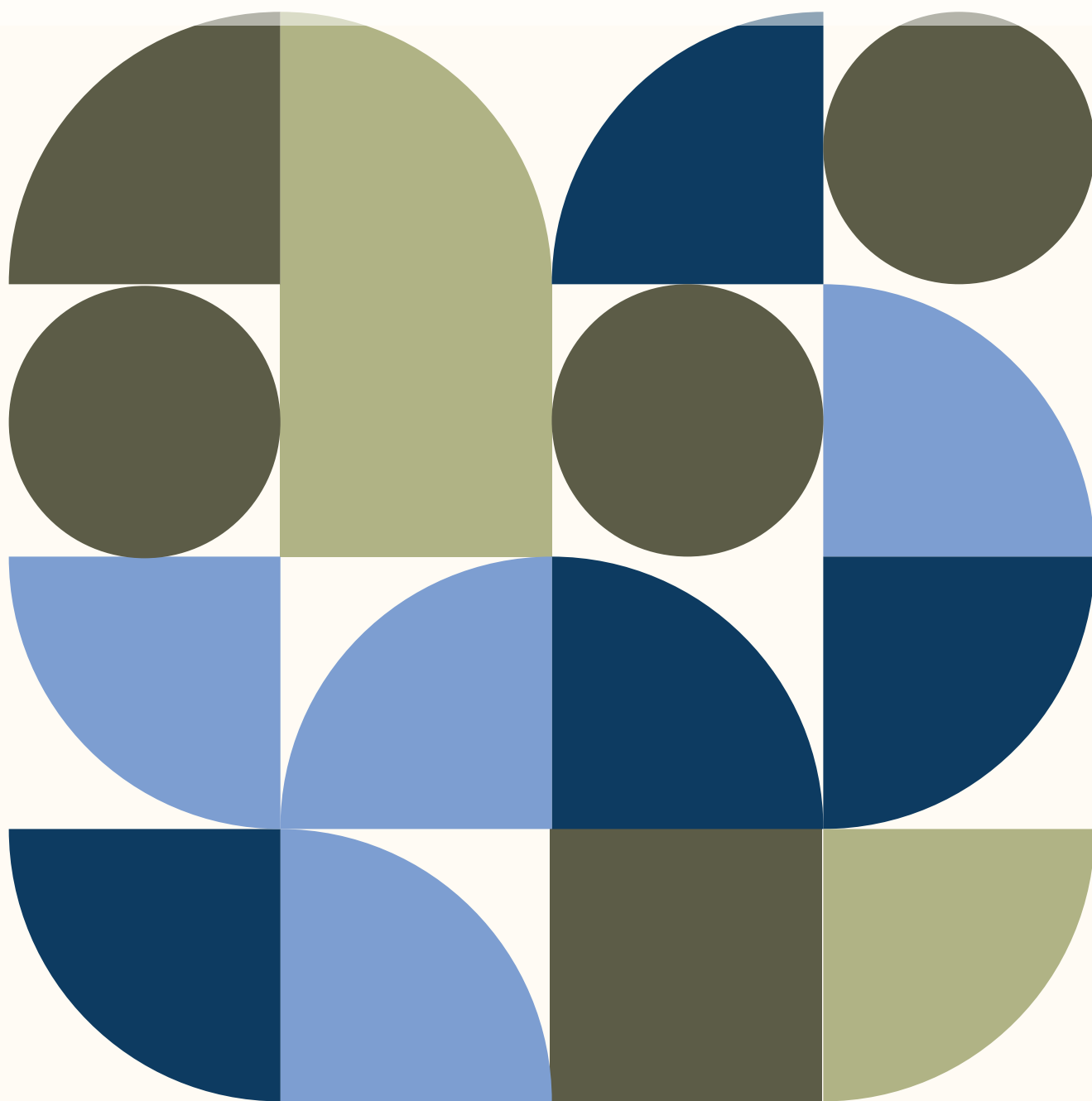


SFM Vägledning

# Information till konsument



**Innehåll:**

Förord	2
Vägledning för information om försäkringsförmedlaren till konsument	3
Kontaktuppgifter	14

**Version 2.0**

## 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 försäkringsförmedlares föreningen (SFM) är branschorganisationen för försäkringsförmedlare i Sverige. SFM representerar försäkringsförmedlares 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 SFM för ett stort förtroende och en enklare vardag för försäkringsförmedlare samt för en kvalitativ plattform för lärande.

Vägledningen för information om försäkringsförmedlaren till konsument har utarbetats av SFM för att förenkla vardagen för försäkringsförmedlare, skapa förutsättningar för ett starkare och mer enhetligt skydd för konsumenterna samt bidra till en ökad konkurrens och kvalitet på försäkringsområdet. Genom samarbete mellan representanter från medlemmarna har SFM arbetat fram vägledningen, som beretts via Forum för Sakförsäkring respektive Forum för Livförsäkring, varit föremål för remiss till samtliga medlemmar och antagits av styrelsen i SFM.

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. Det står därför varje försäkringsförmedlare fritt att använda vägledningen. SFM tar inget juridiskt ansvar för vägledningens riktighet och SFM ger inte någon juridisk rådgivning genom publicering av vägledningen.

## Vägledning för information om försäkringsförmedlaren till konsument

**Innehåll:**

SFM Vägledning för försäkringsförmedlare...	5
Inledning	5
Information till konsument	6
Ange version, nummer eller datum för senaste uppdatering	6
Exempel på rubrik	6
Inledande text som bör finnas med	6
Information om bolaget	6
Tillstånd, tillsyn, registrering och licens	6
Rådgivning och hållbarhet	8
Kvalificerade innehav och samarbeten	9
Opartisk och personlig analys	10
Ersättning för försäkringsförmedlingen	10
Ansvarsförsäkring	11
Klagomål och tvister	11
Opartisk vägledning till konsument	12
Annan förinformation som ska lämnas till konsumenten	13

## SFM vägledning för försäkringsförmedlare Information om försäkringsförmedlaren till konsument (SFM 2021–02) Inledning

Det finns inte ett enda rätt sätt för försäkringsförmedlare att presentera informationen för sina kunder. Vägledningen innehåller sådant en försäkringsförmedlare ska informera en konsument om enligt Lag om försäkringsdistribution (2018:1219) (LFD) och enligt Finansinspektionens föreskrifter om försäkringsdistribution (FFFS 2018:10) (föreskrifterna).

Vägledningen passar att användas om köparen är konsument och den är avsedd att passa oavsett om försäkringsförmedlaren distribuerar skadeförsäkring eller personförsäkring.

Vägledningen innehåller exempel på information och den kan inte i alla delar alltid tas för att vara fullständig, eftersom presentation av information kan vara beroende av hur respektive försäkringsförmedlare är organiserad och hur dennes verksamhet ser ut. Kommentarer från SFM i vägledningen är inte uttömmande och det åligger varje försäkringsförmedlare själv att ha kunskap om de krav som ställs i fråga om information i relation till konsument och hur informationstexter lämpligen bör formuleras i sin respektive verksamhet. Informationen får även enligt lag lämnas på annat medium än papper och även på förmedlarens webbsida förutsatt att kraven i 5 kap 15 § LFD<sup>1</sup> är uppfyllda.

Informationen, motsvarande den som ingår i vägledningen, ska enligt lag lämnas ur konsumentens perspektiv i god tid innan ett försäkringsavtal ingås. Informationen ska vara pedagogisk, skrivas på ett vardagligt och enkelt språk. Informationen ska lämnas på varaktigt medium så att konsumenten kan spara den. Försäkringsförmedlaren har bevisbördan för att konsumenten har haft möjlighet att ta del av informationen i god tid innan försäkringsavtal ingås och att konsumenten haft möjlighet att spara informationen.

---

<sup>1</sup> Informationen får lämnas på en webbplats endast om den tillställs kunden personligen, **eller** följande villkor är uppfyllda:

1. det kan anses lämpligt med hänsyn till försäkringsdistributörens och kundens affärsförbindelser,
2. kunden har godtagit att informationen lämnas på en webbplats,
3. kunden på elektronisk väg har underrättats om adressen till webbplatsen och den plats på webbplatsen där kunden kan få tillträde till informationen, **och**
4. det är säkerställt att informationen är tillgänglig på webbplatsen under en så lång period som kunden rimligen kan förväntas behöva den.

## Information till konsument

### 1. Ange version, nummer eller datum för senaste uppdatering:

T.ex.; Version 1.0 eller 2021-03 eller 5 mars 2021

### 2. Exempel på rubrik:

"Allmän förmedlarinformation" / "Information om oss" / "Information om Försäkringsförmedlaren X AB och vår försäkringsförmedling"

### SFM kommenterar:

*Rubrik och övrigt innehåll i informationen ska vara neutralt och innehålla fakta. Marknadsföringsliknande information ska hållas helt åtskilt från rubriken/informationstexten/informationsdokumentet. Enligt lag ska det vara tydligt för konsument vad som är marknadsföring och inte. Notera att för försäkringsförmedlare som är anknuten till annan, helt eller delvis, gäller särskilda regler för bland annat information om ansvarsförsäkring och tillstånd.*

### 3. Inledande text som bör finnas med:

"Du har enligt lag rätt att få denna information och det är viktigt att du läser den innan du köper försäkring. Du bör även spara denna information."

### 4. Information om bolaget:

Om försäkringsförmedlaren X

- Försäkringsförmedlaren X AB
- Organisationsnummer
- Postadress
- Besöksadress
- E-postadress
- Telefonnummer
- Hemsida

Försäkringsförmedlare som är medlem i Svenska försäkringsförmedlares förening kan skriva detta i detta avsnitt, exempelvis:

"[Försäkringsförmedlaren X] är medlem i branschorganisationen för försäkringsförmedlare i Sverige, Svenska försäkringsförmedlares förening, SFM. Mer information om medlemskapet och SFM:s etiska riktlinjer finns på [www.sfm.se](http://www.sfm.se)."

## 5. Tillstånd, tillsyn, registrering och licens

### Finansinspektionen

*[Försäkringsförmedlaren X] har tillstånd från Finansinspektionen att distribuera [liv- och/eller skadeförsäkring]. Vi har tillstånd i följande försäkringsklasser: [ange de klasser enligt till- ståendet hos F]*



Vilka anställda som har rätt att distribuera vilka försäkringar kan du läsa om i Finansinspektionens företagsregister ([www.fi.se](http://www.fi.se)). Du kan också begära dessa uppgifter från Finansinspektionen.

Finansinspektionen utövar tillsyn över vår försäkringsdistribution.

Postadress: Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm

Besöksadress: Brunnsgatan 3, Stockholm

E-postadress: [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se) Telefonnummer: 08 408 980 00

Hemsida: [www.fi.se](http://www.fi.se)

### Konsumentverket

Konsumentverket utövar tillsyn över oss när det gäller marknadsföring och informationsinnehåll.

Postadress: Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad

Besöksadress: Tage Erlandergatan 8A, Karlstad

E-postadress: [konsumentverket@konsumentverket.se](mailto:konsumentverket@konsumentverket.se)

Telefonnummer: 0771 42 33 00

Hemsida: [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

### Bolagsverket

[Försäkringsförmedlaren X] är registrerad på Bolagsverket. Detta kan kontrolleras i det så kallade näringslivsregistret ([www.bolagsverket.se](http://www.bolagsverket.se))

Postadress: Bolagsverket, 851 81 Sundsvall E-postadress: [bolagsverket@bolagsverket.se](mailto:bolagsverket@bolagsverket.se)

Telefonnummer: 0771 670 670

Hemsida: [www.bolagsverket.se](http://www.bolagsverket.se)

### InsureSec

Ska användas om förmedlarbolag är anslutet och licensierat av InsureSec.

[Försäkringsförmedlaren X] är ansluten till InsureSec. Det innebär bland annat att anställda försäkringsförmedlare ska vara licensierade och att vår verksamhet granskas av InsureSec samt att Disciplinnämnden för försäkringsdistribution har mandat att fatta beslut i disciplinären den för vår försäkringsdistribution.

Hemsida: [www.insuresec.se](http://www.insuresec.se), [www.radgivarregistret.se](http://www.radgivarregistret.se)

## 6. Rådgivning och hållbarhet

### Rådgivning

"Vi tillhandahåller rådgivning till våra kunder utom i de fall det särskilt anges i det aktuella förmedlingstillfället."

Alternativt:

"Vi tillhandahåller inte rådgivning till våra kunder, utom i de fall det särskilt anges i det aktuella förmedlingstillfället."

*SFM kommenterar:*

Försäkringsförmedlare ska informera kunden om denne tillhandahåller rådgivning om de försäkringsprodukter som förmedlaren distribuerar.

### Hållbarhet

Försäkringsförmedlare ska i förmedlarinformationen ge kunden information om och hur hållbarhetsrisker är integrerade i försäkringsrådgivningen och resultatet av bedömningen av hållbarhetsriskernas troliga inverkan på avkastningen för de finansiella produkter som de ger råd om.

*SFM kommenterar:*

Informationen om hållbarhet gäller endast för försäkringsförmedlare som distribuerar försäkringsbaserade investeringsprodukter.

*Exempel försäkringsförmedlare som bedömer hållbarhetsrisker:*

"I enlighet med Förordningen om hållbarhetsrelaterade upplysningar informerar vi dig som kund om att vi i vår rådgivning med avseende på försäkringsbaserade investeringsprodukter bedömer, utöver relevanta finansiella risker, relevanta hållbarhetsrisker i den mån denna information finns tillgänglig i förhållande till de produkter som föreslås/rekommenderas.

Mer specifikt innebär detta att vi bedömer händelser och/eller förhållanden med koppling till miljö, samhällsansvar och bolagsstyrning som, om de inträffar, kan ha väsentligt negativ påverkan på värdet av investeringen. Vi integrerar dessa risker i vår rådgivning på följande sätt: *[fylls i av individuellt förmedlarbolag]*.

Vi bedömer även den troliga inverkan hållbarhetsrisker har på avkastningen från de försäkringsbaserade investeringsprodukter som vi lämnar rådgivning om. Information om hur vi bedömer de troliga effekterna av hållbarhetsrisker på avkastningen lämnas i det aktuella förmedlingstillfället.

Notera: Koncept och regler i relation till hållbarhetsrisker och hållbarhetsfaktorer inom EU och i Sverige är fortfarande ofullständig och kommer att fortsätta att utvecklas under kommande månader och år. Ytterligare vägledning från tillsynsmyndigheterna förväntas också i förhållande till hållbarhetsrelaterad informationsgivning. När ytterligare lagstiftning träder i kraft och blir tillgänglig, kommer vi att anpassa vår verksamhet och revidera information om hur vi integrerar hållbarhetsrisker i vår rådgivning."

*Exempel försäkringsförmedlare som bedömer hållbarhetsrisker:*

”Vi bedömer inte den troliga inverkan hållbarhetsrisker har på avkastningen från de försäkringsbaserade investeringsprodukter som vi lämnar rådgivning om. Vi har inte bedömt de troliga konsekvenserna av hållbarhetsrisker på avkastningen av [produktens namn] eftersom vi inte har kunnat identifiera alla relevanta hållbarhetsrisker. *[En tydlig och kort beskrivning av skälen som ska utföras av den enskilda förmedlaren].*

Vi informerar dig som kund om att i försäkringsbaserade investeringsprodukter finns information om hur hållbarhetsrisker beaktas i den försäkringsprodukt som erbjuds.

Vi kommer att vidarebefordra denna information till dig tillsammans med annan produktinformation. För mer information hänvisar vi dig till produktinformationen.

Notera: Koncept och regler i relation till hållbarhetsrisker och hållbarhetsfaktorer inom EU och i Sverige är fortfarande ofullständig och kommer att fortsätta att utvecklas under kommande månader och år. Ytterligare vägledning från tillsynsmyndigheterna förväntas också i förhållande till hållbarhetsrelaterad informationsgivning. När ytterligare lagstiftning träder i kraft och blir tillgänglig, kommer vi att anpassa vår verksamhet och revidera information om hur vi integrerar hållbarhetsrisker i vår rådgivning.”

## **7. Kvalificerade innehav och samarbeten**

”*[Försäkringsförmedlaren X]* har inget kvalificerat innehav i något försäkringsföretag. Inget försäkringsföretag har kvalificerat innehav i *[Försäkringsförmedlaren X]*.

Om inte annat framgår i det aktuella förmedlingstillfället så agerar *[Försäkringsförmedlaren X]* för kundens räkning och kundens bästa, inte för ett eller för vissa försäkringsföretags räkning.

*[Försäkringsförmedlaren X]* är inte bunden genom avtal att distribuera försäkring för ett visst eller vissa försäkringsföretags räkning.

*Alternativt:*

*[Försäkringsförmedlaren X]* har i vissa fall, för *[produkt Y-Z]* och/eller *[kundgrupp Y-Z]* och/eller *[säljkanal Y-Z]* upphandlat och ingått avtal med ett eller flera försäkringsföretag för *[vissa mer standardiserade försäkringsprodukter och villkor (där inga eller endast delvis individuella val kan göras och där ingen eller bara viss analys av marknaden i övrigt görs vid distributionstillfället)]* enligt följande: *[beskrivning av dessa: A, B, C...]* alternativt ange att det i annat fall ska framgå i respektive förmedlingstillfälle.]

*SFM kommenterar:*

*Det är framför allt vid koncernförhållanden som det sistnämnda alternativet brukar vara relevant. Det finns inte lagkrav att informera konsumenten om mer än om modellen för distribution i sig, däremot är det valfritt och det kan vara pedagogiskt samt kundvänligt att informera om vilka försäkringsbolags produkter som i huvudsak distribueras.*

## 8. Opartisk och personlig analys

[Försäkringsförmedlaren X] ger inte råd på grundval av opartisk och personlig analys.

Alt:

[Försäkringsförmedlaren X] ger råd på grundval av opartisk och personlig analys. [Här ska då anges vilken urvalsprocess som tillämpas (se FFFS 2018:10, 9 kap 2§)];

SFM kommenterar:

*Denna form av rådgivning innebär att konsumenten betalar direkt till försäkringsförmedlaren för tillhandahållna tjänster. Det kan därför vara lämpligt att inkludera information om betalningsrutinen för arvodet.*

## 9. Ersättning för försäkringsförmedlingen

”[Försäkringsförmedlaren X] har en intern policy i fråga om ersättning för att undvika intressekonflikter och denna ses över och beslutas årligen. Ingen ersättning som tas emot hindrar [Försäkringsförmedlaren X] från att följa god försäkringsdistributionssed gentemot dig som kund.”

”Huvudregeln är att ersättning för förmedlingen betalas från kunden (alt. från försäkringsföretaget.)

Beroende bland annat på vilken försäkringsprodukt du som kunde tecknar, kan ersättning istället betalas av försäkringsföretaget (alt. från kunden).”

Ersättningens storlek ska sedan beskrivas, alternativt, om storlek ej kan anges; grunderna för hur ersättningen bestäms):

”För förmedlingen får vi XX kronor i ersättning från dig som kund/från försäkringsföretaget”  
Alternativt:

”Ersättningen beror bland annat på vilken försäkringsprodukt som du köper och beskrivning av ersättningen ges innan respektive tillfälle som du tecknar försäkring.”

SFM kommenterar:

*Ett skäl till att konsumenter vänder sig till försäkringsförmedlare är att de själva inte har tillräcklig kunskap och kompetens om de berörda försäkringarna. Desto tydligare försäkringsförmedlaren kan vara i sin information ju bättre konsumentskydd, exempelvis att i möjligaste mån ange värden i kronor i stället för procentenheter. Om den detaljerade ersättningsinformationen lämnas inför respektive teckningstillfälle i stället för i denna information om försäkringsförmedlaren, kan det t.ex. framgå av uppdragsavtal med kunden eller av information i samband med att rådgivningsdokumentationen upprättas.*

*I detta avsnitt ska specifik information lämnas om försäkringsförmedlaren tar emot ersättning från försäkringsgivaren, i enlighet med 11 kap. 11-13 §§ FFFS 2018:10. Det rör bland annat rätten för försäkringsgivaren att få tillbaka utbetald ersättning vid återköp eller om premier inte betalas enligt försäkringsavtalet men även om förmedlaren under försäkringstiden har rätt till ytterligare ersättning om storleken på premierna ökar eller når en viss premienivå.*

## 10. Ansvarsförsäkring

"[Försäkringsförmedlaren X] har en ansvarsförsäkring angående skadeståndsskyldighet inom försäkringsförmedling.

Du kan framställa krav på skadestånd till [Försäkringsförmedlaren X] om du drabbats av ekonomisk skada som du anser att vi har vållat. Du kan även framställa kravet direkt till försäkringsbolaget som vi tecknat ansvarsförsäkring hos. Se kontaktuppgifter nedan.

Du måste informera oss om ditt skadeståndskrav inom skälig tid från det att du märkt eller borde ha märkt att skada uppkommit. Det innebär att du som konsument har en form av skyldighet att aktivt ta kontakt med oss. Om underrättelse inte sker inom skälig tid, har du inte längre rätt till skadestånd. Detsamma gäller om talan inte väcks senast inom tio år från distributionstillfället.

Ansvarsförsäkringen uppfyller de krav på omfattning som ställs enligt lag, förordning och Finansinspektionens föreskrifter. Den högsta ersättningen som kan betalas ut för varje skada är XXXXXX euro och totalt XXXXX euro för alla skador under ett år.

Ansvarsförsäkring har vi tecknat hos;

*[Försäkringsföretaget ABC, Postadress:*

*E-postadress:*

*Telefonnummer:*

*Hemsida:]"*

## 11. Klagomål och tvister

"Om du inte är nöjd med våra tjänster kan du i första hand vända dig med synpunkter till den försäkringsförmedlaren du haft kontakt med eller dennes chef. Vi reder då ut om det har förekommit något missförstånd.

Du kan även kontakta vår klagomålsansvarige för att framföra klagomål. Det är kostnadsfritt.

Vi har särskilda rutiner för klagomålshantering som ses över årligen. Vi ska bemöta klagomål så snart vi kan och på ett omsorgsfullt sätt. Vi gör statistik över våra klagomål så att vi kan följa upp och förbättra vår verksamhet när så behövs.

Vår målsättning är att besvara klagomål inom X dagar (*SFM kommentar: enligt FFFS 2018:10 får gränsen vara max 14 dagar*). Om vi inte svarar inom den tiden ska vi förklara orsaken till detta, samt informera om när ett svar kan förväntas. Om du har ett skadeståndsanspråk, se information under "Ansvarsförsäkring".

### **Kontaktuppgifter till klagomålsansvarig:**

Klagomålsansvarig person: *[Namn på klagomålsansvarig]*

Postadress: [Klagomålsansvarig Försäkringsförmedlaren X AB, Box XXXX, XXX XX X- stad.]

E-postadress och hemsida: [klagomalsansvarig@forsakringsformedlarenx.se](mailto:klagomalsansvarig@forsakringsformedlarenx.se)

Telefonnummer: [XXXX XX XX XX]

### Allmänna reklamationsnämnden

Om du framställt krav mot oss och inte är nöjd med de svar du fått kan du vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). Det är en kostnadsfri prövning. På ARN:s hemsida kan du läsa mer exakt vilka slags ärenden de kan pröva och inom vilken tid du måste vända dig dit.

Postadress: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm E-postadress: [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se)

Telefonnummer: 08 508 860 00 Hemsida: [www.arn.se](http://www.arn.se)

### Domstol

Vid tvist mot [*Försäkringsförmedlaren X*] kan du även vända dig till allmän domstol, i första hand i [*XXXX tingsrätt beroende på var försäkringsförmedlarbolaget har sitt säte*].”

## 12. Opartisk vägledning till konsument

### Konsumenternas försäkringsbyrå

Konsument kan kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå för kostnadsfri vägledning om pension, försäkring, skadereglering och pension. På deras hemsida finns även mycket information och jämförelser mellan försäkringsprodukter.

Postadress: Konsumenternas Försäkringsbyrå, Box 24215, 104 51 Stockholm

Telefonnummer: 0200 22 58 00 Hemsida: [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)

### Kommunens konsumentvägledning

Som konsument kan du få råd och hjälp vid köp av försäkring av konsumentvägledarna i din kommun.

### Konsumentverket

Bästa sättet att få rådgivning via Konsumentverket är att gå in på hemsidan kallad Hallå konsument, se [www.hallakonsument.se](http://www.hallakonsument.se)

### **13. Annan förinformation som ska lämnas till konsumenten**

Som försäkringsförmedlare har vi ett ansvar att ge dig som konsument objektiv och tydlig information om försäkringsprodukten som vi tar emot från försäkringsbolagen. Därför uppmanar vi dig att särskilt ta del av och spara, den information vi tillhandahåller dig som beskriver de försäkringsprodukter vi har förmedlat till dig.

*SFM kommenterar:*

*Försäkringsförmedlaren ska bland annat informera särskilt om hur konsumentens personuppgifter hanteras enligt Dataskyddsförordningen (GDPR), vanligen genom att hänvisa till förmedlarens vid var tid gällande policy för personuppgiftshantering. Om försäkringsförmedlaren dessutom distribuerar försäkring på distans ska särskild information lämnas enligt Distansavtalslagen (Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.*

# Kontaktuppgifter

## **Svenska försäkringsförmedlares förening**

Birger Jarlsgatan 55

111 45 Stockholm

Tel: 08-545 215 40

Hemsida: [www.sfm.se](http://www.sfm.se)



