

2008-05-30

B E S L U T

Pro Voice Sverige AB
Bredgränd 7

FI Dnr 08-2066

751 71 UPPSALA



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 3 juni 2008 kl. 09.45)

1. Finansinspektionen meddelar Pro Voice Sverige AB, 556651-5812, en varning med stöd av 8 kap. 1 § lagen (2005:405) om försäkringsförmedling.
2. Finansinspektionen meddelar Pro Voice Sverige AB en straffavgift på åttahundratusen (800 000) kronor med stöd av 8 kap. 12 § lagen om försäkringsförmedling.

Hur man överklagar, se [bilaga](#).

Sammanfattning

Pro Voice Sverige AB (Pro Voice) har åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling. Pro Voice:s förmedlare uppfyller inte kraven på erforderlig kunskap och kompetens. Den försäkringsförmedling som bolaget bedriver uppnår inte god försäkringsförmedlarsed. Pro Voice lever inte heller upp till de krav som ställs på klagomålshandlingen.

Bristerna i verksamheten har funnits en längre tid och överträdelserna har direkt påverkat bolagets kunder. Sammantaget ger allvaret i överträdelserna Finansinspektionen grund för att återkalla ProVoice registrering. Finansinspektionen finner dock, mot bakgrund av de åtgärder som bolaget har vidtagit och har angett att de kommer att vidta, att det är tillräckligt att meddela Pro Voice en varning. Finansinspektionen avser att följa upp åtgärdsplanen i sin tillsyn. Pro Voice ska även erlagga en kännbar straffavgift.

Bakgrund

Pro Voice är anknuten förmedlare till ACE European Group Ltd, UK, Sverige (ACE).

Ett försäkringsbolag kan anknyta förmedlare till sig och det är då försäkringsbolagets ansvar att kontrollera att försäkringsförmedlare som de anknyter uppfyller yrkeskraven samt att endast anknutna förmedlare anmäls för registrering hos Bolagsverket. Den enda egentliga skillnaden mellan anknutna försäkringsförmedlare och andra försäkringsförmedlare är registerordningen och att ett försäkringsföretag har tagit på sig skadeståndsansvaret för en anknuten förmedlare. Finansinspektionen har möjlighet att ingripa mot försäkringsföretag som använder obehöriga försäkringsförmedlare.

ACE är filial till ACE European Group Ltd, UK ett brittiskt försäkringsbolag. Enligt lagen (1998:293) om utländska försäkringsgivares och tjänstepensionsinstituts verksamhet i Sverige är det den behöriga myndigheten i hemlandet, i detta fall den brittiska tillsynsmyndigheten FSA, som har det primära ansvaret för tillsynen över ACE verksamhet. Finansinspektionens möjligheter att agera mot ACE är begränsade. Finansinspektionen har därför kontaktat FSA i detta ärende.

Den 23 mars 2006 registrerade ACE Pro Voice för förmedling av skadeförsäkringar grupp a) Olycksfalls- och sjukförsäkring hos Bolagsverket. Pro Voice har sedan dess förmedlat i huvudsak två olika försäkringar; en olycksfallsförsäkring och en cancerförsäkring. Den 7 december 2007 registrerades Pro Voice även för livförsäkring klass 1A. Denna verksamhet ingår inte i granskningen.

Bolaget hade under det senaste räkenskapsåret (2006-05-01--2007-04-30) en nettoomsättning på drygt 93 miljoner kr. Pro Voice har enligt egna uppgifter cirka 350 timanställda försäkringsförmedlare. Förmedlarna arbetar i varierande utsträckning, men under en genomsnittlig månad tjänstgör vanligtvis ett 50-tal förmedlare.

Pro Voice:s verksamhet består inte enbart av försäkringsförmedling. Bolaget har som sitt verksamhetsföremål angett att det ska bedriva verksamhet inom kundtjänst, telemarketing, distributionstjänster, påminnelse- och inkassohantering samt därmed förenlig verksamhet.

Finansinspektionen har under sommaren och hösten 2007 granskat om Pro Voice:s försäkringsförmedling uppfyller kraven enligt gällande regler. En förfrågan om verksamheten skickades ut den 1 juni 2007 och besvarades den 14 juni 2007. Den 19 november 2007 genomfördes ett platsbesök. Finansinspektionens iakttagelser grundar sig på den information och dokumentation som har lämnats i samband med skriftväxlingen och som inhämtades vid platsbesöket.

1. Kraven på erforderlig kunskap och kompetens

1.1. Tillämpliga bestämmelser

För att få registreras som anknuten förmedlare ska bland annat de anställda som ska förmedla försäkringar för ett företags räkning ha lämplig kunskap och kompetens för den verksamhet som ska utövas enligt 2 kap. 4, 5 och 6 §§ lagen försäkringsförmedling. Finansinspektionen har i 2 kap. Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling meddelat föreskrifter om vilken kunskap som krävs. I 2 kap. 2 § FFFS 2005:11 slås fast att den som ska förmedla försäkringar ska ha en kunskap som till sitt innehåll och sin nivå är anpassad till den verksamhet som ska utövas och de försäkringar som ska förmedlas.

Av 2 kap. 14 § FFFS 2005:11 framgår att den som ska förmedla försäkringar ska ha gjort ett test som visar att han eller hon har den kunskap som krävs. Testet ska ha tillhandahållits eller godkänts av någon med kunskap om hur test utformas enligt vedertagna metoder för testutveckling. Dessutom ska testet genomföras på ett säkert och tillförlitligt sätt som garanterar den testades kunskaper. Enligt de allmänna råden till 2 kap. 14 § FFFS 2005:11 bör testet vara utformat på ett sätt som säkerställer dess validitet, det vill säga att testet mäter det som det är avsett att mäta, och dess reliabilitet, det vill säga testet är tillförlitligt och fritt från slumpens inverkan

I 2 kap. 13 § i FFFS 2005:11 anges att den som ska förmedla försäkringar ska ha en praktisk erfarenhet som är anpassad till den verksamhet som ska utövas och de försäkringar som ska förmedlas.

I de allmänna råden om anpassningen av kravet på praktiskt erfarenhet framgår att hänsyn bör tas till om det gäller förmedling av enkla, standardiserade produkter eller mer komplicerade produkter och om det gäller livförsäkringar eller skadeförsäkringar. Hänsyn bör också tas till om förmedlingen bara ska avse någon eller några försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser och vilka kundkategorier som förmedlingen ska avse.

Av de allmänna råden framgår vidare att den som ska förmedla försäkringar som sin huvudsakliga yrkesverksamhet bör som huvudregel under en sammanlagd tid av minst två år under de senaste fem åren ha arbetat med sådana arbetsuppgifter under kvalificerad handledning hos en försäkringsförmedlare eller med likvärdiga arbetsuppgifter för ett försäkringsföretag.

1.2 Finansinspektionens iakttagelser

ACE ansvarar för att utbilda nyckelpersoner (projektledare och teamledare) vilka sedan i sin tur utbildar försäkringsförmedlarna. Den blivande försäkringsförmedlaren genomgår en cirka fem timmar lång grundläggande utbildning om personförsäkringar och viss lagstiftning. Efter utbildningen får förmedlaren göra ett test där det finns en gräns för ett godkänt resultat.

Utöver den grundläggande utbildningen får förmedlaren en produktspecifik utbildning och säljutbildning om sammanlagt cirka sex till sju timmar där försäkringsvillkor, produktpresentationer och samtalsmallar går igenom. Förmedlaren får därefter sitta med och lyssna på en erfaren kollegas förmedlarsamtal under en halv dag för att lära sig arbetet rent praktiskt. När förmedlaren påbörjar sitt arbete lyssnar teamledaren på samtal och kontrollerar bland annat att förmedlaren har erforderlig utbildningsnivå. Vid kunskapsbrister vidtas åtgärder. När försäkringsförmedlaren har arbetat ett par veckor genomförs en kortare repetitionsutbildning.

Enligt Pro Voice har de nyckelpersoner (projektledare och en teamledare) som ansvarar för utbildningen av förmedlarna två till fyra års erfarenhet av förmedling av försäkringar och ACE:s produkter. Det har inte framkommit något som tyder på att förmedlarna själva har någon praktisk erfarenhet.

1.3 Pro Voice:s kommentarer

ACE (som ansvarar för utbildningen av Pro Voice:s försäkringsförmedlare) har beslutat att förändra utbildningen i syfte att säkerställa att förmedlarna ska uppnå gällande krav avseende kunskap och kompetens. ACE har träffat avtal med IFU om ett företagsspecifikt utbildningsprogram. Tillsammans med Pro Voice och ACE kommer IFU att göra en analys av kunskapsbehovet och ta fram kunskapsmål.

Pro Voice kommer att utse en person på varje verksamhetsort som kommer att vara utbildningsansvarig, totalt tre personer i dagsläget. Dessa personer kommer att ha en djupare kunskap i ämnet och ansvara för alla utbildningar och examinationer av försäkringsförmedlarna. Samtliga Pro Voice:s befintliga försäkringsförmedlare ska genomgå utbildning och examination enligt det nya utbildningsprogrammet senast under vecka 26 i år. Utbildningen kommer därefter att ges fortlöpande till samtliga nyanställda försäkringsförmedlare innan de börjar förmedla försäkringar.

Utbildningen av försäkringsförmedlare kommer att ske dels genom lärarledd utbildning dels genom självstudier. IFU kommer att tillhandahålla diagnostiska övningar så att förmedlarna kan träna sina kunskaper inför examination. IFU kommer att ansvara för att göra testerna. Utbildningsansvarig hos Pro Voice åtar sig att se till att examinationen genomförs enligt det reglemente som IFU har angett.

Med anledning av Finansinspektionens bedömning av kravet på praktisk erfarenhet har Pro Voice beslutat att göra vissa förändringar i organisationen. Alla kontor kommer att få en supervisor som har totalansvaret för produktionen på kontoret. Under supervisorn finns en eller två coacher som har ansvaret för drift och löpande frågor. Pro Voice kommer även att tillsätta produktspecialister som kommer att finnas tillgängliga på ett internt nummer dit en förmedlare kan vända sig för att ställa frågor som denne inte kan besvara i ett aktivt samtal. De supervisors som Pro Voice tillsätter kommer att ha mellan sex månaders

och fem års praktisk erfarenhet. Coacherna har idag mellan sex månaders och sex års praktisk erfarenhet och produktspecialisterna kommer att ha två års praktisk erfarenhet. Pro Voice har även beslutat att införa ett så kallat trainee-program för nyanställda. Den nyanställde kommer att ingå i ett traineeteam de första två arbetsveckorna. Traineeteamet består av fem till tio försäkringsförmedlare som under den tiden har en egen coach eller produktspecialist till hands hela tiden. Försäkringsförmedlaren har då möjlighet att ställa frågor, få fördjupningar i områden som behöver förstärkas samt samlyssna på mer erfarna förmedlare. När tiden för traineeteamet är över gör ansvarig coach eller produktspecialist en bedömning om förmedlaren är redo för att gå ut i normal produktion. Coachen eller produktspecialisten har rätt att förlänga tiden i traineeteamet om det bedöms vara nödvändigt.

Vid anpassningen av kravet på praktisk erfarenhet till den verksamhet som Pro Voice bedriver bör följande beaktas. Pro Voice förmedlar ett mycket begränsat antal försäkringar. De försäkringar som förmedlas är enkla och standardiserade produkter inom ett begränsat antal försäkringsklasser. Dessa omständigheter sänker tiden för kravet på praktisk erfarenhet.

1.4. Finansinspektionens bedömning

Ett av huvudsyftena med lagen om försäkringsförmedling 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. Enligt Finansinspektionens bedömning uppfyller Pro Voice:s förmedlare inte kraven på erforderlig kunskap och kompetens. En anknuten förmedlare måste uppfylla lika högt ställda krav på kunskap, kompetens och skötsamhet som andra förmedlare.

För Pro Voice gäller de generella kunskapskraven i föreskrifterna med anpassning av nivå och innehåll efter den verksamhet som ska utövas och de försäkringar som ska förmedlas. Kunskapskraven för den som bara vid sidan av sin huvudsakliga yrkesverksamhet ska förmedla försäkringar och som kompletterar en vara eller en tjänst är inte tillämpliga eftersom dessa hänför sig till t.ex. en bilförsäljare som även förmedlar en bilförsäkring.

Utbildningsmaterialet som avser att ge grundläggande kunskaper om lagstiftningen är väldigt översiktligt och det innehåller brister. Den del av utbildningen som avser etik och moral består till exempel av en enda bild som saknar något egentligt innehåll. Utbildningsmaterialet innehåller vidare två direkta sakfel. Det är fel att påstå att ”man skiljer mellan försäkringsförmedlare som bedriver försäkringsverksamhet endast vid sidan av sin huvudsakliga verksamhet (”Anknutna förmedlare”) och andra försäkringsförmedlare (dvs. gamla försäkringsmäklare)”. Det är vidare felaktigt att kunskapskraven är lägre på anknutna förmedlare. Den generella utbildning som förmedlarna får om personförsäkring ligger sammantaget på en för låg nivå och är inte heller tillräcklig.

Finansinspektionen anser att utbildningen om gällande regelverk till sin omfattning inte är tillräcklig för att förmedla de försäkringar som Pro Voice gör. Av utbildningsmaterialet framgår dessutom rena sakfel. Finansinspektionen anser vidare inte att utbildningen i personförsäkringar är tillräcklig. Den behöver bli mer omfattande för att kunskapskraven ska kunna anses uppfyllda.

Själva testet består av 18 frågor. För att bli godkänd krävs att man har 80 procent rätta svar. Två frågor är felaktigt formulerade (fråga 7 och 8) och flertalet frågor ger för enkla svarsalternativ. Därmed uppfyller inte testet gällande regler. Det visar inte om den som ska förmedla försäkringar har de kunskaper som krävs. Eftersom testet enbart innehåller flervalfrågor med endast ett rätt svar, kan utslutningsmetoden många gånger vara avgörande utan att någon större kunskap krävs. Finansinspektionen ifrågasätter vidare om testet har tillhandahållits eller godkänts av någon med kunskap om de ämnesområden som testet avser och någon med kunskap om hur test utformas enligt vedertagna metoder för testutveckling.

Förmedlarna i Pro Voice synes överlag sakna praktisk erfarenhet utan att omfattas av undantaget från kravet på sådan erfarenhet.

Finansinspektionen noterar att Pro Voice kommer att vidta genomgripande förändringar av sitt utbildningsprogram, test och organisation för att försäkringsförmedlarna ska uppnå en lämplig kunskap och kompetens för den verksamhet som bedrivs.

Vid anpassningen av tiden för kravet på praktisk erfarenhet bör de omständigheter som ProVoice nämnt uppmärksammas, men även att bolagets kundkategori– privatpersoner– höjer kravet på praktisk erfarenhet. Med beaktande av samtliga omständigheter anser Finansinspektionen att den omorganisation som enligt bolaget ska genomföras innebär att kravet på praktisk erfarenhet kan anses uppfyllt.

2 Förmedling i enlighet med god försäkringsförmedlingssed

2.1 Tillämpliga bestämmelser

Enligt 5 kap. 4 § lagen om försäkringsförmedling ska försäkringsförmedlaren i sin verksamhet iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta tillvara kundens intressen. Försäkringsförmedlaren ska anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden.

2.2. Finansinspektionens iakttagelser

Pro Voice anger själva att företaget enbart säljer försäkringar och att de inte ger någon typ av rådgivning. Om en rådgivningssituation uppkommer hänvisas kunden istället direkt till ACE. Förmedlarna uppmanas att inte diskutera något annat än försäkringsprodukten med kunden. Det framgår även i utbildningsma-

terialeet att förmedlarna inte ska diskutera kundens existerande försäkringar eftersom dessa frågor ofta är komplexa.

2.3 Pro Voice:s kommentarer

Det nya utbildningsprogrammet kommer att tillförsäkra att samtliga försäkringsförmedlare i ännu högre utsträckning kommer att kunna svara på frågor om den specifika försäkringen, sådana typer av försäkringar och kundens försäkringsskydd i allmänhet. Vidare kommer förmedlarna med stöd av specialister i den nya organisationen även att kunna erbjuda kunderna kvalificerad rådgivning efter kundens önskemål samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden.

2.4. Finansinspektionens bedömning

Av propositionen (2004/05:133 s. 99) till lagen om försäkringsförmedling framgår att god sed är ett dynamiskt begrepp som ändras över tiden. Dess innebörd får bero av utvecklingen i branschen, branschorganens riktlinjer och rekommendationer till sina medlemmar, överenskommelser mellan branschorgan och berörda myndigheter, allmänna råd från berörda myndigheter samt avgöranden hos Finansinspektionen, domstolar samt organ för utomrättslig tvistlösning.

Enligt Finansinspektionens bedömning visar utredningen i ärendet att den förmedlingsverksamhet som Pro Voice har bedrivit inte når upp till god försäkringsförmedlingssed. Förmedlarna har genom utbildningen inte fått en tillräcklig kunskap för att kunna svara på frågor från kunden om den specifika försäkringen som förmedlas, andra sådana typer av försäkringar eller kunna diskutera kundens försäkringsskydd i allmänhet, det vill säga kundens behov av försäkring jämfört med vilket skydd kunden har idag.

Enligt Finansinspektionens mening ska alla som registrerats eller fått tillstånd som försäkringsförmedlare kunna svara sin kund på grundläggande frågor om den specifika försäkringen, sådana typer av försäkringar och kundens försäkringsskydd i allmänhet, för att förmedlingen ska anses ske enligt god försäkringsförmedlingssed.

Detta gäller oavsett om det sker någon rådgivning till kunden eller inte. Lagens krav på kunskap och kompetens lägger grunden för dessa krav på förmedlingen. Enligt Finansinspektionens bedömning har bolaget därför åsidosatt sina skyldigheter enligt 5 kap. 4 § lagen om försäkringsförmedling.

3 Klagomålshanteringen

3.1 Tillämpliga bestämmelser

Enligt 5 kap. 6 § lagen om försäkringsförmedling ska försäkringsförmedlaren se till att kunder och andra som är berörda av försäkringsförmedlingen på ett

lämpligt sätt kan anmäla klagomål mot förmedlaren. Förfarandet för hantering av anmälda klagomål ska vara effektivt. Förmedlaren ska besvara klagomålen snarast möjligt.

Av 8 kap 2 § i FFFS 2005:11 framgår att en försäkringsförmedlare ska ha en policy och en instruktion för klagomålshantering. Om försäkringsförmedlaren är en juridisk person, ska policyn och instruktionen fastställas av någon i ledningen för den juridiska personen.

I de allmänna råden till paragrafen framgår att den praktiska klagomålshanteringens bör, när det gäller en anknuten försäkringsförmedlare, kunna skötas av det försäkringsföretag som förmedlaren är anknuten till. Detta gäller under förutsättning att klagomålshanteringens fungerar effektivt och i enlighet med de krav som ställs.

Enligt 6 kap. 1 § 7 p 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.

3.2 Finansinspektionens iakttagelser

Det saknas en klagomålpolicy och en klagomålsinstruktion för försäkringsförmedlarna. Förmedlarna i Pro Voice hänvisar alla frågor och eventuella klagomål till ACE. Vid platsbesöket kunde inte försäkringsförmedlarna ge någon information om ACE:s klagomålshanteringsrutiner.

Enligt bolaget är förmedlingsverksamheten uppbyggd så att en person som blivit kontaktad av en förmedlare inte kan återkomma till samma förmedlare igen.

Förmedlarna lämnar ingen muntlig information till kunder som de kontaktar om var de kan vända sig vid klagomål. Kunden får sådan information skriftligt i det brev som senare skickas ut till kund efter att han/hon har ingått avtal.

3.3. Pro Voice:s kommentarer

Pro Voice har upprättat en policy och en instruktion för klagomålshantering vilken finns bifogad bolagets yttrande. Policyn och instruktionen kommer att ingå i det nya utbildningsprogrammet som försäkringsförmedlarna kommer att genomgå. En klagomålsansvarig har utsetts. Den klagomålsansvarige har påbörjat etableringen av ett program för säkerställande av en väl fungerande klagomålsrutin. Information beträffande klagomål lämnas nu vid varje telefonsamtal till kunderna. Pro Voice har även infört nya rutiner för att möjliggöra för kunderna att komma i kontakt med samma förmedlare som de har haft kontakt med tidigare.

3.4. Finansinspektionens bedömning

En klagomålspolicy och klagomålsinstruktioner har saknats. Trots sin informationsskyldighet, har förmedlarna inte lämnat någon information om de möjligheter som finns att framställa klagomål, vid telefonsamtalen med kunderna. Vid platsbesöket hade förmedlarna ingen kännedom om ACE:s klagomålshanteringsrutiner.

Mot denna bakgrund samt beskrivningen av hur bolaget hade byggt upp förmedlingsverksamheten anser Finansinspektionen inte att klagomålshanteringen kan ha ansetts fungera effektivt och i enlighet med de krav som ställs.

4. Ingripande mot Pro Voice

4.1 Tillämpliga bestämmelser

Enligt 1 kap. 4 § lagen om försäkringsförmedling gäller bestämmelserna om försäkringsförmedlare även anknuten försäkringsförmedlare, om inte annat sägs.

Om en försäkringsförmedlare har åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen om försäkringsförmedling eller FFFS 2005:11 ska Finansinspektionen enligt 8 kap. lagen om försäkringsförmedling ingripa. Finansinspektionen har därvid möjlighet att utfärda föreläggande att vidta åtgärder inom viss tid, utfärda förbud att verkställa beslut eller ge 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. 4 § lagen om försäkringsförmedling framgår att när det gäller anknutna försäkringsförmedlare ska det som sägs i 1-3 §§ om återkallelse av tillstånd i stället avse återkallelse av registrering.

Av 8 kap. 12 § lagen om försäkringsförmedling 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.

4.2 Ingripande

I förevarande fall kan konstateras brister av olika dignitet i tre kärnområden för försäkringsförmedlingsverksamhet. En av förutsättningarna för att företaget ska få registrera sig som anknuten förmedlare är att de anställda uppfyller kunskaps- och kompetenskraven. Det är vidare av helt grundläggande betydelse att

verksamheten bedrivs i enlighet med god försäkringsförmedlarsed och att klagomålshanteringen fungerar.

Det handlar således inte om några enstaka överträdelser av regelverket utan sammantaget ger det en bild av ett företag som systematiskt och under en lång period överträtt grundläggande och viktiga skyddsregler för kunderna.

Finansinspektionen finner därför att Pro Voice allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt regelverket för försäkringsförmedling. Därmed finns grund för att återkalla Pro Voice:s registrering.

Pro Voice 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 tillrätta 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. Mot bakgrund av att bristerna har avsett viktiga och grundläggande delar av försäkringsförmedlingsverksamheten som i flera fall direkt drabbar privatpersoner, samt att bristerna förekommit under en längre tid, bör en kännbar straffavgift utdömas.

Finansinspektionen har i ett tidigare fall i samband med en varning utdömt 700 000 kronor i straffavgift (jfr Finansinspektionens beslut den 29 april 2008 vad avser MCM Placeringsrådet). Mot bakgrund av de konstaterade överträdelserna bör avgiften sättas i nivå med det ärendet. Straffavgiften bör därför bestämmas till 800 000 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, avdelningschefen och t.f. chefsjuristen Joakim Schaaf och enhetschefen Charlotta Carlberg deltagit.

FINANSINSPEKTIONEN

Bengt Westerberg
Styrelseordförande

Lina Westman