerande effekt. Avgiften bestämdes utifrån detta till 700 000 kr. Av prop. 2004/05:133 s. 164 f. framgår att straffavgiftens storlek ska ses som ett ytterligare sätt att gradera anmärkningen eller varningen. Det framgår vidare att det inte endast är de omständigheter som tas upp i förarbetena om vilka omständigheter som kan tala i positiv eller negativ riktning som kan beak-

tas. Även andra omständigheter kan vara av betydelse. Det framgår vidare att bestämmelsen har utformats efter förebild i lagen om bank- och finansieringsrörelse samt försäkringsrörelselagen. Dessa har i sin tur utformats efter förebild i 24 – 25 §§ marknadsföringslagen (1995:450). I förarbetena till marknadsföringslagen framgår en rad omständigheter som kan beaktas vid bestämmandet av avgiftens storlek. Det framgår även att hänsynen till dessa nämnda omständigheter självklart ska ske i belysning av marknadsföringsavgiftens grundläggande syfte och funktion, nämligen att verka avhållande på den näringsidkare som drabbats av sanktionen och avskräckande på andra näringsidkare som överväger att använda sig av samma eller likartade marknadsföringsmetoder, se prop. 1994/95:123 s 106. Att Finansinspektionen tagit fasta på att straffavgiften skulle fastställas till ett belopp som får handlingsdirigerande effekt är således helt i enlighet med lagens syfte och funktion.

MCM genmäler i huvudsak följande. Trots att Finansinspektionen vidhåller att 42 kunddokument varit bristfälliga har det alltjämt inte specificerats vilka dokument som avses, dvs. vilka utöver de 17 dokument som uppräknats i listan som på förfrågan presenterades för MCM den 27 mars 2008. Det har heller inte angetts vad i dessa icke identifierade dokument som varit bristfälligt. Bolaget har därför inte möjlighet att bemöta Finansinspektionens påståenden varför det tillbakavisas att det skulle vara fråga om så många som 42 bristfälliga dokument.

Det är riktigt att Finansinspektionen vid sitt platsbesök bett att få ta del av N.N:s kunddokumentation. Det är dock inte korrekt, som Finansinspektionen påstår, att ”all kunddokumentation från A till E inhämtades”. Inledningsvis kan konstateras att då ett flertal av de kunddokument som Finansinspektionen haft synpunkter på avser kunder med efternamn som Thulin och Weber måste även annan kunddokumentation än den från A till E ha inhämtats från N.N. Finansinspektionen gick igenom pärmar med kunddo-

kumentation på plats och tog i samband med detta kopior. Det är sedan dessa kopior som Finansinspektionen haft tillgång till i sin vidare granskning av bolagets kunddokumentation. Ingen representant från bolaget bistod Finansinspektionen med kopiering eller liknade. Just N.N. förvarade kunddokumentationen i plastfickor och de handskrivna lösblad han använde vid sidan av bolagets kundblankett låg med i respektive kunds plastficka, men med framsidan vänd åt motsatt håll. Finansinspektionen har förbisett dessa handlingar, vilket även påtalats av bolaget tidigare. Finansinspektionen är av uppfattningen att det inte hjälper att i efterhand hänvisa till NN:s lösbladssystem vid bedömningen av om bolaget har uppfyllt sin dokumentationsskyldighet. Det väsentliga för bedömningen måste vara att försäkringsförmedlaren uppfyllt kraven på dokumentationsskyldighet. Att Finansinspektionen insinuerar att handlingarna skulle ha tillkommit i efterhand är inte seriöst, men för ordningens skull ska påståendet tillbakavisas.

MCM har övertagit en del kunder från Investeringshuset. Dessa kunder har haft försäkringar tecknade sedan tidigare men vänt sig till MCM efter Investeringshusets konkurs för att få en försäkringsförmedlingskontakt. Det är vanligt förekommande att försäkringsbolag hänvisar kunder till en försäkringsförmedlare så att denne kan sköta den löpande kontakten avseende kundens försäkringar. Liksom tidigare framhållits har bolaget alltså inte förmedlat försäkringar till alla de kunder som kommit från Investeringshuset. I vissa fall har MCM fått förfrågningar om innehavets värde och då har vanligtvis inte något kundmöte skett. MCM har ändå upprättat viss dokumentation även över dessa kunder, främst av praktiska skäl såsom att hålla ordning på kundregister m.m. Att lämna information om värdet på innehavet i en kunds försäkring är dock inte tillståndspliktigt. Vissa av de kunder som kommit från Investeringshuset har även velat ha hjälp att byta fonder inom ramen för redan befintliga försäkringar. Bolaget har i dessa fall förmedlat fondbytesblanketter mellan försäkringsinnehavaren och det aktuella försäkringsbolaget. Det har sedan varit försäkringsbolaget som utfört själva

fondbytet. Det ska i sammanhanget tydliggöras att reglerna för sidotillståndet förmedling av fondandelar, vilket Finansinspektionen hänvisar till i sitt yttrande, endast blir tillämpligt då förmedling av fonder sker *utanför* försäkringen. Ett sådant tillstånd krävs endast om en kund vill köpa fondandelar som inte ska ingå i en försäkring.

Förmedlarassistenten

Vad gäller förmedlarassistentens arbetsuppgifter och ansvarsfördelningen mellan denne och ansvarig försäkringsförmedlare måste bevisbördan för att det skulle föreligga på något annat sätt än det av bolaget beskrivna åligga Finansinspektionen. Eftersom det emellertid saknas bandupptagning, protokoll eller minnesanteckningar från intervjun med förmedlarassistenten finns det ingen bevisning som styrker Finansinspektionens påståenden. Uppgifterna i Finansinspektionens promemorior rörande förmedlarassistenten är vidare inte särskilt fylliga eller detaljrika.

Med anledning av att Finansinspektionen tycks ha missuppfattat bolagets beskrivning av kopplingen till Investeringshuset ska förtydligas att vare sig assistenterna på Investeringshuset eller MCM:s förmedlarassistent förmedlat försäkringar. Däremot har kontakterna med företagens respektive kunder skett enligt liknade upplägg.

Klagomålshantering

MCM har definitivt inte bedrivit en verksamhet med ”näst in till oifyllda blanketter utan underskrift med förtryckta rader som för reklamation i stort sett hänvisar till en hemsida och som skickas till kunder upp till 14 dagar efter själva mötet”.

Sanktionen

För att förstå Finansinspektionens resonemang i det enskilda ärendet rörande bolagets omsättning och allvaret av överträdelserna satt i relation till straffavgiftens storlek kan en jämförelse göras till ett annat, betydligt mer uppmärksammat disciplinärändande. Den 30 maj 2008 beslutade Finansinspektionens styrelse att meddela Försäkringsaktiebolaget SEB Trygg Liv (SEB Trygg Liv) en varning förenad med en straffavgift om 15 miljoner kr. Finansinspektionen fann i detta ärende bl.a. att SEB Trygg Liv under flera år brustit i intern styrning och kontroll utan att några åtgärder vidtagits av företagets ledning. ”Då dessa brister har förekommit under flera år i en verksamhet som omfattar många pensionssparare och stora belopp” har Finansinspektionen sett särskilt allvarligt på det inträffade. Frågan är dock vad som är en ”kännbar straffavgift” för det enskilda företaget och enligt vilka parametrar bedömningen görs. SEB Trygg Liv hade vid ingången av år 2007 cirka 797 000 kunder, förvaltade ett kapital om 125 miljarder kronor, hade cirka 600 anställda och preliminärintäkterna uppgick till 12,6 miljarder kronor. Detta kan ställas i relation till att MCM under år 2007 haft cirka 900 kunder, förvaltat ett kapital om cirka 270 miljoner kr, hade nio anställda och intäkterna för år 2006 uppgick till cirka 22 miljoner kr. Vid en jämförelse mellan de olika straffavgifternas storlek i relation till respektive bolags premieintäkt utgör den för MCM meddelade straffavgiften tre procent av intäkterna medan motsvarande siffra för SEB Trygg Liv är en promille. Vidare jämförelse av antalet fondsparare och de belopp som förvaltas av de olika bolagen förklarar heller inte varför MCM meddelats en sett till omsättningen så hög straffavgift. Vad detta exempel visar är att straffavgifterna inte sätts proportionerligt och att det bedömningsunderlag som används i ett tillsynsändande inte har bäring på ett annat. En sak att ytterligare överväga i sammanhanget är hur en sanktion drabbar ett bolag. För ett bolag av SEB Trygg Livs storlek är inte en straffavgift motsvarande en promille av intäkterna avgörande för företagets fortlevnad. SEB Trygg Liv har ett väl inarbe-

tat varumärke varför det i vart fall kan tänkas att en straffavgift i sig inte påverkar kundunderlaget i allt för stor utsträckning. För ett litet företag får en varning från Finansinspektionen i sig av många orsaker stora konsekvenser, exempelvis vad gäller badwill. Att det i senare fallet därtill ålägga ett litet företag en i alla jämförelser hög avgift kan då få effekter som kanske inte är förenliga med syftet med sanktionssystemet.

Finansinspektionen vidhåller sin inställning och anför i huvudsak följande. Inför Finansinspektionens sanktionsbeslut gavs MCM möjlighet att bemöta de iakttagelser Finansinspektionen hade gjort vid sin undersökning. MCM inkom med anledning av detta med ett yttrande till Finansinspektionen, daterat den 3 april 2008. I yttrandet medgav MCM flera av de brister som Finansinspektionen iakttagit samt lämnade en utförlig redogörelse över vidtagna och planerade åtgärder för att komma tillrätta med de konstaterade bristerna. Sammanfattningsvis kan konstateras att MCM då medgav att det till viss del på grund av diverse omständigheter förekommit brister i dokumentationen samt att förmedlarassistenten utfört uppgifter som utgör försäkringsförmedling. Vidare medgavs att det förekommit att kunddokumentationen i vissa fall skickats till kunder först senare. MCM redogjorde vidare för att bolaget med anledning av de konstaterade bristerna sett över verksamheten och funnit en del saker att åtgärda. Vissa åtgärder vidtogs omedelbart och vissa insatser gjordes i tro om att det på längre sikt skulle hjälpa bolaget att bli bättre i förmedlingsverksamheten. De långsiktiga åtgärderna bestod i av att bolaget anställde en administratör som internt har till uppgift att tillse att all dokumentation ses över och arkiveras på ett betryggande sätt. Vidare hade bolaget för avsikt att införa rutiner som innebär att all placeringsdokumentation passerar "fyra ögon". Slutligen informerade bolaget om att kontakt inletts med advokat Alf-Peter Svensson (ombud i förevarande mål) för att få ytterligare hjälp med att gå igenom bolagets rutiner vad gäller såväl dokumentationshantering som kundinformation. Alf-Peter Svensson skulle också hålla utbildning med samtliga av bolagets förmedla-

re och gå igenom regelverket avseende bl.a. dokumentationshantering och klagomålsrutiner.

Mot bakgrund av att MCM i det yttrande som redogjorts för ovan verkade ha en god självinsikt och snabbt hade tagit fram en åtgärdsplan för de brister som framkommit bedömde Finansinspektionen att det fanns en positiv prognos för företagets framtid. Sanktionen kunde därför stanna vid en varning kombinerat med en straffavgift. Mot denna bakgrund har Finansinspektionen svårt att förhålla sig till att MCM nu i länsrätten synes ha ändrat inställning till de av Finansinspektionen konstaterade bristerna. AV MCM:s yttranden får Finansinspektionen snarare uppfattningen att bolaget numera påstår att det inte skulle ha förekommit några brister eller i vart fall inte några betydande sådana.

En ytterligare konsekvens av betydelse är att Finansinspektionens agerande, i sin roll som tillsynsmyndighet, i en sanktionsprocess till viss del påverkas av om ett institut medger respektive bestrider konstaterade brister vid en undersökning. Bland annat påverkar det Finansinspektionens resursfördelning och arbete för att på ett kostnadseffektivt sätt upprätthålla konsumentskyddet. I och med att MCM inför sanktionsbeslutet medgav flera av de av Finansinspektionen konstaterade bristerna agerade således Finansinspektionen givetvis utifrån detta.

Avslutningsvis bör nämnas att det förekom ett fel i ett av Finansinspektionens tidigare yttrande angående hur dokumentationen inhämtades. Det medför dock inte någon ändring i sak. Där står att "all kunddokumentation avseende kunder från A till E inhämtades", men faktum är att den kunddokumentation som Finansinspektionen inhämtat härrör ur förmedlare N.N:s samtliga kunddokumentationspärmar (A till Ö). Mer i detalj gick det till så att Finansinspektionen vid det första platsbesöket inhämtade kunddokumentation från olika förmedlare hos MCM. Utifrån detta material gjorde Fi-

nansinspektionen en bedömning att en närmare granskning behövdes vad gällde N.N:s kunddokumentation. Inför möten med N.N. hade Finansinspektionen därför begärt att samtliga kunddokumentationer avseende N.N:s kunder från A till E skulle finnas kopierat och klart för Finansinspektionen att inhämta. Det visade sig dock att MCM istället hade valt ut och kopierat upp den kunddokumentation som de trodde att Finansinspektionen skulle vara mest intresserad av. Finansinspektionens inspektörer bedömde att detta underlag inte var tillräckligt och begärde att få ta del av ytterligare dokumentation. De hänvisades då till N.N:s kunddokumentationspärmar (A till Ö) och dokumentation valdes slumpmässigt ut från dessa. Allt material kopierades ur de kundmappar som slumpmässigt valdes ut. Det ska betonas att Finansinspektionens inspektörer inte gjorde något urval vad gäller vilka dokument i dessa utvalda mappar som kopierades. Oavsett om informationen stod på en fram- eller baksida kopierades alltså dessa. Personal från MCM var vidare närvarande under i princip hela tiden då Finansinspektionens inspektörer kopierade handlingarna.

MCM invänder i huvudsak följande. Finansinspektionen tycks i sin senaste inläga göra gällande att MCM:s yttrande till Finansinspektionen daterat den 3 april 2008 påverkat Finansinspektionen i dess ställningstagande och att det därför är svårt för Finansinspektionen att förhålla sig till bolagets nuvarande inställning. MCM har svårt att förstå Finansinspektionens resonemang och bestrider att nämnda svarsskrift innehåller något medgivande. Tvärtom bemöttes i skriften utförligt flera av de påpekanden som Finansinspektionen framfört i tillsynspromemorian. Finansinspektionen valde emellertid att inte beakta bolagets förklaringar och förtydliganden vid utformningen av sitt slutliga beslut. Sammantaget kan konstateras att bolaget i detta ärende, såväl under handläggningen hos Finansinspektionen som under processen i länsrätten, konsekvent har redogjort för de faktiska omständigheter som förelegat och tillbakavisat de felaktigheter som Finansinspektionen tagit fasta på.

Bolaget tog kritiken i Finansinspektionens skrivelse till bolaget i mars 2008, där myndigheten redogjorde för att det funnits brister i verksamheten, på stort allvar. Det beslutades därför att bolaget skulle se över verksamheten, särskilt beträffande befintliga rutiner för kunddokumentation och kontrollfunktionen i bolaget. Vid en självvrannsakan finner man nästan alltid att det förekommer brister av mer eller mindre allvarlig art som bör åtgärdas för att en verksamhet ska fungera på bästa sätt. Därmed inte sagt att de brister som bolaget själv kunde upptäcka var av sådant slag att det bör föranleda ett ingripande från tillsynsmyndigheten. Även om bolaget tog allvarligt på Finansinspektionens påpekanden kunde bolaget också konstatera att det fanns en rad felaktigheter och missförstånd i det av Finansinspektionen lämnade yttrandet, vilket även påpekades för Finansinspektionen. Att bolaget i sin svarsskrift har angett att åtgärder vidtagits och att en extern konsult anlåtats för att hålla utbildningar innebär inte per automatik att det fanns anledning för Finansinspektionen att vidta en sanktion. Bolaget bestrider att det förelegat "betydande brister i verksamheten".

Vad gäller N.N:s kunddokumentation bestrider bolaget att det förelåg sådana brister som Finansinspektionen nu gör gällande och det ifrågasätts om Finansinspektionen haft tillgång till all dokumentation.

Utredning

I inlaga till Finansinspektionen, daterad den 3 april 2008, anför MCM bl.a. följande.

Kunddokumentation och utlämnande av dokumentation

Ungefär hälften av de dokument som ansetts bristfälligt ifyllda härrör från sådana kunder som kommit till oss från Investeringshuset Sverige AB i konkurs. Flera av oss som i dag arbetar på Placeringsrådet var tidigare verksamma hos Investeringshuset Sverige AB. Efter nämnda konkurs har vi

blivit kontaktade av ett stort antal av Investeringshuset Sverige AB:s tidigare kunder. Den kontakt vi haft med merparten av dessa kunder har endast bestått i att vi har erhållit en skötselfullmakt. Eftersom dessa kundkontakter varit speciella är dokumentationen dessvärre bristfällig. Efter Finansinspektionens påpekanden har vi emellertid inlett arbetet med att se över kunderna och vidta lämpliga åtgärder. Det skall dock nämnas att någon försäkringsförmedling aldrig har skett till dessa kunder.

Klagomålshantering

Rörande denna punkt har vi nu även rådfrågat en extern konsult och då förstått att den här typen av information i stället ska benämnas "Klagomålshantering", vilket är den term vi fortsättningsvis kommer att använda oss av. Vidare har vi tagit fram ett nytt informationsblad där det tydligt framgår hur klagomål rörande vår verksamhet hanteras samt vilka övriga möjligheter kunderna har att klaga.

Omsorgsplikten gentemot kunden

Enligt vår kännedom baseras Finansinspektionens uppfattning på ett ärende där en kund var missnöjd med hur vi skötte vårt förmedlingsuppdrag.--- Vi vill dock nämna att vår uppfattning alltjämt är att något egentligt fel inte begåtts i det aktuella förmedlingsuppdraget. Av det som skett har vi emellertid lärt oss att vi betydligt noggrannare ska dokumentera de råd vi lämnar till våra kunder och detta är något som vi fortfarande arbetar på att åtgärda och förbättra rutinerna kring.

Användandet av medhjälpare i verksamheten

Efter Finansinspektionens påpekande och därtill ytterligare förklaringar från extern konsult har vi emellertid förstått att vår tidigare arbetsfördelning inte är tillåten och vi har även ändrat våra rutiner i detta avseende.

Särskilda förmedlingsuppdrag

Vi anser att det är viktigt att upprätthålla våra rutiner kring vissa speciella förmedlingsuppdrag och i fortsättningen kommer VD att i placeringsdokumentationen fylla i sitt godkännande.

Fristående funktion för internkontroll

Vid en genomgång av vår verksamhet kan konstateras att Finansinspektionens bedömning är riktig. Detta är emellertid något som vi omedelbart har åtgärdat.

Åtgärder

Först och främst har vi anställt en administratör som internt har till uppgift att tillse att all dokumentation ses över och dokumenteras på ett betryggande sätt.

Vidare har vi för avsikt att införa rutiner som innebär att all placeringsdokumentation passerar fyra ögon, vilket innebär att dokumentation som ifyllts vid kundbesök av en förmedlare kommer att läsas igenom av en annan förmedlare för att säkerställa att det inte förekommer några brister i dokumenthanteringen.

Slutligen har vi sedan i höstas inlett en kontakt med advokat Alf-Peter Svensson på Grönberg Advokatbyrå för att få ytterligare hjälp med att gå igenom våra rutiner vad så väl gäller dokumentationshantering som kundinformation. Under det närmsta året kommer Alf-Peter Svensson hålla utbildning med samtliga våra förmedlare och då gå igenom regelverket avseende bl.a. dokumenthantering och klagomålsrutiner.

DOMSKÄL

Tillämpliga bestämmelser m.m. framgår av Finansinspektionens beslut.

Länsrättens bedömning beträffande MCM:s invändningar i formella frågor

MCM gör gällande att Finansinspektionen fattat det överklagade beslutet utifrån ett bristfälligt underlag. Länsrätten finner att det underlag som Finansinspektionen begärt in från MCM och lagt till grund för sitt beslut är tillräckligt. I detta sammanhang bör också beaktas att MCM inför sanktionsbeslutet medgett flera av de av Finansinspektionen konstaterade bristerna och att inspektionens förfarande vid tillsynen påverkats av detta.

MCM har invänt mot att Finansinspektionen lagt anmälningar från kunder till grund för sitt beslut om vidare insatser utan att låta det berörda företaget ta del av underlaget. Av handlingarna i målet framgår att Finansinspektionen beslutat om tillsyn av MCM på grundval av inkomna kundklagomål men att den vidare handläggningen har inriktat sig på vad Finansinspektio-

nen funnit vid de två platsbesöken. Länsrätten finner att detta förfaringsätt är helt i enlighet med lagens syfte.

MCM har vidare ifrågasatt Finansinspektionens förfarande i den del som avser vad som ligger till grund för beslutet att meddela varning och straffavgift. Inte heller i detta avseende finner länsrätten att det framkommit några brister som ger skäl att undanröja det överklagade beslutet på formell grund.

Länsrättens bedömning i sak

Frågan i målet är om Finansinspektionen har haft fog för sitt beslut att meddela MCM en varning samt en straffavgift om 700 000 kr på den grunden att MCM har åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling.

Kunddokumentation

Försäkringsförmedlaren ska dokumentera vad som har förekommit vid förmedlingstillfället och lämna dokumentationen till kunden vid förmedlingstillfället eller snarast möjligt därefter. Dokumentation av rådgivningsuppdraget ska innehålla följande uppgifter: Tidpunkten för försäkringsförmedlingen, varje råd som har lämnats till kunden och skälen för varje råd, och om kunden har avråtts från att vidta en åtgärd och skälen för detta, kundens för- och efternamn, kundens önskemål eller behov samt i förekommande fall ekonomiska och andra förhållanden. Uppgifterna ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är. Om kunden är känd för försäkringsförmedlaren behöver förmedlaren inte inhämta samtliga dessa uppgifter om kunden. I sådant fall ska försäkringsförmedlaren dokumentera skälen för att låta bli att hämta in uppgifterna. Om det finns en varaktig

kundrelation mellan försäkringsförmedlaren och kunden, bör uppgifterna om kunden uppdateras regelbundet. Vill kunden inte lämna uppgifter om sig själv, bör detta anges i dokumentationen. (7 kap. 2-4 och 6 §§ FFFS 2005:11)

Försäkringsförmedling innebär att kunden ger bolaget förtroende att ansvara för kundens investeringar. Det är därför av avgörande betydelse att den som ägnar sig åt försäkringsförmedling först har klargjort vad kunden vill uppnå med uppdraget och vilka risker kunden är villig att ta. Av utredningen framgår att Finansinspektionens inspektörer, vid en genomgång av de 69 avtalen, konstaterat att vissa avtal var ”tomma”, vissa var ofullständiga, vissa saknade namnunderskrift och vissa saknade klagomålshänvisning.

Av 7 kap. 8 § LFF följer att dokumentationen ska arkiveras på ett säkert sätt och vara lätt att söka och identifiera. Enligt 7 kap. 4 § LFF är MCM skyldigt att till Finansinspektionen lämna de upplysningar om sin verksamhet och därmed sammanhängande frågor som inspektionen begär. MCM borde därför redan vid Finansinspektionens platsundersökning ha kunnat presentera en fullständig sammanställning av N.N:s kunddokumentation. Förklaring till varför vissa delar av kunddokumentationen saknades har lämnats först i efterhand. All kunddokumentation ska arkiveras på samma plats, dels för att det inte ska gå att endast välja ut delar av dokumentationen vid en eventuell tvist, dels för att underlätta Finansinspektionens tillsyn.

Vad gäller frågan om dokumentationen varit tillfredställande konstaterar länsrätten, som tagit del av all den kunddokumentation som Finansinspektionen inhämtat, att ett betydande antal avtal endast är ifyllda med uppgifter om kundens namn och adress. Av de resterande avtal som inhämtats är ett flertal mycket bristfälligt ifyllda avseende begränsningarna i fråga om riskprofil, placeringshorisont och placeringsrestriktioner. Vad som har diskuterats vid kundmötet är ofta svårt att utläsa, i synnerhet för en tredje part. Vi-

dare finns det inga noteringar i kunddokumentationen som visar att det är fråga om överflyttning av kunder, att kunden redan är känd eller att någon förmedling inte har kommit till stånd. Mot den nu angivna bakgrunden finner länsrätten, i likhet med Finansinspektionen, att bolaget inte uppfyller föreskrifterna i 7 kap. 1-4 §§ FFFS 2005:11 om vad dokumentationen ska innehålla.

När det gäller frågan om kunds och förmedlares underskrift av avtal samt VD:s godkännande vid transaktioner över 500 000 kr och fondförmedling till kunder över 75 år har MCM invänt att dessa begränsningar inte följer av lag utan av bolagets interna riktlinjer. Länsrätten finner dock att Finansinspektionen haft fog för att beakta om MCM följer sina egna riktlinjer avseende hantering av kunddokumentation.

Klagomålshanteringen

Försäkringsförmedlare ska i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås lämna information till kunden om möjligheterna att framställa klagomål mot försäkringsförmedlaren och de möjligheter som finns att få en tvist med försäkringsförmedlaren prövad utanför domstol. Försäkringsförmedlaren ska informera kunden om förfarandet för förmedlarens klagomålshantering och om vem som är klagomålsansvarig. Av informationen ska framgå hur kunden och andra som är berörda av försäkringsförmedlingen ska gå tillväga för att framställa klagomål mot förmedlaren och i förekommande fall föra ett klagomål vidare hos förmedlaren. Försäkringsförmedlaren ska också informera kunden om den vägledning som kan fås av Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas försäkringsbyrå samt av den kommunala konsumentvägledningen. Försäkringsförmedlaren ska vidare informera kunden om möjligheten att få en tvist med förmedlaren prövad av Allmänna reklamationsnämnden. Denna information kan lämnas muntligen

(jfr 6 kap. 1 och 4 §§ lagen om försäkringsförmedling samt 6 kap. 13-14 §§ FFFS 2005:11).

Efter Finansinspektionens påpekande angående brister i MCM:s klagomålshantering har bolaget tagit fram ett nytt informationsmaterial. I målet är dock ostridigt att klagomålshänvisningen tidigare endast utgjorts av en notis i kunddokumentationen med en hänvisning till en Internetsida. Eftersom det framkommit att alla kunder inte fått en hänvisning till den aktuella Internetadressen och MCM har medgett att det har förekommit att dokumentationen har sänts till kunden via post i efterhand finner länsrätten, i likhet med Finansinspektionen, att MCM vad beträffar klagomålshanteringen har brustit i sin informationsskyldighet och sin omsorgsplikt gentemot kund.

Användande av medhjälpare i verksamheten

Av 2 kap. 5 § lagen om försäkringsförmedling framgår att alla som förmedlar försäkringar ska ha lämplig kunskap och kompetens för den verksamhet som ska utövas. De närmare krav som ställs på en förmedlares kunskap och kompetens framgår av förordningen (2005:411) om försäkringsförmedling och av 2 kap. FFFS 2005:11. När det gäller anställda åligger det försäkringsförmedlingsbolaget att kontrollera att de anställda som ska förmedla försäkringar uppfyller de krav på kunskap och kompetens som ställs (2 kap. 6 § LFF och 2 kap. 1 § FFFS 2005:11). Av 2 kap. 13 § i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd framgår att den anställde ska ha gjort ett test som visar att han eller hon har den kunskap som krävs. En assistent får endast *biträda* förmedlaren, inte utföra arbetet helt på egen hand (jfr prop. 2004/05:133 s. 52 f).

Det är ostridigt i målet att förmedlarassistenten är just en förmedlarassistent och således inte en försäkringsförmedlare. Det är däremot numera stridigt vilka uppgifter han har utfört.

Finansinspektionen har anfört att förmedlarassistenten utfört uppgifter som endast försäkringsmäklare får utföra, bl.a. att han har haft kundmöten på egen hand och även skrivit under kunddokumentationen. Denna uppfattning bygger på uppgifter som förmedlarassistenten själv har lämnat till Finansinspektionen. Denne har beskrivit hur ett kundmöte går till varvid det framkommit att det är han ensam som vid förmedlingstillfället presenterar och går igenom en försäkringslösning för kunden. Assistenten har vidare uppgett att försäkringsförmedlaren endast brukar komma in och hälsa på kunden. Finansinspektionen har vid en granskning av kunddokumentationen kunnat konstatera att det är assistenten som skrivit under kunddokumentationen. Förmedlaren/rådgivaren har bara angetts till namn. Att låta personal som inte uppfyller kvalifikationskraven utföra försäkringsförmedling är en överträdelse mot grundläggande bestämmelser i försäkringsförmedlingslagstiftningen.

MCM har inledningsvis, i yttrandet till Finansinspektionen den 3 april 2008, uppgett att bolagets uppfattning var att det var fullt möjligt att ha en sådan arbetsfördelning som Finansinspektionen nu riktar kritik mot. MCM uppgav i samma yttrande att efter Finansinspektionens påpekanden och ytterligare förklaring från extern konsult har bolaget förstått att deras tidigare arbetsfördelning inte är tillåten och bolaget har numera ändrat rutinerna i detta avseende. Bolaget har emellertid nu i länsrätten anfört att förmedlarassistenten endast utfört assistentuppgifter och det inte finns något som styrker Finansinspektionens uppfattning att han utfört försäkringsförmedlaruppgifter då det inte finns några ljudupptagningar, minnesanteckningar eller liknande från mötet med förmedlarassistenten.

Mot bakgrund av att MCM tidigare medgett att försäkringsförmedlaren utfört arbetsuppgifter som han inte har haft befogenhet för och då det inte framkommit skäl att misstro de uppgifter försäkringsförmedlaren själv givit till Finansinspektionen finner länsrätten det visat att förmedlingsassistenten har utfört arbetsuppgifter som endast försäkringsmäklare får utföra.

Sammanfattning

Länsrätten finner sammanfattningsvis utrett att allvarliga brister har förelegat i MCM:s rutiner avseende klagomålshantering, kunddokumentation och förmedlarassistentens arbetsuppgifter. Dessa brister har medfört onödiga risker i verksamheten och MCM har brutit mot ett antal författningsbestämmelser. Bristerna har funnits en längre tid och överträdelserna har haft direkt betydelse för MCM:s kunder. Grund för återkallelse av tillståndet föreligger därför. Mot bakgrund av att MCM skyndsamt kommit med ett förslag till bättring och inlett ett förändringsarbete har emellertid Finansinspektionen funnit att en varning kombinerad med en straffavgift är en tillräcklig åtgärd. Länsrätten finner att en mildare sanktion än varning och straffavgift inte kan komma i fråga.

Straffavgiftens storlek

MCM anser att straffavgiften är oskäligt hög och yrkar att länsrätten i vart fall sätter ned straffavgiften till det lägre belopp länsrätten finner skäligt.

Av 8 kap. 13 § lagen om försäkringsförmedling och prop. 2004/05:133 s. 165 framgår att när storleken på straffavgiften bestäms ska särskild hänsyn tas till hur allvarlig den överträdelse som har föranlett varningen är och hur länge den har pågått. Straffavgiftens storlek ska i detta sammanhang ses som ett sätt att ytterligare gradera varningen. Bestämmelsen utesluter inte att även andra omständigheter än allvaret i överträdelserna och hur länge den

har pågått kan beaktas när storleken bestäms. I mildrande riktning bör kunna beaktas exempelvis om försäkringsföretaget snabbt upphör med överträdelsen sedan den påtalats av Finansinspektionen och om företaget samarbetar väl med inspektionen under utredningen.

Som framgått av den i det föregående lämnade redovisningen har Finansinspektionen funnit att de konstaterade bristerna varit så allvarliga att grund för återkallelse av tillståndet i och för sig föreläggat. Länsrätten har instämt i den bedömningen. Den finns därför skäl att påföra MCM en kännbar straffavgift. Länsrätten anser att den av Finansinspektionen meddelade straffavgiften om 700 000 kr är väl avvägd.

Överklagandet ska således avslås.

HUR MAN ÖVERKLAGAR, se bilaga 2 (Dv 3109/1a).



Annika Sandström

chefsrådman

I avgörandet har även deltagit nämndemännen Hans Bonnevier, Ingegerd Nilsson och Antonella Pirrone. Föredragande har varit Malin Blixt.

2008-04-25

Esj 080430/ML Bilaga 1

B E S L U T



MCM Placeringsrådet
Att. Mats Lindqvist
Biblioteksgatan 6-8, 2tr
111 46 STOCKHOLM

FI Dnr 08-1136

15

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

Meddelande av varning och straffavgift

Finansinspektionens beslut (att meddelas den 29 april 2008 k. 10.00)

1. Finansinspektionen meddelar MCM Placeringsrådet, 556685-4153, en varning med stöd av 8 kap. 1 § lagen (2005:405) om försäkringsförmedling.
2. Finansinspektionen meddelar MCM Placeringsrådet en straffavgift på sjuhundra tusen (700 000) kronor med stöd av 8 kap. 12 § lagen om försäkringsförmedling.

Hur man överklagar, se bilaga.

Sammanfattning

MCM Placeringsrådet (Placeringsrådet) har åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling. Placeringsrådet har haft brister i dokumentationen, brister i klagomålshantering samt använt sig av personal som inte är försäkringsförmedlare och som saknade rätt kunskap och kompetens till att förmedla försäkringar till privatpersoner.

Bristerna i verksamheten har funnits under en längre tid och överträdelserna har direkt haft betydelse för bolagets kunder. Sammantaget ger allvaret i överträdelserna Finansinspektionen grund för att återkalla Placeringsrådets tillstånd. Finansinspektionen finner dock, mot bakgrund av de åtgärder som bolaget vidtagit att det är tillräckligt att meddela Placeringsrådet en varning. Finansinspektionen avser att följa upp åtgärdsplanen i sin tillsyn. Placeringsrådet ska även erlægga en kännbar straffavgift.

Bakgrund

Placeringsrådet har sedan den 13 december 2005 tillstånd för försäkringsförmedling (samtliga livförsäkringsklasser) och att som sidoverksamhet förmedla fondandelar. Sedan den 31 januari 2008 har de även sidotillståndet investeringsrådgivning om fondandelar. I bolaget finns nio anställda försäkringsförmedlare och en förmedlarassistent.

Bolaget hade under sitt första räkenskapsår (2005-09-07--2006-12-31) en nettoomsättning på 22 158 483 kr. Placeringsrådet bedriver förmedlarverksamhet samt förmedling av fondandelar. Av det produktinformationsmaterial som bolaget under utredningen lämnat till Finansinspektionen, framgår att de tillhandahåller en kapitalförsäkring (livförsäkring) med en engångspremie vilken är knuten till fondandelar. Kunderna – försäkringstagarna – kan investera i aktier och/eller obligationer vilka läggs i portföljen. Placeringsrådet förmedlar försäkringar från Irish Life International, Skandia och CGU Life och samarbetar därutöver med en rad fondbolag.

Med anledning av kundklagomål som inkommit till Finansinspektionen genomförde Finansinspektionen under hösten 2007 en granskning av Placeringsrådet. Syftet med undersökningen har varit att granska bolagets verksamhet och hur bolaget uppfyller de regler som behandlar kunddokumentationen, informationen till och om kunden, omsorgsplikt mot kunden samt bolagets interna styrning och kontroll.

Finansinspektionen har gjort två platsbesök hos Placeringsrådet samt en fristående intervju med dess förmedlarassistent. Det första besöket ägde rum den 25 oktober 2007 och det andra den 15 november 2007. Båda besöken var i bolagets lokaler på Biblioteksgatan. Det första besöket var anmält, det andra var oanmält. Mötet med bolagets förmedlarassistent ägde rum i Finansinspektionens lokaler. Vid besöken har Finansinspektionen hämtat in information.

1. Dokumentation och klagomålshantering

1.1. Tillämpliga bestämmelser

Enligt 6 kap. 6 § lagen om försäkringsförmedling ska förmedlaren dokumentera vad som har förekommit vid förmedlingstillfället och lämna dokumentationen till kunden.

I 7 kap. FFFS 2005:11 finns bestämmelser om dokumentation av försäkringsförmedlingen. Enligt 7 kap. 1 och 2 §§ ska dokumentationen innehålla uppgifter om försäkringsförmedlaren och om kunden. Om personen är en fysisk person ska dokumentationen innehålla uppgifter om kundens för- och efternamn. Vidare ska dokumentationen 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. Enligt 7 kap. 3 § ska dokumentationen innehålla uppgift om tidpunkten för förmedlingen, varje råd som har lämnats till kunden och skälen för varje råd och om

kunden har avrått från att vidta en åtgärd och skälen för det. I 7 kap. 4 § stadgas att uppgifter enligt 3 § ska dokumenteras vid förmedlingstillfället av den som förmedlar försäkringen. Uppgifter enligt 2 § får dokumenteras före förmedlingstillfället och av annan än förmedlaren. Enligt 7 kap. 6 § ska dokumenteringen lämnas till kunden vid förmedlingstillfället eller snarast möjligt därefter.

Enligt 6 kap. 1 § punkterna 7 och 8 lagen om försäkringsförmedling ska försäkringsförmedlaren i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås lämna information till kunden om de möjligheter som finns att framställa klagomål mot försäkringsförmedlaren och de möjligheter som finns att få en tvist med försäkringsförmedlaren prövad utanför domstol.

Enligt 6 kap. 13–14 §§ FFFS 2005:11 ska försäkringsförmedlaren bl.a. informera kunden om förfarandet för förmedlarens klagomålshantering och vem som är kundansvarig samt om möjligheten att få en tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden.

Av 5 kap 4 § lagen om försäkringsförmedling framgår bland annat att försäkringsförmedlare i sin verksamhet ska iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta tillvara kundens intresse. Rådgivningen ska anpassas efter kundens önskemål och behov och lösningar som är lämpliga för kunden ska rekommenderas.

1.2 Finansinspektionens iakttagelser

Vid undersökningen valde Finansinspektionen slumpvis ut 69 stycken kunddokumentationer för granskning (utifrån kriterierna: personnummer, ekonomisk situation, kundens erfarenhet, syftet med placeringen, placeringens horisont, riskprofil, placeringsförslag och underskrifter). Finansinspektionen har vid sin granskning kunnat konstatera att i 17 fall är samtliga fält i dokumentationsmallarna helt tomma. I ytterligare 17 fall är dokumentationsmallen bristfälligt ifylld, i 8 fall saknas underskrift av både förmedlare och kund. I de fall förmedling skett till kunder som är äldre än 75 år finns inte dokumenterat att Placeringsrådets VD godkänt förmedlingen, vilket de enligt sina egna interna riktlinjer ska göra, samt att i de fall där förmedling skett till kunder som placerar mer än 500 000 kronor finns inte dokumenterat att VD godkänt förmedlingen vilket de ska göra enligt sina egna interna riktlinjer. Kunderna har inte alltid fått med sig dokumentationen hem.

Enligt uppgift från bolaget informeras kunderna inte om klagomålsrutinerna vid rådgivningstillfället utan det är upp till kunderna själva att söka information om dessa på bolagets hemsida.

Finansinspektionen har fått två klagomål (FI Dnr 07-6895 och FI Dnr 07-7313) från Placeringsrådets kunder. Kunderna klagade bland annat på att Placeringsrådet inte tillgodosåg deras önskemål om hur pengarna skulle placeras. I ett fall har allmänna reklamationsnämnden lämnat en rekommendation till nackdel för Placeringsrådet.

1.3 Placeringsrådets kommentarer

Ungefär hälften av de dokument som ansetts bristfälligt ifyllda härrör från sådana kunder som kommit till Placeringsrådet från ett företag i konkurs. Eftersom dessa kundkontakter varit speciella är kunddokumentationen dessvärre bristfällig. Någon försäkringsförmedling har inte skett till dessa kunder.

De övriga dokumenten som ansetts bristfälliga har kommit från en enskild förmedlare. Denne har inte följt den mall som tagits fram utan har haft ett eget "lösbladssystem" över just sina kunder. Dessvärre har Finansinspektionen inte fått med sig denna dokumentation. Med anledning av det inträffade har förmedlarna ånyo informerats om vilka rutiner som gäller och de kommer dessutom genomgå ytterligare utbildning. Vad gäller utlämnande av dokumentation så är det endast vid enstaka tillfällen som dokumentationen skickats per post. Det övervägande antalet kunder får med sig materialet vid själva besökstillfället. Eventuella hemskick sker numera alltid samma dag som besöket.

Vid särskilda förmedlingsuppdrag ska VD:s godkännande inhämtas. Detta har gjorts, men rutinen har varit sådan att det varit fråga om ett muntligt godkännande. Fortsättningsvis kommer dock VD:s godkännande att anges skriftligen i placeringsdokumentationen.

Sammanfattningsvis uppger Placeringsrådet att de utöver de särskilt angivna åtgärderna vidtagit ytterligare åtgärder för att komma till rätta med bristerna och att därutöver ytterligare åtgärder – i form av bl.a. utbildningsinsatser – är inplanerade framöver. Placeringsrådet har anställt en administratör som har till uppgift att tillse att all dokumentation ses över och arkiveras på ett tryggsätt. Nya rutiner – som innebär att all placeringsdokumentation ska passera fyra ögon – kommer att införas, vilket kommer att säkerställa att det inte föreligger några brister i dokumenthanteringen. Kontakt har tagits med en extern konsult för genomgång och utbildning vad avser dokumentationshantering och kundinformation samt klagomålsrutiner.

Till stöd för vad som anförts i yttrandet har Placeringsrådet till Finansinspektionen inkommit med handlingar i form av "förköpsinformation", "Försäkringsförmedlare & medhjälpare – vad får försäkringsförmedlaren delegera" samt "Ansökningsformulär".

Avseende klagomålshanteringen är det ett missförstånd att kunderna inte informerats om rutinerna och att de själva måste söka upp informationen. På blanketten för placeringsdokumentation anges under punkt åtta "Övrig information" att kunden kan inkomma med skriftliga klagomål om kunden tycker att Placeringsrådet handlat fel eller om kunden är missnöjd med ett beslut. Ett nytt informationsblad har nu tagits fram där det framgår hur klagomål hanteras och vilka andra möjligheter kunderna har att klaga.

När det gäller omsorgsplikten gentemot kunden har Placeringsrådet framfört att de arbetar på att åtgärda och förbättra rutinerna kring dokumentation av råden

som lämnas till kunderna. Det är Placeringsrådets uppfattning att något egentligt fel inte begåtts i det fall som prövats av allmänna reklamationsnämnden.

1.4. Finansinspektionens bedömning

Av Finansinspektionens utredning framgår att kunddokumentationen är mycket bristfällig. Ibland finns bara någon enstaka anteckning dokumenterad och ibland ingenting alls i de kunddokumentationsmallar som bolaget använder. Vidare finns det inte i något fall dokumenterat att bolagets VD konsulterats när så skulle ske enligt bolagets egna riktlinjer. Endast cirka hälften av den kunddokumentation som Finansinspektionen inhämtat har varit ifylld. Enligt de anställdas egna uppgifter kan det dröja upp till fjorton dagar efter kundmötet innan dokumentationen sänds till kunden.

Enligt Finansinspektionens uppfattning har Placeringsrådet – även i de fall det är fråga om en överflyttning av kunder – en skyldighet att dokumentera att det är en sådan. Någon sådan dokumentation har dock inte skett. Vad Placeringsrådet anfört härom och om att en anställd haft ett eget ”lösbladssystem” föranleder inte Finansinspektionen att göra någon annan bedömning.

Enligt Finansinspektionens bedömning har bolaget åsidosatt sina skyldigheter om dokumentation. Finansinspektionen noterar att informations- och utbildningsinsatser vidtagits och kommer att vidtas.

Avseende frågan om klagomålshanteringen har det numera framkommit att det i varje fall i samband med rådgivningstillfället lämnats information om hur en kund kan inkomma med klagomål. Emellertid har såvitt framgår inte lämnats någon information om vem som är klagomålsansvarig och om de möjligheter som en kund har att få en tvist med försäkringsförmedlaren prövad utanför domstol. Därmed har Placeringsrådet inte följt bestämmelserna om klagomålshandling.

Sammantaget påverkar överträdelserna av dokumentationsplikten och den delvisa avsaknaden av information om klagomålshandling även frågan om Placeringsrådet brister i omsorgsplikten gentemot kunden. Finansinspektionen ska inte bedöma varje enskilt fall där kunden klagat på ett bolag, utan det är upp till allmänna reklamationsnämnden och de allmänna domstolarna. Tillsammans med den bristfälliga dokumentationen ger dock kunders uppfattning om hur Placeringsrådet tagit omhand deras önskemål Finansinspektionen anledning att ifrågasätta bolagets förmåga att fullgöra sin omsorgsplikt.

2 Användande av medhjälpare i verksamheten

2.1 Tillämpliga bestämmelser

Enligt 2 kap. 5 § lagen om försäkringsförmedling ska alla som förmedlar försäkringar ha lämplig kunskap och kompetens för den verksamhet som ska utövas. De närmare krav som ställs på en förmedlares kunskap och kompetens

framgår av förordningen (2005:411) om försäkringsförmedling och av 2 kap. FFFS 2005:11.

När det gäller anställda åligger det försäkringsförmedlingsbolaget att kontrollera att de anställda som ska förmedla försäkringar uppfyller de krav på kunskap och kompetens som ställs (2 kap. 6 § lagen om försäkringsförmedling och 2 kap. 1 § FFFS 2005:11). Endast anställda som uppfyller kraven får förmedla försäkringar. Bolaget ska anmäla till Finansinspektionen vilka anställda som får förmedla försäkringar.

Finansinspektionen har i FFFS 2005:11 angett som ett allmänt råd till 2 kap. 1 § lagen om försäkringsförmedling, att en försäkringsförmedlare som är en juridisk person bör upprätta bl.a. riktlinjer för delegation. Riktlinjerna bör avse dels vilka arbetsuppgifter som kan delegeras, dels vilken kunskap och kompetens som assistenten eller medhjälparen ska ha. Finansinspektionen har också i de allmänna råden angett att förmedlaren vid delegation bör följa de anvisningar som lämnas i detta avseende i propositionen.

2.2 Finansinspektionens iakttagelser

Finansinspektionen har iakttagit att en anställd som inte är försäkringsförmedlare har utfört uppgifter mot kund. Denna assistent har för Finansinspektionen beskrivit hur ett kundmöte går till varvid det framkommit att det är han ensam som vid förmedlingstillfället presenterar och går igenom en försäkringslösning för kunden. Assistenten har vidare uppgett att försäkringsförmedlaren endast brukar komma in och hälsa på kunden.

Finansinspektionen har vid en granskning av kunddokumentationen kunnat konstatera att det är assistenten som skrivit under dokumentationen. Förmedlaren/rådgivaren har bara angetts till namn.

2.3 Placeringsrådets kommentar

Den aktuella assistenten har varit anställd sedan februari 2007. Avsikten har hela tiden varit att han ska genomgå erforderlig utbildning för att bli förmedlare. Som ett led i detta fick han under hösten 2007 utökade arbetsuppgifter. Till hösten 2008 kommer han att vara diplomerad förmedlare. Det har varit Placeringsrådets uppfattning att det varit tillåtet att låta en medarbetare informera kunderna om villkor och omfattningar av olika försäkringslösningar som förmedlarna analyserat, valt ut och föreslagit.

Under hösten 2005 genomgick vissa anställda utbildningen "Försäkringsförmedlarens roll & ansvar" och vid utbildningstillfället berördes ansvarsfördelningen mellan förmedlare och assistent. Uppfattningen var att det var fullt möjligt ha en sådan arbetsfördelning som Finansinspektionen nu riktar kritik mot.

Placeringsrådet har dock ändrat rutinerna i detta avseende och assistenten utför inte längre de aktuella uppgifterna.

2.4. Finansinspektionens bedömning

Frågan om i vilken utsträckning en försäkringsförmedlare i förmedlingsverksamheten kan använda personer som inte uppfyller kraven på kunskap och kompetens (s.k. assistenter eller medhjälpare) berörs i förarbetena till lagen om försäkringsförmedling (prop. 2004/05:133, s. 52 f.). Enligt vad som anges där får den vida definitionen av begreppet försäkringsförmedling i lagen och kravet på att alla fysiska personer som direkt deltar i försäkringsförmedlingen ska uppfylla yrkeskraven anses innebära att utrymmet för att delegera arbetsuppgifter till någon som inte är försäkringsförmedlare allmänt sett är ganska begränsat.

Vid bedömningen av var gränsen går för vad man kan låta assistenter göra är det viktigt att uppmärksamma att ett av huvudsyftena med lagen är att förbättra skyddet för kunderna och se till att de betjänas av personer som uppfyller vissa yrkeskrav. Försäkringsförmedlaren tillhandahåller en kvalificerad tjänst och kunden har rätt att förvänta sig att den utförs av en kunnig person. Försäkringsförmedlaren ska själv vara med vid de inledande kontakterna med kunden då innehållet i förmedlingstjänsten diskuteras och kunden får den information som förmedlaren är skyldig att lämna.

När det sedan gäller själva förmedlingsarbetet kan assistenten eller medhjälparen biträda förmedlaren med att utreda kundens önskemål och behov och ta fram olika försäkringslösningar. Det är alltså fråga om att assistenten eller medhjälparen ska *biträda* förmedlaren och inte göra arbetet helt på egen hand. Förmedlaren ska också alltid kontrollera och kvalitetssäkra det arbete som assistenten eller medhjälparen har utfört. Analysen av de olika försäkringslösningarna – urvalet av den försäkringslösning som ska föreslås kunden – och rådgivningen till kunden får inte delegeras till assistenten eller medhjälparen.

Av propositionen framgår också att det i kontakterna utåt tydligt ska framgå att assistenten eller medhjälparen inte är den som utför eller ansvarar för förmedlingstjänsten eller någon del av denna.

Den möjlighet som en förmedlare har att delegera uppgifter till en assistent inskränktes således kraftigt när den nya lagen om försäkringsförmedling trädde ikraft.

Av de av assistenten lämnade uppgifterna och av utredningen i övrigt framkommer att assistenten arbetat på egen hand och även skrivit under dokumentationen. Förmedlarens namn har i efterhand skrivits in i dokumentationen. Det är därför Finansinspektionens uppfattning att Placeringsrådet, i strid mot gällande regelverk, låtit en person som inte varit försäkringsförmedlare, och således saknat rätt kunskap och kompetens, utföra sådana uppgifter som endast försäkringsförmedlare får göra. Detta strider även mot god försäkringsförmedlingssed. Finansinspektionen noterar dock att bolaget ändrat sina rutiner och att assistenten inte längre utför de aktuella uppgifterna.

3. Ingripande mot Placeringsrådet

3.1. Tillämpliga bestämmelser

Om en försäkringsförmedlare har åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen om försäkringsförmedlare eller FFFS 2005:11 ska Finansinspektionen enligt 8 kap lagen om försäkringsförmedlare ingripa. Finansinspektionen har därvid möjlighet att utfärda föreläggande att vidta åtgärder inom viss tid, utfärda förbud att verkställa beslut eller utfärda en anmärkning. Om överträdelsen är allvarlig ska tillståndet återkallas eller, om det är tillräckligt, varning meddelas.

Finansinspektionen får avstå från ingripande bland annat om en överträdelse är ringa eller ursäktlig eller om försäkringsförmedlaren gör rättelse.

Av 8 kap 12 § lagen om försäkringsförmedlare framgår att om en förmedlare har meddelats beslut om anmärkning eller varning får Finansinspektionen besluta att förmedlaren ska betala en straffavgift. Straffavgiften ska enligt 8 kap 13 § fastställas till lägst 5 000 kronor och högst 50 miljoner kronor. Avgiften får inte överstiga tio procent av omsättningen närmast föregående räkenskapsår.

3.2. Ingripande

I förevarande fall kan konstateras avseende dokumentationen att merparten av den dokumentation som hämtas in till Finansinspektionen har varit behäftad med brister av olika dignitet. Det handlar således inte om några enstaka överträdelser av regelverket. Även Placeringsrådets användande av personal som inte är försäkringsförmedlare för arbetsuppgifter som ska utföras av försäkringsförmedlare har skett vid ett flertal tillfällen. Sammantaget ger det en bild av ett företag som systematiskt under en lång period överträtt viktiga skyddsregler för konsumenter. Omsorgsplikten om kunden har allvarligt åsidosatts.

Finansinspektionen finner därför att Placeringsrådet allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen om försäkringsförmedling och FFFS 2005:11. Därmed finns grund för att återkalla Placeringsrådets tillstånd.

Placeringsrådet har på varje kritiserad punkt uppgett att de har vidtagit åtgärder för att korrigera bristerna. De har även angett att ytterligare åtgärder kommer att vidtas för att komma till rätta med bristerna. Med beaktande av dessa åtgärder finner Finansinspektionen att ingripandet kan stanna vid en varning. Finansinspektionen avser dock att i sin tillsyn följa upp de åtgärder som vidtagits och som planeras av bolaget.

Varningen bör förenas med en straffavgift. Avgiften bör vara av sådan storlek att den, med hänsyn tagen till bolagets storlek och bristernas karaktär, får en handlingsdirigerande effekt. Mot bakgrund av att bristerna har avsett viktiga och grundläggande delar av försäkringsförmedlingsverksamheten som i flera fall direkt drabbar bolagets kunder, samt att bristerna förekommit under en längre tid, bör en kännbar straffavgift utdömas. I tidigare fall har Finansinspek-

tionen i samband med varning beslutat om upp till 500 000 kronor i straffavgift. Mot bakgrund av de konstaterade överträdelserna bör avgiften sättas något högre än i tidigare ärende (jfr Finansinspektionens beslut den 14 maj 2007 vad avser Transcom Aktiebolag, FI dnr 07-467). Straffavgiften bör därför bestämmas till 700 000 kronor.

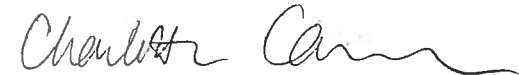
Finansinspektionen kommer att fakturera avgiften efter det att detta beslut har vunnit laga kraft. Avgiften tillfaller staten.

Beslut i detta ärende har fattats av styrelsen. I den slutliga handläggningen har, förutom föredraganden, t.f. chefsjuristen Joakim Schaaf deltagit. Föredragande har varit Charlotta Carlberg.

FINANSINSPEKTIONEN



Bengt Westerberg
Styrelseordförande



Charlotta Carlberg
Enhetschef

HUR MAN ÖVERKLAGAR

Den som vill överklaga kammarrättens avgörande skall skriva till Regeringsrätten. Skrivelsen ställs alltså till Regeringsrätten *men skall skickas eller lämnas till kammarrätten.*

Överklagandet skall ha kommit in till kammarrätten *inom tre veckor* från den dag då klaganden fick del av beslutet. Tiden för överklagande för det allmänna räknas dock från den dag beslutet meddelades.

Om sista dagen för överklagande infaller på en lördag, söndag eller helgdag, midsommar-, jul- eller nyårsafton, räcker det att skrivelsen kommer in nästa vardag.

För att ett överklagande skall kunna tas upp i Regeringsrätten fordras att *prövningstillstånd* meddelas. Regeringsrätten lämnar prövningstillstånd om det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att talan prövas eller om det föreligger synnerliga skäl till sådan prövning, såsom att grund för resning föreligger eller att målets utgång i kammarrätten uppenbarligen beror på grovt förbiseende eller grovt misstag.

Om prövningstillstånd inte meddelas står kammarrättens beslut fast. Det är därför viktigt att det klart och tydligt framgår av överklagandet till Regeringsrätten varför man anser att prövningstillstånd bör meddelas.

Skrivelsen med överklagande skall undertecknas av klaganden eller dennes ombud och inges i original samt innehålla;

1. den klagandes namn, personnummer/organisationsnummer, yrke, postadress och telefonnummer. Dessutom skall adress och telefonnummer till arbetsplatsen och eventuell annan plats där klaganden kan nås för delgivning lämnas om dessa uppgifter inte tidigare uppgetts i målet. Om någon person- eller adressuppgift ändras är det viktigt att anmälan snarast görs till Regeringsrätten
2. det beslut som överklagas med uppgift om kammarrättens namn, målnummer samt dagen för beslutet
3. de skäl som klaganden vill åberopa för sin begäran om att få prövningstillstånd
4. den ändring av kammarrättens beslut som klaganden vill få till stånd och skälen härför
5. de bevis som klaganden vill åberopa och vad han/hon vill styrka med varje särskilt bevis.