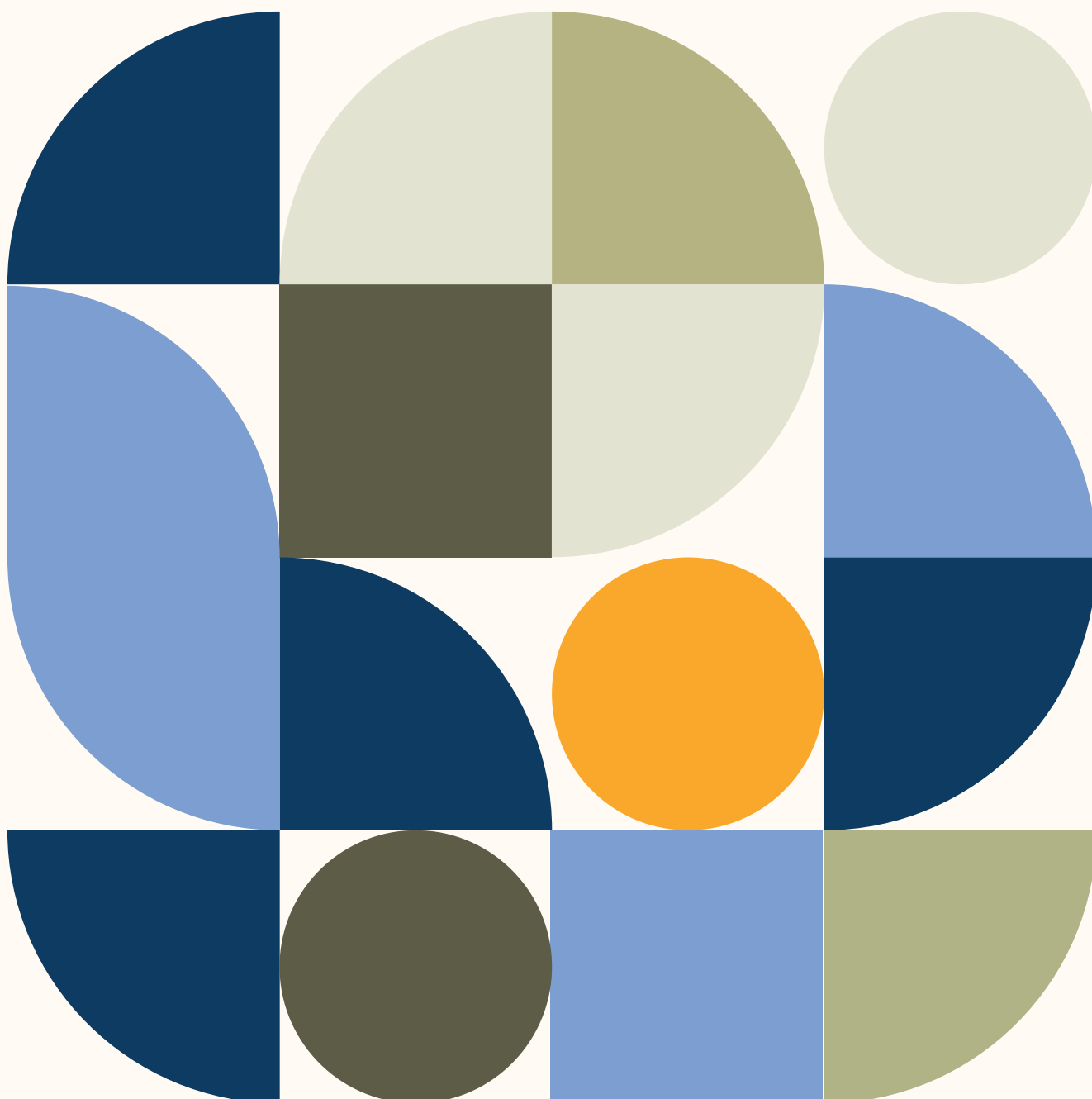


SFM Vägledning

# Hantering av SFM:s fullmakter



# Vägledning om hantering av SFM:s fullmakter

## 1. Syfte och metodik

I enlighet med gällande branschöverenskommelse används två typer av fullmakter på försäkringsförmedlarområdet; informationsfullmakt och förmedlingsfullmakt. Denna riktlinje utgör en dokumentation av överenskommelsen. Syftet är därutöver att tydliggöra fullmaktens innebörd och att på ett övergripande sätt bidra till en kundvänlig och effektiv hantering av de fullmaktsmallar som tillhandahålls av SFM. Riktlinjen är tillämplig inom både sak- och livförsäkring på övergripande nivå. Vårt att notera är att det inom livförsäkring är vanligt att aktörerna nyttjar en branschgemensam digital tjänst ("Fullmaktskollen") för hantering av fullmakter. Inom livförsäkring skiljer sig därmed tillämpning av giltighetstid, skadehantering och parallella förmedlingsfullmakter från vad som framgår nedan. Riktlinjen har tagits fram av SFM:s kansli med hjälp av en arbetsgrupp samt inspel från såväl försäkringsgivare som förmedlarbolag.<sup>1</sup>

## 2. Fullmakternas användningsområde

Fullmakter spelar en avgörande roll inom försäkringsförmedling och är en förutsättning för att försäkringsförmedlare ska kunna utföra sitt uppdrag åt kunden. Genom att inneha fullmakt får försäkringsförmedlaren behörighet att företräda kunden och, i enlighet med gällande uppdrag, möjlighet att kunna agera i dennes ställe i den utsträckning som fullmakten ger uttryck för. Förenklat kan man säga att fullmakten ger försäkringsförmedlaren en möjlighet, samt via uppdraget en rätt, att företräda kunden. Fullmakten kan ses som ett verktyg förmedlaren kan uppvisa för tredje part som bevis på att försäkringsförmedlaren getts den bredare behörigheten och därmed underlätta den praktiska hanteringen i stället för att i varje enskilt fall behöva uppvisa aktuellt uppdragsavtal.

Även om det som huvudregel inte finns något formkrav för hur en fullmakt ska utformas rekommenderar SFM att de skriftliga fullmaktsmallar som SFM tillhandahåller används i syfte att undvika missförstånd, säkerställa hög transparens och medverka till en god samverkan mellan kunder, försäkringsförmedlare och tredje part (exempelvis försäkringsgivare). Klar och tydlig information till berörda parter möjliggör en smidig och effektiv hantering av försäkringsförmedlarens uppdrag, vilket bidrar till en förbättrad kundupplevelse och ett högt förtroende för försäkringsbranschen.

---

<sup>1</sup> Arbetsgruppen, bestående av jurister och affärsrepresentanter från förmedlarbolag, gjorde en översyn av befintliga fullmakter under 2024. Övriga förmedlarbolag har kommit med inspel via "Sakgruppen" samt försäkringsbranschen som helhet via "Forum för Sak". Livbolagen har genomfört motsvarande översyn och tillfrågats via "Livgruppen" och "Forum för Liv".

### 3. Olika versioner och typer av fullmaktsmallar

SFM tillhandahåller ett flertal olika fullmaktsmallar för liv- respektive sakförsäkring. Inom livförsäkring finns olika versioner beroende på om fullmakten avser en fysisk eller juridisk person medan det inom sakförsäkring finns olika versioner för bolag respektive koncern. Det som kännetecknar en koncern är att moderbolaget har ett bestämmande inflytande över sina dotterbolag, exempelvis genom direkt eller indirekt ägande. Hur begreppet "koncern" definieras varierar beroende på bolagsform men vanligtvis utgör ett moderbolag och alla dess dotterföretag tillsammans en koncern. För rättslig vägledning avseende koncern i olika bolagsformer, se Skatteverkets hemsida.

Gemensamt för liv- och sakförsäkring är att SFM tillhandahåller följande två typer av fullmaktsmallar:

- **Informationsfullmakt:** Denna fullmakt ger försäkringsförmedlaren behörighet att inhämta information om kundens försäkringar och finansiella situation. Syftet är att kunna samla in relevant information för att kunna erbjuda kunden rådgivning utifrån dennes krav och behov. En informationsfullmakt ger inte försäkringsförmedlaren behörighet att inhämta offert eller vidta några åtgärder kring vare sig befintliga försäkringar eller nya försäkringar.
- **Förmedlarfullmakt:** Med denna fullmakt ges försäkringsförmedlaren, utöver det som framgår avseende "Informationsfullmakt", även behörighet att företräda kunden och vidta åtgärder kring de försäkringar som kunden angivit omfattas av fullmakten. Fullmakten ger behörighet att utföra en rad uppgifter för kundens räkning såsom att inhämta offert, förhandla avtal och teckna försäkring samt, om så särskilt angivits, att bistå i skadeärenden.

### 4. SFM:s fullmaktsmallar ska användas i oförändrat format

I syfte att skapa en enhetlig, transparent och kundvänlig hantering av de fullmaktsmallar som SFM tillhandahåller, rekommenderar SFM att de används i ursprungligt format. Därmed får inga ändringar eller tillägg göras i mallen. Det är dock tillåtet för förmedlarbolag som är medlemmar i SFM, att på sådant sätt som särskilt föreskrivs av SFM, addera bolagets logotyp samt adressuppgifter och på så sätt skapa en egen version av respektive fullmaktsmall.

Eventuella önskemål om förändring av fullmaktsmallarna kan framföras till SFM som då beaktar dessa inför nästkommande förslag till revidering av fullmaktsmallarna.

## 5. Information till kund

För att försäkringsförmedlare ska bibehålla ett högt förtroende inom marknaden och effektivt kunna utföra sitt uppdrag är det av avgörande betydelse att standardiserade fullmakter används på ett enhetligt och transparent sätt. Försäkringsförmedlare ska agera i enlighet med god försäkringsdistributionssed och ska klargöra relevanta avtalsrättsliga principer för uppdraget med kunden i samband med signering av en fullmakt. Utöver att lägga grunden till en god kundrelation säkerställs på så sätt även ett högt kundskydd.

Försäkringsförmedlaren bör:

- **Ge tydlig information till kunden:** försäkringsförmedlaren bör förklara fullmaktens syfte för att kunna fullgöra aktuellt uppdrag, dess omfattning och juridiska innebörd på ett klart och tydligt sätt. Informationen kan ges muntligen och vid behov kompletteras med en skriftlig sammanfattning.
- **Utgå från kundens behov:** Försäkringsförmedlare bör anpassa informationen till kundens förkunskaper och behov. Eventuella frågor från kunden bör besvaras tydligt och i god tid innan signering av fullmakt.
- **Tydliggör omfattning:** Det bör framgå att det inom försäkringsbranschen finns två olika typer av fullmakter, informations- respektive förmedlingsfullmakt, samt hur innebörden och behörigheten för dessa skiljer sig. Försäkringsförmedlaren bör motivera sitt behov av fullmaktstyp utifrån uppdragets omfattning. Fullmaktens behörighet bör som huvudregel motsvara uppdragets omfattning. Om fullmaktens behörighet är mer omfattande än vad uppdraget kräver bör försäkringsförmedlaren särskilt tydliggöra innebörden av detta för kunden.

## Checklista för information

Vid genomgång av fullmaktsmallen ska försäkringsförmedlaren i vart fall beröra nedan punkter. Checklistan är inte uttömmande utan ska ses som ett minimikrav för den information som kunden bör få. Försäkringsförmedlaren ska:

- Förklara vilken behörighet som fullmakten ger med exempel på åtgärder som försäkringsförmedlaren därmed får och kan vidta för kundens räkning.
- Informera om fullmaktens giltighetstid och hur den kan återkallas. Om uppsägningstid tillämpas i uppdragsavtalet bör eventuell påverkan på försäkringsförmedlarens möjlighet att fullgöra uppdraget i händelse av att kunden skulle återkalla fullmakten klargöras.
- Tydliggöra om fullmakten i praktiken är exklusiv eller om en annan fullmakt av samma typ och omfattning kan ges parallellt med den aktuella.

- Tydliggöra att signering av fullmakten förutsätter att personen/personerna som ska underteckna är behörig/-a att företräda fullmaktsgivaren.

## 6. Fullmaktens giltighetstid

Enligt avtalslagens regler kan en fullmakt återkallas när som helst av kunden (fullmaktsgivaren), exempelvis genom att kräva tillbaka handlingen. Det är även möjligt för fullmaktsgivaren att justera omfattningen av de åtgärder som försäkringsförmedlaren har rätt att utföra genom att begränsa eller utöka den behörighet som fullmakten ger uttryck för.

Mot bakgrund av branschpraxis och uppdragets karaktär bör kunden inte uppmanas att ställa ut en informationsfullmakt med onödigt lång giltighetstid, medan en förmedlingsfullmakt bör gälla till dess den återkallats (och då kan ersättas av ny förmedlingsfullmakt). Om uppdraget endast är av informativ karaktär bör 30 eller 60 dagar vara tillräckligt för försäkringsförmedlaren att inhämta nödvändig information medan ett mer omfattande uppdrag bör gälla tills vidare.

Oaktat ovanstående är det viktigt att notera att det allt oftare förekommer uppsägningstid i uppdragsavtal mellan kund och försäkringsförmedlare. Det är därför möjligt att en återkallelse av fullmakt under eventuell uppsägningstid skulle ses som ett avtalsbrott med hänsyn till att fullmakten som regel utgör en förutsättning för försäkringsförmedlaren att utföra sitt uppdrag.

## 7. Uppdragsavtal

Även om en fullmakt ger försäkringsförmedlaren behörighet att vidta åtgärder för kundens räkning förutsätter det ett gällande uppdrag för rätten att göra så. Därför finns det goda skäl att precisera parternas överenskommelse om tjänstens innehåll i ett skriftligt uppdragsavtal. Vanligtvis regleras parternas åtaganden, krav på dokumentation, upplysningsplikt, ersättning, sekretess, ansvarsförsäkring, personuppgiftshantering samt avtalstid och uppsägning i ett sådant avtal.

## 8. Skadehantering

Mallar för förmedlingsfullmakter inom sakförsäkring erbjuder en möjlighet för fullmaktsgivaren att direkt i fullmakten utöka behörigheten att även omfatta skadehantering. Därigenom kan försäkringsförmedlaren företräda kunden mot tredje part i skadeärenden och exempelvis bistå med vägledning genom skadeprocessen och kontakt med försäkringsgivare.

## 9. Exklusiva eller avgränsade parallella förmedlingsfullmakter

Utifrån historik, och inte minst försäkringsgivares system, är det branschpraxis att förmedlingsfullmakter ska betraktas som exklusiva. Det innebär att det inte är möjligt att ge två olika försäkringsförmedlare behörighet att samtidigt vidta åtgärder avseende samma försäkringstyper för samma kund. Inom sakförsäkring erbjuder dock mallen för förmedlingsfullmakt en möjlighet för fullmaktsgivaren att direkt i fullmakten avgränsa behörigheten till vissa försäkringstyper. I dessa fall är det möjligt, givet att de beviljade behörigheterna då inte överlappar mellan olika fullmakter, att flera förmedlingsfullmakter gäller parallellt. Exempelvis kan en förmedlare via förmedlingsfullmakt ha behörighet avseende försäkringar av typ A, medan en annan förmedlare via förmedlingsfullmakt har behörighet avseende försäkringar av typ B för samma kund/fullmaktsgivare.

Med hänsyn till att fullmaktsmallen möjliggör avgränsning bör inte fullmakten inhämtas med vidare omfattning än vad uppdraget kräver, eftersom annars kundens möjligheter att få hjälp av andra förmedlare för andra former av uppdrag kan begränsas.

## 10. Undertecknande av fullmakt

SFM rekommenderar att signering av fullmakt sker via ett allmänt erkänt digitalt signeringsverktyg och där utförs med Bank-ID eller motsvarande. Om tillgång till sådan tjänst saknas eller om fysisk handling ska signeras bör fullmaktsgivaren legitimera sig genom uppvisande av nationellt id-kort, körkort eller pass.

För att vara gällande måste fullmakten signeras av behörig företrädare för fullmaktsgivaren. Behörig företrädare är en person som, ensam eller tillsammans med andra, har rätt att företräda bolaget. Den/dessa kan därmed underteckna handlingar (såsom avtal eller fullmakt) för bolagets räkning med rättsligt bindande verkan. Information om vem eller vilka som utgör behörig företrädare/firmatecknare finns på Bolagsverkets hemsida.

## 11. Underrättelse om återkallad förmedlingsfullmakt

I enlighet med gällande branschpraxis ska försäkringsgivare i samband med mottagandet av en ny förmedlingsfullmakt erhålla en återkallelse av tidigare fullmakter och informera annan försäkringsförmedlare med tidigare fullmakt att den upphört att gälla. Detta med hänsyn till att det från mallen för förmedlingsfullmakt framgår att: "Fullmakten upphäver i förekommande fall tidigare utfärdade fullmakter för Bolaget".

