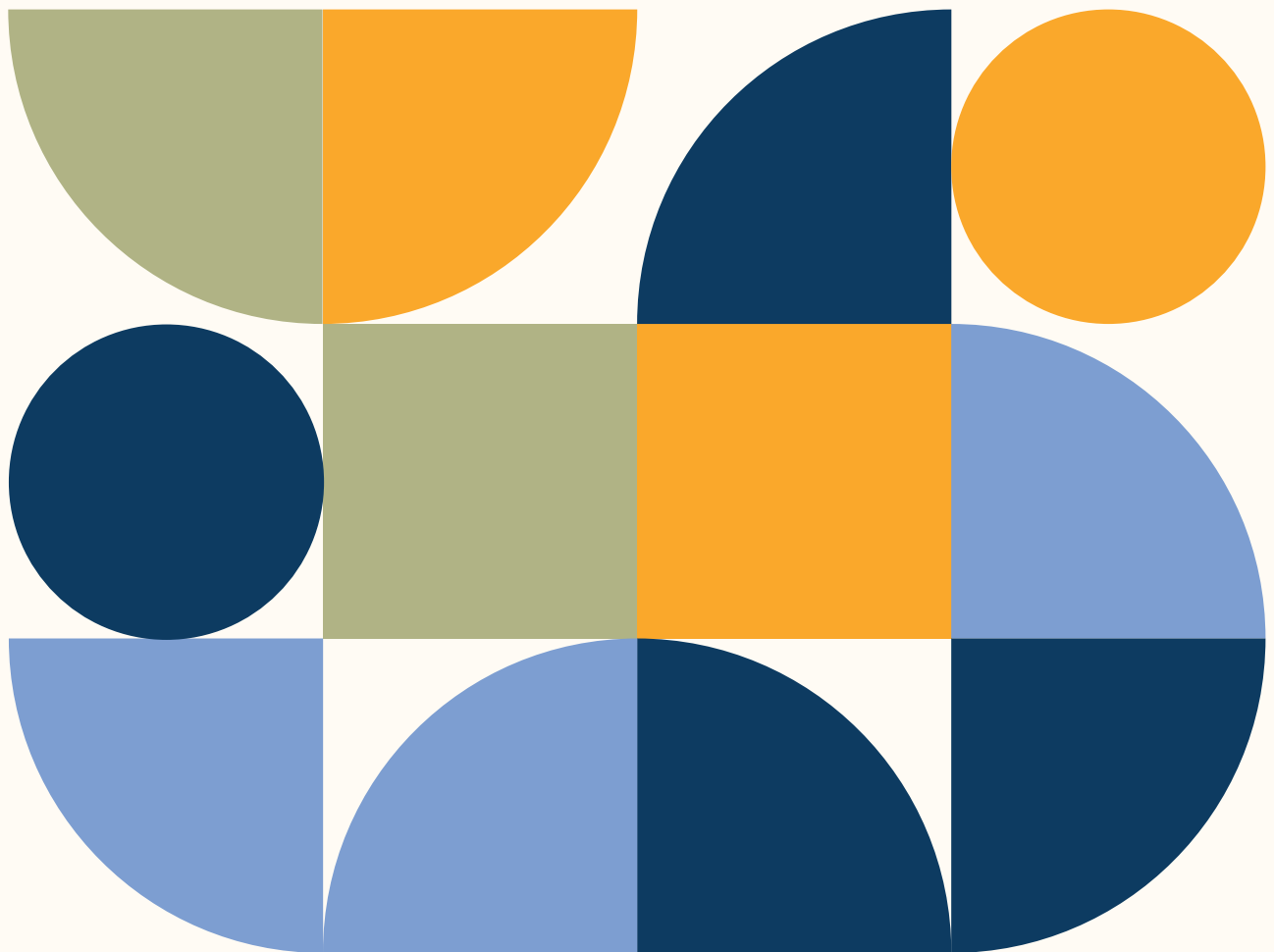


SFM:s Yrkesetiska riktlinjer

för försäkringsförmedlare



Beslutad av SFM:s styrelse den 19 februari 2025

Innehåll

1. Bakgrund	3
2. God försäkringsdistributionssed	3
3. Krav på kunskap och kompetens	4
4. Styrning och kontroll av verksamheten	4
5. Intressekonflikter	4
6. Försäkringsförmedlarens förhållande till SFM, offentliga organ och media	5
7. Informations- och dokumentationsplikt	5
a) Informationens form.....	5
b) Dokumentationsskyldighet.....	6
8. Ersättning till försäkringsförmedlare och till anställd	6
a) Ersättning till försäkringsförmedlare	6
b) Ersättning till anställd hos förmedlare	6
9. Tystnadsplikt	6
10. Hantering av personuppgifter	7
11. Ansvarsförsäkring	7
12. Behandling av tillgångar som tillhör kunden	7
13. Marknadsföring	8
14. Förbud mot givande och tagande av mutor	8
15. Penningtvätt	9
16. Disciplinnämnden och Insuresec	10

1. Bakgrund

Försäkringsförmedlaren är en aktör som har stor betydelse för den finansiella marknaden. Genom sina tjänster bistår försäkringsförmedlaren både företag och privatpersoner med att välja lämpliga försäkringar och placeringar. De yrkesetiska riktlinjerna är avsedda att främja ett sunt agerande inom försäkringsförmedlarkåren och därigenom värna förtroendet för denna. SFM har valt att lyfta fram vissa områden som är särskilt viktiga för förmedlare att följa.

Medlemmar i SFM är skyldiga att ta del av och agera i enlighet med denna riktlinje och efterföljande uppdateringar. Riktlinjerna är dock inte uttömmande och får inte uppfattas som att aktiviteter eller förhållningssätt som inte behandlas i riktlinjerna därmed är tillåtna. Riktlinjerna ger exempel på viktiga områden som en förmedlare ska förstå och följa regelverk kring. En förmedlare är också skyldig att följa många andra regler om till exempel konkurrensrätt, klagomålshandling, visselblåsning, insiderinformation, sanktionsbeslut av EU¹, gränsöverskridande verksamhet med mera.

2. God försäkringsdistributionssed

En försäkringsförmedlare är enligt lagen om försäkringsdistribution (LFD) skyldig att i sin verksamhet iaktta god försäkringsdistributionssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen. Det anges i lagen att förmedlaren ska anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden. Är kunden en konsument har förmedlaren även en avrådningsplikt, för det fall en åtgärd inte kan anses lämplig med hänsyn till konsumentens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter.

En väsentlig del av god försäkringsdistributionssed är att uppfylla de informationsplikter som framgår av regelverket. Att vilseleda en kund genom felaktig marknadsföring eller missvisande information om de produkter och tjänster som distribueras strider mot god försäkringsdistributionssed. SFM rekommenderar att försäkringsförmedlare som huvudregel skriftligen avtalar med kunden om villkoren för uppdraget för att undvika missförstånd. Försäkringsförmedlaren ska tillse att dess verksamhet bedrivs i enlighet med konkurrensrättslig lagstiftning och god marknadsförings- och försäkringsdistributionssed så att förtroendet för försäkringsbranschen upprätthålls.

God försäkringsdistributionssed definieras inte ytterligare i lagen, utan innebörden av begreppet utvecklas över tiden genom bland annat branschpraxis, domar, uttalanden från branschregleringsorgan och beslut från myndigheter. Försäkringsförmedlaren ska vid utövandet av försäkringsdistribution alltid göra en bedömning av sitt agerande för att avgöra om det stämmer överens med god försäkringsdistributionssed.

¹ Sanktionsbeslut publiceras på Utrikesdepartementets hemsida

3. Krav på kunskap och kompetens

Enligt Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2018:10) om försäkringsdistribution ska den som distribuerar försäkringar ha den kunskap och kompetens som krävs för att bedriva verksamheten enligt god försäkringsdistributionssed och med tillbörlig omsorg ta tillvara kundens intressen. Kunskaperna ska uppdateras när så behövs och omfattningen ska alltid vara minst 15 timmar per år. Försäkringsförmedlaren ska även kunna visa att kunskaperna är testade, genom dels ett grundläggande test, dels årliga tester.

Det är viktigt att förmedlaren enbart distribuerar försäkringar i enlighet med det tillstånd som förmedlaren har och att denne enbart är verksam inom områden som förmedlaren behärskar. Försäkringsförmedlaren är skyldig att upprätthålla och utveckla sina yrkeskvalifikationer så att de är aktuella och lever upp till de krav som ställs i Finansinspektionens föreskrifter.

4. Styrning och kontroll av verksamheten

Ledningen i ett försäkringsförmedlarbolag ansvarar för att bolaget och de anställda iakttar de regler som följer av lagar, förordningar och föreskrifter på området. Företagsledningen ska verka för en god styrning och kontrollkultur samt tillhandahålla adekvata funktioner för intern styrning. Vägledning kan hämtas till exempel från Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2005:1) om styrning och kontroll av finansiella företag, även om den sistnämnda föreskriften inte gäller specifikt för förmedlare.

Föreskrifterna FFFS 2018:10 ställer krav på att ledningspersoner hos försäkringsförmedlingsföretag ska ha den insikt och erfarenhet som krävs för ledningsuppdraget, kunna visa på skötsamhet i ekonomiska angelägenheter samt i övrigt vara lämpliga att ingå i ledningen.

Lagen och föreskrifterna ställer också krav på att förmedlare ska ha interna regler, det vill säga policy- och styrdokument, riktlinjer och instruktioner på plats för vissa särskilt angivna områden. Interna regler för styrning och kontroll av verksamheten ska upprättas med utgångspunkt från den verksamhet som bedrivs.

5. Intressekonflikter

En försäkringsförmedlare ska alltid prioritera kundens intressen framför sina egna. Vid uppkomst av en intressekonflikt ska kundens intressen ges företräde. Intressekonflikter kan exempelvis uppstå när försäkringsförmedlarens egna intressen, vare sig de är affärsmässiga eller privata, inte överensstämmer med kundens intressen. Försäkringsförmedlaren får under inga omständigheter låta sina egna intressen påverka rådgivningen på ett sätt som leder till att kunden erhåller sämre eller missvisande råd. Genom att konsekvent sätta kundens intressen i främsta rummet säkerställer försäkringsförmedlaren en etisk och professionell hantering av potentiella intressekonflikter.

En förmedlare av investeringsbaserade försäkringsprodukter ska ha system, kunskap och erfarenhet för att identifiera potentiella intressekonflikter, hitta sätt att hantera dessa samt säkerställa att åtgärder vidtas så att inte kundens intressen skadas.² SFM rekommenderar samtliga förmedlare att uppfylla dessa krav.

6. Försäkringsförmedlarens förhållande till SFM, offentliga organ och media

Försäkringsförmedlaren ska, verka för de ändamål som anges i föreningens stadgar och i övrigt uppfylla de krav som framgår av SFM:s riktlinjer och att vara medlem i SFM.

Försäkringsförmedlaren ska även i sin verksamhet iakttä gällande rätt och ett lämpligt förhållningssätt mot tillsynsmyndigheter, branschregleringsorgan och andra berörda offentliga organ. Försäkringsförmedlaren ska i möjligaste mån vara behjälplig och tillmötesgående vid eventuella förfrågningar från dessa organ.

Försäkringsförmedlaren ska i förhållande till media verka för att förtroendet för distributionsverksamheten upprätthålls. Vid frågor från media angående kunds förhållanden ska reglerna om tystnadsplikt iakttas.

7. Informations- och dokumentationsplikt

Lagen och föreskrifterna om försäkringsdistribution innehåller omfattande regler om information och dokumentation. Förmedlaren ska se till att verksamheten är anpassad till och lever upp till såväl dessa informations- och dokumentationskrav som de som framgår av försäkringsavtalslagen (FAL), distansavtalslagen och dataskyddsförordningen (GDPR).

a) Informationens form

Försäkringsförmedlare ska tillhandahålla tydlig, begriplig och läsbar information till kunderna. Huvudregeln är att informationen ska vara skriftlig och lämnas utan kostnad, vanligtvis på svenska eller enligt överenskommelse på annat språk. Vid behov kan muntlig information ges, men den ska kompletteras skriftligt så snart som möjligt. Kunden har alltid rätt att få information i pappersform, men andra varaktiga format kan användas om kunden väljer det och det är lämpligt för affärsförbindelsen.

Vilka krav som ska uppfyllas beror bland annat på kund, produkt och tjänst och det är viktigt att notera att krav i olika regelverk gäller parallellt. Vissa produkter, såsom

² KOMMISSIONENS DELEGERADE FÖRORDNING (EU) 2017/2359 av den 21 september 2017 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 vad gäller informationskrav och uppföranderegler för distribution av försäkringsbaserade investeringsprodukter. Förordningen har införlivats i svensk rätt genom LFD 6:3.

investeringsbaserade försäkringar, kräver särskilda informationsdokument som IPID eller faktablad enligt Priips-förordningen. Försäkringsförmedlaren ska säkerställa att alla tillämpliga krav identifieras och uppfylls.

b) Dokumentationsskyldighet

Vid varje distributionstillfälle ska försäkringsförmedlaren dokumentera vad som har förekommit och lämna en kopia av dokumentationen till kunden. Förmedlaren ska även arkivera dokumentationen i enlighet med gällande regler. Dokumentationskraven kan variera beroende på om det gäller liv- eller sakförsäkring samt kundtyp. Exempelvis kan dokumentationen vid företags- och industriförsäkringar på sakområdet bestå av flera olika dokument som tillsammans utgör den fullständiga dokumentationen. Förmedlaren bör vara medveten om dessa skillnader och säkerställa att all relevant information registreras och bevaras korrekt.

8. Ersättning till försäkringsförmedlare och till anställd

a) Ersättning till försäkringsförmedlare

Försäkringsförmedlaren är skyldig att informera kunden om priset för försäkringsdistributionen eller grunderna för hur priset bestäms och om provision eller annan ersättning kan förväntas bli betald av annan än kunden och i sådant fall av vem. All form av ersättning som försäkringsförmedlaren mottar både på kort och lång sikt ska redovisas för kunden.

Reglerna om intressekonflikter är särskilt viktiga att beakta ifråga om ersättningar.

b) Ersättning till anställd hos förmedlare

Försäkringsförmedlare ska ha interna riktlinjer för ersättningar till anställda. Om försäkringsförmedlaren är en juridisk person ska riktlinjerna beslutas av styrelsen. Riktlinjerna ska ha tydliga kriterier för fasta respektive rörliga ersättningar. Det måste enligt Finansinspektionens föreskrifter råda en balans mellan fast och rörlig ersättning och vad gäller den rörliga delen får den inte till övervägande del grundas på kvantitativa kriterier. För rörliga delar ska hänsyn också tas till relevanta, ändamålsenliga, kvalitativa kriterier.

9. Tystnadsplikt

Försäkringsförmedlare har tystnadsplikt inom ramen för sitt uppdrag och ska hantera kundinformation med diskretion. Det är förbjudet att sprida kunduppgifter till allmänheten. Undantag från tystnadsplikten gäller endast om kunden uttryckligen samtyckt eller om laglig skyldighet att lämna ut information föreligger.

Vid användning av kundreferenser i marknadsföring eller annan kommunikation krävs kundens medgivande i förväg. Förmedlaren ansvarar för att samtliga anställda i verksamheten upprätthåller tystnadsplikten och hanterar kunduppgifter med samma diskretion.

10. Hantering av personuppgifter

Försäkringsförmedlaren ska säkerställa att det finns rutiner och kontroller för korrekt och säker hantering av personuppgifter i verksamheten i enlighet med Dataskyddsförordningen. Förmedlaren ska agera med respekt för kundernas integritet och undvika att ta del av data som inte rör förmedlarens uppdrag. Vid insamling av personuppgifter ska förmedlaren informera den registrerade om syftet och ändamålet med behandlingen samt lämna övrig information som krävs enligt regelverket.

Om känsliga personuppgifter behandlas – såsom uppgifter om hälsa, politiska åsikter eller annan information som definieras i Dataskyddsförordningen – krävs som regel samtycke från kunden för behandlingen.

Personuppgifter ska förvaras säkert och endast bevaras så länge det är nödvändigt för sitt ändamål. Förmedlaren ska regelbundet gallra uppgifter som inte längre får sparas. Vid avslutande av ett uppdrag ska kundens information arkiveras på ett sätt som möjliggör att relevanta uppgifter kan utlämnas på kundens begäran vid ett senare tillfälle. Om kunden byter förmedlare ska den tidigare förmedlaren tillhandahålla kunden nödvändig information som tillhör kunden, om sådan finns tillgänglig.

11. Ansvarsförsäkring

För att få tillstånd att bedriva försäkringsdistribution krävs att försäkringsförmedlaren har en ansvarsförsäkring anpassad efter verksamhetens omfattning och risker. Försäkringen ska uppfylla kraven enligt tillämpliga lagar och föreskrifter. Förmedlaren ansvarar också för att försäkringsskyddet upprätthålls och för att försäkringsvillkoren efterlevs.

Försäkringsförmedlare ska informera sina kunder om ansvarsförsäkringen i enlighet med gällande regler. Denna information bör lämnas skriftligen, exempelvis i samband med att kunden undertecknar ett uppdragsavtal eller en fullmakt. Om företaget kombinerar försäkringsdistribution med annan verksamhet, som exempelvis värdepappersrörelse eller investeringsrådgivning, ska det tydligt framgå när förmedlaren agerar inom respektive verksamhetsområde.

12. Behandling av tillgångar som tillhör kunden

Pengar och andra tillgångar som försäkringsförmedlaren får ta hand om för kundens räkning ska hållas avskilda från försäkringsförmedlarens tillgångar. Det är viktigt att försäkringsförmedlaren har rutiner som säkerställer att kundens tillgångar hålls avskilda från verksamheten. Avskiljandet ska ske utan dröjsmål.

13. Marknadsföring

Marknadsföring ska utformas i enlighet med de krav och regler som framgår av marknadsföringslagen och lagstiftning på försäkringsområdet. Utöver domstolsavgöranden på området ska även uttalanden från Konsumentverket, Reklamombudsmannen, Internationella Handelskammaren ("ICC"), SWEDMA och liknande organisationer beaktas.

Försäkringsförmedlare ska i sin marknadsföring iaktta god marknadsföringssed och anpassa innehållet utifrån målgruppen. Vid marknadsföringen ska särskilt beaktas att konkurrenter bör behandlas med respekt och vikten av att försäkringsförmedlarens egen lämplighet och produktutbud beskrivs sakligt.

All marknadsföring ska vara korrekt, tydlig och rättvisande. Påståenden ska vara uppdaterade och underbyggda med fakta. Det ska vara tydligt att budskapet utgör marknadsföring med en tydlig avsändare. Olämpliga marknadsföringsmetoder, inklusive sådana otillbörliga affärsmetoder som förbudits på EU-nivå, ska undvikas i alla lägen.

Endast medlem i SFM får på brevpapper, hemsida och i sin marknadsföring ange att försäkringsförmedlaren är "medlem i SFM" samt använda SFM:s logotyp.

14. Förbud mot givande och tagande av mutor

Försäkringsförmedlare och anställd hos försäkringsförmedlare ska beakta gällande straffrättsliga regler om givande och tagande av mutor. Av reglerna i Brottsbalken följer att det vid utförande av ett uppdrag inte är tillåtet att motta muta eller annan otillbörlig ersättning. Ersättning för uppdraget ska erhållas från kunden eller, i förekommande fall, från annan. Inte heller ska försäkringsförmedlaren eller anställd hos denne ta emot ersättning i andra former än vad som avtalats för uppdraget.

Ersättningar till anställd hos försäkringsförmedlaren, eller ekonomisk välvilja som visas sådan anställd, exempelvis i form av representation, gåvor, resor eller liknande, kan leda till otillbörlig påverkan på mottagaren så att anställd försäkringsförmedlarens eget ekonomiska intresse går före kundens och arbetsgivarens intressen. Sådan påverkan utgör oetiskt beteende och det finns risk att mutbrott föreligger. Risk för otillbörlig påverkan föreligger exempelvis när resor eller gåvor erbjuds utan tydligt och nödvändigt samband med förmedlingsuppdraget. De resor och kostnader i övrigt som ett distributionsuppdrag medför bör försäkringsförmedlaren ansvara för.

Försäkringsförmedlarna bör verka för att regler och riktlinjer angående förebyggande av givande och tagande av mutor antas i verksamheten. Vid tveksamhet kan Institutet mot Mutor kontaktas. SFM ser det som en positiv utveckling att fler försäkringsförmedlare antar "Näringslivskoden" från Institutet Mot Mutor. Koden reglerar gåvor, belöningar och andra förmåner i näringslivet.

Praktiska riktlinjer för att undvika givande och tagande av mutor

För att undvika situationer som kan uppfattas som otillbörlig påverkan bör försäkringsförmedlare och deras anställda iaktta särskild försiktighet i följande situationer:

Inbjudningar och representation:

- Formulera inbjudningar på ett öppet och transparent sätt, riktad till företaget och inte till specifika personer i beslutsfattande roller. Viktigt att syftet med aktiviteten framgår tydligt.
- Undvik att arrangera eller delta i representation med hög kostnadsnivå eller lyxprägel.
- Vid tveksamhet – stäm alltid av inbjudningar med din chef eller en ansvarig person i företaget.

Gåvor och förmåner:

- Ta aldrig emot gåvor eller andra förmåner i samband med pågående upphandlingar eller vid förnyelse av försäkringsavtal. Detta gäller även mindre gåvor, då dessa kan uppfattas som otillbörliga i sådana sammanhang.
- Som generell regel bör gåvor från kunder, leverantörer eller samarbetspartners undvikas helt.

Resor och studiebesök hos kunder:

- Deltagande i resor och studiebesök ska endast ske om de har ett tydligt och relevant samband med förmedlingsverksamheten. Kostnader för resor och logi ska i regel bäras av den egna verksamheten.

Dokumentation och transparens:

- Dokumentera alla inbjudningar, gåvor och förmåner som erbjuds eller tas emot. Detta skapar transparens och underlättar en eventuell granskning.
- Ha tydliga interna riktlinjer som reglerar vad som är tillåtet, och säkerställ att samtliga medarbetare är informerade om dessa regler.

15. Penningtvätt

Livförsäkringsförmedlare omfattas av lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (penningtvättslagen). Försäkringsförmedlaren ska se till att riskbedöma sin verksamhet ur ett penningtvättsperspektiv och SFM rekommenderar att en sådan riskbedömning finns dokumenterad skriftligen. Bedömningen tar sikte på hur pass stor risk det är att verksamheten kan komma att utnyttjas för penningtvätt eller finansiering av terrorism. Hänsyn tas till typ av bransch, kundtyper, distributionssätt, produkter, tjänster, företagets storlek och komplexitet. Riskbedömningen ska ses över och uppdateras årligen och vid förändring av verksamheten, och utgör grunden för försäkringsförmedlarens fortsatta

arbete mot penningtvätt. Med utgångspunkt i riskbedömningen ska det även upprättas interna regler och rutiner, som ska säkerställa att lagen efterlevs i verksamheten.

Försäkringsförmedlare som omfattas av penningtvättslagen ska vara noggranna och observanta på nya och befintliga kundrelationer. Lämpliga åtgärder ska vidtas för att säkerställa att det inte föreligger risk för penningtvätt och finansiering av terrorism i kundrelationen. Försäkringsförmedlaren ska sätta sig in i föreskrifter och rekommendationer från Finansinspektionen och andra organ om vilka länder och organisationer som inte är acceptabla att samarbeta med ur penningtvättssynpunkt. Det är viktigt att försäkringsförmedlaren inte befattar sig med medel som härrör från illegal verksamhet eller med medel som är ämnade att finansiera terrorism. Försäkringsförmedlaren har således en skyldighet att kontrollera medlens ursprung utifrån ett riskbaserat perspektiv. Försäkringsförmedlaren är skyldig att rapportera sådant som kan utgöra penningtvätt (även finansiering av terrorism) till Finanspolisen.

Försäkringsförmedlaren bör följa vägledning från Svenska Institutet Mot Penningtvätt (SIMPT).

16. Disciplinnämnden och Insuresec

InsureSecs Disciplinnämnd kan fatta beslut om disciplinär åtgärd mot en licenshavare eller ett anslutet företag. Av InsureSecs regelverk framgår också att alla licenshavare och anslutna företag ska följa beslut och uttalanden från Disciplinnämnden.

SFM anser att Disciplinnämndens beslut och uttalanden är av intresse för branschen som helhet och bör som huvudregel tillämpas av samtliga bolag där så är lämpligt i relation till berörd verksamhet. Disciplinnämndens beslut och uttalanden återfinns på InsureSec:s hemsida.