

2004-09-13
Fi2004/715

Finansdepartementet
Finansmarknadsavdelningen
103 33 Stockholm

Remiss angående Försäkringsförmedling (Ds 2004:10)

Svenska försäkringsmäklares förening, Sfm, har beretts tillfälle att yttra sig över Ds 2004:10 Försäkringsförmedling.

Sfm vill anföra följande.

Tillämpningsområde och definitioner

Inledningsvis vill Sfm återigen framhålla, vilket framgick under ärendets beredning, att Sfm finner att det vore lämpligast att behålla definitionen försäkringsmäklare för de försäkringsförmedlare som ger råd på grundval av en sådan opartisk analys som avses i 5 kap. 4 § andra stycket andra meningen. Detta skulle innebära att man i lagen definierade tre kategorier av försäkringsförmedlare, försäkringsmäklare, anknutna försäkringsförmedlare och övriga försäkringsförmedlare. Den sista kategorin skulle då bl.a. komma att bestå av de förmedlare som idag går under benämningen flerbolagsombud. Om man fortsatte att definiera förmedlarna utifrån idag gällande definitioner så anser Sfm att det skulle ge kunder en bättre möjlighet att hitta "rätt" aktör att anlita. Under ett möte i Bryssel inom ramen för BIPAR, Bureau International des Producteurs d'Assurances et de Réassurances, fick Sfm möjlighet att framföra frågor till Manuel de Frutos från Kommissionen, DG Market, och framställde då frågan huruvida det var i överensstämmelse med IMD att särskilt definiera de olika aktörerna. Av de Frutos svar framgick att han snarast såg det som en fördel att vidmakthålla ett för kunderna väl känt och inarbetat begrepp avseende de förmedlare som idag agerar som försäkringsmäklare.

Sfm anser vidare att begreppet försäkringsmäklare har blivit väl inarbetat hos kunder som söker en aktör som inte har koppling till försäkringsbolagen utan alltid bara ser till kundens bästa och utgår från kundens behov. I det förhandenvarande lagförslaget så kommer det att råda stor osäkerhet för kunderna om vilken koppling en försäkringsförmedlare har till ett eller flera försäkringsbolag. En och samma förmedlare kan uppträda i flera skepnader, vilket riskerar att skapa stor osäkerhet för kunderna. Förvisso ska kunden alltid informeras i enlighet med 6 kap 2 §, men det kommer med största sannolikhet att uppstå stora svårigheter för kunderna att våga förlita sig på att en förmedlare ger opartisk analys när han i vissa situationer förväntas göra en opartisk analys och i andra fall är avtalsenligt förpliktad gentemot en eller flera försäkringsgivare.

Sfm anser att även om inte Sfm:s önskemål, att i den nya lagen behålla försäkringsmäklare som en definierad kategori, beaktas så bör man i varje fall välja en lösning där en och samma förmedlare inte tillåts att alternera mellan att i vissa fall ge en opartisk analys och i andra fall vara avtalsenligt förpliktad.

I samband med tillståndsprovning och registrering bör förmedlaren ange vilken kategori (opartisk analys eller avtalsenligt förpliktad) han/hon söker tillstånd för och det bör sedan registreras. En förmedlare, bör gälla både juridisk och fysisk person, bör inte kunna registrera sig för fler kategorier än en (1) för att skapa stadga och trygghet för kunderna.

För kategorin försäkringsmäklare/förmedlare som ger råd på grundval av en opartisk analys bör även någon typ av fortsatt krav på oberoende införas. Därutöver bör samma kriterier för tillstånd och registrering uppställas mellan de olika kategorierna. Ett krav för tillstånd måste givetvis bli att en försäkringsmäklare/förmedlare som ger råd på grundval av en opartisk analys inte till någon del ägs av ett försäkringsbolag.

Sfm bedömer inte att ovan nämnda förslag skulle innebära en nackdel för de svenska försäkringsmäklarna/förmedlarna som ger råd på grundval av en opartisk analys i förhållande till utländska förmedlare som vill etablera sig i Sverige.

Vidare anser Sfm att det idag råder en betydande osäkerhet kring vad en sk. mäklarassistent får och inte får göra i relation till mäklarens tillståndspliktiga verksamhet. I samband med att den nya lagen träder ikraft kommer ett mycket stort antal förmedlare att bedriva tillståndspliktig verksamhet, vilket kommer att få till följd att betydligt många fler aktörer av typen ”mäklarassistent” kommer att finnas på marknaden med gränsdragningsproblem till följd. Sfm finner det därför vara påkallat att man i lag definierar sk. assistenter och vad de får göra. Det skulle skapa stor trygghet både för förmedlarna och för deras kunder.

Slutligen vill Sfm framföra viss oro inför att vissa finansiella koncerner kommer att införa sk. tillikaanställningar inom koncernen så att t.ex. anställd personal på en bank även kommer att vara anställd i koncernens försäkringsbolag, vilket får till följd att banken inte behöver registrera de som säljer försäkringar inom banken med negativa konsekvenser för kunderna till följd.

Tillstånds och registreringsplikt

Sfm anser att det fortsättningsvis inte ska vara tillåtet att bedriva verksamhet som enskild näringsidkare. En ökad stabilitet på försäkringsförmedlarmarknaden skulle kunna uppnås om bolagsbildning av något slag krävs. Det kan inte anses lämpligt att en finansiell aktör bedriver tillståndspliktig verksamhet utan några som helst krav på bolagsbildning. En enskild näringsidkare kan vara mycket dåligt kapitaliserad utan att tillsynsmyndigheten kan ha insyn i det. Vidare saknas de stabiliserande inslagen som är en följd av att ett bolag bildas oavsett om det är aktiebolag, handelsbolag eller kommanditbolag.

Sfm anser även att det bör införas ett sundhetskrav som en förutsättning för tillstånd till en juridisk person. För det första är det lämpligt ur den aspekten att större fokus, än vad som är fallet i nuvarande lagen om försäkringsmäklare, läggs på tillsynen över den juridiska personen. Vidare vill Sfm erinra om att i SOU 1997:79 framhölls behovet av ett sundhetskrav och inget talar för att skälen som då framhölls inte skulle ha giltighet idag. Den största vinsten med ett sundhetskrav torde vara att det ger tillsynsmyndigheten en bättre möjlighet att ingripa

mot bolag som missköts. Sundhetsregeln för den juridiska personen skulle motsvara kravet på lämplighet för den fysiska personen och gå utöver kravet på att ledningen för bolaget ska vara lämplig.

Ansvar för tillstånd, registrering och tillsyn

När det gäller ansvaret för *registrering av anknutna förmedlare* ser Sfm en risk i att försäkringsbolagen själva ska kontrollera registreringskraven. Det är av största vikt att tillsynsmyndigheten följer upp att kontrollen sköts i enlighet med lagen och för detta ändamål bör resurser tilldelas Finansinspektionen. När det gäller utbildningskravet anser Sfm att det är fel att de anknutna förmedlarnas utbildning får anpassas efter de produkter de förmedlar. Sfm anser att det är av yttersta vikt att alla förmedlare besitter någorlunda samma grundläggande kunskaper för att höja standarden på försäkringsförmedlarmarknaden och naturligtvis främst för att skydda kunderna.

Slutligen vill Sfm bara anföra risken med att försäkringsbolagen själva ska göra lämplighetsbedömningen av de anknutna förmedlarna. Eftersom det i viss utsträckning blir en skönsmässig bedömning som ska göras, finns det risk för att olika försäkringsbolag kommer att ställa olika krav samt att försäkringsbolagens krav inte kommer att överensstämma med Finansinspektionens krav. Av det skälet är det alltså mycket viktigt att tillsynsmyndigheten ges resurser att kunna utveckla en tillfredsställande tillsyn även över försäkringsbolagens prövning.

Förutsättningar för tillstånd och registrering

Ansvarsförsäkring

Sfm vill inledningsvis påpeka att det är tillfredsställande att en övergång genomförs till claims-made teori, vilket kommer att öka möjligheterna att konkurrensutsätta försäkringsförmedlarnas ansvarsförsäkring på ett sätt som inte varit möjligt tidigare på grund av att krav uppställts för främst livförsäkringsmäklare att teckna försäkring baserad på orsaksteori. När det gäller försäkringsbeloppets storlek per skada har Sfm inget att invända mot beloppet. Där emot när det gäller de aggregerade beloppen så vill Sfm börja med att påpeka att den valda lösningen är onödigt komplicerad, eftersom beloppen varierar så kraftigt i och med kopplingen till antalet fysiska mäklare som omfattas av försäkringen. Förslaget innebär att för förmedlare med fler än 10 fysiska förmedlare så börjar det bli oacceptabla belopp, eftersom det, såvitt Sfm förstår, inte är satt något tak för beloppet. Enligt Sfm:s beräkningar skulle ett förmedlarföretag med 100 förmedlare få ett aggregerat belopp på MEUR 55, vilket med råge överskrider dagens krav. Det finns inte en försäkringsmarknad som erbjuder sådana mäklarbolag försäkringsbelopp upp till 55 MEUR oavsett om den försäkringstekniska risken är teoretisk. Försäkringsnöd skulle tvinga mäklarfirmer med många mäklare att överväga uppdelning i flera mindre firmor för att därmed sänka kravet på minsta aggregerade försäkringsbelopp. Det är knappast ett allmänt intresse att mäklarmarknadens konsolidering stoppas på detta sätt. Sfm anser att ett maxbelopp bör införas, vad avser de aggregerade beloppen, på 15 MEUR. För att påvisa att detta inte innebär någon risk för kunderna kan Sfm hänvisa till att det av svensk skadehistorik framgår att det inte finns några fall av sk. flood claims scenario. Att risken för skador av så stor omfattning att det föreslagna aggregerade beloppet skulle behöva ianspråkta är obefintlig, torde framgå av att IMD stadgar ett mycket lägre belopp än vad som föreslås i den svenska lagen. Vidare innebär vald lösning för det aggregerade beloppet risk för administrativa problem, som kan få till följd att fel i skyddet uppstår. Sfm förordar en lösning av den modell som gäller idag för det aggregerade beloppet. Sfm vill slutligen i detta avseende framhålla att de stora avvikelserna i det svenska förslaget på aggregerat belopp

i relation till direktivet ger uppenbara konkurrensnackdelar för de svenska försäkringsförmedlarna gentemot övriga försäkringsförmedlare inom EU.

Vidare vill Sfm framhålla att den för kunden sk. direktkravsmöjligheten samt kravet på att utbetalning ska ske till kunden utan avdrag för självrisk är försvårande omständigheter om försäkringsförmedlarna ska kunna köpa försäkringen till konkurrensmässigt pris. Bl.a. innebär direktkravet att det blir så gott som omöjligt att teckna försäkringen utomlands om inte ett svenskt ombud anlitas för att svara för kundkontaktarna i enlighet med de krav som Finansinspektionen tidigare ställt upp. Detta innebär en nackdel för svenska försäkringsmäklare i relation till förmedlare i andra EU-länder.

Slutligen anser Sfm att kravet på att försäkringsersättningen ska betalas ut till den skadelidande utan avdrag för självrisk innebär ett hinder för de förmedlare som önskar förhandla sig till en högre självrisk.

Försäkringsförmedlares informationskyldighet

Av 6 kap.1 § punkt 5 framgår att försäkringsförmedlare ska lämna information om *priset för försäkringsförmedlingen*. Sfm motsätter sig att endast försäkringsförmedlare ska lämna information om priset för distribution av försäkring. För att kunden till fullo ska kunna ta ställning till om en förmedlars tjänst är konkurrensmässig, så måste en jämförelse kunna göras mellan olika distributionskanaler. Detta innebär att även anställda säljare, som inte omfattas av den nya lagen, ändå bör åläggas en informationsplikt avseende distributionskostnaden på de försäkringar han/hon tillhandahåller.

Vidare vill Sfm i detta sammanhang framhålla att av försäkringsbolagen anställda säljare bör åläggas en informationsplikt om att de inte omfattas av lagen om försäkringsförmedling med allt vad det innebär. Den informationsplikten bör inarbetas i Försäkringsavtalslagen. Vidare bör det tydligare framgå av försäkringsförmedlingslagen att anställda säljare inte omfattas av detta regelverk.

När det gäller kravet på information avseende *ansvarsförsäkringen* anser Sfm att för långtgående krav ställs när förmedlaren förväntas lämna information om t.ex begränsningar som finns när det gäller försäkringsbelopp och efterskydd. Enligt Sfm är det så kvalificerad information att det kräver kunskaper och insikt i försäkring som inte kunder förväntas ha. Det viktigaste är att kunderna får vetskap om att de omfattas av en långtgående ansvarsförsäkring, hur den ser ut i detalj torde då inte behövas.

Slutligen önskar Sfm ett klargörande beträffande den skyldighet som åläggs försäkringsförmedlaren att vidarebefordra information från försäkringsgivaren. Vad gäller om förmedlaren inte erhållit fullständig information från försäkringsgivaren? Vad gäller om försäkringsgivaren bara tillhandahåller information via Internet? Ansvarar förmedlaren bara för den information han/hon erhållit? Ansvarar försäkringsgivaren fullt ut om viss information är felaktig eller saknas? Kommer förmedlaren att anses ansvarig för att han/hon bort inse att viss information saknas eller varit felaktig?

Verksamhet över gränserna

En försäkringsförmedlare från tredje land får efter tillstånd av Finansinspektionen utöva försäkringsförmedling från filial i Sverige. Tillstånd får ges bara under vissa förutsättningar. Som förutsättning anges bl.a. att det finns skäl att anta att förmedlaren uppfyller de krav för tillstånd som tillämpas på svenska försäkringsförmedlare. Sfm anser att ”skäl att anta” är för vagt och att det skall ställas uttryckligt krav på att förmedlaren uppfyller de svenska kraven för tillstånd.

Tillsyn och sanktioner

Sfm vill framhålla vikten av att Finansinspektionen tämligen omgående efter det att den nya försäkringsförmedlarlagen trätt ikraft utfärdar allmänna råd med riktlinjer för hur verksamheten bör bedrivas för att vara i enlighet med god försäkringsförmedlings sed. Detta är viktigt även som underlag för att bedöma förmedlarnas eventuella skadeståndsansvar i processer.

Vidare önskar Sfm ett klagande av hur Finansinspektionens möjlighet att förbjuda verkställighet av ett beslut kan inverka vid t.ex. en skadeståndsprocess mellan en försäkringsförmedlare och en kund. Här finner Sfm att det föreligger en viss risk för att de näringsrättsliga reglerna till viss mån äventyrar de civilrättsliga, främst genom att förmedlaren inte kan fullgöra ett åtagande gentemot en kund.

Sfm vill under denna punkt hänvisa till avsnittet tillstånds- och registreringsplikt och återigen framhålla behovet av en möjlighet för Finansinspektionen att kunna utfärda en sanktion mot försäkringsförmedlarbolag som inte bedriver ”sund” verksamhet.

I detta sammanhang vill Sfm även lyfta fram ett problem med att Finansinspektionens övervakning framförallt är fokuserad på stabilitetsfrågor. Detta innebär ibland att kunder som fått problem med sin försäkringsmäklare vänder sig till Sfm då de av Finansinspektionen fått beskedet att man inte hanterar enskilda kundklagomål. Finansinspektionen borde i det läget lägga upp ett sanktionsärende mot mäklaren. I flera fall har då istället kunden hänvisats till Sfm som saknar Finansinspektionens möjligheter att ingripa mot försäkringsmäklare som agerar i strid med god försäkringsmäklarsed. Sfm kan endast utesluta olämpliga mäklare ur föreningen men inte påbjuda dem att upphöra med mäklarverksamheten. Samma problem, men i större omfattning kommer man få i och med att den nya försäkringsförmedlarlagen omfattar ett mycket stort antal förmedlare. Det är därför viktigt att Finansinspektionen tilldelas nya resurser för att verkligen kunna fånga upp problem med försäkringsförmedlare som bryter mot regelverken.

Klagomålshantering och tvistlösning

Sfm anser, tvärtemot promemorians bedömning, att det saknas lämpliga och effektiva organ för klagomål mot försäkringsförmedlare och för tvistlösning utanför domstol avseende tvister mellan försäkringsförmedlare och deras kunder.

Sfm vill erinra om att försäkringsmäklare till största delen arbetar mot kunder som är näringsidkare och endast till en ringa del mot konsument. Det innebär att så gott som inga tvister mellan försäkringsmäklare och deras kunder idag kommer att kunna prövas av Allmänna reklamationsnämnden varför det saknas en reell möjlighet att pröva tvister utanför domstol.

När mäklare och kunder till dessa, på så sätt som är fallet idag, är hänvisade till att avgöra sina tvister i domstol så trappas oftast tvisten upp i och med anlitan­de av advokater m.m. Sfm anser att mindre tvister, som kan avgöras med ett enklare förfarande, kan hållas på en rimlig nivå om dessa inte hamnar i domstol och det är därför av största vikt att ett förenklat system utarbetas för tvistlösning.

Ikraftträdande och övergångsbestämmelser

Sfm anser, att direktivets bestämmelser om att personer som utövade verksamhet som försäkringsförmedlare före den 1 september 2000 och som var inskrivna i register samt har utbildning och erfarenhet som motsvarar kraven i direktivet automatiskt ska registreras i det register som kommer att skapas, skall tillämpas på de svenska försäkringsmäklare som var registrerade före den 1 september 2000. Konsekvensen av det blir att de mäklare som var registrerade före den 1 september 2000 automatiskt överförs i det nya registret.

Sfm anser att resonemanget i promemorian, att de närmare krav i fråga om kunskap och kompetens samt ansvarsförsäkring som ställs i lagen om försäkringsförmedling bedöms avvika från dagens försäkringsmäklarlag på ett sådant sätt att även mäklare registrerade före 1 september 2000 bör vara skyldiga att ansöka om nytt tillstånd, är felaktigt.

När det gäller ansvarsförsäkringen så är kraven i den nya lagen om försäkringsförmedling lägre än de krav som gäller idag vad gäller ersättningsbelopp per skada och de svarar därför väl mot direktivets krav. När det gäller utbildning och kompetens så har mäklarna redan idag detaljerade krav på utbildning och erfarenhet både i lagen om försäkringsmäklare och för vissa mäklare, i lagen om finansiell rådgivning. Även vad gäller utbildning och kompetens så torde dagens mäklarreglering svara mot direktivets krav.

På Svenska försäkringsmäklares förenings vägnar

Mats Lindkvist
Ordförande i Sfm

Kristina Hårdänge
Generalsekreterare i Sfm