



## Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd Dnr 2014:5

2014-12-04

### UTTALANDE 2014:4

#### Begäran om uttalande

Mot bakgrund av att det saknas tydlighet avseende vilka krav som ställs på dokumentation av förmedlingstillfället har InsureSec AB ("InsureSec") begärt att Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd ("Nämnden") ska uttala sig om följande frågor.

1. Vilka krav medför InsureSecs regelverk, däribland kravet på god försäkringsförmedlingssed, på att uppgifterna om kunden ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är och vid vilka situationer kan en omfattande kartläggning undvaras?
2. Vilka krav medför InsureSecs regelverk, däribland kravet på god försäkringsförmedlingssed, på dokumentationens utformning och är det möjligt att använda sig av standardiserade lösningar?

#### InsureSecs regelverk

Nämnden ska enligt § 2 i Stadgar för Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd ("Stadgarna") verka för god försäkringsförmedlingssed genom uttalanden, förhandsbesked och ställningstaganden i disciplinfrågor. Disciplinnämnden kan därvid, efter begäran av bl.a. InsureSec, uttala sig om InsureSecs regelverk, däribland god försäkringsförmedlingssed.

Enligt § 1 i Stadgarna består InsureSecs regelverk av InsureSecs avtal för registrering och licensiering av försäkringsförmedlare (Avtal mellan försäkringsförmedlare som är anställd i försäkringsförmedlarföretag eller som har eget försäkringsförmedlartillstånd och InsureSec AB) och InsureSecs avtal för anslutning av företag (Avtal mellan företag anslutna till InsureSec och InsureSec AB) (avtalen benämns gemensamt "InsureSecs regelverk").

Av punkt 7.1 i Avtal mellan försäkringsförmedlare som är anställd i försäkringsförmedlarföretag eller som har eget försäkringsförmedlartillstånd och InsureSec AB ("Avtalet") framgår att den som är registrerad eller licensierad försäkringsförmedlare ska följa de lagar och andra författningar som gäller för verksamheten eller som i övrigt är relevanta för försäkringsförmedlare. Syftet med bestämmelsen är bl.a. att yrkeskåren ska ha ett högt anseende och att förmedling genom den ska framstå som ett attraktivt val för kunder. Kravet att följa lagar och andra författningar är därför inte begränsat till situationer som innefattar förmedling av försäkring eller rådgivning om finansiella instrument inom ramen för en försäkring.

Av punkt 7.2 i Avtalet framgår att den som är registrerad eller licensierad försäkringsförmedlare ska följa god sed för försäkringsförmedlare. Kravet att följa god sed för försäkringsförmedlare är inte begränsat till vad som utgör god sed i enlighet med en viss lagstiftning, t.ex. lagen (2005:405) om försäkringsförmedling ("LFF"), utan avser god sed i enlighet med InsureSecs regelverk. Syftet med kravet på god sed är bl.a. att upprätthålla allmänhetens förtroende för branschen. Enligt InsureSecs regelverk omfattar kravet på god försäkringsförmedlingssed därför även ageranden som inte utgör försäkringsförmedling, så länge agerandet faller inom ett område som allmänheten kan ha fog för att uppfatta som närliggande till eller ha samband med försäkringsförmedling.

### **Bakgrund**

Såväl försäkringsförmedling som investeringsrådgivning sker i allmänhet i form av ett samtal mellan rådgivaren och kunden. De båda parterna utbyter information och deras resonemang utmynnar i en rekommendation från rådgivarens sida. För att i efterhand rätt kunna bedöma om denna rekommendation är lämplig för kunden, är det av stor betydelse att kunna återskapa vad som förekommit från båda parter sida (se t.ex. prop. 2002/03:133, s. 22, prop. 2004/05:133, s. 105 f. och prop. 2006/07:115, s. 437 ff.). Det huvudsakliga syftet med kravet på dokumentation är att den ska "ge en rättvisande bild av vad som förekommit vid förmedlingstillfället" och att man i efterhand ska "kunna avgöra på vilka grunder rådgivaren har lämnat sin rekommendation" (se prop. 2002/03:133, s. 23. Se även Finansinspektionens beslut FI Dnr 12-2335, s. 8: "Syftet med att dokumentera skälen är, som redogjorts för i avsnitt 3.2.1, att det i efterhand ska gå att avgöra på vilka grunder som förmedlaren lämnat sina råd samt bedöma kvaliteten på rådgivningen.").

Motiven till att reglera hur en försäkringsförmedlare ska dokumentera sina förmedlingstillfällen framgår av förarbetena till lagstiftningen och är i allt väsentligt att

- 1) dokumentationen utgör ett stöd för minnet för förmedlaren såväl som för kunden,
- 2) dokumentationen är en bekräftelse på vad kunden och förmedlaren har kommit överens om, och

- 3) kunden får möjlighet att i efterhand i lugn och ro kontrollera att rådgivningen stämmer överens med vad kunden önskar.

De lämnade råden kan få långtgående konsekvenser under en lång tidsperiod. Dokumentationen kan utgöra en fast grund att stå på både för försäkringsförmedlaren och kunden när man i efterhand, t.ex. vid en tvist, ska bedöma frågor om ansvarsfördelning mellan kund och förmedlare, om verkställighet och rådgivning överensstämmer, om rådgivningen varit bra samt om den varit lämplig, anpassad till kundens behov och präglats av omsorg om kunden. Vidare gäller att möjligheten för kunden att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) och allmän domstol försvåras om inte förmedlings-tillfället är dokumenterat.

Det bör noteras att detta uttalande endast behandlar frågan om förmedlarens skyldighet att dokumentera uppgifter om kunden och förmedlingen, inte frågan om förmedlarens skyldighet att dokumentera andra uppgifter, såsom t.ex. krav på lämnande av viss information till kunden innan och under förmedlingstillfället. Dock ska det anges i dokumentationen att sådan information har lämnats till kunden och vid vilken tidpunkt (se 7 kap. 1 § Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling).

#### **Krav som ställs i regleringen**

Enligt 5 kap. 4 § försäkringsförmedlingslagen (2005:405) ("LFF") ska en försäkringsförmedlare i sin verksamhet iakttä god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen. Försäkringsförmedlaren ska också anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden. För att leva upp till detta krav krävs det att förmedlaren först tar in tillräcklig information om kunden för att kunna göra en bedömning av eventuellt behov av åtgärder. Först därefter är det möjligt att lämna en rekommendation till kunden om hur denne bör agera.

I 6 kap. 6 § LFF framgår att försäkringsförmedlaren (förutom vid återförsäkring, försäkring av stora risker och viss sidoverksamhet, 6 kap. 7 § LFF), ska dokumentera vad som förekommit vid förmedlingstillfället och lämna dokumentationen till kunden. Kraven i LFF förtydligas av Finansinspektionen i 7 kap. FFFS 2005:11.

När det gäller *uppgifter om kunden* ska förmedlaren bl.a. dokumentera kundens önskemål och/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 förmedlaren behöver inte förmedlaren inhämta samtliga uppgifter om kunden, men ska då dokumentera skälen för att låta bli att inhämta uppgifterna, 7 kap. 2 § FFFS 2005:11. Om det finns en varaktig kundrelation mellan

försäkringsförmedlaren och kunden, bör uppgifterna om kunden uppdateras regelbundet, se allmänna råd i anslutning till 7 kap. 2 §.

När det gäller *uppgifter om försäkringsförmedlingen* ska förmedlaren dokumentera tidpunkten för försäkringsförmedlingen, *varje* råd som lämnats till kunden och skälen för varje råd (inbegripet eventuell avrådan till kund), se 7 kap. 3 § FFFS 2005:11. Det innebär att förmedlaren ska dokumentera skälen för *varför* förmedlaren har lämnat *det specifika rådet* till kunden, inte endast vad rekommendationen har inneburit (se Finansinspektionens beslut FI Dnr 12-5044, s. 8 f.). Uppgifterna om skälen för varje råd som har lämnats till kunden ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är.

I förarbetena till LFF hänvisar lagstiftaren till lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter, varför uttalanden i samband med den lagstiftningen också är av intresse för bedömningen av frågor om dokumentation av försäkringsförmedling (se prop. 2004/05:133, s. 104 ff. och s. 159.). Mot bakgrund av att en förmedlare kan ha sidotillstånd för förmedling av fondandelar, finns det därutöver anledning, att beakta de dokumentationskrav som följer av lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden ("LVM") med tillhörande föreskrifter. Nämnden noterar visserligen att Finansinspektionen har angett att inspektionen betraktar rådgivning om finansiella instrument inom ramen för en försäkring som försäkringsförmedling. Finansinspektionen har dock angett att det innebär att en förmedlare som lämnar investeringsrådgivning inom ramen för en försäkring (dvs. rekommendationer om finansiella instrument som placeras i en försäkring) ändå har en skyldighet att iaktta de dokumentationskrav som följer av LVM eftersom LVM i vissa delar erbjuder ett starkare konsumentskydd (se Finansinspektionens tillsynsrapport 2011, Dnr 11-5534, s. 21 och Ds 2014:22, s. 41 f.).

### **Nämndens bedömning**

Nämnden konstaterar att kraven i LFF och Finansinspektionens föreskrifter är tämligen generellt utformade och att det finns behov av – och utrymme för – att Nämnden inom ramen för InsureSecs regelverk, däribland kravet på god försäkringsförmedlingssed, konkretiserar kravet på dokumentation i de avseenden som berörs i InsureSecs begäran om ett uttalande.

## Nämndens svar på de särskilda frågorna

- 1. Vilka krav medför InsureSecs regelverk, däribland god försäkringsförmedlingssed, på att uppgifterna om kunden ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är och vid vilka situationer kan en omfattande kartläggning undvaras?**

Huvudsyftet med dokumentationen är att ge en rättvisande bild över förmedlingstillfället. Förmedlingsmötet kan hållas med en kund som förmedlaren känner väl och träffar tämligen ofta, men kan också hållas med en kund som förmedlaren träffar för första gången. Dokumentationens omfattning påverkas givetvis av detta faktum.

### *1.1 Förmedlaren träffar en ny kund*

Om förmedlaren träffar en kund för första gången är det av stor vikt att förmedlaren är omsorgsfull i kartläggningen av kunden för att skaffa sig en god bild av kundens situation. Först därefter är det möjligt för förmedlaren att bedöma vilket behov kunden har och vilka tjänster och produkter som kan vara lämpliga för kunden. Detsamma gäller även om kunden har ett uttryckligt önskemål. Utan kartläggning kan förmedlaren inte bedöma huruvida det är lämpligt för kunden att agera i enlighet med sitt önskemål eller om kunden istället bör välja en annan lösning, dvs. ifall förmedlaren ska avråda kunden eller inte.

Utgångspunkten är att förmedlaren ska inhämta tillräckligt mycket information om kunden som är *relevant* för den typ av rådgivning som förmedlaren lämnar. Förmedlaren ska vid dokumentation av förmedlingstillfället besvara frågan: "Vilken information om kunden behöver jag ta in för att fullt ut kunna analysera kundens behov?". Först efter det att informationen har hämtats in är det möjligt att kunna lämna råd om lämpliga försäkringar. Nämnden konstaterar att Finansinspektionen i många sanktionsfall har haft synpunkter på att den information om kunden som har hämtats in inte har varit tillräckligt omfattande. Nämnden vill därför lyfta fram vikten av att förmedlaren dokumenterar all den information som är relevant för den aktuella förmedlingen.

När förmedlaren träffar en kund för första gången behöver förmedlaren göra en tämligen omfattande kartläggning av kunden utifrån den typ av försäkringssituation som är aktuell för kunden. Det innebär att försäkringsförmedlaren ska dokumentera kundens förutsättningar och behov så pass uttömmande att även *en utomstående person* med hjälp av dokumentationen ska kunna identifiera kundens behov och bedöma lämpligheten av förmedlarens rekommendation. Det ska tydligt gå att utläsa av lämplighetsbedömningen på vilket sätt den rekommenderade produkten möter ett specifikt behov hos den individuella kunden, genom angivande av de omständigheter hos kunden som förmedlaren har identifierat.

### *1.2 Förmedlaren träffar en kund som är känd för förmedlaren.*

Enligt Finansinspektionens föreskrifter finns det en möjlighet för förmedlaren, om kunden är känd, att inte inhämta samtliga uppgifter om kunden. I sådant fall ska förmedlaren dokumentera skälen för att låta bli att inhämta uppgifterna, se 7 kap. 2 § FFFS 2005:11, något som förutsätter att förmedlaren sedan tidigare har fullgoda uppgifter om kunden. För att uppfylla omsorgsplikten och de allmänna råden måste förmedlaren dock stämma av uppgifterna med kunden, för att säkerställa att uppgifterna fortfarande är aktuella.

Nämnden tolkar således kravet i föreskrifterna på dokumentation av förmedlingstillfället på det sättet att en förmedlare, vid återkommande möten med en och samma kund, inte vid varje möte behöver ta in fullständiga uppgifter från kunden utan kan basera rådgivningen på tidigare inhämtade uppgifter.

Det förutsätter dock att

1. uppgifterna finns dokumenterade sedan tidigare,
2. uppgifternas aktualitet stäms av med kunden, och
3. det i efterhand är möjligt att kontrollera att uppgifterna har funnits tillgängliga för förmedlaren vid förmedlingstillfället.

Förmedlaren ska därför i dokumentationen ange på vilken information som rekommendationen har baserats, och i förekommande fall vara tydlig med varför en utförlig kartläggning inte har ansetts vara nödvändig. Av dokumentationen bör det tydligt framgå om tidigare inhämtade kunduppgifter har använts, och om dessa tidigare inhämtade uppgifter har stämts av med kunden (dvs. att det har skett en kontroll av att uppgifterna är tillräckligt uppdaterade). Även i de fall kunden är känd för förmedlaren måste förmedlaren noga dokumentera vilka individuella omständigheter hos kunden som rekommendationen baseras på. Att förmedlaren har god kundkännedom men att denna kännedom inte är dokumenterad tidigare är inte tillräckligt. Det omöjliggör nämligen ett återskapande av mötet i efterhand, något som inte är förenligt med kundskyddsreglerna i LFF.

Förmedlaren ska därför vid varje förmedlingstillfälle försäkra sig om att informationen är tillräckligt aktuell. Detta görs enklast genom att fråga kunden om den tidigare erhållna informationen har förändrats sedan den senast inhämtades och i tillämpliga fall uppdatera denna information. Vidare ska avstämningen med kunden och de eventuellt nya uppgifterna dokumenteras.

Det är avslutningsvis viktigt att betona att den information om kunden som kan undvaras endast berör uppgifter som har varit möjliga att inhämta vid ett tidigare tillfälle och som fortsatt är aktuella, t.ex. kundens erfarenhet och kunskap om rekommenderade produkter och tjänster, ekonomisk grundinformation samt övrig information om kundens individuella förhållanden. All annan

information ska alltid dokumenteras på nytt, t.ex. kundens önskemål och behov samt förmedlarens rekommendationer.

## **2. Vilka krav medför InsureSecs regelverk, däribland god försäkringsförmedlingssed, på dokumentationens utformning och är det möjligt att använda sig av standardiserade lösningar?**

Frågan har sin bakgrund i att InsureSec har noterat att det är vanligt på marknaden att förmedlare använder sig av standardiserade lösningar för att dokumentera kundmötet (t.ex. genom standardblanketter i pappersform eller digitala dokumentationssystem). Detta har i många fall stora fördelar genom att sådana mallar eller system guidar förmedlaren och kunden genom kundmötet. Dessa kan därför utgöra ett gott stöd för kunden och förmedlaren att i efterhand minnas vad som avhandlats vid mötet. IT-baserade dokumentationssystem med inbyggda kontroller kan också bidra till att säkerställa att förmedlaren faktiskt tar in all nödvändig information, och det kan även vara möjligt att konstruera kontroller eller spärrar som varnar för eller förhindrar rekommendationer som förefaller olämpliga. En förenklad eller dåligt utformad standardiserad lösning kan dock riskera att förleda förmedlaren att låta lösningen omfatta kunder som inte passar in i lösningen eller använda den trots att den inte möjliggör dokumentation av all relevant information om kunden, t.ex. om dokumentationen av kundens önskemål om risk endast kan ske enligt ett begränsat antal nivåer, när de investeringar som kunden kan rekommenderas att genomföra kan klassificeras i flera nivåer än så. Likaså förekommer det att de standardiserade lösningarna som används för att dokumentera förmedlingen t.ex. innehåller en riskklassificering av kunden men inte av produkten som förmedlas. Ändå är syftet med dokumentationen att visa att kundens riskbenägenhet stämmer överens med förmedlad produkt. För att uppnå sitt syfte krävs då en avvikelse från standardlösningen, en komplettering av dokumentationen som oftast uteblir eller inte ens är möjlig i standardlösningen (se t.ex. Finansinspektionens beslut FI Dnr 10-10416, s. 9.). Dokumentationen är enligt standardlösningen till fullo ifylld, men dokumentationen av kundens profil kräver en mer omfattande kartläggning som riskerar att utebli när standardkonceptet inbjuder till enkla lösningar

Nämnden anser att det ofta kan vara en fördel att förmedlaren använder sig av ett standardiserat arbetssätt för att säkerställa att relevant information dokumenteras. Detta ställer dock höga krav på utformningen av underlaget för inhämtandet av uppgifterna, dvs. underlaget måste vara så pass flexibelt att det kan vara tillämpligt på många olika kundtyper och förmedlingssituationer. Vad gäller kartläggning av t.ex. kundens inställning till risk har det förekommit i branschen att man endast frågar kunden om vilken riskbenägenhet kunden generellt sett har (vid placering i finansiella produkter) och noterar detta i kunddokumentationen men inte kundens inställning till risk vid den aktuella investeringen. Kundens inställning till risk (vilket även gäller andra områden) är något som är komplicerat till följd av att många kunder har svårt att koppla sin inställning till risk till lämpliga

produkter. Finansinspektionen har i många sanktionsärenden haft anmärkningar på kartläggningen av kundens inställning till risk och de rekommenderade produkterna (se t.ex. Finansinspektionens beslut FI Dnr 12-2335, s. 7 ff.). Finansinspektionen har också haft synpunkter på utformningen av de rekommendationer som lämnas av förmedlaren (och också av värdepappersbolag). Kritiken har grundat sig i att inspektionen ansett att det funnits brister i kopplingen mellan de rekommendationer som lämnats och uppgifterna om kunden (se t.ex. Finansinspektionens beslut FI Dnr 12-2335, s. 7 ff. och beslut FI Dnr 12-5044, s. 7 ff.). Nämnden vill därför konkretisera några av de krav som följer på dokumentation av försäkringsförmedling.

#### *Dokumentationen ska återspegla rådgivningen vid förmedlingstillfället*

Nämnden anser att förmedlingstillfället ska återspeglas i dokumentationen och att det i efterhand ska vara möjligt att skapa sig en god bild över förmedlingstillfället. Därför är det viktigt att förmedlaren dokumenterar *alla råd* som lämnas till kund, inte endast de råd som kunden väljer att följa. Det innebär att dokumentation ska ske av rekommendationer om att kunden

1. bör agera för att förändra sin situation,
2. inte behöver göra någon förändring, och
3. inte bör agera i enlighet med sitt eget önskemål (avrådan).

Dokumentationen ska innehålla den väsentliga information om kunden som är nödvändig för den aktuella förmedlingssituationen. Förmedlarens rekommendationer och skälen för rekommendationerna ska vara tillräckligt utförliga, och får inte vara så kortfattade att kvaliteten i rekommendationerna inte kan utvärderas i efterhand (se t.ex. SwedSecs disciplinnämnd beslut 2009:16 där licenshavarens dokumentation varit bristfällig och i vissa fall obefintlig, varför licenshavaren meddelades en varning).

#### *Dokumentationen ska visa att kunden har sådan erfarenhet och kunskap att den rekommenderade lösningen kan anses lämplig*

Nämnden anser att förmedlaren har en skyldighet att dokumentera kundens erfarenhet och kunskap, så att det är möjligt att i efterhand bedöma kundens förkunskaper och om kunskaperna har ökat efter det att förmedlaren har gått igenom den rekommenderade lösningen med kunden (t.ex. genom att detta dokumenteras). Om kunden inte har tillräcklig kunskap och därför inte kan förstå den rekommenderade lösningen är den därför automatiskt att anse såsom vårdslös. Först om kundens kunskap och erfarenhet har dokumenterats på ett korrekt sätt är det möjligt att bedöma huruvida förmedlarens rekommendation varit lämplig för kunden utifrån kundens förkunskaper (givetvis ska rekommendationen även i övrigt vara lämplig utifrån kundens övriga individuella omständigheter).



*Dokumentationen ska visa varför produkten bedömts lämplig utifrån kundens förutsättningar och behov och innehålla uppgifter om kundens riskvilja och produktens riskinnehåll.*

Om förmedlaren rekommenderar kunden att investera i en livförsäkring med sparandemoment eller ger en rekommendation beträffande ett finansiellt instrument inom ramen för en försäkring så måste förmedlaren dokumentera

1. kundens inställning till risk (generellt sett),
2. kundens inställning till risk avseende den aktuella placeringen,
3. produktens risk samt
4. på vilket sätt den rekommenderade lösningen överensstämmer med dessa parametrar.

Avser förmedlingen andra försäkringsprodukter, t.ex. skadeförsäkring, är det kundens förutsättningar och därmed bl.a. ”riskexponering” som måste dokumenteras, dvs. varför kunden har behov av ett visst försäkringsskydd och på vilket sätt detta skydd bör utformas samt kundens val av risknivå (dvs. vilken omfattning, om möjligt, som försäkringsskyddet ska ha). Det innebär att förmedlaren måste tydligt redovisa hur försäkringens villkor och egenskaper i övrigt överensstämmer med kundens behov av att sänka sin riskexponering.

Nämnden anser att det är ett grundkrav att förmedlaren alltid måste anpassa rådgivningen till kundens individuella omständigheter. Nämnden vill härvid framhålla vikten av att förmedlaren i utformningen av sina rekommendationer därför är tydlig med varför den rekommenderade lösningen är lämplig för kunden med utgångspunkt från kundens förutsättningar, önskemål och behov. För att möjliggöra en sådan anpassning krävs det ofta en tämligen heltäckande analys av kundens individuella förutsättningar, kunskap, önskemål och behov och en sådan analys ska dokumenteras (se prop. 2002/03:133, s. 26 och prop. 2004/05:133, s. 100.). Det innebär att en dokumentation som i och för sig innehåller komplett information om kunden, följt av rekommendationer utan en tydlig återkoppling till kundens förutsättningar, *inte* anses vara en sådan korrekt dokumentation som följer av god försäkringsförmedlingssed. Det måste framgå av dokumentationen på vilken grund som förmedlaren lämnat sina råd och varför den rekommenderade lösningen är lämplig för kunden utifrån kundens individuella situation.

*Dokumentationen ska innehålla tydlig information om kostnader för kunden och om förmedlarens ersättning*

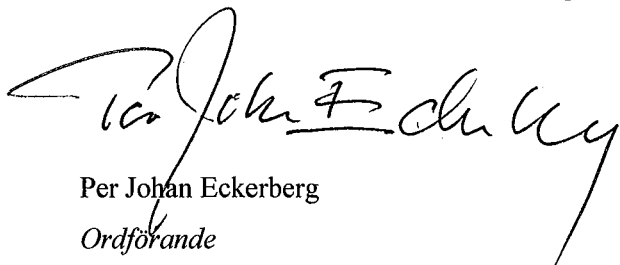
Nämnden anser att det är av vikt att dokumentationen innehåller tydlig information om vad den rekommenderade lösningen kommer att kosta kunden i form av avgifter och information om vad förmedlaren får i ersättning för den rekommenderade lösningen. Det är inte tillräckligt att förmedlaren endast anger att kunden har informerats och fått en allmän skriftlig information om avgifter och förmedlarens ersättningar, utan kunden ska få en anpassad information avseende detta kopplat till den

specifika rekommendationen som lämnats till kunden och denna information ska dokumenteras.

*Interna regler behövs vid standardiserat arbetsrätt*

Om ett standardiserat arbetssätt används (genom standardblanketter eller digitala dokumentations-system), anser Nämnden avslutningsvis att det följer av god försäkringsförmedlingssed, att försäkringsförmedlaren har interna regler om hur förmedlaren ska dokumentera kundmötet. Av dessa ska framgå de överväganden som gjorts vid utformningen av det standardiserade arbetssättet. Det kan t.ex. röra sig om frågan om varför viss, men inte all tillgänglig, information inhämtas om kunden vid vissa typer av förmedlingar. Av de interna reglerna ska det också framgå hur förmedlaren ska agera vid de situationer då standardlösningen inte är lämplig att använda.

Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd



Per Johan Eckerberg  
Ordförande

Beslut i detta ärende har fattats av ledamöterna Per Johan Eckerberg, ordförande, Jan-Mikael Bexhed, Malin Björkmo, Fredric Korling (referent), Patric Thomsson och Dan Öwerström. Enhälligt.