



Disciplinnämnden för försäkringsdistribution

Dnr 2018:30
2019-09-05

BESLUT 2019:5

Beslut

Disciplinnämnden meddelar Förmedlaren en varning.

Bakgrund

Ärendet

InsureSec AB (InsureSec) har i anmälan den 15 maj 2018 vänt sig till Disciplinnämnden för försäkringsdistribution (Disciplinnämnden) med en begäran om disciplinär åtgärd mot en förmedlare (Förmedlaren).

InsureSecs anmälan

Förmedlaren beviljades registrering i InsureSecs register och accepterade avtalet mellan försäkringsförmedlare och InsureSec samt tillhörande regelverk (Regelverket) den 11 november 2013.

InsureSec begär att Disciplinnämnden ska besluta om disciplinär åtgärd mot Förmedlaren för att Förmedlaren inte med tillbörlig omsorg tillvaratagit en kunds (Kundens) intressen samt inte anpassat sin rådgivning efter Kundens önskemål och behov.

Till stöd för sin begäran anför InsureSec i huvudsak följande.

Förmedlaren har vid ett flertal tillfällen lämnat rekommendationer till Kunden som medfört placeringar som inte var förenliga med Kundens ursprungliga önskemål om att ha större delen av sitt kapital i kapitalskyddade placeringar. Förmedlaren har rekommenderat försäljning av kapitalskyddade produkter

efter det att en mindre del av löptiden passerat, trots att detta medfört kostnader och utan att råden motiverats. Förmedlaren har i samband med dessa försäljningar och vid andra omplaceringar av Kundens kapital rekommenderat Kunden att istället investera större delen av kapitalet i komplicerade strukturerade produkter utan kapitalskydd. Av rådgivningsdokumentationen framgår att Kunden inte hade någon finansiell utbildning och låg erfarenhet av den aktuella typen av produkter.

Genom de lämnade rekommendationerna har Förmedlaren inte med tillbörlig omsorg tagit tillvara Kundens intressen, samt inte anpassat sin rådgivning efter Kundens önskemål och behov.

Förmedlarens inställning

Förmedlaren har i yttranden till InsureSec och Disciplinnämnden anfört bl.a. följande.

Förmedlaren bestrider att han inte anpassat sin rådgivning efter Kundens önskemål och behov samt inte med tillbörlig omsorg tillvaratagit Kundens intressen. Förmedlaren har följt de lagregler som finns, och dokumenterat rådgivningen enligt gällande regler och branschpraxis.

Kunden har skrivit under rådgivningsdokumentationen och har även skrivit under teckningsanmälningar för de produkter som tecknats vilka i sig är bindande dokument. Kunden har haft möjlighet att ångra teckningsanmälningarna, men inte gjort detta. Kundens önskemål vid respektive rådgivningstillfälle och skälen för råden är väl dokumenterade, och Förmedlaren har noggrant gått igenom och dokumenterat kostnader och konsekvenser när det gäller byten av placeringar.

Om rådgivningsdokumentation är upprättad och underskriven av kunden har en förmedlare uppfyllt sina skyldigheter. Om det skulle föreligga någon felaktighet eller otydlighet i dokumentationen har kunden ett aktsamhetskrav. Kunden har under de närmare två år som rådgivningen pågått inte framfört något klagomål eller gjort gällande att dokumentationen varit felaktig.

Av dokumentationen framgår att Kundens önskade risknivå inte har överträtts vid något av rådgivningstillfällena. Förmedlaren har förklarat för Kunden hur dokumentationen ska tolkas och Förmedlaren har förklarat de riskskalor som används i dokumentationen. Kunden har själv uppgett att denne har erfarenhet av samtliga finansiella instrument och förståelse för produkternas egenskaper på både kort och lång sikt samt förhållandet mellan risk och avkastning. Kunden har därtill erhållit löpande utbildning kring de föreslagna produkterna under rådgivningstillfällena, vilket bekräftats skriftligen av Kunden i en försäkrans. Förmedlaren har dokumenterat att hans bedömning var att placeringsförslagen var lämpliga utifrån Kundens kunskap och erfarenhet samt att Kunden förstod placeringarna och kunde bära risken.

Disciplinnämndens bedömning

Tillämpliga regler

Enligt Regelverket punkt 3.1 och 3.2 ska en förmedlare följa de lagar och andra författningar som gäller för verksamheten eller som i övrigt är relevanta för försäkringsförmedlare, samt följa god försäkringsförmedlingssed.

Det grundläggande kravet på att iaktta god försäkringsförmedlingssed enligt Regelverket innebär bl.a. att en försäkringsförmedlare som tillhandahåller rådgivning är skyldig att tillvarata sina kunders intressen (omsorgsplikt) och rekommendera produkter som är lämpliga för kunden.

Disciplinnämndens skäl

Utgångspunkter för Disciplinnämndens bedömning

I ärendet är det utrett att Förmedlaren har rekommenderat en konsument att göra placeringar i olika finansiella instrument i form av s.k. autocalls och marknadswarranter. Sådana instrument karaktäriseras av höga risker och mycket komplicerad riskstruktur till följd av icke-linjära samband med underliggande finansiella variabler. Disciplinnämnden konstaterar att konsumenter endast undantagsvis har den matematiska och finansiella kunskap samt erfarenhet av finansiella instrument som krävs för att kunna bedöma de risker som är förknippade med den aktuella typen av produkter. Disciplinnämnden konstaterar vidare att produkternas riskegenskaper också ställer krav på att kunden har en god finansiell förmåga och önskan att bära de risker som produkterna medför, men att konsumenter mycket sällan har en sådan finansiell förmåga eller riskönskan. Sammantaget innebär detta att produkterna också mycket sällan är lämpliga för konsumenter.

För att en rekommendation om placeringar i den nu aktuella typen av produkter ska kunna anses vara lämplig för en kund som är konsument måste en förmedlare för det första kunna visa att konsumenten *i det enskilda fallet har den kunskap och erfarenhet* som krävs. Förmedlaren måste kunna visa att kunden har den matematiska och finansiella kunskap samt erfarenhet av finansiella instrument som krävs för att kunna förstå och utvärdera möjligheterna till avkastning, kostnaderna för såväl produkterna som rådgivningen samt de särskilda risker som uppstår när olika typer av finansiella instrument kombineras på olika sätt. Kraven på kundens kunskap och erfarenhet måste ställas i relation till komplexiteten i de produkter som rekommenderas, vilket innebär att det ställs mycket höga krav på kunskap och erfarenhet hos en konsument som ges rekommendationen att placera sitt kapital i autocalls eller marknadswarranter. Att en kund har erfarenhet av andra finansiella produkter eller vid något enstaka tillfälle tidigare placerat i autocalls, marknadswarranter eller liknande högriskprodukter är i sig inte tillräckligt för att dra slutsatsen att kunden har den kunskap och erfarenhet som behövs.

För att en rekommendation om placeringar i den nu aktuella typen av produkter ska kunna anses vara lämplig för en kund som är konsument måste förmedlaren för det andra kunna visa att rekommendationen *i det enskilda fallet är lämplig med hänsyn till kundens ekonomiska situation och finansiella förmåga samt önskan att bära risk*. När det gäller bedömningen av riskvilja hos konsumenter vill Disciplinnämnden peka på att den moderna forskningen inom beteendekonomi tydligt visar att de flesta konsumenter har mycket svårt för att bedöma och uttrycka sin egen riskvilja, och mycket svårt för att sedan matcha sin uppskattade riskvilja mot riskinnehållet i olika produkter. Mot denna bakgrund måste det ställas mycket höga krav på tydlighet i den dokumentation som ska visa att de rekommenderade produkterna är lämpliga med hänsyn till kundens unika riskvilja och varför de är att föredra framför andra placeringsalternativ.

För att en rekommendation om placeringar i den nu aktuella typen av produkter ska kunna anses vara lämplig för en kund som är konsument måste en förmedlare för det tredje *kunna visa att den utredning, analys och bedömning av hur de aktuella produkterna passar kundens unika behov, önskemål och riskvilja är baserad på tillräckligt avancerade risk- och analysmodeller*. Vid förmedling av den nu aktuella typen av produkter är det därför inte tillräckligt att endast använda mycket enkla risk- och analysmodeller med generella beskrivningar av risk i kombination med förenklade och summariska klassificeringar av produkter och riskvilja. Den utredning och analys som en förmedlare är skyldig att utföra och dokumentera vid förmedling av den nu aktuella typen av produkter måste klargöra och beakta produkternas alla olika riskegenskaper samt totala kostnader. Analysen måste visa hur de aktuella produkterna påverkar kundens sammantagna riskexponering och klargöra att detta överensstämmer med kundens önskemål, behov och riskvilja. I den utredning och analys som förmedlaren är skyldig att särskilt dokumentera måste det också finnas en mycket tydlig information om de samlade kostnaderna, och hur dessa påverkar den förväntade nettoavkastningen. Generellt gäller också att om en kund anger en önskad avkastningsnivå måste förmedlaren i sin analys närmare beskriva hur den önskade avkastningen realistiskt kan förväntas vara möjlig att uppnå vid den risk- och avgiftsnivå som den rekommenderade lösningen innebär.

Nämnden konstaterar vidare att förmedling av denna typ av komplicerade produkter ofta innebär att förmedlaren erhåller mycket hög och omedelbar ersättning från de företag som tillhandahåller produkterna. Detta innebär en särskild anledning för förmedlaren att säkerställa att rekommendationen görs utifrån en omsorg om kunden och inte om den egna ekonomin.

Närmare om de aktuella rekommendationerna

Av den aktuella rådgivningsdokumentationen framgår att Förmedlaren vid det initiala mötet med Kunden i maj 2014 rekommenderade Kunden att placera 1,4 miljoner kronor i fonder och aktieindexobligationer i överensstämmelse med Kundens önskemål om att den största delen av kapitalet skulle placeras i kapitalskyddade produkter.

Vid fyra olika möten därefter, i februari och oktober 2015, har Förmedlaren fortlöpande rekommenderat Kunden att sälja aktieindexobligationer och fonder samt även rekommenderat Kunden att omplacera kapital från olika bankkonton för att i stället i huvudsak investera i olika kombinationer av autocalls och marknadswarranter. Slutligen utgjordes endast 17,5 procent av placeringarna av kapitalskyddade produkter, enligt ingivna handlingar.

Disciplinnämnden konstaterar att det under den tid då rådgivningen pågick sammantaget skedde placeringar i ett knappt tiotal olika komplicerade finansiella produkter och att de enskilda produkternas egenskaper är svårgenomträngliga samt att riskprofilen i en portfölj med ett flertal olikartade komplicerade finansiella produkter av aktuellt slag blir i det närmaste omöjlig att överblicka och bedöma. Disciplinnämnden noterar också att det av dokumentationen bl.a. framgår att de placeringar som Förmedlaren rekommenderade totalt genererade ersättningar till Förmedlaren om 107 000 kronor.

Lämpliga rekommendationer med hänsyn till Kundens ursprungliga eller förvärvade kunskap och erfarenhet?

Rådgivningsdokumentationen visar inte att Kunden hade den mycket höga nivå på kunskap och erfarenhet som krävs för att kunna förstå riskerna med de aktuella placeringarna. Att det i rådgivningsdokumentationen har antecknats att Kunden hade viss erfarenhet ("någon erfarenhet, känner till, och eller har placerat i produkten tidigare men följer inte kursutvecklingen") av strukturerade produkter och "stor" erfarenhet av vissa andra finansiella produkter ändrar inte Disciplinnämndens bedömning. De investeringar i olika strukturerade produkter som Kunden gjorde i anslutning till sina möten med Förmedlaren är uppenbart inte tillräckliga för att Kunden därigenom ska anses ha förvärvat sådan kunskap och erfarenhet som krävs för att någon av de senare rekommendationerna ska kunna anses ha varit lämpliga.

Lämpliga rekommendationer med hänsyn till Kundens ekonomiska situation och finansiella förmåga att bära risk?

Rådgivningsdokumentationen visar inte att Kunden hade den ekonomiska situation och den finansiella förmåga att bära risk som krävs för att de aktuella placeringsförslagen ska kunna anses ha varit lämpliga för Kunden. Disciplinnämnden konstaterar här att Förmedlarens rekommendationer sammantaget innebar att knappt 1,7 miljoner kronor av Kundens sammanlagda finansiella tillgångar, som vid tidpunkten för den första rådgivningen uppgick till knappt 3,2 miljoner kronor (exklusive tjänstepension och fastigheter), placerades i olika typer av strukturerade produkter med mycket hög risk. De möjliga förlusterna står uppenbart inte i rimlig proportion till vare sig Kundens samlade finansiella tillgångar eller bruttoinkomst enligt rådgivningsdokumentationen.

Lämpliga rekommendationer med hänsyn till Kundens önskemål och riskvilja?

Disciplinnämnden konstaterar inledningsvis att Kunden vid det första mötet med Förmedlaren angav att denne önskade produkter med kapitalskydd och att de placeringar som gjordes vid det första

rådgivningstillfället också gjordes i sådana produkter, men att Förmedlaren kort tid därefter rekommenderade stora omplaceringar och nyplaceringar i betydligt mer riskfyllda produkter. Av rådgivningsdokumentationen framgår det inte tydligt vad som ur Kundens perspektiv motiverade dessa om- och nyplaceringar som genererade betydande ersättningsbelopp till förmedlaren, och därmed reducerade Kundens avkastningsmöjligheter. Det som har antecknats i rådgivningsdokumentationen kring Kundens önskemål och syftet med investeringarna är inte tillräckligt tydligt, eftersom det rör sig om mycket övergripande önskemål som kan tillgodoses på många andra sätt än genom investeringar i strukturerade produkter.

Rådgivningsdokumentationen är inte heller tillräckligt tydlig när det gäller på vilket sätt de aktuella placeringarna var lämpliga med hänsyn till Kundens riskvilja. Att placeringarna rymdes inom Kundens ”önskade risknivå” såsom den antecknats i rådgivningsdokumentationen ändrar inte Disciplinnämndens bedömning, eftersom ”önskad risknivå” liksom riskerna i de olika produkterna beskrivs och beräknas på ett alldeles för enkelt och summariskt sätt för att kunna tjäna som underlag för den aktuella typen av investeringsbeslut. Disciplinnämnden vill vidare påpeka att det är felaktigt och missvisande att kvantifiera den totala risken i en portfölj av icke-linjära instrument genom ett snitt av enkelt satta riskbetyg. För att åskådliggöra risken bör lämpligen någon form av scenarioanalys presenteras.

Det ska också avslutningsvis understrykas att en objektivt sett olämplig riskvilja hos en kund utlöser en skyldighet för Förmedlaren att avråda kunden från att vidta önskade åtgärder.

Betydelsen av undertecknandet och särskild försäkran

Mot bakgrund av att Förmedlaren anför att rådgivningsdokumentationerna har signerats och undertecknats av Kunden, och att det i dokumentationen dessutom finns en särskild försäkran från Kunden om att denne förstår riskerna med de aktuella placeringarna konstaterar Disciplinnämnden att nämnden i sin prövning är fri att göra sin egen bedömning av vilket bevisvärde denna form av undertecknande och försäkran har vid en prövning av om en förmedlare har åsidosatt kravet på god sed enligt InsureSecs regelverk.

Enligt Disciplinnämnden har Kundens undertecknande av rådgivningsdokumentationen inget större bevisvärde när det gäller annat än objektiva förhållanden såsom familjesituation, ekonomiska tillgångar och liknande.

När det gäller Kundens försäkran om att denne förstår de aktuella produkterna och de risker som är förknippade med produkterna anser Disciplinnämnden att denna försäkran har ett begränsat bevisvärde, eftersom Kundens försäkran får anses vara oförenlig med vad som är utrett i fråga om Kundens kunskap och erfarenhet när det gäller finansiella frågor i allmänhet och Kundens kunskap och erfarenhet när det gäller de särskilda produkterna i synnerhet.

Sammanfattande bedömning

Strukturerade produkter är endast i undantagsfall lämpliga placeringsalternativ i samband med försäkringsförmedling till konsumenter. För att sådana produkter ska vara lämpliga krävs att kunden dels har tillräcklig finansiell förmåga att bära de aktuella riskerna, dels har tillräcklig kunskap och erfarenhet av sådana produkters egenskaper och då särskilt riskerna samt dessutom förstår vilka kostnader som är förenade med sådana produkter. Det är Förmedlaren som har att visa att så är fallet. Kundens undertecknande av rådgivningsdokumentationen och en särskild försäkran har därvid inget större bevisvärde.

Disciplinnämndens bedömning är att Förmedlaren i väsentliga avseenden har åsidosatt de krav på att iaktta god försäkringsförmedlingssed som gäller enligt InsureSecs regelverk. Åsidosättandet har skett genom att Förmedlaren har rekommenderat produkter som uppenbart inte var lämpliga för Kunden och därmed inte har iakttagit sin omsorgsplikt.

Disciplinnämnden ser mycket allvarligt på agerandet, eftersom rekommendationer av produkter som inte är lämpliga för kunderna allvarligt kan skada kunderna och förtroendet för försäkringsförmedlingsbranschen. Det kan samtidigt konstateras att Disciplinnämnden inte tidigare uttryckligen prövat frågan om hur just rekommendationer till konsumenter om strukturerade produkter förhåller sig till kravet på god sed enligt InsureSecs regelverk. Mot denna bakgrund kan påföljden i detta fall stanna vid en varning, trots att denna form av allvarliga åsidosättanden av god sed som utgångspunkt fortsättningsvis bör resultera i uteslutning.

Disciplinnämnden för försäkringsdistribution

Malin Björkmo
Ordförande

Beslut i detta ärende har fattats av ledamöterna Malin Björkmo, ordförande, Patric Thomsson (referent), Jan-Mikael Bexhed och Susanne Sundberg. Föredragande har varit Teimur Saleh.