

Del 3

Omsorgsplikt

Delegation av arbetsuppgifter

- Vem får göra vad hos ett försäkringsförmedlarföretag?
- Hos ett försäkringsförmedlarföretag finns ofta personal med olika roller. Det finns försäkringsförmedlare som bedriver den faktiska försäkringsdistributionen (förmedlingen) som är definierad i lagen om försäkringsdistribution, men det är även vanligt med personal som historiskt har benämnts "Mäklar(förmedlar)assistenter" i vissa fall och i andra fall kallas "Backofficepersonal".

Försäkringsförmedlare

- **Försäkringsförmedlare**
- Det är definierat som försäkringsdistribution att ge råd om eller föreslå försäkringsavtal eller utföra annat förberedande arbete innan ett försäkringsavtal ingås. Med annat förberedande arbete avses bl.a. Utveckling och upphandling av försäkringsprodukter.
- Vidare är det försäkringsdistribution som ska ingå ett försäkringsavtal samt att bistå vid förvaltning (skötsel) och/eller fullgörande av ett försäkringsavtal vilket sannolikt bl.a. syftar på bistånd lämnat till kund i samband med skadereglering.

Försäkringsförmedlarassistenter Back-officepersonal

- **Förmedlarassistenter och backofficepersonal**
- När det gäller själva försäkringsförmedlingsarbetet får det mest centrala och betydelsefulla momentet anses vara att ge kunden rådgivning om vilken försäkring som passar hans eller hennes önskemål eller behov.
- Denna uppgift får självfallet inte uppdras åt någon som inte är försäkringsförmedlare.

Försäkringsförmedlarassistenter Back-officepersonal

- En medhjälpare (t.ex. förmedlarassistenter/ och backofficepersonal) bör kunna:
- Biträda förmedlaren i dennes arbete med att utreda kundens önskemål och behov.
- Förmedlaren måste dock gå igenom och kontrollera den utredning som medhjälparen har gjort och vid direkt kontakt med kunden förvissa sig om att utredningen är tillfredsställande. Det är också förmedlaren själv som ska bedöma kundens försäkringsbehov

Försäkringsförmedlarassistenter

Back-officepersonal

- När kundens önskemål och behov är utredda och bedömda bör medhjälparen kunna:
- Biträda förmedlaren i dennes arbete med att ta fram olika försäkringslösningar.
- Förmedlaren måste dock gå igenom och kontrollera medhjälparens utredning och förvissa sig om att medhjälparen utfört den tillfredsställande.
- Medhjälparen kan alltså även hjälpa till med att bistå förmedlaren med att ta fram olika försäkringslösningar. Detta blir ju enklare ju mer standardiserade produkterna är.

Försäkringsförmedlaren

- Det är förmedlaren själv som ska analysera försäkringslösningarna och välja ut den lösning som ska rekommenderas till kunden.
- Försäkringsförmedlaren ska också, om den tillhandahållit rådgivning, ange skälen för rekommendationen i direkt kontakt med kunden. Vad direkt kontakt betyder är inte helt lätt att veta, men
- sannolikt kan direkt kontakt ske både genom ett fysiskt möte, telefon eller via digital kontakt mellan kund och förmedlare.

Försäkringsförmedlaren

- Det finns även andra uppgifter som är mycket viktiga för försäkringstagarens skydd.
- En sådan uppgift är information till kunden om vad försäkringen omfattar och om försäkringsvillkoren i övrigt.
- Andra mycket viktiga uppgifter som närmast hör till skötseln av försäkringen är befordran och vidarebefordran av premieavier och information om sista betalningsdag för premien, om den inte klart framgår, samt
- fortlöpande bevakning av försäkringsskyddet.
- Om dessa åtgärder inte utförs av förmedlaren själv, ska han eller hon se till att det finns tillförlitliga rutiner för detta.

Försäkringsförmedlaren

- En generell förutsättning vid alla fall av uppdrag som en assistent utför är att förmedlaren bedömer att medhjälparen har tillräcklig kompetens för uppgiften.
- I kontakterna utåt ska det tydligt framgå att medhjälparen är just medhjälpare och inte den som utför eller ansvarar för distributionstjänsten eller någon del av denna.
- Oavsett om förmedlaren utför allt arbete själv eller om det är en assistent av något slag som utför en uppgift på dennes uppdrag är det förmedlaren som är ansvarig för utförandet av arbetet. Om en assistent uppsåtligen eller av oaktsamhet orsakar en kund eller någon annan skada när arbetet utförs, är förmedlaren ansvarig för detta.

Krav- och behovsanalys

- Innan ett försäkringsavtal ingås
- En försäkringsdistributör ska innan ett försäkringsavtal ingås
 1. klargöra kundens krav och behov i fråga om försäkringsskydd grundat på de uppgifter som kunden har lämnat, och
 2. ge kunden objektiv och tydlig information om försäkringsprodukten.
- Försäkringsdistributörens skyldigheter enligt ovan ska anpassas efter typen av kund och produktens komplexitet.

Krav- och behovsanalys

- Innan ett försäkringsavtal ingås
- En försäkringsdistributör som tillhandahåller kunden rådgivning innan ett visst försäkringsavtal ingås ska ge kunden en personlig rekommendation, med en förklaring av varför en viss produkt **bäst** motsvarar kundens krav och behov. Rådgivningen ska anpassas efter typen av kund och produktens komplexitet.

Krav- och behovsanalys

- Lagen om försäkringsdistribution är mycket vag och hänvisar till äldre rätt, men anger:
- En skyldighet att anpassa rådgivningen efter kundens önskemål och behov
- Rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden
- Äldre rätt:
- ”Om uppdragsgivaren förklarar att han eller hon inte vill ha någon behovsutredning utan bara hjälp med att upphandla en viss typ av försäkring, skall mäklaren anpassa sig till det. Är uppdragsgivaren en konsument, kan dock mäklaren inte utgå från att uppdragsgivaren har behov av en sådan försäkring som han önskar, utan måste göra en viss kontroll av att uppdragsgivarens uppfattning inte vilar på felaktiga grunder”

Omsorgsplikt

- Förmedlaren ska, i den utsträckning som omständigheterna kräver det, klarlägga kundens behov av försäkring och föreslå lämpliga lösningar. Det innebär att omfattningen av de skyldigheter som åvilar förmedlaren ska anpassas till de omständigheter som råder i det enskilda fallet.

Krav- och behovsanalys

- Rådgivningen (rekommendationer) bygger på omsorgsplikt
- Krav- och behovsanalysen (även utan rådgivning) bygger på omsorgsplikt
- Vid skadeståndskrav bedöms om omsorgsplikten är uppfylld
- Rätt att ta emot ersättning från försäkringsbolag bygger på omsorgsplikt
- Rätt att ta emot viss del av ersättningen i rörliga delar bygger på omsorgsplikt
- Intressekonflikter bedöms mot omsorgsplikt

Omsorgsplikt

- Om kunden förklarar att han eller hon inte vill ha någon behovsutredning utan bara hjälp med att upphandla en viss typ av försäkring, ska förmedlaren anpassa sig till det. Är kunden en konsument, kan dock förmedlaren inte utgå från att kunden har behov av en sådan försäkring som han önskar, utan måste göra en viss kontroll av att kundens uppfattning inte vilar på felaktiga grunder.

Bedömning av kundernas behov

- Alla distributörer ska bedöma om kunden/kunderna behöver den försäkring som är föremål för kontakten mellan distributören och kunden.
- Det är inte tillåtet att distribuera en försäkring som kund inte behöver.
- Om kunden vill teckna en försäkring den inte behöver och kunden är konsument, avråd!

Omsorgsplikt

- Kontrollera de försäkringsbolag och andra produktbolag ni arbetar med.
- Hur?
- Finansinspektionens företagsregister
 - Stäm av att de har rätt tillstånd för de produkter ni ska förmedla
 - Har ni rätt tillstånd för produkterna?

Faktorer som påverkar om rådgivning kan anses ha föregått ett rådgivningstillfälle

- Försäkringsförmedlaren ska:
- Tillhandahålla en personlig rekommendation
- Ange varför en viss produkt bäst motsvarar kundens krav och behov
- Rekommendationen ska föregås av en kartläggning av kunden:
 - Hitta kundens önskemål
 - Finns det ett försäkringsbehov?
 - Hitta kundens behov i försäkringshänseende
 - Fråga kunden för att utröna försäkringsbehovet baserat på svaren
 - Vilka produkter är förenliga med behovet
 - Ju mindre standardiserade produkter desto större krav på förmedlaren i detta avseende

Personlig rekommendation

- En personlig rekommendation ska innehålla en förklaring av varför en viss produkt **bäst** motsvarar kundens krav och behov
- Bygger på kartläggningen som är kopplad till den specifika försäkringsprodukten
- Anpassas till den enskilde kunden
- Anpassas efter produktens komplexitet