



Disciplinnämnden för försäkringsdistribution

Dnr 2018:32
2019-09-05

BESLUT 2019:6

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 rekommenderat Kunden att placera pengar i olika strukturerade produkter, trots att Kunden inte hade tillräcklig erfarenhet eller kunskap om den aktuella typen av högriskprodukter.

Att Kunden lämnat en skriftlig försäkran om att denne har förstått riskerna med produkterna, och att Kunden intygat att denne tagit del av visst utbildningsmaterial om produkterna innebär inte att rekommendationerna kan anses ha varit förenliga med god sed på försäkringsförmedlingsmarknaden.

Förmedlaren har inte i rådgivningsdokumentationen tillräckligt tydligt beskrivit varför en placering i produkter med en löptid om fem år var lämpliga för Kunden, som vid rådgivningstillfället var 67 år gammal.

Förmedlarens inställning

Av Förmedlarens yttranden till InsureSec och Disciplinnämnden framgår bl.a. följande.

Förmedlarens inställning är att det av rådgivningsdokumentationen framgår att han har anpassat sin rådgivning efter Kundens önskemål och behov, och att han med tillbörlig omsorg tillvaratagit Kundens intressen.

Den rådgivningsdokumentation som Förmedlaren har upprättat ger en tydlig bild av vad som har skett vid rådgivningstillfället, och rådgivningsdokumentationen har undertecknats av Kunden. Ingenting har utelämnats eller missats i rådgivningsdokumentationen, och i rådgivningsdokumentationen finns bl.a. en särskild försäkran från Kunden om att denne förstått riskerna med de placeringar som rekommenderas samt särskild dokumentation kring den genomgång och utbildning av produkterna som skedde i samband med rådgivningen. Rådgivningsdokumentationen är upprättad i enlighet med branschpraxis. Förmedlaren har läst upp och gått igenom rådgivningsdokumentationen med Kunden innan dokumentationen undertecknades.

Det finns inte något förbud eller branschpraxis som innebär att högriskprodukter inte får säljas, utan det är förmedlaren som har att göra en samlad bedömning av kunden och hur denne uttrycker sig. Den typ av försäkran som Kunden har lämnat är en standardiserad form av försäkran som har tagits fram för just denna typ av produkter, för att få ytterligare bekräftat från kunder som är konsumenter att de är medvetna om de risker och den komplexitet som finns i denna typ av produkter.

Förmedlarens inställning får förstås på det sättet att han vitsordar att Kunden saknade erfarenhet av de aktuella produkterna, men att hans rekommendationer ändå var lämpliga eftersom Kunden hade erfarenhet av andra typer av finansiella produkter och att Kunden fick särskild information och utbildning kring just de produkter som rekommenderades. Förmedlarens bedömning var att Kunden fick fullgod kunskap och förståelse för produkterna, för att kunna få teckna dessa. Det utbildningsmaterial som Kunden undertecknade utgör endast en sammanfattning av en lång muntlig utbildning kring produkterna.

Att en kund är 67 år vid rådgivningstillfället hindrar inte att produkter med löptid på tre till fem år kan vara lämpliga för kunden. Kundens ålder är *en* del av bedömningen, men inte ensamt avgörande. Huruvida en viss produkt är lämplig eller inte beror bl.a. på syftet med investeringen. Av rådgivningsdokumentationen framgår det att Kunden uppgett att denne hade en placeringshorisont som var längre än 10 år.

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 en marknadswarrant. 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 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 rådgivningsdokumentationen framgår att Kunden rekommenderades att placera 300 000 kronor, vilket utgjorde knappt 60 procent av hennes totala finansiella tillgångar, på ett investeringssparkonto (en s.k. ISK-lösning). Av de 300 000 kronorna som placerades i ISK-lösningen placerades 244 800 kronor i två olika autocall-produkter och 39 000 kronor placerades i en marknadswarrant.

Av dokumentationen kan utläsas att de aktuella placeringarna var förknippade med betydande avgifter och kostnader och att Förmedlarens ersättning initialt uppgick till cirka tolv procent av det investerade

kapitalet. Det framgår dock inte på vilket sätt och under vilka förutsättningar denna portfölj av komplicerade instrument skulle medföra att Kundens önskemål avseende avkastning och risk skulle komma att uppfyllas.

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

Disciplinnämndens bedömning är att rådgivningsdokumentationen och de produktbeskrivningar samt den utbildningsdokumentation som finns ingiven i ärendet visar att Kunden – som saknade finansiell utbildning och tidigare erfarenhet av autocalls eller warranter – uppenbart inte hade, eller ens rimligen skulle kunna ha förvärvat, 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 av andra finansiella produkter än strukturerade produkter ändrar inte Disciplinnämndens bedömning.

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 283 800 kronor av Kundens sammanlagda finansiella tillgångar om 512 000 kronor placerades i olika typer av strukturerade produkter med mycket hög risk. De möjliga förlusterna står uppenbart inte i rimlig proportion till vare sig Kundens inkomster om 18 400 kronor före skatt per månad, eller Kundens samlade finansiella tillgångar. Bedömningen ändras inte av att det i rådgivningsdokumentationen har antecknats att ”kunden klarar sig bra på sina inkomster”.

Lämpliga rekommendationer mot bakgrund av Kundens ålder och produkternas löptid?

De aktuella rekommendationerna kan inte anses strida mot god försäkringsförmedlingssed enbart på den grunden att Kunden vid förmedlingstillfället var 67 år gammal och att de produkter som rekommenderades hade en löptid om fem år. Kundens ålder och placeringshorisont har dock betydelse för den samlade bedömning som ska göras.

Lämpliga rekommendationer med hänsyn till Kundens önskemål och riskvilja?

Rådgivningsdokumentationen är långt ifrån tillräckligt tydlig när det gäller på vilket sätt de aktuella placeringarna skulle uppfylla Kundens önskemål eller var lämpliga med hänsyn till Kundens riskvilja. De önskemål som har antecknats i rådgivningsdokumentationen är dessutom sinsemellan svårförenliga. Att placeringarna rymdes inom Kundens ”önskade risknivå” såsom den antecknats i

rådgivningsdokumentationen ändrar inte Disciplinnämndens bedömning, eftersom ”önskad risknivå” och 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 som innehåller 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 försäkrans

Mot bakgrund av att Förmedlaren anför att rådgivningsdokumentationen har signerats och undertecknats av Kunden, och att det i dokumentationen dessutom finns en särskild försäkrans 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 försäkrans 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 försäkrans om att denne förstår de aktuella produkterna och de risker som är förknippade med produkterna anser Disciplinnämnden att denna försäkrans har ett mycket begränsat bevisvärde, eftersom Kundens försäkrans får anses vara uppenbart 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 försäkrans 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.