

Förmedlarpolicy för Folksam Företag



Allmänt	3
Underlag	3
Process	3
Handläggningsrutiner vid offert-Folksam	3
Tillstånd/registrering	3
Förmedlarfullmakt	3
Försäkringsbrev och premiefaktura	3
Förmedlarklausul	3
Provisioner	3
Lag om försäkringsförmedling (2005:405)	4
Bakgrund	4
God försäkringsförmedlingssed	5
Försäkringsförmedlare	5
Informationsplikt	6
Dokumentation om förmedlingen	6
Klagomålshantering/Tvistelösning	6
Kompetenskrav	6
Kontroll av förmedlare	6
Fysiska personer	6
Juridiska personer	6
Tillstånd och registrering	7

Allmänt

Folksam respekterar kundens val att anlita försäkringsförmedlare (mäklare) och ska när kunden valt denna linje, till fullo acceptera detta.

Vår ambition är att med förmedlarsåld försäkring få en positiv resultatutveckling och goda försäkringsrisker till beståndet.

Förmedlad försäkring ska följa lag om försäkringsförmedling, övriga policy, strategibeslut och teckningsregler på samma sätt som vid direktförmedlad försäkring.

Underlag

Vid förmedlad affär ska förmedlaren förse oss med allt underlag som vi behöver för att kunna offerera aktuell risk. Underlag för offert ska vara av sådan beskaffenhet att riskurval, riskbedömning och premieberäkning kan göras på ett tillfredsställande sätt och i enlighet med vår underwritingpolicy. Folksam ansvarar alltid själva för bedömning av risken och vilket EML risken ska åsättas.

Process

Kontakter med förmedlare sker enligt nedanstående process hos Folksam.

Handläggningsrutiner vid offert-Folksam

- Inom 24 timmar ska affär Företag bekräfta till förmedlaren att vi mottagit offertförfrågan.
- Inom 48 timmar ska affär Företag meddela förmedlaren om vi avser att lämna offert eller ej.
- Om Folksam avsett att lämna offert men sedan ändå inte kan genomföra detta, ska förmedlaren meddelas så snart detta står klart med angivande av skäl.
- När kompletterande information krävs från förmedlaren ska denna begäras inom 7 dagar, så att alla uppgifter föreligger i god tid innan offerten ska lämnas.

Tillstånd/registrering

Förmedlaren ska vara godkänd och registrerad som förmedlare enligt reglerna i förmedlingslagen och i förekommande fall ha en lagenlig ansvarsförsäkring. Endast förmedlare som är registrerade i Folksam och som har tilldelats ett agentnummer får förmedla försäkring.

Förmedlarfullmakt

Vi arbetar endast med ärenden där en giltig förmedlarfullmakt är bifogad.

Fullmakten ska ange organisationsnummer både på den förmedlare som får uppdraget (personnummer om fullmakten är personlig) och på den som utfärdar fullmakten. Den ska vara undertecknad av firmatecknare eller annan företrädare som varit behörig att underteckna fullmakten.

Försäkringsbrev och premiefaktura

Försäkringsbrev och premiefaktura ska alltid skickas till förmedlaren och inte till försäkringstagaren. Det ankommer sedan på förmedlaren att efter kontroll av handlingarna vidarebefordra dessa till försäkringstagaren

Förmedlarklausul

Den förmedlarklausul som ingår i Folksams villkorssamling ska alltid åsättas förmedlad försäkring. Klausulen reglerar informationsgivningen mellan försäkringsbolaget, försäkringstagaren och förmedlaren.

Provisioner

Enligt lag om försäkringsförmedling har förmedlaren informationsplikt när det gäller priset för försäkringsförmedlingen eller grunderna för hur priset bestäms och om provision eller annan ersättning kan bli betald av annan än kunden. Folksam tillämpar regeln om nettopremier gentemot

förmedlare. Vårt IT – system är så utformat att vi kan bistå förmedlare med inkassering av provision/förmedlararvode. Det ska framgå av avtal med förmedlare och av avisering mot kund att vi tillämpar nettopremie men bistår förmedlaren med inkasseringen. I den mån förmedlarprovision betalas av Folksam ska provisionen baseras på vilka tjänster förmedlaren tillhandahåller. Provisionens storlek bestäms individuellt för varje risk och förmedlare. Både vid nyteckning och förnyelse betalas provisionen bara för den tid som inkommen premie avser.

Överenskommen provisionssats ska alltid beräknas på den slutliga mottagna premien för den förmedlade risken, d v s med hänsyn tagen till eventuellt vinstdelnings- eller återbäringsavtal, eller annan senare premiereduktion (t ex om provision förskottats p.g.a. autogirobetalning eller om försäkringen upphör i förtid och premie skulle återbetalas).

Provisionen betalas alltid till den förmedlare som har gällande fullmakt "vid tiden för avtalets ingående" (vilket inte alltid är liktydigt med begynnelse dagen).

Observera att denna regel är väsentlig. Den kan innebära att provision betalas ut till en förmedlare som inte lagt ned särskilt mycket arbete på försäkringen, medan den förmedlare som förberett upphandlingen/förnyelsen inte får någon provision.

Anm. Förfarandet, som har fastlagts av Högsta Domstolen, innebär att försäkringsbolaget inte behöver göra en utvärdering av olika förmedlars insats vid mäklarbyte. Vi kan bara hänvisa den förmedlare som ej får provision till att förhandla med uppdragsgivaren (försäkringstagaren) eller med den andra förmedlaren.

I det fall en försäkringsförmedlare sägs upp och inte ersätts av en annan förmedlare ska vi kräva tillbaka provisionen pro rata, från det datum mäklarfullmakten upphörde att gälla, av den uppsagda förmedlaren.

Om en affär blir förmedlad under den löpande försäkringsperioden, så betalas ingen provision till förmedlaren förrän vid nästa förnyelse - och bara om förmedlaren då fortfarande har gällande fullmakt. Provision betalas dock för premieökning p.g.a. utökning av försäkringen från och med att försäkringen blivit förmedlad.

Provisionens storlek bestäms dock individuellt för varje risk och förmedlare. Provisionens storlek baseras även på vilka tjänster förmedlaren tillhandahåller.

Lag om försäkringsförmedling (2005:405)

Bakgrund

Ett försäkringsbolag kan organisera sin försäljningsverksamhet på olika sätt. Försäljningen kan skötas av personer som är anställda i bolaget, men bolaget kan också använda sig av förmedlare som är mer eller mindre fristående från detta. En försäkringsförmedlare är således en mellanhand som kan ha både försäkringstagare som försäkringsbolag som uppdragsgivare.

När det gäller anställda finns det både innesäljare och fälttjänstemän. En stor del av försäljningen sker via försäkringsombud som inte är anställda i bolaget. Ett försäkringsombud kan ha avtal med ett eller flera bolag. En särskild grupp är specialombuden, t ex resbyråer, bilhandlare, radiohandlare som förmedlar försäkring som en serviceåtgärd. Till specialombud kan också räknas de finansbolag som tillhandahåller försäkring som en del av finansieringslösningen. En särskild grupp av försäkringsförmedlare är fritidsombuden. I finansiella koncerner är det vanligt att koncernens distributionsnät, läs bankkontor används för försäljning av koncernens försäkringsprodukter. Försäkringsförmedlaren har, som hans roll är i Sverige, sitt uppdrag från försäkringstagaren, men får normalt sin provision av försäkringsbolaget

Lagen är i grunden ett EU-direktiv. Inom stora delar av Europa sker försäljning av försäkring via "förmedlare". I vissa länder sker mer än 50 % av försäljningen via förmedlare. I Sverige sker försäljningen i stor utsträckning av anställd personal. Den nya lagen innebär att begreppet förmedlare upphör i den form som vi idag känner begreppet. Oberoendekravet i mäklarlagen försvinner. Flera personer och företag omfattas i det framtida begreppet försäkringsförmedlare. Det kommer att innebära att en försäkringsförmedlare kan äga eller ägas av försäkringsbolag. Det kommer att få konsekvenser på vår verksamhet med bl a en ökad administration. Men det kan också på sikt få den konsekvensen att den svenska marknaden öppnas upp för konkurrens från utländska aktörer eftersom vi nu får ett gemensamt regelverk inom EES-området. Den som är registrerad i en medlemsstat kan driva förmedlingsverksamhet inom hela gemenskapen med stöd av etableringsfriheten och friheten att tillhandahålla tjänster. Den nya lagen ger också möjlighet till flexibilitet. En förmedlare kan välja att agera som ombud för en viss typ av försäkringar t ex sakförsäkring, men vara oberoende förmedlare (förmedlare) när det gäller livförsäkring.

Försäkringsbolag och anställda hos försäkringsbolag omfattas inte av lagen.

I föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling från Finansinspektionen kompletteras och förtydligas lagstiftningen.

God försäkringsförmedlings sed

En försäkringsförmedlare skall i sin verksamhet iakttaga god försäkringsförmedlings sed och med tillbörlig omsorg ta tillvara kundens intressen. Försäkringsförmedlaren ska anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden. Om försäkringsförmedlaren har informerat kunden om att han eller hon lämnar rådgivningen på grundval om en opartisk analys, är förmedlaren skyldig att lämna rådgivningen efter en analys av ett tillräckligt stort antal försäkringsavtal på marknaden. Förmedlare ska åläggas en direkt avrådningsplikt i konsumentförhållande.

Försäkringsförmedlare

Eftersom oberoendekravet och kravet på opartiskhet försvinner kommer vi att se olika typer av försäkringsförmedlare i framtiden. I den nya lagen talar man av tre olika typer av förmedlare:

- Förmedlare eller andra opartiska förmedlare. Det är förmedlare som för kunden gör en helt opartisk analys av marknaden innan förmedlaren föreslår försäkringsupplägg.
- Anknutna förmedlare med förmedling som huvudsyssla. Kan vara anknuten till flera bolag.
- Anknutna förmedlare med förmedling vid sidan om huvudsyssla och som samarbetar med försäkringsbolag på annan grund än ren försäkringsförmedling

Kombinationer av ovanstående är tillåtet t ex att vara anknuten förmedlare för sakförsäkring men oberoende på livförsäkring.

Undantag:

- Att enbart hänvisa till eller tipsa om försäkringsbolag eller förmedlare omfattas inte av lagen eftersom syftet inte är att förmedla försäkring utan enbart att skapa kontakt.
- Att tillhandahålla allmän information om försäkring t ex den information som konsumenternas försäkringsbyrå tillhandahåller är inte förmedling
- Inte heller sådana råd som revisorer eller skatteexperter lämnar inom ramen för sin verksamhet
- Skadereglering anses inte vara försäkringsförmedling
- Det finns också ett undantag för vissa personer som inte har försäkringsförmedling som sin huvudsakliga verksamhet och som levererar försäkring som ett komplement till en vara eller produkt. Huruvida vederbörande skall falla in under det undantaget har att göra med bl a försäkringsskyddets omfattning, försäkringstidens längd, premiens storlek. Det anförda torde innebära att de flesta specialombud t ex radio/TV-handlare, urmakare och resebyråer faller utanför lagens tillämpningsområde. Frågan om t ex bilhandlars medverkan vid tecknandet av fordonsförsäkringar skall anses vara försäkringsförmedling eller inte får avgöras utifrån hur verksamheten bedrivs i det enskilda fallet. Om bilhandlaren endast hänvisar till en försäkringsgivare, är det normalt inte fråga om försäkringsförmedling. Om han däremot påtar sig en mer aktiv roll i kundens val av försäkringsskydd eller medverkar vid förhandling om priset eller

villkoren för försäkringen torde det vara fråga om försäkringsförmedling. Att någon som en ren serviceåtgärd lämnar ett visst mindre biträde vid tecknandet av en försäkring innebär alltså i sig att det är fråga om försäkringsförmedling.

Informationsplikt

I lagen föreskrivs en omfattande informationsplikt för försäkringsförmedlaren.

I rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås skall kunden få information om försäkringsförmedlarens namn och adress, vissa ägarförhållanden, det register som förmedlaren är upptagen i och hur registreringen kan kontrolleras, vilken myndighet som är tillsynsmyndighet, priset för försäkringsförmedlingen eller grunderna för hur priset bestäms och om provision eller annan ersättning kan bli betald av annan än kunden, ansvarsförsäkring samt klagomåls- och tvistelösningsmöjligheter.

Informationen får lämnas muntligt om kunden begär det. Vid telefonförsäljning är det inte möjligt att lämna skriftlig information innan försäkringsavtalet ingås. Den informationen får i stället lämnas muntligt före avtalsslutet och i en handling eller annan läsbar och varaktig form efter avtalsslutet. Sanktionen om man inte uppfyller informationskravet följer marknadsrättsliga regler.

Dokumentation om förmedlingen

En försäkringsförmedlare skall dokumentera vad som förekommit vid förmedlingstillfället. Han eller hon ska lämna dokumentation ut till kunden. Dokumentationen ska arkiveras och vara lätt åtkomlig för kontroll.

Klagomålshandling/Tvistelösning

En försäkringsförmedlare skall se till att kunder och andra på ett lämpligt sätt kan anmäla klagomål. Förfarandet runt klagomål ska vara effektivt. Förmedlaren ska besvara klagomål snarast möjligt. Hos förmedlaren ska någon namngiven ha ansvaret för klagomålshandlingen. Klagomålen ska dokumenteras och arkiveras. Dokumentationen ska vara lätt åtkomlig.

Kompetenskrav

För att en fysisk person skall få tillstånd eller bli registrerad som försäkringsförmedlare krävs att han eller hon har lämplig kunskap och kompetens. Finansinspektionen kommer i föreskrifter och allmänna råd föreskriva vilka kompetenskrav som kommer gälla. Här skiljer man på förmedlare som har som huvudsaklig verksamhet att förmedla försäkring och förmedlare som ska förmedla försäkring som kompletterar en vara eller tjänst. De allmänna råden innehåller också föreskrifter om kunskapstest och bevis om kunskapstest.

Kontroll av förmedlare

När det gäller anknutna förmedlare ska försäkringsbolaget stå för kontrollen.

Fysiska personer

Är man underårig, i konkurs eller har näringsförbud får man inte vara förmedlare.

Inte heller om man har en förvaltare enligt 11 kap 7 § föräldrabalken. Man ska vara ekonomisk skötsam. Man ska ha genomgått en test över sin kunskap samt ha minst två års erfarenhet inom en femårsperiod.

Man ska inte förekomma i belastningsregistret. Dessa uppgifter ska dokumenteras och arkiveras.

Juridiska personer

En förutsättning för att en juridisk person skall bli registrerad är att personen inte är i konkurs eller likvidation. Inte heller den som ingår i ledningen för juridisk person får förekomma i

belastningsregistret, han eller hon ska också ha visat skötsamhet i ekonomiska angelägenheter och ha tillräcklig insikt och erfarenhet för att ingå i ledningen av en juridisk person som utövar försäkringsförmedling.

Tillstånd och registrering

Försäkringsförmedling får enligt huvudregeln utövas bara efter tillstånd från Finansinspektionen och får ges till en svensk fysisk eller juridisk person. Tillståndet kan omfatta alla slags försäkringar, men det kan även begränsas till kategorierna livförsäkring eller skadeförsäkring eller till att avse en eller flera försäkringsklasser eller grupper av försäkringsklasser. Den som fått tillstånd skall registreras hos Bolagsverket. En försäkringsförmedlare får inte påbörja sin verksamhet förrän registrering har skett. Lagen innehåller en definition av anknuten förmedlare. Med en sådan förmedlare avses en svensk fysisk eller juridisk person som har träffat avtal med ett eller flera försäkringsföretag om att förmedla försäkringsprodukter om dessa produkter inte konkurrerar med varandra och avtalet innebär att försäkringsföretaget är ansvarigt för ren förmögenhetsskada som kan drabba en kund, en försäkringsgivare eller någon som härleder sin rätt från kunden. Som anknuten försäkringsförmedlare skall även avses den som utövar försäkringsförmedling vid sidan av sin huvudsakliga verksamhet och som träffat avtal med ett eller flera försäkringsbolag om att förmedla försäkringsprodukter. Detta gäller under förutsättning att försäkringsprodukterna utgör ett komplement till varor och tjänster som levereras inom ramen för denna huvudsakliga verksamhet och avtalet innebär att försäkringsföretaget är ansvarigt för ren förmögenhetsskada som drabbar kund, en försäkringsgivare eller någon som härleder sin rätt från kunden. För anknutna försäkringsförmedlare gäller i stället krav på tillstånd från finansinspektionen att det försäkringsföretag med vilken förmedlaren har ingått avtal om försäkringsförmedling skall anmäla förmedlaren för registrering hos Bolagsverket. Försäkringsföretaget får bara anmäla sådan förmedlare som uppfyller de krav som ställs för tillstånd för försäkringsförmedling. I anmälan skall – med de begränsningar som gäller för tillståndspliktig verksamhet anges omfattningen av försäkringsförmedlingen. Inte heller en anknuten försäkringsförmedlare får börja sin verksamhet förrän registrering har skett. Anställda hos anknutna eller hos övriga försäkringsförmedlare som är juridiska personer omfattas inte av registreringskyldigheten.