



Disciplinnämnden för försäkringsdistribution

Dnr 2021:01

2021-08-24

BESLUT 2021:02

Beslut

Disciplinnämnden meddelar Förmedlaren en varning.

Bakgrund

Ärendet

Kunden var från 2004 fram till februari 2019 kund hos ett företag med en försäkringsförmedlare ("Förmedlaren") som kundansvarig. Förmedlaren är licensierad hos InsureSec och accepterade avtalet mellan försäkringsförmedlare och InsureSec den 5 december 2013.

Med anledning av en anhöriganmälan i september 2019 inledde InsureSec en granskning av kundförhållandet. InsureSec har den 4 februari 2021 inkommit med en anmälan till Disciplinnämnden med begäran om disciplinär åtgärd mot Förmedlaren.

InsureSecs anmälan

Enligt InsureSec har Förmedlaren i stor utsträckning lämnat råd om riskfyllda och komplexa produkter i strid med kundens dokumenterade önskemål. Av dokumentationen framgår inte att rådgivningen har varit anpassad till kundens önskemål, behov och situation. Inte heller framgår att Förmedlaren i sin rådgivning med tillbörlig omsorg tagit tillvara kundens intressen. Den bristande omsorgen har huvudsakligen bestått i att Förmedlaren inte har iakttagit de högre krav på begriplighet som gäller med hänsyn till kundens bakgrund och ålder.

Till stöd för sin begäran har InsureSec i huvudsak anfört följande.

Förmedlaren har rekommenderat Kunden att placera en stor del av sina tillgångar i komplexa strukturerade produkter. Av kundens totala kapital om drygt 7 miljoner kr har 41 procent varit investerade i sådana produkter. Portföljens sammanlagda komplexitet med 19 olika strukturerade

produkter varav åtta autocalls, sju sprintrar, ett indexbevis, en fondhybrid, en aktieobligation och en aktieindexobligation har varit för hög för kunden att förstå. Det har saknats kapitalskydd för det stora flertalet av dessa produkter. De har dock i varierad grad varit konstruerade med riskbarriärer. Placeringarna är sådana att de strider mot det i dokumentationen angivna syftet att skapa balans mellan trygghet och tillväxt och de har varit olämpliga utifrån kundens önskemål och behov.

Syftet med Kundens placeringar var buffertsparande, dvs. inte ett sparande med hög risk i syfte att maximera avkastningen. Förmedlaren har genom att föreslå produkter med hög risk och lång bindningstid inte tagit hänsyn till kundens höga ålder (kunden var född 1928).

Förmedlarens inställning

Förmedlaren har åberopat ett omfattande material och däribland ett sakkunnigutlåtande av Greger Wahlstedt, som tidigare har varit bl.a. chef för kapitalförvaltningsenheter på Handelsbanken Fonder och Riksbanken samt placeringsrådgivare inom Handelsbanken under många år.

Av Förmedlarens yttranden till InsureSec och Disciplinnämnden samt av det åberopade utlåtandet framgår bl.a. följande.

De rekommendationer som lämnats har inte gått emot Kundens angivna syfte att skapa balans mellan trygghet och tillväxt utan har legat helt i linje med Kundens riskprofil. De strukturerade produkter som anges sakna kapitalskydd har haft riskbarriärer som innebär att kapitalet är skyddat vid vissa utfall. Det har varit svårt att skapa helt kapitalskyddade produkter under de senaste tio åren på grund av den låga räntenivån. Att investeringar har gjorts i nitton olika strukturerade produkter har inneburit diversifiering, bl.a. avseende geografi, branscher, underliggande tillgångar och produkternas utformning. Investeringsstrategin skulle gardera Kundens tillgångar mot ogynnsam kursutveckling samt skapa möjlighet till avkastning oavsett börsklimat.

Kunden hade redan när Kunden kontaktade Förmedlaren 2004 lång erfarenhet av handel med finansiella instrument. Kundens förståelse har sedan ökat över åren genom de möten Kunden och Förmedlaren har haft. Det viktiga för en kund är inte att förstå exakt hur de strukturerade produkterna är skapade utan i stället att förstå risknivån, dvs. hur värdet varierar beroende på hur den underliggande marknaden varierar.

Den lämplighetsförklaring som lämnas i rådgivningsdokumentationen ska som lagstiftningen är utformad skrivas ur förmedlarens perspektiv, vilket också gjorts. InsureSecs kritik mot rådgivningsdokumentationen saknar stöd i de vid tillfället tillämpliga lagarna.

Enligt det rådgivningsverktyg som Förmedlaren har använt har Kunden önskat maximera avkastningen på sparatet och känt sig bekväm med en placering med hög avkastningspotential och hög risk. Kunden har bland annat angett att syftet med placeringarna varit att efterlämna ett stort arv. Avkastningen från placeringarna skulle inte användas till vardagskonsumtion utan till resor, nöjen och gåvor.

Rekommenderade produkter har inte legat utanför Kundens riskaptit, vilken framgår bl.a. av att Kunden hade en hög målavkastning.

Beträffande de komplexa produkterna har Förmedlaren vidtagit åtgärder för att säkerställa att Kunden varit införstådd med de risker som placeringarna medfört, bland annat vid rådgivningsmöten och genom att överlämna faktablad. Av vad som framkommit vid kundmötena har Förmedlaren inte kunnat dra andra slutsatser än att produkterna har varit av lämplig grad av komplexitet.

Disciplinnämndens bedömning

Tillämpliga regler m.m.

Disciplinnämndens bedömning kan bara omfatta den tidsperiod under vilken förmedlaren har varit licensierad av InsureSec och kundförhållandet har varat, d.v.s. från den 5 december 2013 till och med februari 2019.

Förmedlaren har genom avtalet med InsureSec åtagit sig att följa god försäkringsförmedlingssed enligt InsureSecs regelverk. Det innebär att Förmedlaren hade att följa de grundläggande krav som finns i bl.a. försäkringsdistributions- och värdepappersregleringen samt Disciplinnämndens beslut och uttalanden.

Lagen (2005:411) om försäkringsförmedling gällde under huvuddelen av den aktuella bedömningsperioden. En förmedlare skulle enligt lagen iakta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen. Förmedlaren skulle anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som var lämpliga för kunden. Under en tid gällde också lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden (LVM), i dess lydelse före den 1 oktober 2018. Enligt den lagen skulle en rådgivare bl.a. hämta in nödvändiga uppgifter om kunden så att rådgivaren kunde rekommendera lämpliga finansiella instrument. Efter den 1 oktober 2018 gällde i stället lagen om försäkringsdistribution (IDD) och LVM i dess lydelse efter den 1 oktober 2018 (MiFID II). Det framgår av Disciplinnämndens uttalande 2014:1 att LVM är av hög relevans för försäkringsförmedlare.

Disciplinnämndens skäl

Utgångspunkter för Disciplinnämndens bedömning

Riskegenskaperna och komplexiteten hos strukturerade produkter medför att dessa inte sällan är olämpliga för kunder som är konsumenter och alltså genomför placeringar huvudsakligen utanför näringsverksamhet. För att en rekommendation om placering i sådana produkter ska anses lämplig för sådana kunder måste förmedlaren kunna visa att rekommendationen i det enskilda fallet har varit lämplig med hänsyn till kundens önskan att bära risk och dennes ekonomiska och finansiella position. (Se exempelvis beslut 2019:5)

Konsumenter har typiskt sett begränsade kunskaper och insikter om placeringar i strukturerade produkter. Detta är, om annat inte framgår av omständigheterna i det enskilda fallet, något förmedlaren ska beakta. Förmedlaren måste därför förvissa sig om att tillräckligt mycket information om kunden har inhämtats för att förmedlaren ska kunna lämna ett råd som utgår från kundens behov och som bland annat passar hans eller hennes placeringshorisont, inställning till risk, kunskap och erfarenhet. Det ställer höga krav på den information som förmedlaren införskaffar om kunden.

När rådgivningen innefattar placeringar i strukturerade produkter ställs mot den bakgrunden högre krav på den rådgivningsdokumentation som upprättas av förmedlaren än som annars gäller. Som Disciplinnämnden uttalade i besluten 2019:5, 2019:6 och 2019:7 ställs det särskilt höga krav på förmedlarens dokumenterade utredning och analys av de olika finansiella instrumentens faktiska lämplighet för kunden i det enskilda fallet när en förmedlare rekommenderar en konsument att placera sina tillgångar i särskilt riskfyllda finansiella instrument, exempelvis strukturerade produkter. Det ställs också höga krav på den information om de finansiella instrumenten som förmedlaren lämnar till kunden. Dessa höga krav är särskilt viktiga när det är fråga om placering i sådana produkter som typiskt sett är förknippade med höga ersättningar till förmedlaren eftersom det måste framgå att förmedlaren har säkerställt att intressekonflikter inte har påverkat rekommendationerna på ett för kunden negativt sätt.

Av förmedlarens rådgivningsdokumentation måste det tydligt framgå att förmedlaren inför lämnade rekommendationer har gjort en ordentlig utredning och analys av den aktuella kundens förhållanden, av egenskaperna hos de aktuella finansiella instrumenten och av varför just de aktuella produkterna är lämpliga för kunden. Av dokumentationen måste det också framgå att kunden har fått tydlig och begriplig information om egenskaperna hos de aktuella finansiella instrumenten.

När en konsument har rekommenderats att placera i särskilt riskfyllda finansiella instrument ställs enligt nyssnämnda praxis vissa krav på rådgivningsdokumentationen för att rekommendationen ska anses förenlig med god försäkringsförmedlingssed. Det måste av dokumentationen framgå att rekommendationen var lämplig med hänsyn till kundens

- kunskap och erfarenhet av den aktuella typen av finansiella instrument,
- ekonomiska situation, samt
- önskan att bära risk.

Det måste också framgå att konsumenten har fått tydlig information om förväntad nettoavkastning, kostnader, avgifter, eventuella provisioner, olika risker och annat som konsumenten i det enskilda fallet behöver för att kunna fatta ett informerat beslut.

Bedömningen i detta fall

Lämpliga rekommendationer med hänsyn till Kundens kunskap och erfarenhet?

Kunden var 85 år gammal när Förmedlaren ingick avtal med InsureSec och fyllde 91 år när kundförhållandet upphörde. Kunden, som varit tandläkare i sitt yrkesverksamma liv, hade när kundförhållandet inleddes 2004 ingen dokumenterad erfarenhet av strukturerade produkter. Av rådgivningsdokumentationen framgår det inte att Kunden hade den kunskap och erfarenhet av särskilt riskfyllda finansiella instrument som var en förutsättning för att Kunden skulle kunna närmare förstå och utvärdera de enskilda instrumentens riskbild, deras effekt på den samlade riskexponeringen i Kundens totala sparande och den förväntade avkastningen efter avgifter.

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

Det framgår inte av rådgivningsdokumentationen att Förmedlaren inför placeringarna gjorde någon mer ingående utredning av hur Kundens ekonomiska situation skulle kunna påverkas vid olika utfall av de variabler som bestämde det ekonomiska utfallet för placeringarna i de strukturerade produkterna. Av dokumentationen kan det alltså inte utläsas att rekommendationerna var lämpliga med hänsyn till Kundens finansiella förmåga.

Lämpliga rekommendationer med hänsyn till Kundens önskan att bära risk?

Av rådgivningsdokumentation framgår ett flertal och i vissa fall motstridiga uppgifter när det gäller Kundens önskan att bära risk och syftet med sparandet; det skulle exempelvis utgöra ett buffertsparande, men det skulle också användas för resor och för att kunna lämna ett stort arv. Det framgår också att Kunden önskade en förväntad avkastning om 15 procent samtidigt som Kunden inte ville förlora mer än 10 procent av kapitalet per år.

För att en förmedlare ska kunna lämna adekvat rådgivning krävs, som angetts, att förmedlaren har försäkrat sig om att klarlägga kundens riskbenägenhet och kundens syfte med placeringarna. Av rådgivningsdokumentationen framgår emellertid inte att Förmedlaren klarlade dessa förhållanden på ett sätt som krävdes för placering i de särskilt riskfyllda instrumenten i den omfattning som skedde. Det framgår inte heller att Förmedlaren inför placeringarna ingående analyserade hur de olika egenskaperna hos de aktuella produkterna förhöll sig till Kundens förväntningar på avkastning och Kundens uttryckta önskan att bära risk.

Tillräcklig information om de finansiella instrumenten?

Det är inte möjligt att av rådgivningsdokumentationen utläsa att Kunden fick sådan tydlig information om förväntad nettoavkastning, kostnader, avgifter, eventuella provisioner och olika risker som Kunden behövde för att kunna fatta ett informerat beslut. Den information som Förmedlaren enligt dokumentationen lämnade till Kunden gjorde det inte möjligt för Kunden att bedöma den riskexponering de strukturerade produkternas gav upphov till. Exempelvis framgick inte hur värdet på de strukturerade produkterna och Kundens totala kapital skulle kunna komma att påverkas vid olika utfall av de variabler som bestämde värdeutvecklingen hos produkterna.

Hade Kundens ålder någon betydelse?

Kunden var 76 år när kundförhållandet inleddes och blev 91 år det år då kundrelationen avslutades.

En rekommendation som har lämnats kan inte anses strida mot god försäkringsförmedlingssed enbart på den grunden att kunden haft en viss ålder när rådgivningen lämnades (jfr Beslut 2019:7). En kunds ålder i kombination med placeringshorisonten kan emellertid vara av betydelse vid en samlad bedömning av den rådgivning som förekommit. I det nu aktuella fallet hade Kunden bl.a. uttryckt att sparandet i allt väsentligt syftade till att Kunden skulle kunna efterlämna ett stort arv. Trots det kan lämpligheten med att fortsätta med omfattande komplicerade investeringar med en så hög risknivå starkt ifrågasättas med hänsyn till kundens stigande ålder under avtalstiden.

Sammanfattande bedömning

Förmedlaren har rekommenderat Kunden att göra omfattande placeringar i olika typer av strukturerade produkter, däribland autocalls, sprintrar, indexbevis och fondbevis. De aktuella produkterna är exempel på särskilt riskfyllda finansiella instrument, vars utveckling på ett komplicerat sätt är kopplad till utfallet av olika ekonomiska variabler och vars sammanlagda riskexponering är mycket svåröverblickbar.

Det framgår inte av rådgivningsdokumentationen att Kunden hade den kunskap och erfarenhet av de aktuella finansiella produkterna som krävdes för att rekommendationerna skulle kunna betraktas som lämpliga. Det framgår inte heller att Förmedlaren inför rådgivningen gjort en tillräckligt ingående utredning och analys av Kundens riskbenägenhet, egenskaperna hos de aktuella produkterna och varför de aktuella produkterna var lämpliga för just den aktuella Kunden. Det är inte heller dokumenterat att Kunden fick sådan tydlig information om förväntad nettoavkastning, kostnader, avgifter, eventuella provisioner och olika risker som Kunden, med dennes dokumenterade kunskap och erfarenhet, behövde för att kunna fatta ett informerat beslut.

Den samlade bedömningen är därför att Förmedlaren i flera avseenden har åsidosatt god försäkringsförmedlingssed enligt InsureSecs regelverk. Vid bestämmandet av påföljd måste hänsyn tas till att delar av det närmare innehållet i god försäkringsförmedlingssed vid förmedling av särskilt riskfyllda produkter prövades av nämnden först under hösten 2019 och att kundförhållandet avslutades redan i februari 2019. Det måste också vägas in att Kunden under de många år som Förmedlaren hade sitt uppdrag inte själv framförde några invändningar mot placeringarna och att det inte ens påstås att kunden har lidit någon skada. Vid en samlad bedömning tilldelas Förmedlaren en varning.

Disciplinnämnden för försäkringsdistribution

Johnny Herre
Ordförande

Beslut i detta ärende har fattats av ledamöterna Johnny Herre (Ordförande), Jan-Mikael Bexhed, Malin Björkmo, Anna-Karin Baltzari Danfors, Carl Johan Rundquist, Susanne Sundberg, Patric Thomsson och Dan Öwerström (referent). Föredragande har varit Teimur Saleh.