

# Ordning och reda? II

– en granskning av  
678 försäkringsförmedlare

## INNEHÅLL

SAMMANFATTNING	1
UTGÅNGSPUNKTER	2
Ordning och reda – ett minimikrav	2
UNDERSÖKNINGEN	3
Utbildningsbevis om det nya regelverket om försäkringsförmedling	3
Dokumentation av kontrollen av anställda	3
Interna regler för att motverka penningtvätt	4
Etiska riktlinjer	5
RESULTAT	6
Tillfredsställande	7
Mindre allvarliga brister	7
Allvarligare brister	8
FINANSINSPEKTIONENS FORTSATTA ARBETE	9
BILAGA 1: ÖVERSIKT GRANSKNINGSRESULTAT	10
BILAGA 2: FÖRETAG SOM PRÖVAS FÖR SANKTION	11

## Sammanfattning

FI har granskat grundläggande minimikrav på ordning och reda hos 678 försäkringsförmedlare.

Vid granskningstillfället hade var sjätte förmedlare – eller 92 stycken – skickat in handlingar som uppvisade så stora brister att FI har valde att inledda prövning av eventuell sanktion. Samtliga berörda förmedlare har getts tillfälle att yttra sig i sanktionsfrågan. 34 förmedlare har kommit in med kompletterande information som FI har bedömt som tillfredsställande. Övriga 58 förmedlare har antingen inte yttrat sig i ärendet, alternativt uppvisat så stora brister att sanktion fortfarande kan bli aktuell. Vilka de är framgår av bilaga 2.

Den här undersökningen är en uppföljning av en granskning av 150 försäkringsförmedlare under våren 2006. Resultatet av den granskningen var nedslående då 4 av 5 förmedlare initialt inte uppfyllde kraven på ordning och reda. I slutskedet beslutades om sanktion för 27 försäkringsförmedlare. Mot bakgrund av de brister som framkom beslutade FI att utvidga granskningen till att omfatta samtliga förmedlare som fått tillstånd av FI

Denna undersökning visar på en förbättring av standarden i branschen jämfört med den förra. En tiondel av de granskade förmedlarna har allvarliga brister, jämfört med en femtedel i förra årets undersökning. FI ser ändå allvarligt på att så många förmedlare kan bli aktuella för sanktion.

Reglerna för försäkringsförmedlarna ska bland annat säkerställa att de är seriösa och har rätt kompetens och rutiner. Eftersom försäkringsförmedlarna inte sällan förmedlar produkter av stor ekonomisk betydelse för kunderna, såsom pensionsförsäkringar och sjukförsäkringar, är det särskilt viktigt att reglerna följs. Att en så hög andel av försäkringsförmedlarna som i undersökningen har brister i sin dokumentation är därför oroande och FI avser att noga följa utvecklingen i branschen.

# Utgångspunkter

## Ordning och reda – ett minimikrav

Försäkringsförmedlare spelar en central roll vid distributionen av försäkringsprodukter som pensionsförsäkringar och sjukförsäkringar, det vill säga produkter med potentiellt stor ekonomisk betydelse för kunderna. Fel och brister i samband med förmedlingen kan därför också få stora ekonomiska konsekvenser för kunden. Samtidigt är möjligheterna små för en kund att själv bedöma huruvida en försäkringsförmedlare är seriös, agerar med kundens intressen för ögonen och följer de regler som är avsedda för att skydda kunden.

För att en försäkringsförmedlare ska få tillstånd att bedriva sin verksamhet och för att kunna bli registrerad som försäkringsförmedlare krävs därför att förmedlaren uppfyller vissa yrkeskrav. Dessa krav innebär att försäkringsförmedlaren ska ha lämplig kunskap och kompetens, inte ha dömts för allvarliga förmögenhetsbrott eller annan allvarlig ekonomisk brottslighet samt ha visat skötsamhet i ekonomiska angelägenheter. Reglerna syftar till att stärka kundens ställning och öka kvaliteten i rådgivningen.

Att förmedlarna uppfyller minimikraven för tillstånd och registrering är en grundläggande förutsättning för att kunna bedriva en verksamhet som så direkt berör många konsumenter. Det är med den utgångspunkten som FI har gjort undersökningen. Undersökningen omfattar däremot inte förmedlarnas rådgivning eller deras relation till kunden i övrigt. Dessa frågor är föremål för andra undersökningar.

# Undersökningen

FI har begärt in följande dokumentation:

- Utbildningsbevis om det nya regelverket om försäkringsförmedling
- Dokumentation av kontrollen av de anställda
- Interna regler i syfte att motverka penningtvätt
- Etiska riktlinjer

Dokumentationen har sedan granskats av FI.

## Utbildningsbevis om det nya regelverket om försäkringsförmedling

Varje förmedlare måste kunna styrka sin kunskap och kompetens genom ett utbildningsbevis. Utbildningsbeviset är en förutsättning för att få tillstånd som förmedlare. Det är en allvarlig brist att sakna utbildningsbevis. Det utbildningsbevis som FI efterfrågade i den här granskningen gällde "Försäkringsförmedlarens roll och ansvar". Utbildningen behandlar ämnen som lagen om försäkringsförmedling, förordningen om försäkringsförmedling, relevanta föreskrifter och allmänna råd från FI, god försäkringsförmedlings- sed samt etik och moral.

## Dokumentation av kontrollen av anställda

En förutsättning för att en juridisk person<sup>1</sup> ska få tillstånd för försäkringsförmedling är att de anställda uppfyller vissa kompetens- och skötsamhetskrav. Den juridiska personen ska kontrollera detta innan tillstånd söks. För anställningar som äger rum efter det att företaget fått tillstånd gäller att kontrollen görs innan den anställde börjar förmedla försäkringar. Vid granskningen av den dokumentation som FI har begärt in har tidpunkten för kontrollen således haft en avgörande betydelse för bedömningen. I de fall där kontrollen har utförts i tid men det har saknats ett eller flera obligatoriska moment, har förmedlaren getts tillfälle att komplettera detta inom viss tid. I de fall förmedlingsföretaget har utfört kontrollen av anställda för sent, har det dock lett till prövning av eventuell sanktion.

### Regler

Enligt lagen om försäkringsförmedling ska kontrollen av de anställda skötas av försäkringsförmedlarna själva men Finansinspektionen har tillsyn över att det görs på föreskrivet sätt. I föreskrifterna anges hur arbetsgivaren ska kontrollera sina anställda och hur kontrollen

<sup>1</sup> Tillstånd för försäkringsförmedling kan ges till antingen en juridisk person i form av ett aktiebolag, ett handelsbolag, ett kommanditbolag eller en ekonomisk förening eller till en fysisk person som verkar som enskild näringsidkare. Kraven på kunskap, kompetens och skötsamhet är desamma oavsett om det rör sig om en anställd hos en juridisk person eller en fysisk person. Skillnaden ligger i det att kontrollen av fysiker görs av FI medan kontrollen av den anställde ska göras av den juridiska personen. Detta kan jämföras med förfarandet i gamla försäkringsmäklarlagen, enligt vilken det krävdes att varje fysisk person som arbetade hos juridisk person var tvungen att ha tillstånd av FI.

ska dokumenteras. Där finns också en hänvisning till förordningen om försäkringsförmedling som behandlar hur kontrollen i belastningsregistret ska ske.

I förordningen anges att den anställde ska visa upp ett utdrag ur belastningsregistret och att det inte får dokumenteras på något annat sätt än genom en anteckning om att registerutdraget har visats upp. Arbetsgivaren får således inte behålla utdraget i original eller ta en kopia av det eller göra en anteckning om innehållet i utdraget.

Den juridiska personen ska dessutom kontrollera att den anställde:

- inte är underårig, i konkurs, har näringsförbud eller har förvaltare enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken
- inte har en skuld som överstiger 100 000 kr och som är föremål för verkställighet hos kronofogdemyndigheten,
- har godkänts i ett test som visar att han eller hon har den kunskap som krävs enligt 2 kapitlet i föreskrifterna, och
- har en sådan praktisk erfarenhet som anges i 2 kapitlet 11 § föreskrifterna.

Vid kontrollen ska den juridiska personen begära att den anställde lämnar en försäkran om de förhållanden som anges i punkterna ovan, alternativt att den anställde visar upp bevis om dessa förhållanden.

Det ska finnas en dokumenterad kontroll av varje anställd. Dokumentationen ska bland annat innehålla uppgift om den som kontrollen avser, uppgift om tidpunkt för kontrollen, den försäkran som lämnats, alternativt bifogat de bevis som visats upp enligt de fyra ovan angivna punkterna.

## Interna regler för att motverka penningtvätt

Enligt lag ska förmedlarna ha interna regler och rutiner för att motverka penningtvätt. Penningtvätt är en process som består av tre moment; placering, skiktning och integrering. Placering innebär att medel från brottslig verksamhet förs in i det finansiella systemet. Nästa steg i processen är att dölja medlens brottsliga ursprung genom skiktning. Detta kan ske genom att flytta tillgångarna mellan olika konton eller genom köp av finansiella produkter. Det sista steget är att medlen integreras i normal verksamhet. En vanlig missuppfattning är att penningtvätt endast kan bli aktuell vid hantering av kontanta medel, och därmed inte ske inom ramen för försäkringsförmedlingsverksamhet. Det är dock så att försäkringsförmedlars tjänster särskilt kan utnyttjas i skiktning- och integreringsstadierna.

Vid granskningen av förmedlarnas regler för att motverka penningtvätt har FI bland annat tagit hänsyn till storleken på verksamheten, antalet anställda, antalet kundkategorier och typ av försäkringsprodukter. FI har valt att inte granska penningtväftsreglerna hos förmedlare som uteslutande förmedlar skadeförsäkringar.

### Regler

Försäkringsförmedling omfattas av lagen om åtgärder mot penningtvätt och lagen om straff för finansiering av särskilt allvarlig brottslighet i vissa fall m.m. (terroristfinansiering). Med stöd av förordningen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av särskilt allvarlig brottslighet i vissa fall, har Finansinspektionen upprättat föreskrifter och allmänna råd om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av särskilt allvarlig brottslighet i vissa fall.

Av föreskrifterna framgår att en fysisk person eller en jurisk person som bedriver försäkringsförmedling bland annat ska fastställa interna regler i syfte att förhindra penningtvätt

och terroristfinansiering inom den bedrivna verksamheten. Dessa interna regler ska upprättas i en instruktion mot penningtvätt.

Instruktionen ska minst beskriva följande:

- Besluts- och rapporteringsordning för handläggning av misstänkta transaktioner
- Den centralt funktionsansvariges uppgifter och ansvar
- Rutiner för hur identitetskontroll av kunden ska utföras
- Rutiner för granskning av transaktioner
- Rutiner för bevarande av handlingar av utförd identitetskontroll
- Rutiner för utbildning av anställda inom penningtvätsfrågor

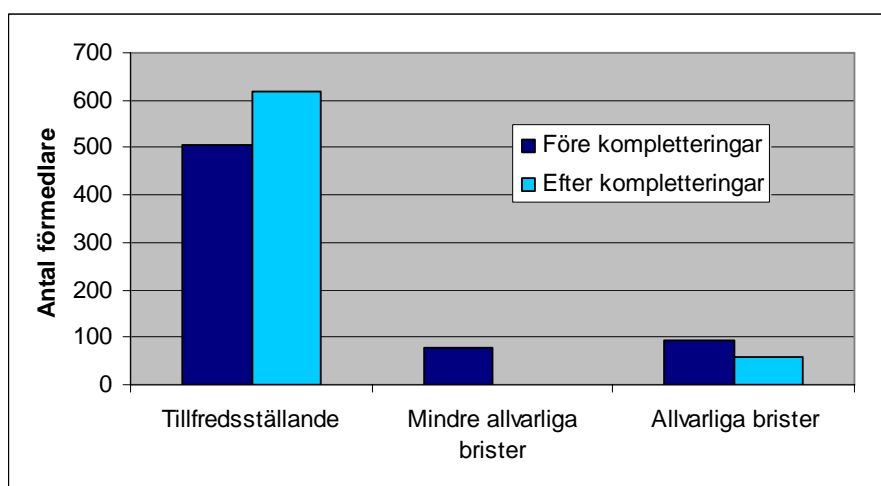
## **Etiska riktlinjer**

FI har tagit fram allmänna råd om riktlinjer för hantering av etiska frågor hos företag under tillsyn. Syftet med detta är att verksamheten ska bedrivas på ett sådant sätt att allmänhetens förtroende för företaget och den finansiella marknaden upprätthålls och så att verksamheten kan anses sund. De etiska riktlinjerna visar vilka grundläggande principer och värden som ska styra verksamheten. Det kan till exempel innehålla en beskrivning av hur den anställdes värdepappers- och valutaaffärer, gåvor och andra förmåner eller uppdrag utom tjänsten ska skötas.

## Resultat

FI har granskat de av försäkringsförmedlarna inskickade handlingarna och delat in förmedlarna i tre kategorier efter hur omfattande brister handlingarna har haft. Företagen har informerats om bristerna och getts möjlighet att komplettera informationen. Nedanstående diagram visar utfallet av granskningen, före och efter företagets komplettering.

Granskningsresultat för 678 försäkringsförmedlare – före och efter kompletteringar



### Kategori 1 – Tillfredsställande

508 försäkringsförmedlare hade vid granskningen de begärda handlingarna. De uppfyllde alla krav eller hade endast enstaka eller mindre fel. Efter kompletteringar uppgick antalet till 620 försäkringsförmedlare.

### Kategori 2 – Mindre allvarliga brister

78 försäkringsförmedlare hade mindre allvarliga brister i sina handlingar alternativt saknade uppgifter i sina handlingar som föranledde komplettering. Samtliga förmedlare i denna kategori har åtgärdat sina brister.

### Kategori 3 – Allvarliga brister

92 försäkringsförmedlare uppvisade vid granskningen så allvarliga brister att det föranledde prövning av eventuell sanktion. Efter kompletterande information från försäkringsförmedlarna, kvarstod den 7 mars 2007, 58 försäkringsförmedlare i den här gruppen.



## Tillfredsställande

Denna kategori består av de förmedlare som inkommit med handlingar som uppfyller kraven, alternativt innehöll mindre brister som enbart gav anledning till påpekande från FI. Här återfanns 75 procent av totalt 678 granskade förmedlare före kompletteringar. Av 410 granskade förmedlare med tillstånd som juridisk person återfinns här 61 procent. Av 268 granskade förmedlare med tillstånd som fysisk person återfinns här 96 procent.

Det går att urskilja två anledningar till den höga andelen tillfredsställande ärenden i gruppen med tillstånd att förmedla försäkringar som fysisk person:

- Närmare 90 procent av de förmedlare som har tillstånd som fysisk person är knutna till något av de större förmedlingsföretagen. De har därför använt sig av det företags etiska riktlinjer och instruktion om åtgärder mot penningtvätt eftersom de omfattas av dessa.
- Som fysisk person utför man inte den kontroll av anställd som åligger en juridisk person. Denna kontroll utförs i stället av FI vid tidpunkten för ansökan om tillstånd. Det får betydelse då felaktiga/försent utförda kontroller av anställda är den avgjort största anledningen till begäran om komplettering, alternativt prövning av eventuell sanktion.

Även andelen juridiska personer som har inkommit med tillfredsställande handlingar har ökat sedan den tidigare granskningen. Det har delvis sin förklaring i att Svenska försäkringsförmedlares förening (Sfm) har upprättat mallar till sina medlemmar för hur handlingarna ska se ut avseende kontroll av anställda, etiska riktlinjer samt instruktion om åtgärder mot penningtvätt. Det är relevant för granskningens resultat eftersom en betydande andel av de granskade förmedlarna inte har behövt författa egna etiska riktlinjer samt instruktion om åtgärder mot penningtvätt.

### *En jämförelse med tidigare granskningsresultat*

Vid den tidigare granskningen inkom 19 procent med handlingar som var att betrakta som tillfredsställande. Det innebär att de uppfyllde alla krav eller hade enstaka, mindre fel eller saknade uppgifter. Av 134 granskade förmedlare med tillstånd som juridisk person återfanns här 19 procent. Av 16 granskade förmedlare med tillstånd som fysisk person återfanns även här 19 procent.

## Mindre allvarliga brister

12 procent av förmedlarna inkom med dokumentation som innehöll en eller flera brister. Detta har lett till att FI har begärt kompletteringar. Bristerna har oftast påträffats i den juridiska personens dokumentation av kontroll av anställda, samt i de interna reglerna för att motverka penningtvätt. Hos ett fåtal saknades även etiska riktlinjer trots att förmedlaren uppgett sig ha sådana i sin tillståndsansökan. Av granskade förmedlare med tillstånd som juridisk person återfanns här 17 procent. Av granskade förmedlare med tillstånd som

fysisk person återfanns här 3,5 procent. Samtliga förmedlare i denna kategori har åtgärdat sina brister.

### *En jämförelse med tidigare granskningsresultat*

Vid den tidigare granskningen var 57 procent tvungna att komplettera sina handlingar. Av granskade förmedlare med tillstånd som juridisk person återfanns här 54 procent. Av granskade förmedlare med tillstånd som fysisk person återfanns här 81 procent.

### **Allvarligare brister**

Vid granskningstillfället hade 14 procent av förmedlarna – eller 92 stycken – skickat in handlingar som uppvisade så stora brister att FI har valt att pröva dem för eventuell sanktion. Under granskningen har det påträffats 8 fall där förmedlaren saknar utbildningsbevis avseende försäkringsförmedlarens roll och ansvar alternativt genomfört utbildningen för sent. I 71 fall har dokumentationen av kontrollen av anställda i sin helhet utförts för sent, i vissa fall inte alls. I 13 fall saknades både dokumentationen av kontrollen av anställda och utbildningsbevis. Av de granskade förmedlare med tillstånd som juridisk person hade 22 procent allvarliga brister. Av granskade förmedlare med tillstånd som fysisk person hade knappt 1 procent allvarliga brister.

Samtliga förmedlare som prövas för sanktion har getts tillfälle att yttra sig i sanktionsfrågan. 34 förmedlare har kommit in med sådan kompletterande information att det inte längre funnits anledning att pröva sanktion. Övriga 58 förmedlare har antingen inte yttrat sig i ärendet, alternativt uppvisat så stora brister att sanktion kommer att övervägas.

Sista datum för förmedlarna att yttra sig i sanktionsfrågan var den 15 februari 2007. FI kommer att beakta eventuellt ny information även efter det att yttrandetiden har gått ut.

### *En jämförelse med tidigare granskningsresultat*

Vid den tidigare granskningen överlämnades 24 procent av ärendena för prövning av sanktion och beslut om sanktion togs för 19 procent av ärendena. Samtliga var förmedlare med tillstånd som juridisk person.

## Finansinspektionens fortsatta arbete

Den fortsatt höga andelen försäkringsförmedlare som inte uppfyller de grundläggande kraven för att få bedriva verksamhet är oroande. FI kommer därför att fortsatt noggrant följa utvecklingen i branschen.

FI planerar exempelvis att genomföra en övergripande undersökning av ett antal finansiella rådgivares samarbets- och ersättningsavtal, däribland ett antal försäkringsförmedlare. Undersökningen kommer bland annat att ta sikte på vilka faktorer som styr rådgivningen samt nivåer på ersättning.

Vidare planerar FI att under hösten kartlägga försäkringsförmedlares produkter och tjänster, vilket i sin tur kan komma att ge upphov till ett antal undersökningar på området.

FI har även under vintern 2006/2007 genomfört en undersökning av efterlevnaden av lagen om finansiell rådgivning till konsumenter, som innehåller krav på rådgivarens kompetens, att dokumentation upprättas samt att dokumentationen lämnas ut till konsumenten. Undersökningen har omfattat olika aktörer på finansmarknaden, varav ett antal försäkringsförmedlare, och kommer att publiceras under våren.

## Bilaga 1: Översikt granskningsresultat

### Granskning 1, vid granskningstillfället

	Med tillstånd som juridisk person	Med tillstånd som fysisk person	Totalt
Tillfredsställande	25 ( 19 %)	3 ( 19 %)	28 ( 19 %)
Mindre allvarliga brister	73 ( 54 %)	13 ( 81 %)	86 ( 57 %)
Allvarliga brister	36 ( 27 %)	0 ( 0 %)	36 ( 24 %)
Totalt	134 ( 100 %)	16 ( 100 %)	150 ( 100 %)

### Granskning 2, vid granskningstillfället

	Med tillstånd som juridisk person	Med tillstånd som fysisk person	Totalt
Tillfredsställande	250 ( 61 %)	257 ( 96 %)	508 ( 75 %)
Mindre allvarliga brister	69 ( 17 %)	9 ( 3,5 %)	78 ( 12 %)
Allvarliga brister	91 ( 22 %)	2 ( 0,5 %)	92 ( 23 %)
Totalt	410 ( 100 %)	268 ( 100 %)	678 ( 100 %)

## Bilaga 2: Företag som prövas för sanktion

Följande företag prövas för tillfället för sanktion av FI. Företagen har getts tillfälle att yttra sig i sanktionsfrågan och komma in med kompletterande information. Tiden för detta gick ut 15 februari 2007. FI har i sitt beslut om att fortsätta prövningen av eventuell sanktion beaktat den information som kommit in fram till 7 mars 2007. FI kommer även att beakta information som inkommer även efter detta datum i sin prövning av eventuell sanktion. Beslut om eventuell sanktion kommuniceras under våren och publiceras på [www.fi.se](http://www.fi.se)

AB sfs Rosenberg Försäkring  
Abbaccus Assurance AB  
Acordia Förvaltnings Aktiebolag  
Advice Strategikonsult Norden AB  
Aktiv Företagsförsäkring Norden AB  
Aktiv Försäkring Skåne Aktiebolag  
AMH Nordisk Finansiell Planering AB  
AO Norr AB  
AutoConcept Sverige AB

Barn & Personförsäkring i Gävle AB  
Barn- och Personförsäkring i Karlstad AB  
Be Safe i Sydsverige AB

Certes Sak (försäkringsmäklare) Aktiebolag  
Cims AB

Daimler Chrysler Finacial Services Sweden AB  
Din Försäkringsbyrå Conny Sjösten AB

Eonum Privat & Företagsfinans Kommanditbolag

Fondspar & Försäkringskompetens i Västervik AB  
Freedom Finance Kreditservice AB  
FUAB Försäkringsmäklari Kommanditbolag  
Företagskonsulterna Ebeskär och Nordlöf AB  
Försäkrargruppen Dalarna Aktiebolag  
Försäkringsmäklare Gunnar Olovson Handelsbolag  
Försäkringsmäklarna Björn Eckard & Partners Aktiebolag  
Försäkringsplanering Strandman & Lekander AB  
Försäkringsrådgivaren Bo Andersson AB

Gert Mörtvik Försäkringskonsult AB  
Global Assurance i Sverige AB

Hallberg & Hallberg Aktiebolag  
Hennig – Nicholls Kapitalförädling AB

Isoquant Försäkringsmäklari AB

Lars Bergmark Försäkringskonsult AB  
Lennart Gustavsson Försäkring & Finans Kommanditbolag  
Livinvest i Sverige AB

Marsh Marine & Energy AB

Nacora International Insurance Brokers AB  
Nomor AB  
Nord Assurance & Services AB  
Nordic Investment Group AB

Oberoende Finansiella Rådgivare i Uppsala AB  
Osséen Försäkringsmäklare Syd AB

Pensionskapital Stockholm AB  
Per Arne Larsson  
PF Pensions- och försäkringskonsult Aktiebolag  
PLACERA i Sverige AB

Scandinavia Fond & Försäkringsmäklare Jan Carlqvist Aktiebolag  
SKOGLUND:s Försäkringsservice Aktiebolag  
SPAFÖR Försäkringsmäklare i Stockholm AB  
SPP Liv Pensionstjänst AB

TH Försäkringsservice i Dalarna Kommanditbolag  
TPR Tjänstepensionsservice AB  
Transcom Aktiebolag  
Transecure Aktiebolag

Ulf Nyberg Försäkringsmäklare AB

Wilhelm von Essen AB  
Wilhelmsson & Partners Försäkringsmäklare AB

VMV Liv & Finans AB  
Volvo Logistics Aktiebolag

# Finansinspektionens rapporter

finns på [www.fi.se](http://www.fi.se)

- 2007:2 Utvärdering av Stockholmsbörsen AB som central motpart, 2006
- 2007:1 Utvärdering av VPC:s clearingsystem, 2006
- 2006:18 Operativa risker – företagens hantering och FI:s rekommendationer
- 2006:17 Penningtvätt och terroristfinansiering
- 2006:16 Flytträtt för sparande i pensionsförsäkring – kartläggning och förslag
- 2006:15 Oreglerade erbjudanden på aktiemarknaden
- 2006:14 Finanssektorns stabilitet 2006
- 2006:13 Warrantmarknaden – en granskning av informationen till småsparare
- 2006:12 Blancokrediter till konsumenter II – uppföljning
- 2006:11 Skatte- och försäkringsrörelseregler för livförsäkring
- 2006:10 Pensionssparandet och värdebeskeden
- 2006:9 Utvecklingen på bolånemarknaden
- 2006:8 Ordning och reda – en granskning av 150 försäkringsförmedlare
- 2006:7 Livbolagens förlusttäckning – redovisning av olika metoder
- 2006:6 Bankernas kapitalkrav med Basel 2
- 2006:5 Avgift efter prestation – en granskning av avgifter i 37 fondbolag
- 2006:4 Marknadstillsyn 2006
- 2006:3 Handel med förfallna fordringar och inkasso
- 2006:2 Företagens tillämpning av internationella redovisningsregler
- 2006:1 Fondbolagens informationsgivning



Finansinspektionen  
Box 6750, 113 85 Stockholm  
Tel 08-787 80 00  
Fax 08-24 13 35  
[finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)