

Finansinspektionens författningssamling

Utgivare: Gent Jansson, Finansinspektionen, Box 6750, 113 85 Stockholm.

Beställningsadress: Thomson Fakta AB, Box 6430, 113 82 Stockholm. Tfn 08-587 671 00, Fax 08-587 671 71.

Prenumerera också via e-post på www.fi.se.

ISSN 1102-7460

Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling;

FFFS 2005:11

Utkom från trycket
den 27 juni 2005

beslutade den 14 juni 2005.

Finansinspektionen föreskriver¹ följande med stöd av 7 kap. förordningen (2005:411) om försäkringsförmedling.

Efter de paragrafindelade föreskrifterna lämnar Finansinspektionen allmänna råd.

1 kap. Tillämpningsområde och definitioner

Tillämpningsområde

1 § Dessa föreskrifter och allmänna råd omfattar fysiska och juridiska personer som utövar eller avser att utöva verksamhet enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling.

Definitioner

2 § I dessa föreskrifter och allmänna råd används samma definitioner som i 1 kap. 10 § lagen om försäkringsförmedling, om inte något annat anges.

I dessa föreskrifter och allmänna råd betyder

1. *ansvarsförsäkring*: sådan försäkring för skadeståndsskyldighet som avses i 2 kap. 5 § 4 och 6 § första stycket 2 lagen om försäkringsförmedling, och
2. *fondandelsförmedling*: sådan verksamhet som avses i 1 kap. 3 b § lagen (1991:981) om värdepappersrörelse.

2 kap. Kunskap och kompetens

Ansvar för kunskap och kompetens

1 § En försäkringsförmedlare som är en juridisk person ska se till att de anställda som ska förmedla försäkringar eller fondandelar har den kunskap och kompetens som krävs och att de anställdas kunskaper uppdateras enligt 10 §.

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/92/EG av den 9 december 2002 om försäkringsförmedling (EGT L9, 15.01.2003 s. 3, Celex 32002L0092).

Allmänna råd

En försäkringsförmedlare som är en juridisk person bör upprätta riktlinjer för vilken kunskap och kompetens som de anställda som ska förmedla försäkringar eller fondandelar ska ha. Riktlinjerna bör inte avse enskilda anställda utan olika befattningar eller kategorier av anställda hos förmedlaren med inriktning på den verksamhet som de ska utöva och de produkter som de ska förmedla. Av riktlinjerna bör det också framgå hur försäkringsförmedlaren ska säkerställa att de anställdas kunskaper uppdateras.

En försäkringsförmedlare som avser att delegera en arbetsuppgift som har samband med försäkringsförmedling till någon hos förmedlaren som inte har rätt att förmedla försäkringar, bör upprätta riktlinjer för vilken eller vilka arbetsuppgifter som kan delegeras samt vilken kunskap och kompetens som den ska ha till vilken delegation kan ske. Försäkringsförmedlaren bör vid delegation följa de anvisningar som lämnas i detta avseende i regeringens proposition 2004/05:133 Försäkringsförmedling, s. 52 f.

Om försäkringsförmedlaren är en juridisk person, bör riktlinjerna fastställas av någon i ledningen för den juridiska personen.

Anpassning av kunskap

2 § Den som ska förmedla försäkringar ska ha en kunskap som till sitt innehåll och sin nivå är anpassad till den verksamhet som ska utövas och de försäkringar som ska förmedlas.

Allmänna råd

Med kunskapens innehåll avses olika ämnesområden. I 6–8 §§ ges inom de olika huvudområdena, exempelvis juridik, exempel på olika ämnen som den som ska förmedla försäkringar kan behöva ha kunskap om. Det är alltså fråga om exempel på ämnen vilket innebär dels att en förmedlare inte måste ha kunskap om alla ämnen som anges där, dels att det kan finnas ämnen som en förmedlare behöver ha kunskap om som inte tas upp där. Vilka ämnen som en förmedlare behöver ha kunskap om kan variera beroende på den verksamhet som denne ska utöva och de försäkringar som denne ska förmedla.

Med kunskapens nivå avses olika kognitiva nivåer (känna till, förstå, kunna tillämpa etc.). Vilken nivå på kunskapen som den som ska förmedla försäkringar behöver ha kan variera för olika ämnen men också inom ett och samma ämne. En förmedlare bör exempelvis när det gäller lagen om försäkringsförmedling känna till bestämmelserna om ingripande i 8 kap. men kunna tillämpa bestämmelserna om god försäkringsförmedlingssed i 5 kap. 4 §.

Med att kunskapen ska vara anpassad till de försäkringar som ska förmedlas avses att hänsyn bör tas till om det gäller enkla, standardiserade produkter eller mer komplicerade produkter och om det gäller livförsäkringar eller skadeförsäkringar. Hänsyn bör också tas till om förmedlingen ska avse bara någon eller några försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser.

Med att kunskapen ska vara anpassad till den verksamhet som ska utövas avses att hänsyn bör tas inte bara till de försäkringar som ska förmedlas utan också vilka kundkategorier som förmedlingen ska avse.

Den som bara vid sidan av sin huvudsakliga yrkesverksamhet ska förmedla försäkringar som kompletterar en vara eller en tjänst

Grundläggande krav för den som ska förmedla försäkringar

3 § Den som ska förmedla försäkringar ska ha kunskap om

- Försäkringsförmedlarens roll och ansvar
- Lagen om försäkringsförmedling
- Förordningen om försäkringsförmedling
- Relevanta föreskrifter och allmänna råd från Finansinspektionen
- Finansinspektionens roll och tillsyn
- God försäkringsförmedlingssed
- Etik och moral

Särskilda krav för den som ska förmedla livförsäkringar

4 § Den som ska förmedla livförsäkringar ska, utöver det som anges i 3 §, ha kunskap om

- Lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter samt relevanta föreskrifter och allmänna råd från Finansinspektionen
- Livförsäkring på en grundläggande nivå
- De försäkringar som ska förmedlas

Särskilda krav för den som ska förmedla skadeförsäkringar

5 § Den som ska förmedla skadeförsäkringar ska, utöver det som anges i 3 §, ha kunskap om

- Skadeförsäkring på en grundläggande nivå
- De försäkringar som ska förmedlas

Den som i övriga fall ska förmedla försäkringar

Grundläggande krav för den som ska förmedla försäkringar

6 § Den som ska förmedla försäkringar ska ha kunskap om

- Försäkringsförmedlarens roll och ansvar
- Lagen om försäkringsförmedling
- Förordningen om försäkringsförmedling
- Relevanta föreskrifter och allmänna råd från Finansinspektionen

Finansinspektionens roll och tillsyn
God försäkringsförmedlingssed
Etik och moral

- Juridik, exempelvis

Försäkringsrörelselagstiftning
Försäkringsavtalsrätt
Allmän avtalsrätt
Konsumenträtt
Mellanmansrätt
Skadeståndsrätt
Bolagsrätt
Penningtvättslagstiftning
Insiderlagstiftning
Skatterätt

- Ekonomi, exempelvis

Privatekonomi
Företagsekonomi
Försäkringsekonomi

- Internationell försäkring, exempelvis

EG-rätt
Internationell försäkringsmarknad

Särskilda krav för den som ska förmedla livförsäkringar

7 § Den som ska förmedla livförsäkringar ska, utöver det som anges i 6 §, ha kunskap om

- Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter samt relevanta föreskrifter och allmänna råd från Finansinspektionen

- Juridik, exempelvis

Äktenskapsbalken
Sambolagstiftning
Föräldrabalken
Ärvdabalken
Skatterätt

- Finansiell ekonomi, exempelvis

Kapitalmarknaden
Finansiella instrument
Placeringsstrategier
Portföljlära
Avkastning och risk

- Lagstadgad försäkring

- Försäkring enligt avtal, exempelvis

Individuell personförsäkring
 Gruppersonförsäkring
 Kollektivavtalsgrundad personförsäkring

- Försäkringsformer, exempelvis

Traditionell försäkring
 Fondförsäkring
 Tjänstepensionsförsäkring

- Livförsäkringsteknik, exempelvis

Premieberäkning
 Återköp och flytträtt
 Återbäring
 Solvens och kollektiv konsolidering

- Associationsformer

- Riskbedömning, exempelvis

Karenstider
 Oriktiga uppgifter
 Andra begränsningar av försäkringsbolagets ansvar
 Återförsäkring

Särskilda krav för den som ska förmedla skadeförsäkringar

8 § Den som ska förmedla skadeförsäkringar ska, utöver det som anges i 6 §, ha kunskap om

- Juridik, exempelvis

Entreprenadrätt

- Risk management

- Försäkringsformer, exempelvis

Egendomsförsäkring
 Avbrottsförsäkring
 Ansvarsförsäkring
 Kreditförsäkring
 Transportförsäkring
 Sjöförsäkring
 Motorfordonsförsäkring
 Entreprenadförsäkring
 Förmögenhetsförsäkring
 Sjuk- och olyckfallsförsäkring
 Rättsskyddsförsäkring
 Specialförsäkring

- Återförsäkring

Den som ska förmedla fondandelar

9 § Den som ska förmedla fondandelar ska ha kunskap om

- Lagen om värdepappersrörelse
- Lagen (2004:46) om investeringsfonder
- Skillnaden mellan förmedling av fondandelar och förmedling av fondförsäkring
- Skillnaden mellan förmedling av fondandelar samt marknadsföring av finansiella instrument

Uppdatering av kunskap

10 § Den som förmedlar försäkringar eller fondandelar ska uppdatera sin kunskap på berörda områden i 3–9 §§ när det behövs.

Allmänna råd

Den som förmedlar försäkringar eller fondandelar bör uppdatera sin kunskap exempelvis vid större förändringar i de regelverk som är relevant för dennes verksamhet och med hänsyn till produktutvecklingen på dennes verksamhetsområde.

Praktisk erfarenhet

11 § Den som ska förmedla försäkringar ska ha en praktisk erfarenhet som är anpassad till den verksamhet som ska utövas och de försäkringar som ska förmedlas. Den som bara vid sidan av sin huvudsakliga yrkesverksamhet ska förmedla försäkringar som kompletterar en vara eller en tjänst behöver inte ha någon praktisk erfarenhet.

Allmänna råd

Med att den praktiska erfarenheten ska vara anpassad till de försäkringar som ska förmedlas avses att hänsyn bör tas till om det gäller enkla, standardiserade produkter eller mer komplicerade produkter och om det gäller livförsäkringar eller skadeförsäkringar. Hänsyn bör också tas till om förmedlingen ska avse bara någon eller några försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser.

Med att den praktiska erfarenheten ska vara anpassad till den verksamhet som ska utövas avses att hänsyn bör tas inte bara till de försäkringar som ska förmedlas utan också vilka kundkategorier som förmedlingen ska avse.

Den som ska förmedla försäkringar som sin huvudsakliga yrkesverksamhet bör som huvudregel under en sammanlagd tid av minst två år under de senaste fem åren ha arbetat med sådana arbetsuppgifter under kvalificerad

handledning hos en försäkringsförmedlare eller med likvärdiga arbetsuppgifter för ett försäkringsföretag.

Komplettering av utbildning för den som är registrerad som försäkringsmäklare

12 § En fysisk person som är registrerad som försäkringsmäklare enligt lagen (1989:508) om försäkringsmäklare ska, för att få utöva försäkringsförmedling enligt lagen om försäkringsförmedling, komplettera sin tidigare utbildning med kunskap om

- Försäkringsförmedlarens roll och ansvar

Lagen om försäkringsförmedling
Förordningen om försäkringsförmedling
Relevanta föreskrifter och allmänna råd från Finansinspektionen
Finansinspektionens roll och tillsyn
God försäkringsförmedlingssed
Etik och moral

Kunskapstest

13 § Den som ska förmedla försäkringar eller fondandelar ska ha gjort ett test som visar att han eller hon har den kunskap som krävs enligt 2–10 §§. Testet ska ha tillhandahållits eller godkänts av någon med kunskap om de ämnesområden som testet avser och av någon med kunskap om hur test utformas enligt vedertagna metoder för testutveckling. Dessutom ska testet genomföras på ett säkert och tillförlitligt sätt som garanterar den testades kunskaper.

Allmänna råd

Testet bör vara utformat på ett sätt som säkerställer dess validitet, det vill säga att testet mäter det som det är avsett att mäta, och dess reliabilitet, det vill säga att testet är tillförlitligt och fritt från slumpens inverkan.

Bevis

14 § Den som ska förmedla försäkringar eller fondandelar ska vid de kontroller som avses i 10 och 11 kap. samt vid Finansinspektionens tillsyn kunna förete bevis om testets innehåll och omfattning samt resultat.

3 kap. Insikt och erfarenhet

Vem som ska anses ingå i ledningen

1 § I ledningen för en juridisk person som förmedlar försäkringar ska det anses ingå när det gäller

- aktiebolag: styrelseledamot, styrelsesuppleant, verkställande direktör och vice verkställande direktör,

- kommanditbolag: komplementär,
- annat handelsbolag: bolagsman, och
- ekonomisk förening: styrelseledamot, styrelsesuppleant, verkställande direktör och vice verkställande direktör.

Grundläggande krav på ledningen

2 § Den som ska vara komplementär i ett kommanditbolag som förmedlar försäkringar eller bolagsman i ett annat handelsbolag som förmedlar försäkringar får inte vara underårig eller ha förvaltare enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken. Att detsamma gäller den som ska vara styrelseledamot, styrelsesuppleant, verkställande direktör eller vice verkställande direktör i ett aktiebolag eller en ekonomisk förening som förmedlar försäkringar följer av 8 kap. 2, 9, 24 och 27 §§ aktiebolagslagen (1975:1385) respektive 6 kap. 1, 3 och 4 §§ lagen (1987:667) om ekonomiska föreningar.

Kunskap om relevanta regler

3 § I ledningen för en juridisk person som ska förmedla försäkringar ska det ingå någon som känner till innehållet i lagen om försäkringsförmedling, förordningen om försäkringsförmedling samt relevanta föreskrifter och allmänna råd från Finansinspektionen.

I ledningen för en juridisk person som dessutom ska förmedla fondandelar ska det ingå någon som känner till innehållet i relevanta bestämmelser i lagen om värdepappersrörelse och lagen om investeringsfonder.

Kunskap om försäkringsmarknaden

4 § I ledningen för en juridisk person som ska förmedla försäkringar ska det ingå någon som förstår försäkringsmarknadens roll och funktion.

Kunskap om försäkringar

5 § I ledningen för en juridisk person som ska förmedla försäkringar ska det ingå någon som känner till de försäkringar som förmedlingen ska avse.

Kunskap om eller praktisk erfarenhet av företagsledning

6 § I ledningen för en juridisk person som ska förmedla försäkringar ska det ingå någon som kan tillämpa kunskap om företagsledning eller som har minst två års praktisk erfarenhet av företagsledning.

4 kap. Skötsamhet i ekonomiska angelägenheter

Grundläggande krav på ledningen

1 § Den som ska vara komplementär i ett kommanditbolag som förmedlar försäkringar eller bolagsman i ett annat handelsbolag som förmedlar försäkringar får inte vara i konkurs. Att detsamma gäller den som ska vara styrelseledamot, styrelsesuppleant, verkställande direktör eller vice verkställande direktör i ett aktiebolag eller

en ekonomisk förening som förmedlar försäkringar följer av 8 kap. 2, 9, 24 och 27 §§ aktiebolagslagen (1975:1385) respektive 6 kap. 1, 3 och 4 §§ lagen (1987:667) om ekonomiska föreningar.

Övriga krav på skötsamhet

2 § Den som ska förmedla försäkringar eller ingå i ledningen för en juridisk person som ska förmedla försäkringar får inte ha en skuld som överstiger 100 000 kronor och som är föremål för verkställighet hos kronofogdemyndigheten. Skuld för vilken sekretess gäller ska inte beaktas.

5 kap. Ansvarsförsäkring

Ansvarsförsäkring vid försäkringsförmedling

1 § För ansvarsförsäkring vid förmedling av försäkringar gäller utöver det som anges i 4 kap. 1 § förordningen om försäkringsförmedling följande.

Den högsta ersättning som kan betalas för en skada ska uppgå till ett belopp som motsvarar minst en miljon euro eller det högre belopp, grundat på förändringar i det europeiska konsumentprisindexet, som Europeiska gemenskapernas kommission tillkännager vart femte år med början 2007.

Den högsta ersättning som sammanlagt kan betalas under ett år ska uppgå till ett belopp som motsvarar något av följande, eller det högre belopp, grundat på förändringar i det europeiska konsumentprisindexet, som Europeiska gemenskapernas kommission tillkännager vart femte år med början 2007:

1. minst två miljoner euro om antalet fysiska personer som omfattas av försäkringen vid försäkringstidens början uppgår till högst 10,
2. minst tre miljoner euro om antalet fysiska personer som omfattas av försäkringen vid försäkringstidens början uppgår till mellan 11 och 20, och
3. minst fyra miljoner euro om antalet fysiska personer som omfattas av försäkringen vid försäkringstidens början överstiger 20.

Ansvarsförsäkring vid fondandelsförmedling

2 § För ansvarsförsäkring vid förmedling av fondandelar gäller bestämmelserna i 16–19 §§ Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2002:6) om verksamhetsplan för värdepappersbolag m.fl.. Därutöver gäller följande.

Den högsta ersättning som kan betalas för en skada ska uppgå till minst en miljon kronor. Den högsta ersättning som sammanlagt kan betalas under ett år ska uppgå till minst fem miljoner kronor.

6 kap. Information

Försäkringsförmedlarens identitet

1 § En försäkringsförmedlare som är en fysisk person ska informera kunden om sitt för- och efternamn, sitt personnummer och i förekommande fall sin firma. En försäkringsförmedlare som är en juridisk person ska informera kunden om sin

firma och sitt organisationsnummer samt för- och efternamnet på den fysiska person som förmedlar försäkringen.

Om försäkringsförmedlaren förmedlar försäkringen för en annan försäkringsförmedlare, ska förmedlaren också informera kunden om den förmedlarens för- och efternamn eller firma.

En anknuten försäkringsförmedlare ska dessutom informera kunden om firman för det eller de försäkringsföretag som förmedlaren är anknuten till.

Försäkringsförmedlaren ska också informera kunden om sin postadress och sitt telefonnummer samt i förekommande fall om sin besöksadress, sin e-postadress och sitt telefaxnummer.

Allmänna råd

Om informationen lämnas muntligen enligt 6 kap. 4 § första stycket lagen om försäkringsförmedling, behöver försäkringsförmedlaren bara informera kunden om de förhållanden som anges i 1 § första–tredje styckena ovan samt om sin postadress eller sitt telefonnummer. All information enligt 1 § ovan måste dock finnas med i den information som förmedlaren ska lämna till kunden snarast efter det att försäkringsavtal har ingåtts på det sätt som anges i 6 kap. 3 § lagen om försäkringsförmedling.

Försäkringsförmedlarens registrering

2 § Försäkringsförmedlaren ska informera kunden om att förmedlaren är registrerad hos Bolagsverket. Försäkringsförmedlaren ska också informera kunden om vilket eller vilka slag av försäkringar som registreringen avser och i förekommande fall om registreringen är begränsad till någon eller några försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser.

Försäkringsförmedlaren ska informera kunden om att förmedlarens registrering kan kontrolleras hos Bolagsverket och då ange Bolagsverkets postadress, e-postadress, telefonnummer och webbplats.

En försäkringsförmedlare som är en juridisk person ska informera kunden om att Finansinspektionen på begäran ska upplysa kunder och andra om en anställd hos förmedlaren har rätt att förmedla försäkringar och om denna rätt är begränsad till visst slag av försäkring, någon eller några försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser. Om den juridiska personen är en anknuten försäkringsförmedlare, ska förmedlaren i stället informera kunden om att det försäkringsföretag som förmedlaren är anknuten till på begäran ska upplysa kunder och andra om en anställd hos förmedlaren har rätt att förmedla försäkringar och om denna rätt är begränsad till visst slag av försäkring, någon eller några försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser.

Allmänna råd

En anknuten försäkringsförmedlare bör informera kunden om var hos försäkringsföretaget som upplysningar om anställda kan fås, exempelvis på en webbplats eller av en kontaktperson.

Om informationen lämnas muntligen enligt 6 kap. 4 § första stycket lagen om försäkringsförmedling, behöver försäkringsförmedlaren bara informera kunden om att förmedlaren är registrerad hos Bolagsverket och att registrering kan kontrolleras där. En försäkringsförmedlare som är en juridisk person behöver dessutom bara informera kunden om att Finansinspektionen eller, om den juridiska personen är en anknuten försäkringsförmedlare, det försäkringsföretag som förmedlaren är anknuten till på begäran ska upplysa kunder och andra om en anställd har rätt att förmedla försäkringar. All information enligt 2 § ovan måste dock finnas med i den information som förmedlaren ska lämna till kunden snarast efter det att försäkringsavtal har ingåtts på det sätt som anges i 6 kap. 3 § lagen om försäkringsförmedling.

En försäkringsförmedlare som hos Bolagsverket är registrerad för fondandelsförmedling bör vid förmedling av fondandelar informera kunden om detta.

Tillsynsmyndighet

3 § Försäkringsförmedlaren ska informera kunden om att förmedlaren står under tillsyn av Finansinspektionen och då ange Finansinspektionens postadress, e-postadress, telefonnummer och webbplats.

Allmänna råd

Om informationen lämnas muntligen enligt 6 kap. 4 § första stycket lagen om försäkringsförmedling, behöver försäkringsförmedlaren bara informera kunden om att förmedlaren står under tillsyn av Finansinspektionen. All information enligt 3 § ovan måste dock finnas med i den information som förmedlaren ska lämna till kunden snarast efter det att försäkringsavtal har ingåtts på det sätt som anges i 6 kap. 3 § lagen om försäkringsförmedling.

En försäkringsförmedlare som hos Bolagsverket är registrerad för fondandelsförmedling bör vid förmedling av fondandelar informera kunden om att Finansinspektionens tillsyn avser också denna verksamhet.

En försäkringsförmedlare som i samma rörelse som försäkringsförmedlingen utövar annan verksamhet än förmedling av fondandelar och som inte står under Finansinspektionens tillsyn, bör vid utövandet av den andra verksamheten informera kunden om att Finansinspektionens tillsyn inte avser denna verksamhet.

Kvalificerat innehav

4 § Försäkringsförmedlaren ska i förekommande fall informera kunden om i vilket eller vilka försäkringsföretag som förmedlaren har ett kvalificerat innehav och då ange försäkringsföretagets firma.

En försäkringsförmedlare som är en juridisk person ska i förekommande fall informera kunden om vilket eller vilka försäkringsföretag som har ett kvalificerat innehav i förmedlaren och då ange försäkringsföretagets firma.

Priset för försäkringsförmedlingen

5 § Försäkringsförmedlaren ska informera kunden om all ersättning som förmedlaren får för försäkringsförmedlingen, oavsett vid vilken tidpunkt och i vilken form ersättningen betalas till försäkringsförmedlaren och om ersättningen betalas av kunden eller av någon annan än kunden. Informationen ska avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms. Om ersättning för försäkringsförmedlingen betalas till anställda eller uppdragstagare hos förmedlaren, ska informationen avse även denna ersättning. Detsamma gäller om försäkringsförmedlaren förmedlar försäkringen för en annan försäkringsförmedlare och ersättning för försäkringsförmedlingen betalas till förmedlarens uppdragsgivare.

I 6–11 §§ ges beträffande vissa ersättningsformer föreskrifter om vilken information som ska lämnas. Om den aktuella ersättningen inte omfattas av någon av dessa ersättningsformer, gäller föreskrifterna i första stycket.

Ersättning från kunden

6 § Om försäkringsförmedlaren får ersättning för försäkringsförmedlingen från kunden, ska informationen avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms.

Ersättning från försäkringsgivaren

7 § Om försäkringsförmedlaren får ersättning för försäkringsförmedlingen från försäkringsgivaren innan försäkringsavtal ingås, ska informationen avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms.

8 § Får försäkringsförmedlaren ersättning för försäkringsförmedlingen från försäkringsgivaren när försäkringsavtal ingås, ska informationen avse storleken på ersättningen. Om försäkringsgivaren har rätt att få tillbaka hela eller del av ersättningen om försäkringstagaren inom viss tid från det att försäkringsavtalet ingicks helt eller delvis slutar att betala den avtalade premien till försäkringsgivaren, ska förmedlaren informera kunden om inom vilken tid som denna rätt gäller och hur stor del av ersättningen som försäkringsgivaren har rätt att få tillbaka.

9 § Om försäkringsförmedlaren får ersättning för försäkringsförmedlingen från försäkringsgivaren under försäkringstiden, ska informationen avse grunderna för hur ersättningen bestäms. Får förmedlaren särskild ersättning från försäkringsgivaren om försäkringstagaren betalar en högre premie än den avtalade till försäkringsgivaren, ska informationen avse storleken på ersättningen eller grunderna för hur ersättningen bestäms.

10 § Får försäkringsförmedlaren, på grund av att summan av avtalade premier för försäkringar som förmedlaren har förmedlat från försäkringsgivaren har uppnått en viss storlek eller på grund av något annat liknande förhållande, högre ersättning för försäkringsförmedlingen från försäkringsgivaren än förmedlaren annars skulle ha fått, ska informationen avse grunderna för hur ersättningen bestäms.

Ersättning från annan än kunden eller försäkringsgivaren

11 § Om försäkringsförmedlaren får ersättning för försäkringsförmedlingen från annan än kunden eller försäkringsgivaren, ska informationen avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms.

Ansvarsförsäkring

12 § En försäkringsförmedlare som inte är en anknuten försäkringsförmedlare ska informera kunden om

1. vilken försäkringsgivare som har meddelat ansvarsförsäkringen och då ange försäkringsgivarens firma, postadress, e-postadress och telefonnummer,
2. att den skadelidande får rikta krav på ersättning direkt mot försäkringsgivaren i den mån han eller hon inte har fått ersättning av den försäkrade och den tid inom vilken ett sådant krav måste framställas till försäkringsgivaren, och
3. den högsta ersättning som kan betalas ut för varje skada och för alla skador under ett år.

För en anknuten försäkringsförmedlare ska informationen i stället avse försäkringsföretagets ansvar enligt 6 kap. 1 § andra stycket lagen om försäkringsförmedling.

Allmänna råd

Om informationen lämnas muntligen enligt 6 kap. 4 § första stycket lagen om försäkringsförmedling, behöver försäkringsförmedlaren bara informera kunden om vilken försäkringsgivare som har meddelat ansvarsförsäkringen och då ange försäkringsgivarens firma. All information enligt 12 § ovan måste dock finnas med i den information som förmedlaren ska lämna till kunden snarast efter det att försäkringsavtal har ingåtts på det sätt som anges i 6 kap. 3 § lagen om försäkringsförmedling.

En försäkringsförmedlare som utövar fondandelsförmedling bör vid förmedling av fondandelar, när det gäller ansvarsförsäkringen för denna verksamhet, informera kunden om motsvarande förhållanden som anges 12 § första stycket 1–3 ovan.

En försäkringsförmedlare som i samma rörelse som försäkringsförmedlingen utövar annan verksamhet än fondandelsförmedling bör vid utövandet av den andra verksamheten informera kunden om att ansvarsförsäkringen inte gäller för denna verksamhet.

Klagomål mot försäkringsförmedlaren

13 § Försäkringsförmedlaren ska informera kunden om förfarandet för förmedlarens klagomålshantering och vem som är klagomålsansvarig. Av informationen ska framgå hur kunden och andra som är berörda av försäkringsförmedlingen ska gå tillväga för att framställa klagomål mot förmedlaren och i förekommande fall föra ett klagomål vidare hos förmedlaren.

Försäkringsförmedlaren ska också informera kunden om den vägledning som kan fås av Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas försäkringsbyrå samt av den kommunala konsumentvägledningen.

Allmänna råd

Om informationen lämnas muntligen enligt 6 kap. 4 § första stycket lagen om försäkringsförmedling, behöver försäkringsförmedlaren bara informera kunden om vem som är klagomålsansvarig och om den vägledning som kan fås av Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas försäkringsbyrå samt av den kommunala konsumentvägledningen. All information enligt 13 § ovan måste dock finnas med i den information som förmedlaren ska lämna till kunden snarast efter det att försäkringsavtal har ingåtts på det sätt som anges i 6 kap. 3 § lagen om försäkringsförmedling.

Tvistlösning

14 § Försäkringsförmedlaren ska informera kunden om möjligheten att få en tvist med förmedlaren prövad av Allmänna reklamationsnämnden.

Allmänna råd

Försäkringsförmedlaren bör informera kunden om möjligheten att få en tvist med förmedlaren prövad av allmän domstol.

7 kap. Dokumentation av försäkringsförmedlingen

Uppgifter om försäkringsförmedlaren

1 § Dokumentationen ska innehålla den information som enligt 6 kap. i dessa föreskrifter och 6 kap. 2 § lagen om försäkringsförmedling ska lämnas till kunden med uppgift om när informationen har lämnats till denne.

Uppgifter om kunden

2 § Om kunden är en fysisk person, ska dokumentationen innehålla uppgift om kundens för- och efternamn. Är kunden en juridisk person, ska dokumentationen innehålla uppgift om kundens firma samt för- och efternamnet på den som företräder den juridiska personen vid försäkringsförmedlingen.

Dokumentationen ska innehålla uppgift om kundens önskemål eller behov samt i förekommande fall ekonomiska och andra förhållanden. Uppgifterna ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är.

Om kunden är känd för försäkringsförmedlaren, behöver förmedlaren inte hämta in samtliga dessa uppgifter om kunden. I sådant fall ska försäkringsförmedlaren dokumentera skälen för att låta bli att hämta in uppgifterna.

Allmänna råd

Om det finns en varaktig kundrelation mellan försäkringsförmedlaren och kunden, bör uppgifterna om kunden uppdateras regelbundet.

Vill kunden inte lämna uppgifter om sig själv, bör detta anges i dokumentationen.

Uppgifter om försäkringsförmedlingen

- 3 §** Dokumentationen ska innehålla uppgift om
1. tidpunkten för försäkringsförmedlingen,
 2. varje råd som har lämnats till kunden och skälen för varje råd, och
 3. om kunden har avråtts från att vidta en åtgärd och skälen för det.

Uppgifterna om skälen för varje råd som har lämnats till kunden ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är.

Allmänna råd

Om kunden trots avrådan väljer att vidta en åtgärd, bör detta anges i dokumentationen om förhållandet är känt för försäkringsförmedlaren.

Dokumentationens utförande

4 § Uppgifter enligt 3 § ska dokumenteras vid förmedlingstillfället och av den som förmedlar försäkringen. Uppgifter enligt 1 och 2 §§ får dokumenteras före förmedlingstillfället och av annan än den som förmedlar försäkringen.

5 § Dokumentation enligt 1–3 §§ får utföras på valfritt medium under förutsättning att dokumentationen för varje förmedlingstillfälle är lätt att söka och identifiera samt kan lämnas till kunden i en sådan form som anges i 7 §.

Utlämnande av dokumentation

6 § Dokumentation enligt 1–3 §§ ska lämnas till kunden vid förmedlingstillfället eller snarast möjligt därefter.

7 § Dokumentation enligt 1–3 §§ ska lämnas till kunden i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för kunden.

Arkivering av dokumentationen

8 § Dokumentation ska arkiveras på ett säkert sätt och ska vara lätt att söka och identifiera. Den ska sparas så länge som det behövs med hänsyn till försäkringstiden och den tid inom vilken anspråk på skadestånd kan göras.

8 kap. Klagomålshantering

Vad som är ett klagomål

1 § Med klagomål avses att en kund eller någon annan som är direkt berörd av försäkringsförmedlingen till en försäkringsförmedlare framför konkret missnöje mot dennes agerande i ett enskilt fall.

Instruktion för klagomålshantering

2 § En försäkringsförmedlare ska ha en policy och en instruktion för klagomålshantering. Om försäkringsförmedlaren är en juridisk person, ska policyn och instruktionen fastställas av någon i ledningen för den juridiska personen.

Allmänna råd

Syftet med policyn och instruktionen är att säkerställa att klagomål hanteras på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt och i enlighet med de regler som gäller.

Den praktiska klagomålshanteringen bör när det gäller en anknuten försäkringsförmedlare kunna skötas av det försäkringsföretag som förmedlaren är anknuten till. Detta gäller under förutsättning att klagomålshanteringen fungerar effektivt och i enlighet med de krav som ställs.

3 § Policyn ska beskriva hur klaganden ska bemötas i klagomålsärenden. Av instruktionen ska framgå förfarandet för hantering av klagomål och beslutsordningen i dessa ärenden. Den ska också innehålla rutiner för information och uppföljning av klagomålsärenden hos förmedlaren.

Policyn och instruktionen ska dokumenteras och spridas till dem som är berörda av den. De ska ses över fortlöpande och revideras om det behövs. Genom den interna kontrollen ska det säkerställas att klagomålshanteringen fungerar effektivt och i enlighet med policyn och instruktionen.

Klagomålsansvarig

4 § En försäkringsförmedlare ska ha en väl fungerande ordning för kontakter med klaganden. Förmedlaren ska ha en klagomålsansvarig som kunder och andra som är berörda av försäkringsförmedlingen kan vända sig till. Förmedlaren ska underrätta Finansinspektionen om vem som är klagomålsansvarig.

Motivering av beslut

5 § Om försäkringsförmedlarens beslut i ett klagomålsärende går klaganden emot, ska förmedlaren informera klaganden om skälen för beslutet. Om klaganden begär det, ska informationen lämnas i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för klaganden.

Handläggningsrutiner

6 § Av 5 kap. 6 § andra meningen lagen om försäkringsförmedling följer att hantering av klagomål ska vara effektiv. Klagomål ska också hanteras med tillbörlig omsorg. De ska besvaras sakligt och korrekt och, om klaganden begär det, i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för klaganden.

Handläggningstider

7 § Av 5 kap. 6 § tredje meningen lagen om försäkringsförmedling följer att klagomål ska besvaras snarast möjligt. Om försäkringsförmedlaren inte kan besvara klagomålet inom 14 dagar från den dag då klagomålet togs emot, ska förmedlaren inom denna tid informera klaganden om handläggningen av ärendet.

Allmänna råd

Försäkringsförmedlaren bör beakta det intresse som klaganden kan ha av att få ett snabbt besked för att kunna säkra bevisning eller företa ekonomiska dispositioner med anledning av klagomålet.

Tvistlösning

8 § Försäkringsförmedlaren ska informera klaganden om möjligheten att få en tvist med förmedlaren prövad av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol. Informationen ska lämnas senast i samband med att klagomålet avvisas. Om klaganden inte redan har fått information om skälen för beslutet i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för klaganden, ska förmedlaren samtidigt informera klaganden om rätten att på begäran få information om skälen för beslutet på detta sätt.

Registrering av klagomål

9 § Försäkringsförmedlaren ska på ett lämpligt sätt registrera alla klagomål som framställs mot denne.

Dokumentation och arkivering av klagomål

10 § Klagomålsärenden ska dokumenteras på ett sådant sätt att det i efterhand går att följa hanteringen av ett klagomål. Dokumentationen ska arkiveras på ett säkert sätt och ska vara lätt att söka och identifiera. Den ska sparas så länge som det behövs med hänsyn till ärendets karaktär samt försäkringsförmedlarens eller klagandens behov av dokumentationen.

9 kap. Underrättelse om filialetablering och gränsöverskridande verksamhet

Underrättelse om filialetablering

1 § En försäkringsförmedlares underrättelse enligt 4 kap. 1 § första stycket lagen om försäkringsförmedling om sin avsikt att inrätta en filial i ett annat land inom EES ska innehålla uppgift om

1. försäkringsförmedlarens för- och efternamn eller firma,
2. försäkringsförmedlarens person- eller organisationsnummer,
3. försäkringsförmedlarens postadress i Sverige,
4. om försäkringsförmedlaren är en anknuten försäkringsförmedlare och i så fall vilket eller vilka försäkringsföretag som förmedlaren är anknuten till,
5. i vilket land som filialen ska inrättas,

6. filialens postadress,
7. filialens företrädare, och
8. vilken verksamhet som ska utövas där med angivande av försäkringsslag och i förekommande fall försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser.

Underrättelse om gränsöverskridande verksamhet

2 § En försäkringsförmedlares underrättelse enligt 4 kap. 2 § första stycket lagen om försäkringsförmedling om sin avsikt att erbjuda och tillhandahålla tjänster i ett annat land inom EES utan att inrätta filial där ska innehålla uppgift om

1. försäkringsförmedlarens för- och efternamn eller firma,
2. försäkringsförmedlarens person- eller organisationsnummer,
3. försäkringsförmedlarens postadress i Sverige,
4. i vilket land som verksamheten ska utövas, och
5. vilken verksamhet som ska utövas där med angivande av försäkringsslag och i förekommande fall försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser.

10 kap. Vad försäkringsföretaget ska iaktta i samband med kontroll av anknutna försäkringsförmedlare

Kontroll av fysisk person

1 § Vid den kontroll av en fysisk person som ska göras enligt 2 kap. 4 § lagen om försäkringsförmedling ska försäkringsföretaget utöver det som anges i 3 kap. 3 § förordningen om försäkringsförmedling begära att den fysiska personen lämnar en försäkran om att han eller hon

1. inte är underårig, i konkurs eller underkastad näringsförbud eller har förvaltare enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken,
2. inte har en sådan skuld som avses i 4 kap. 2 §,
3. har godkänts i ett test som visar att han eller hon har den kunskap som krävs enligt 2 kap., och
4. har en sådan praktisk erfarenhet som avses i 2 kap. 11 §.

Försäkringsföretaget får i stället begära att den fysiska personen företer bevis om de förhållanden som anges i första stycket. Bevis enligt första stycket 1 och 2 får inte vara äldre än tre månader.

Det som anges i första stycket 4 gäller inte om den fysiska personen bara vid sidan av sin huvudsakliga yrkesverksamhet ska förmedla försäkringar som kompletterar en vara eller en tjänst.

Den som inte lämnar en försäkran, företer bevis som är äldre än tre månader eller företer bevis som visar att kraven i första stycket inte är uppfyllda, får inte anmälas för registrering hos Bolagsverket.

Kontroll av juridisk person

Kontroll av den juridiska personen

2 § Vid den kontroll av en juridisk person som ska göras enligt 2 kap. 4 § lagen om försäkringsförmedling ska försäkringsföretaget begära att en behörig företrädare för den juridiska personen lämnar en försäkran om att

1. den juridiska personen inte är i konkurs eller likvidation, och
2. de anställda som ska förmedla försäkringar uppfyller de krav som ställs.

Försäkringsföretaget får i stället begära att den behöriga företrädaren företer bevis om de förhållanden som anges i första stycket. Bevisen får inte vara äldre än tre månader.

Om den behöriga företrädaren inte lämnar en försäkran, företer bevis som är äldre än tre månader eller företer bevis som visar att kraven i första stycket inte är uppfyllda, får den juridiska personen inte anmälas för registrering hos Bolagsverket.

Kontroll av ledningen för den juridiska personen

3 § Vid den kontroll av ledningen för en juridisk person som ska göras enligt 2 kap. 4 § lagen om försäkringsförmedling ska försäkringsföretaget utöver det som anges i 3 kap. 4 § förordningen om försäkringsförmedling begära att den som ska ingå i ledningen eller vara ersättare för denne lämnar en försäkran om att han eller hon

1. inte är underårig, i konkurs eller underkastad näringsförbud eller har förvaltare enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken, och
2. inte har en sådan skuld som avses i 4 kap. 2 §.

Försäkringsföretaget får i stället begära att den som ska ingå i ledningen eller vara ersättare för denne företer bevis om de förhållanden som anges i första stycket. Bevisen får inte vara äldre än tre månader.

Vid den kontroll som ska göras av att ledningen uppfyller kraven i 3 kap. 3–6 §§ ska försäkringsföretaget, genom att begära att den som ska ingå i ledningen eller vara ersättare för denne lämnar en försäkran eller företer bevis om de förhållanden som anges där, försäkra sig om att det i ledningen ingår personer som tillsammans uppfyller dessa krav.

Om någon som ska ingå i ledningen eller vara ersättare för någon i ledningen inte lämnar en försäkran, företer bevis som är äldre än tre månader eller företer bevis som visar att kraven i första och tredje styckena inte är uppfyllda, får den juridiska personen inte anmälas för registrering hos Bolagsverket.

Dokumentation och arkivering av kontrollen

4 § Försäkringsföretaget ska dokumentera kontrollen av en fysisk eller juridisk person.

Dokumentationen ska innehålla

1. uppgift om den som kontrollen avser,
2. uppgift om tidpunkten för kontrollen,
3. den försäkran som har lämnats eller de bevis som har företetts, och
4. uppgift om huruvida den fysiska eller juridiska personen uppfyller de krav som ställs.

Dokumentationen ska vara lätt att söka och identifiera. Den ska arkiveras på ett säkert och varaktigt sätt.

11 kap. Vad den juridiska personen ska iaktta i samband med kontroll av anställda

Kontroll av anställda

1 § Vid den kontroll av en anställd som ska göras enligt 2 kap. 6 § andra stycket lagen om försäkringsförmedling ska den juridiska personen utöver det som anges i 3 kap. 5 § förordningen om försäkringsförmedling begära att den anställda lämnar en försäkran om att han eller hon

1. inte är underårig, i konkurs, underkastad näringsförbud eller har förvaltare enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken,
2. inte har en sådan skuld som avses i 4 kap. 2 §,
3. har godkänts i ett test som visar att han eller hon har den kunskap som krävs enligt 2 kap., och
4. har en sådan praktisk erfarenhet som avses i 2 kap. 11 §.

Den juridiska personen får i stället begära att den anställda företer bevis om de förhållanden som anges i första stycket. Bevis enligt första stycket 1 och 2 får inte vara äldre än tre månader.

Det som anges i första stycket 4 gäller inte om den anställda bara vid sidan av sin huvudsakliga yrkesverksamhet ska förmedla försäkringar som kompletterar en vara eller en tjänst.

En anställd som inte lämnar en försäkran, företer bevis som är äldre än tre månader eller företer bevis som visar att kraven i första stycket inte är uppfyllda får inte användas som grund för ansökan om tillstånd hos Finansinspektionen eller anmälan för registrering hos Bolagsverket.

Dokumentation och arkivering av kontrollen

2 § Den juridiska personen ska dokumentera kontrollen av en anställd.

Dokumentationen ska innehålla

1. uppgift om den som kontrollen avser,
2. uppgift om tidpunkten för kontrollen,
3. den försäkran som har lämnats eller de bevis som har företetts, och
4. uppgift om huruvida den anställda uppfyller de krav som ställs.

Dokumentationen ska vara lätt att söka och identifiera. Den ska arkiveras på ett säkert och varaktigt sätt.

12 kap. Underrättelse om ändringar

Ändrade förhållanden vid filialetablering eller gränsöverskridande verksamhet

1 § En försäkringsförmedlare som har underrättat Finansinspektionen enligt 9 kap. 1 eller 2 §§ ska snarast underrätta Finansinspektionen när något av de förhållanden som har angetts i underrättelsen har ändrats.

Ändring av anställda

2 § En försäkringsförmedlare som inte är en anknuten försäkringsförmedlare och som är en juridisk person ska snarast underrätta Finansinspektionen om ändringar av vilka anställda som förmedlar försäkringar.

Ändring i ledningen

3 § En försäkringsförmedlare som är en juridisk person ska snarast underrätta Finansinspektionen om ändringar i den juridiska personens ledning.

Ändring av klagomålsansvarig

4 § En försäkringsförmedlare ska snarast underrätta Finansinspektionen om ändringar av klagomålsansvarig.

1. Dessa föreskrifter och allmänna råd träder i kraft den 1 juli 2005.

2. Genom föreskrifterna upphävs

- Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 1992:36) om ansvarsförsäkring för försäkringsmäklare,
- Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 1995:33) om utformning av handling avseende uppdrag till försäkringsmäklare,
- Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 1995:52) angående god försäkringsmäklarsed,
- Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 1996:18) om utbildningskrav för den som verkat som försäkringsmäklare utanför Sverige,
- Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 1996:19) angående utbildningskrav för försäkringsmäklare,
- Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2002:23) om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter, i de avseenden som de träffar försäkringsförmedlare, och
- Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2002:27) om redovisning av provisionsintäkter för försäkringsmäklarbolag.

Dessa föreskrifter och allmänna råd fortsätter dock att gälla för försäkringsmäklare som utövar verksamhet enligt lagen (1989:508) om försäkringsmäklare med stöd av punkten 3 i övergångsbestämmelserna till lagen om försäkringsförmedling.

INGRID BONDE

Susanne Sundberg