

SFM Vägledning Liv

SFM

SVENSKA
FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLARES
FÖRENING

Ver 1

Innehåll:

Förord.....	3
Vägledning för försäkringsförmedlare som även är anknutna ombud.....	4
Vägledning för försäkringsförmedlare vid distribution av strukturerade produkter till konsumenter.....	6

Förord

Försäkringsförmedlare har en nyckelroll på försäkringsmarknaden och bidrar i hög grad till en ökad konkurrens på försäkringsområdet. Försäkringsförmedlarnas kunder ska känna sig trygga, vara nöjda och de ska få tillgång till försäkringar som erbjuds i konkurrens och därför till pressade priser. På så sätt tillför försäkringsförmedling ett stort värde till kunder och samhällsekonomin.

Svenska försäkringsförmedlarnas förening (SFM) är branschorganisationen för försäkringsförmedlare i Sverige. SFM representerar försäkringsförmedlarnas intressen inom såväl sak- som livförsäkring. SFM har ca 1 900 förmedlare respektive ca 150 bolag som medlemmar varav 1/3 sakförsäkringsförmedlare och 2/3 livförsäkringsförmedlare. Som branschorganisation verkar därför SFM för ett stort förtroende och en enklare vardag för försäkringsförmedlare samt för en kvalitativ plattform för lärande.

Försäkringsförmedling förutsätter högt förtroende från marknaden och genom vägledning till branschen skapas förutsättningar för ett starkare och mer enhetligt skydd för kunderna. Genom samarbete mellan representanter från medlemmarna har SFM arbetat fram denna vägledning som beretts via Forum för Livförsäkring och varit föremål för remiss till samtliga medlemmar. Vägledningen förvaltas av förmedlarbranschen via SFM och förhoppningen är att den är till praktisk nytta och att alla som tillämpar den är med och bidrar till utvecklingen genom att kontakta SFM:s kansli om det finns förslag på förbättringar.

SFM rekommenderar medlemmar att tillämpa vägledningarna men det hindrar inte andra aktörer på marknaden att tillämpa den om de så önskar och finner det lämpligt i sin verksamhet.

Vägledning för försäkringsförmedlare som även är anknutna ombud

Vägledning för försäkringsförmedlare som även är anknutna ombud (SFM 2020-01)

Som utgångspunkt betraktar SFM varje aktivitet som en försäkringsförmedlare utför inom ramen för en försäkring med stöd av LFD 1 kap. 1 §, som försäkringsdistribution. En försäkringsförmedlare kan exempelvis ta emot och vidarebefordra order till ett försäkringsbolag. För det fall att bolaget som är försäkringsförmedlaren även har rätt att utföra värdepappers-tjänster genom att vara anknutet ombud till ett värdepappersbolag under lag om värdepappersmarknaden, kan det uppstå frågor vad gäller kundansvaret. Om kunden har olika rättigheter mot ett sådant bolag tillika rådgivare som är både försäkringsförmedlare och anknutet ombud, är det viktigt att bolaget säkerställer att kunden är medveten om skillnaden i skyddet samt att detta framgår av dokumentationen som lämnas till kund. Vad som är ersättning för försäkringsdistribution definieras typiskt sett av försäkringsbolaget.

Det är i dessa situationer av särskild vikt att samtliga parter inom ramen för rådgivningen och närliggande aktiviteter är införstådda med ansvarsfördelningen. Därför bör ett sådant bolag exempelvis:

- ha tydligt dokumenterat processer för de skilda arbetssätten i interna styrdokument och rutiner där det beskrivs i vilka situationer medarbetare uppträder som försäkringsförmedlare respektive anknutet ombud,
- separata dokumentationsmallar för kundmöten där bolaget agerar som anknutet ombud respektive som försäkringsförmedlare,
- identifiera och hantera de intressekonflikter som kan uppstå med anledning av den uppdelning som sker i tillståndsplikten,
- i tillräcklig omfattning, på ett dokumenterat vis, förklara för kunden de relevanta skillnader som finns avseende ansvaret beroende på vilket tillstånd som används i kundmötet samt
- i tillräcklig omfattning informera om var kunden vänder sig i frågor som rör kundklagomål respektive frågor som personuppgiftshantering eftersom det kan skilja sig åt beroende på vilket tillstånd som ligger till grund för aktiviteterna i kundmötet.

Vägledning för försäkringsförmedlare vid distribution av strukturerade produkter till konsumenter

Vägledning för försäkringsförmedlare vid distribution av strukturerade produkter till konsumenter (SFM 2020-02)

En försäkringsförmedlare kan komma att i samband med försäkringsförmedling erbjuda konsumenten investeringsmöjligheter i så kallade strukturerade produkter. Dessa produkter är vanligt förekommande hos t.ex. banker i form av aktieindexobligationer och liknande produkter. Swedish Structured Investment Products Association (SPIS) beskriver strukturerade produkter enligt följande:

Det finns en mängd olika varianter av strukturerade placeringar, men man kan grovt dela in dem i tre olika typer utifrån risk: kapitalskyddade placeringar, marknadsplaceringar och hävstångsplaceringar.

Med hänsyn till att det finns ett flertal olika typer av strukturerade produkter är det, som alltid vid försäkringsförmedling, viktigt att konsumenten förstår placeringen och de riskerna samt kostnader placeringen är förknippad med. Vissa strukturerade produkter erbjuder garantier och är förknippad med låg risk, andra erbjuder hävstångseffekter med risk för förlust av kapitalet. En vägledande princip vid försäkringsförmedling av berörda produkter är därför att desto mer komplex en produkt är i sin struktur eller kostnadsuttag, desto tydligare behöver informationen vara. Konsumentens kunskap och erfarenhet ska även vara anpassad till produktens komplexitet i struktur och kostnadsuttag. Konsumenten måste även kunna bära de ekonomiska effekterna av investeringen.

Målsättningen är, som alltid vid försäkringsförmedling, att konsumenten förstår relevanta delar av placeringen. Om en kund inte har tillräckligt förståelse för investeringen bör försäkringsförmedlaren avråda från investeringen. Ålder över 65 år, ingen eller liten erfarenhet av den aktuella strukturerade produkten, stor andel kapital som investeras av konsumentens totala tillgångar och liten förmåga att bära förluster – är faktorer som talar för ett högre kundskyddsbehov än i andra fall. Dokumentation av dessa omständigheter ska ske.