

Till
Styrelsen i S:t Erik Försäkrings AB

Årsrapport 2021 avseende regelefterlevnad

1 Inledning

Styrelsen i S:t Erik Försäkrings AB, nedan Bolaget, har uppdragit åt Wesslau Söderqvist Advokatbyrå i Stockholm KB att upprätthålla funktionen för regelefterlevnad.

Inom ramen för uppdraget har funktionen för regelefterlevnad åtagit sig att kontrollera och regelbundet bedöma om de åtgärder och rutiner som Bolaget vidtagit för att minimera riskerna för att Bolaget inte fullgör sina förpliktelser enligt de författningar som reglerar Bolagets verksamhet är lämpliga och effektiva, utvärdera de åtgärder som vidtagits för att avhjälpa eventuella brister i Bolagets regelefterlevnad samt lämna råd och stöd till relevanta personer, så att verksamheten bedrivs i enlighet med för Bolaget gällande regelverk. Funktionen för regelefterlevnads närmare skyldigheter framgår av det avtal som träffats med Bolaget.

I avsnitt 2 nedan redovisas i sammandrag de åtgärder funktionen för regelefterlevnad vidtagit inom ramen för ovan nämnda uppdrag under år 2021. I avsnitt 3 nedan redovisas funktionen för regelefterlevnads övergripande bedömning av Bolagets regelefterlevnad avseende perioden.

2 Händelser av relevans under året

2.1 Kontroll av Bolagets regelefterlevnad

2.1.1 Kvartal 1

Kontroll av Bolagets regelefterlevnad har ägt rum genom ett möte med representanter från Bolaget samt genom granskning av handlingar.

Kontrollen utgår från den årsplan som funktionen för regelefterlevnad har upprättat inför verksamhetsåret och redogörs för närmare nedan.

Personuppgiftshantering

- a) Granskning av Bolagets interna rutiner och riktlinjer i syfte att säkerställa att Bolaget uppfyller kraven på personuppgiftshantering i enlighet med dataskyddsförordningen.

Funktionen för regelefterlevnad har begärt in och granskat dels Bolagets interna riktlinjer för personuppgiftshantering, dels information som tillhandahålls publikt på hemsidan. Bolaget har redogjort för interna rutiner och riktlinjer för hantering av personuppgifter och därvid informerat funktionen för regelefterlevnad om att några större förändringar inte har varit påkallade sedan förra året och att det inte inträffat några personuppgiftsincidenter. Bolaget bedöms ha ändamålsenliga interna rutiner och riktlinjer för personuppgiftshantering och god kontroll på var personuppgifter lagras och kan säkerställa att inga personuppgifter lagras i USA eller annat tredje land.

Bolaget har vidare informerat funktionen för regelefterlevnad om att man ser över olika alternativ för att eventuellt byta ut Bolagets dataskyddsombud för att på ett enklare sätt än idag kunna säkerställa dataskyddsombudets oberoende. Funktionen för regelefterlevnad avser att följa upp detta under år 2022.

Kontrollen har inte föranlett några synpunkter men funktionen för regelefterlevnad vill ändå understryka vikten av att ha ett oberoende dataskyddsombud och ser positivt på ett eventuellt byte i syfte att säkerställa oberoendet.

- b) Granskning av Bolagets efterlevnad av kapitalkrav inkl. placeringsriktlinje. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget har ändamålsenliga rutiner och riktlinjer för att efterleva för Bolaget gällande kapitalkrav samt för att placera kapital. Kontrollen har också syftat till att efterhöra förekomsten av eventuella incidenter eller liknande inom ramen för placeringsverksamheten.

Utöver ovan har Bolagets efterlevnad av placeringsriktlinjer diskuterats. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget har ändamålsenliga rutiner och riktlinjer för placering av Bolagets medel.

Det har vid mötet framkommit att placeringarna är ändamålsenliga och några försäljningar eller omplaceringar av vikt har inte behövt vidtas under år 2021 med anledning av rådande Covid 19-pandemi.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- c) Granskning av Bolagets interna rutiner och riktlinjer för rapportering till Finansinspektionen och Bolagets kunder. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget vidtar rimliga åtgärder för att säkerställa ändamålsenlig rapportering till Finansinspektionen och Bolagets kunder samt att det finns dualitet i Bolaget och rutiner för att rapportera till Finansinspektionen inom utsatt tid.

Vid mötet har Bolaget redogjort för Bolagets rutiner för att säkerställa ändamålsenlig rapportering i enlighet med ovan. Funktionen för regelefterlevnad bedömer att Bolaget har ändamålsenliga rapporteringsrutiner.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

Övrig regelefterlevnad

- a) Uppföljning av Bolagets organisation. Kontrollen har syftat till att följa upp eventuella förändringar i verksamheten som skulle kunna innebära någon risk i regelefterlevnadshänseende.

Bolagets organisation har diskuterats. Förutom att Bolaget sedan årsskiftet 2020/2021 har en ny vd har inte Bolaget genomfört några större förändringar under år 2021.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- b) Uppföljning av Bolagets framåtblickande bedömning av egna risker och det egna kapitalet (ORSA). Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget ser över och genomför nödvändiga uppdateringar i Bolagets ORSA för det fall detta är påkallat.

Bolaget har informerat funktionen för regelefterlevnad om att det inte förekommit något i Bolaget som föranlett några förändringar i Bolagets ORSA. Bolaget har vidare informerat om att Bolagets nya riskfunktion har inlett ett arbete med att granska Bolagets ORSA.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

2.1.2 Kvartal 2

Kontroll av Bolagets regelefterlevnad har ägt rum genom ett möte med representanter från Bolaget samt genom granskning av handlingar.

Kontrollen utgår från den årsplan som funktionen för regelefterlevnad har upprättat inför verksamhetsåret och redogörs för närmare nedan.

Outsourcing

- a) Granskning av Bolagets uppdragsavtal i syfte att säkerställa att Bolaget uppfyller kraven på innehåll i sådana avtal enligt dels försäkringsrörelselagen (2010:2043) (FRL), dels Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsrörelse (FFFS 2015:8), dels Kommissionens delegerade förordning 2015/35 om upptagande och utövande av försäkringsverksamhet, dels EIOPA:s riktlinjer om uppdragsavtal med molntjänstleverantörer. Även EIOPA:s riktlinjer för säkerhet och företagsstyrning avseende informations- och kommunikationsteknik, nedan IKT-riktlinjer, har tagits i beaktande.

Bolaget har under år 2021 genomfört ett arbete tillsammans med funktionen för regelefterlevnad för att se över och revidera samtliga anmälningspliktiga uppdragsavtal i syfte att säkerställa regelefterlevnad enligt ovan angivna regelverk. Framförallt har ändringar varit påkallade enligt EIOPA:s riktlinjer för molntjänster och IKT-riktlinjer. Samtliga uppdragsavtal som bedömts kritiska och viktiga för Bolagets verksamhet har anmälts till Finansinspektionen.

Utöver ovan har funktionen för regelefterlevnad informerats om att Bolagets internrevisor har haft synpunkter på att det inte sker någon dokumentation över utförd kontraktsuppföljning. Funktionen för regelefterlevnad bedömer att Bolaget har goda rutiner för att följa upp sina uppdragstagare, men likväl ska dessa dokumenteras. Det pågår för närvarande ett arbete för att ta fram en sådan dokumentationsrutin. Funktionen för regelefterlevnad avser att följa upp detta under år 2022.

Kontrollen har inte föranlett några synpunkter i övrigt.

- b) Granskning av Bolagets interna riktlinjer för uppdragsavtal. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolagets interna riktlinjer är anpassade enligt såväl FRL som EIOPA:s riktlinjer om uppdragsavtal med molntjänstleverantörer. Även EIOPA:s IKT-riktlinjer har tagits i beaktande.

Bolaget har informerat funktionen för regelefterlevnad om det ramverk vid anskaffning av molntjänster som är framtaget av Stockholms Stad och som Bolaget omfattas av. Under år 2021 har Bolaget kontrollerat vad som utgör molntjänster enligt EIOPA:s riktlinjer eftersom EIOPA och Stockholms Stad tillämpar olika definitioner av molntjänst.

Bolaget har under året reviderat Bolagets interna riktlinjer för utlagd verksamhet i syfte att anpassa dessa enligt EIOPA:s IKT-riktlinjer och riktlinjer om uppdragsavtal med molntjänstleverantörer.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- c) Granskning av Bolagets plan för beredskap. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget vidtar rimliga åtgärder för att säkerställa beredskap för det fall det uppstår fallissemang hos uppdragstagare.

Bolaget har redogjort för Bolagets beredskap avseende uppdragstagare. Funktionen för regelefterlevnad bedömer att Bolaget har goda möjligheter att ersätta befintliga uppdragstagare för det fall sådant avtal skulle sägas upp eller det på annat sätt sker fallissemang hos en uppdragstagare.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

Försäkringsverksamhet

- a) Kontroll av Bolagets aktuariefunktion. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget har en ändamålsenlig aktuariefunktion samt att det finns ändamålsenliga interna rutiner och riktlinjer för aktuariens arbete.

Bolaget har redogjort för Bolagets aktuariefunktion. Funktionen för regelefterlevnad har informerats om att aktuarien under år 2021 skulle se över och förbättra Bolagets försäkringstekniska beräkningsunderlag. Funktionen för regelefterlevnad avser att följa upp arbetet under år 2022.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- b) Kontroll av Bolagets skadereglering. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget har ändamålsenlig skadereglering och skadehantering.

Bolaget har redogjort för Bolagets skadereglering och skadehantering. Funktionen för regelefterlevnad har informerats om att en rad förbättringsåtgärder är påkallade avseende Bolagets systemstöd Insman som kommer att åtgärdas av tjänsteleverantören. Systemstödet behöver förbättras i syfte att undvika merarbete och minska manuella moment för Bolagets anställda. De funktioner som innebär lagring och tillgång till data fungerar problemfritt. Funktionen för regelefterlevnad bedömer därför att det inte föreligger några risker för bristande regelefterlevnad vid användandet av Insman.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

Övrig regelefterlevnad

- a) Uppföljning av Bolagets riskhantering. Kontrollen har syftat till att följa upp eventuella förändringar i Bolagets riskhantering som skulle kunna innebära en eventuell risk i regelefterlevnadshänseende.

Bolaget har redogjort för Bolagets interna rutiner och riktlinjer för riskhantering och därvid informerat funktionen för regelefterlevnad om att det inte rapporterats om några risker i Bolaget som skulle kunna innebära en större regelefterlevnadsrisk.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- b) Uppföljning av Bolagets interna rutiner och riktlinjer för avbrottsfri verksamhet. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolagets rutiner och riktlinjer är förenliga med dels FRL, dels EIOPA:s IKT-riktlinjer.

Det har under år 2021 pågått ett arbete med att ta fram en analys samt se över interna rutiner och riktlinjer mot bakgrund av EIOPA:s IKT-riktlinjer. Funktionen för regelefterlevnad har för avsikt att följa upp de nya riktlinjerna under år 2022 samt se över hur riktlinjer för avbrottsfri verksamhet påverkas och vilka behov som finns för justering av Bolagets IT-avbrottsplan och/eller katastrofplan.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

2.1.3 Kvartal 3

Kontroll av Bolagets regelefterlevnad har ägt rum genom ett möte med representanter från Bolaget samt genom granskning av handlingar.

Kontrollen utgår från den årsplan som funktionen för regelefterlevnad har upprättat inför verksamhetsåret och redogörs för närmare nedan.

Försäkringsverksamhet

- a) Granskning av Bolagets interna rutiner och riktlinjer för kunskap och kompetens. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget vidtar rimliga åtgärder för att efterleva kunskaps- och utbildningskravet i försäkringsdistributionsregelverket (IDD).



Bolaget har redogjort för Bolagets interna rutiner för fortbildning och kunskapstest som omfattar de anställda som direkt deltar i Bolagets försäkringsdistribution. Bolaget bedöms ha goda rutiner för löpande fortbildning. Kunskapstest för år 2021 har utförts med godkänt resultat för samtliga som genomfört testet. Bolaget har även påbörjat en process med vandelsprövning. Funktionen för regelefterlevnad avser att följa upp den slutliga sammanställningen när samtliga intyg har tillställts Bolaget.

Funktionen för regelefterlevnad bedömer sammantaget att Bolaget har goda rutiner och riktlinjer för att säkerställa efterlevnad av kraven på kunskap och kompetens enligt IDD.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- b) Granskning av Bolagets interna process för produktgodkännande. Kontrollen har syftat till att kontrollera hur Bolaget fastställer, tillämpar och löpande ser över Bolagets produktgodkännandeprocess i syfte att säkerställa efterlevnad av IDD.

Bolaget har redogjort för Bolagets produktgodkännandeprocess. Bolaget har inte en traditionell försäljning och distribution, utan produktutvecklingen är begränsad till försäkring för ägarna och vad de uppger att de vill ha för försäkringsskydd. Produktutveckling sker i samråd med ägaren (försäkringstagaren), skadereglerare, kundansvariga, aktuarie, riskhanteringsansvarig och styrelsen. Produkten ses över löpande och kundens behov fångas upp genom årliga kundmöten samt möten vid behov.

Funktionen för regelefterlevnad har vidare mottagit och granskat Bolagets riktlinjer för försäkringsdistribution.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

Övrig regelefterlevnad

- a) Uppföljning av Bolagets efterlevnad av reglerna för försäkringstekniska avsättningar och reservsättning. Kontrollen har syftat till att säkerställa ändamålsenliga rutiner och riktlinjer i enlighet med för Bolaget gällande regler avseende dessa områden.

Bolaget har redogjort för arbetet och dess tillvägagångsätt avseende försäkringstekniska avsättningar och reservsättning. Funktionen för regelefterlevnad har vidare granskat relevanta styrdokument.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- b) Uppföljning av Bolagets försäkringstekniska riktlinjer. Kontrollen har syftat till att säkerställa att de försäkringstekniska riktlinjerna är ändamålsenliga och har det innehåll som krävs enligt 10 kap. 23 § FRL och 9 kap. 17, 25-26 §§ Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2015:8) om försäkringsrörelse.

Funktionen för regelefterlevnad har mottagit och granskat Bolagets försäkringstekniska riktlinjer. Funktionen för regelefterlevnad bedömer att riktlinjerna uppfyller ovan ställda krav.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- c) Uppföljning av Bolagets placeringspolicy. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget har ändamålsenliga rutiner och riktlinjer för placering av Bolagets medel och ändamålsenlig hantering av återförsäkringsrisker.

Bolaget har redogjort för dess efterlevnad av placeringspolicyn. Det har vid mötet framkommit att placeringarna är ändamålsenliga och några försäljningar eller omplaceringar av vikt har inte behövt vidtas under år 2021 med anledning av den rådande Covid 19-pandemin.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- d) Uppföljning av Bolagets återförsäkringsrisker. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget har ändamålsenliga rutiner och riktlinjer för hantering av återförsäkringsrisker.

Funktionen har mottagit och granskat Bolagets instruktion för tecknings- och återförsäkringsrisker.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

2.1.4 Kvartal 4

Kontroll av Bolagets regelefterlevnad har ägt rum genom ett möte med representanter från Bolaget samt genom granskning av handlingar.

Kontrollen utgår från den årsplan som funktionen för regelefterlevnad har upprättat inför år 2021 och redogörs för närmare nedan.

Övrig regelefterlevnad

- a) Uppföljning av styrelsens samlade kompetens. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolagets styrelse efterlever kraven som ställs i Solvens II-regelverket på styrelsens samlade kompetens samt följa upp om det finns behov av kompetensutveckling.

Bolagets styrelse har under fjärde kvartalet år 2021 genomfört den årliga "fit & proper" övningen där samtliga styrelseledamöter skattar dels sin egen enskilda kunskap och kompetens, dels styrelsens samlade kompetens. I denna övning identifieras eventuella behov av kompetensutveckling och Bolaget följer upp och justerar styrelsens utbildningsplan för kommande år.

Funktionen för regelefterlevnad har tagit del av styrelsens underlag för den samlade bedömningen. Det kan bl.a. konstateras att styrelsen adderat område för IKT-riktlinjer och informationssäkerhet vilket funktionen för regelefterlevnad bedömer positivt i och med de ökade riskerna och den ökade regleringen för försäkringsföretag.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- b) Uppföljning av rapportering och hantering av centrala funktioner. Kontrollen har syftat till att följa upp att Bolagets riskfunktion, aktuarie och internrevisor rapporterar till Bolaget på regelbunden basis samt om någon kontrollfunktion rapporterat om händelser som kan innebära en regelavvikelse som behöver hanteras.

Bolaget har redogjort för ovan och funktionen för regelefterlevnad har därvid bl.a. informerats om att Bolaget bedömt att samarbetet med samtliga centrala funktioner fungerar väl och att ingen har flaggat för att det skulle föreligga någon större regelefterlevnadsrisk.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- c) Uppföljning av identifiering och hantering av intressekonflikter. Kontrollen har syftat till att följa upp om Bolaget identifierat några nya intressekonflikter som behövt hanteras.

Bolaget har redogjort för Bolagets interna rutiner för att identifiera och hantera intressekonflikter. Funktionen för regelefterlevnad har vidare tagit del av Bolagets interna riktlinjer för hantering av intressekonflikter som omfattar samtliga anställda och Bolagets ledning. Funktionen för regelefterlevnad kan även notera att Bolaget dessutom omfattas av Stockholm Stads riktlinjer för hantering av intressekonflikter.

Endast bisysslor och engagemang som inte bedömts utgöra några intressekonflikter för Bolaget har anmälts under året.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- d) Uppföljning av nyckelpersoner. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget har ändamålsenlig beredskap för det fall eventuella nyckelpersoner i Bolaget säger upp sig eller blir långvarigt frånvarande på grund av sjukdom eller dylikt.

Bolaget har redogjort för Bolagets nyckelpersoner och därvid informerat om att Said Tabari, som bl.a. är Bolagets informationssäkerhetssamordnare, går i pension år 2022. Said Tabari kommer dock till viss del att vara kvar i Bolaget i egenskap av pensionsspecialist.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- e) Uppföljning av intern kontroll (dualitet, avstämning m.m.). Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolaget har ändamålsenlig intern styrning och kontroll avseende bl.a. dualitetsmoment och interna avstämningar.

Bolaget har informerat funktionen för regelefterlevnad om ovan och därvid informerat om att en nyanställning genomförts som kommer att stärka upp Bolagets ekonomifunktion. Vidare kommer en ny statsjurist att rekryteras under år 2022 vilket också kommer att bidra till ökad intern kontroll inom Bolaget.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

Försäkringsverksamhet

- a) Uppföljning av standardiserade produktfaktablad. Kontrollen har syftat till att säkerställa att Bolagets produktfaktablad är utformade i enlighet med gällande EU-standard så att kunder erhåller nödvändig information om skadeförsäkringsprodukter.

Kravet på produktfaktablad gäller endast för skadeförsäkringsprodukter, dvs. kollektiva olycksfall för Bolagets del. Övriga försäkringsklasser som Bolaget tillhandahåller är undantagna från krav på produktfaktablad med anledning av undantag för stora risker.

Funktionen för regelefterlevnad har tagit del av produktfaktablad för kollektiv olycksfallsförsäkring och konstaterat att det efterlever kraven på innehåll och format i enlighet med Kommissionens genomförandeförordning (EU) 2017/1469 om ett standardiserat presentationsformat för produktfaktablad för försäkringsprodukter.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

- b) Uppföljning av bedömning av försäkringstagare och försäkringsbehov och information till försäkringstagare. Kontrollen har syftat till att säkerställa att kunder och försäkringstagare erhåller regelbunden och relevant information från Bolaget.

Bolaget har redogjort för ovan och därvid informerat funktionen för regelefterlevnad om rutiner för bedömning av försäkringstagarna samt den informationsgivning som tillhandahålls och därvid bl.a. informerat om Bolagets kundansvarigas regelbundna förnyelsemöten.

Funktionen för regelefterlevnad har inte haft några synpunkter med anledning av kontrollen.

2.2 Regelbevakning

Under år 2021 har följande nyhetsbrev tillställts Bolaget. Nyhetsbrevet som avser det fjärde kvartalet återfinns i sin helhet i bilaga 1, medan tidigare nyhetsbrev bifogats till respektive kvartalsrapport.

Nyhetsbrev och relevanta sanktionsbeslut Q1-3

- Nya redovisningsregler för försäkringsbolag.
- Ändringar i Solvens II-direktivet.
- Finansinspektionen beslutar om tillägg till solvenskapitalkravet för Försäkringsbolaget PRI Pensionsgaranti.
- Nya riktlinjer för uppförandekod vid överföring av personuppgifter till tredje land.
- EIOPA om tillsynen av klimatscenarios i försäkringsföretag.
- Finansinspektionen meddelar Nasdaq Clearing AB en varning och en sanktionsavgift om 300 miljoner kronor.

Nyhetsbrev Q4

- Finansinspektionens utredning om försäkringsföretags klagomålshantering
- Finansinspektionens sanktionsbeslut mot Nord Fondkommission AB.
- EU-kommissionens förslag på ändring av Solvens II-direktivet.
- EDPB:s nya riktlinje om överföringar av personuppgifter till ett tredjeland eller en internationell organisation.

2.3 Råd och stöd

Funktionen för regelefterlevnad har löpande under år 2021 lämnat råd och stöd till Bolagets anställda avseende den tillståndspliktiga verksamheten.

2.4 Närvaro vid styrelsesammanträden

Funktionen för regelefterlevnad har närvarat vid samtliga ordinarie styrelsesammanträden hos Bolaget och därvid bl.a. redogjort för funktionens rapporter.

3 Funktionen för regelefterlevnads bedömning

Funktionen för regelefterlevnad har vid fullgörandet av sitt uppdrag inte funnit något som innebär att Bolaget sammantaget inte lever upp till de krav som uppställs i lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som gäller för Bolagets tillståndspliktiga verksamhet.

Stockholm den 21 januari 2022



Johan Grenefalk

Nyhetsbrev

4 oktober 2021

Ang. Finansinspektionens utredning om försäkringsföretags klagomålshantering

Att försäkringsföretagens klagomålshantering är välfungerande är på många sätt essentiellt för att kundernas rättigheter ska tillvaratas på ett adekvat sätt. Brister i klagomålshanteringen kan leda till att företagen förblir omedvetna om eventuella risker eller brister med de produkter de erbjuder. Genom en effektiv klagomålshantering får försäkringsföretaget information om vad som har gått fel i processen och kan således på ett lämpligt sätt förbättra produkterna utifrån kundernas förväntningar och behov. Finansinspektionen har i ljuset av detta genomfört en utredning om hur föreskrifter och råd gällande klagomålshanteringen efterföljs genom att företa en undersökning på ett urval av 20 försäkringsföretag, av dessa var tio livsförsäkringsföretag och tio skadeförsäkringsföretag.¹

Utredningens resultat

Utredningen visade på att försäkringsföretagens interna regler och styrdokument för att hantera klagomål i allmänhet är god. Vissa försäkringsföretag saknar dock arbetsrutiner som fokuserar på att motverka klagomål proaktivt, innan de inträffar.

Finansinspektionen gjorde vidare bedömning att försäkringsföretagens informationstillgänglighet avseende klagomålshantering är bra men att vissa försäkringsföretag kan förbättra och förtydliga denna information. Särskilt i de fall då kontaktuppgifter till klagomålsansvarig saknas. I de fall kunderna hänvisas till en intern prövningsnämnd bör även information om nämndens uppgift och ansvarig person inom nämnden tillkännages.

Finansinspektionen lyfter också vikten av att förklara försäkringsvillkor på ett enkelt sätt, vilket är centralt för att kunderna ska förstå vad exempelvis en försäkring täcker respektive inte täcker. Att kunden förstår villkoren för den produkt hen har köpt, kan i förlängningen också minska antalet klagomål.

¹ *Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2018:10) om försäkringsdistribution och Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2002:23) om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter, se även Eiopas riktlinjer för försäkringsföretags hantering av klagomål.*



Handläggningstider är i de flesta fall låga, i de fall de överstiger 14 dagar anser Finansinspektionen att det finns skäl för försäkringsföretag att analysera orsaken till detta och vidta eventuella förbättringsåtgärder.

I en undersökning från 2013 visade det sig att många försäkringsföretag hade en undermålig förmåga att kontinuerligt analysera data om handläggning av klagomål. I den nu aktuella utredningen visade dock försäkringsföretagen på en stark förbättring i detta avseende och i att aktivt följa upp klagomål från kunder.

Sammanfattningsvis visar undersökningen på att försäkringsföretag, i vart fall de som deltog i undersökningen, i allt väsentligt uppfyller de aktuella reglerna. I vissa områden finns det dock utrymme för förbättringar.

Advokatbyråns rekommendationer

Wesslau Söderqvist rekommenderar att alla försäkringsföretag analyserar sin klagomålshantering och säkerställer att den både verkar proaktivt och reaktivt för att åstadkomma förbättringar. Det är en bra utgångspunkt att kontrollera styrdokument och säkerställa att de innehåller det som ska framgå enligt allmänna råd och föreskrifter. Vidare bör försäkringsföretagen även säkerställa att det finns klar och tydlig information på hemsidan som möjliggör ett enkelt och smidigt klagomålsförfarande för kunderna.

Har ni frågor med anledning av det ovanstående är ni välkomna att kontakta Wesslau Söderqvist Advokatbyrå.



Nyhetsbrev

14 oktober 2021

Finansinspektionens sanktionsbeslut mot Nord Fondkommission AB

Bakgrund och sammanfattning

Finansinspektionen har i ett nytt sanktionsbeslut återkallat värdepappersbolaget Nord Fondkommission AB:s, nedan Nord, samtliga tillstånd på grund av allvarliga brister i bl.a. bolagets rådgivningsverksamhet. Inom ramen för investeringsrådgivningen har Nord, delvis genom anknutna ombud, brutit mot flera centrala kundskyddsbestämmelser vid försäljning av riskfyllda företagsobligationer till icke-professionella kunder. Finansinspektionen har även identifierat stora brister i Nords interna styrning och kontroll.

Innan Finansinspektionens beslut hade Nord tillstånd att lämna investeringsrådgivning avseende finansiella instrument och tillstånd att registreras som förvaltare av fondandelar. Den huvudsakliga verksamheten i Nord bestod i att distribuera olika typer av finansiella instrument varav en relativt stor del avsåg företagsobligationer.

Finansinspektionen har vid ett tidigare tillfälle, under åren 2016 och 2017, genomfört en undersökning av Nords verksamhet som uppvisat brister av samma karaktär som i det nu aktuella fallet.

Brister i Nords verksamhet

De relevanta reglerna handlar framför allt om produktstyrning, lämplighetsbedömning, lämplighetsförklaring, tredjepartsersättningar, intressekonflikter och information till kund. Gemensamt för dessa regler är att de på ett eller annat sätt syftar till att säkerställa att det är kundernas intressen som styr rådgivningen. Nords, eller andra aktörers, intressen är således inte av relevans.

Nedan redogörs för de huvudsakliga bristerna som Finansinspektionen identifierat i Nords verksamhet;

- Nord uppfyller inte kraven om produktstyrning. Nord har inhämtat en allt för knapphändig information om kunden, särskilt vid försäljningar av högriskinstrument. Nord har vidare brutit i att identifiera vilka kunder som produkterna är anpassade för samt i att identifiera

kundernas individuella behov, egenskaper och mål. Nord har även brustit i sin skyldighet att säkerställa att kunderna får information av central betydelse vid investeringar.

- Nord har brustit i att göra lämplighetsbedömningar och att endast rekommendera lämpliga instrument utifrån kundernas individuella förutsättningar. I detta sammanhang ska även Nord meddela kunden en individualiserad lämplighetsförklaring om varför rådet uppfyller kundens behov – istället har ombud som företräder Nord i många fall lämnat i princip identiska lämplighetsförklaringar till olika kunder.
- Nord har brustit i sin skyldighet att informera kunderna om intressekonflikter, däribland provisionsbaserade tredjepartsersättningar vid försäljning av företagsobligationer. Vid försäljning av aktier och företagsobligationer i stället för fonder har ombuden som Nord använt sig av för försäljning erhållit en högre ersättning för sina tjänster. Av särskild betydelse är att företagsobligationer är mycket riskfyllda finansiella instrument. Vid dessa försäljningar har inte en tillräcklig lämplighetsbedömning genomförts.
- Bristerna går att härleda till en bristande intern styrning och kontroll. Finansinspektionen gör bedömningen att styrelsen både har saknat viljan och förmågan att säkerställa regelefterlevnad. Detta var särskilt tydligt med tanke på Nords knapphändiga resursallokering för regelefterlevnad. I de fall oroväckande information har identifierats av regelefterlevnadsfunktionen har styrelsens åtgärder varit otillräckliga. Nord har inte heller gjort tillräckliga kontroller avseende de anknutna ombuden och inte säkerställt att de följer det som gäller för värdepappersinstitut. Finansinspektionen anser att det var tydligt att bristerna i styrning och kontroll genomsyrade hela den granskade verksamheten.

Att det i vissa fall endast går att hänföra bristerna till ombuden föranleder ingen begränsning av Nords ansvar eller Finansinspektionens möjligheter att ingripa mot Nords verksamhet.

Motivering till beslutet och överväganden om ingripande

Nord framhöll i ett yttrande att bolaget vidtagit och planerat att vidta ett antal åtgärder för att på ett bättre sätt tillgodose de krav som ställs på verksamheten, bl.a. planerade Nord att byta ut personer i styrelsen och även vd:n. Därutöver hade Nord rekryterat en intern specialistkompetens för regelefterlevnad och antagit en ny, av styrelsen godkänd, instruktion för anknutna ombud. Nord hade även implementerat en plan för att över tid minimera courtagesskillnaderna vid tredjepartsersättningar.

Finansinspektionens bedömning utgår från de angivna bristerna. Finansinspektionen anser att Nords överträdelse av bestämmelserna om lämplighetsbedömningar och



tredjepartsersättningar är särskilt allvarliga. Att produkterna som legat till grund för undersökningen utgjorts av företagsobligationer som till sin karaktär är riskfyllda och att Nord inte förmått att hantera de uppenbara intressekonflikter som förelegat var vidare ytterst försvårande omständigheter. Överträdelserna har visat sig vara av varken tillfällig eller kortvarig karaktär.

På grund av överträdelsernas allvarlighetsgrad, i kombination med att tidigare brister som Finansinspektionen har uppmärksammat inte har åtgärdats, har Nords åtgärder inte föranlett någon annan bedömning än att det fanns skäl att ingripa mot Nord.

Samma faktorer ligger bakom Finansinspektionens överväganden och beslut om att återta samtliga tillstånd istället för att endast utfärda en varning. Nords oförmåga att åtgärda bristerna från undersökningen år 2017 visar enligt Finansinspektionen på en likgiltighet och ett ointresse för att förstå och tillämpa kundskyddsreglerna.

Undersökningen har endast avsett Nords tillstånd att bedriva verksamhet som värdepappersbolag. Eftersom bristerna varit av sådan art och omfattning har Finansinspektionen dock ansett att Nord inte var lämpat att bedriva någon form av tillståndspliktig finansiell verksamhet, varför Nords tillstånd att registreras som förvaltare av fondandelar också återkallats.

Wesslau Söderqvist Advokatbyrås rekommendationer

Wesslau Söderqvist Advokatbyrå rekommenderar att fondbolag, och andra aktörer som bedriver sin verksamhet genom ombud, bör undersöka hur ombuden följer lagar och allmänna råd eftersom dessa krav även omfattar, som exempelvis i detta fall, verksamhet som bedrivs genom ombud.

Beslutet visar även på vikten av att samtliga tillståndspliktiga aktörer identifierar, mäter, styr, internt rapporterar och har kontroll över de risker som dess rörelse är förknippad med. Wesslau Söderqvist Advokatbyrå rekommenderar därför att fondbolag och även andra tillståndspliktiga aktörer säkerställer att de har en adekvat och tillräcklig regelefterlevnadsfunktion för att uppfylla kraven på intern styrning och kontroll. Vidare måste det vid rådgivning säkerställas att rådgivningen utförs utifrån kundens egenskaper och behov, detta gäller oavsett vilka instrument som är för handen men särskilt för instrument som till sin karaktär är riskfyllda.

Har ni frågor med anledning av det ovanstående är ni välkomna att kontakta Wesslau Söderqvist Advokatbyrå.



Nyhetsbrev

14 oktober 2021

Ang. EU-kommissionens förslag på ändring av Solvens II-direktivet

EU-kommissionen antog den 22 september 2021 en genomgripande översyn av Solvens II-direktivet. Kommissionens övergripande mål och syfte med översynen är att möjliggöra för försäkringsföretag att öka sina långsiktiga investeringar och därmed stötta Europas återhämtning från covid-19-pandemin. Ett annat mål med översynen är att göra försäkringsbranschen mer motståndskraftig för framtida kriser och därmed kunna erbjuda försäkringstagarna ett bättre skydd. Det införs dessutom enklare och mer proportionerliga regler för vissa mindre försäkringsföretag. Utöver ovan ska även nämnas att översynen ska bidra till den europeiska "gröna given". Kommissionens översyn innehåller bl.a. följande förslag.

- *Undantag från Solvens II:* Tröskelvärdena ändras i syfte att fler mindre försäkringsföretag ska kunna undantas från tillämpningsområdet av Solvens II. Det nuvarande gränsvärdet om högst fem miljoner euro i årliga tecknade bruttopremieinkomster höjs till femton miljoner euro. Vidare höjs tröskelvärdet om högst tjugofem miljoner euro i totala försäkringstekniska avsättningar till femtio miljoner euro.
- *Proportionalitet:* Proportionalitetsprincipen ska i större utsträckning kunna tillämpas av försäkringsföretag med låg riskprofil och, efter godkännande av Finansinspektionen, även av övriga försäkringsföretag.
- *Klimatrisikanalys:* Försäkringsföretag ska analysera eventuell exponering för risker hänförliga till klimatförändringar och, i förekommande fall, bedöma effekterna av långsiktiga klimatförändringsscenarier i den egna risk- och solvensbedömningen. Försäkringsföretag med låg riskprofil kommer troligen kunna undantas från detta krav. Vidare ska försäkringsföretag integrera hållbarhetsrisker i företagets företagsstyrningssystem genom att beakta hållbarhetsrisker vid bedömningen av solvensbehov samt i riskhanteringsarbetet. Därmed beaktas hållbarhetsrisker inom ramen för aktsamhetsprincipen för placeringar.

- *Makrotillsynsverktyg och likviditetsriskhanteringsplan:* Tillsynsmyndigheter ska ges verktyg för att bättre hantera systematiska risker. Det införs även krav på att försäkringsföretag ska upprätta en likviditetsriskhanteringsplan. Företag inom kategorin låg riskprofil kommer att undantas från detta krav.
- *Företag med låg riskprofil:* Det införs en helt ny kategori av försäkringsföretag med låg riskprofil. Kriterierna för att klassificeras som ett försäkringsföretag med låg riskprofil är olika beroende på vilken rörelse som bedrivs av försäkringsföretagen, d.v.s. om endast liv- respektive skadeförsäkringsrörelse eller en blandning av verksamheterna bedrivs. Det finns flertalet tekniska villkor som måste vara uppfyllda.

För livförsäkringsrörelse gäller bl.a. att de försäkringstekniska avsättningarna inte får överstiga en miljard euro. För skadeförsäkringsrörelse införs ett kriterium om en maximal årlig bruttointkomstpremie om hundra miljoner euro.

Försäkringsföretag som klassificeras med låg riskprofil kommer att kunna tillämpa flera regellättnader. Detta omfattar bl.a. lättnader avseende upprättande och översyn av interna riktlinjer där vissa riktlinjer endast behöver ses över vart tredje år, rapporteringskrav, likviditetsriskhanteringsplan samt lättnader avseende riskbedömningen för klimatförändringar. Dessutom kommer det för denna kategori vara möjligt för personer att utföra arbete i flera nyckelfunktioner parallellt. För detta krävs dock bl.a. att intressekonflikter kan hanteras korrekt.

Försäkringsföretag som klassificeras med låg riskprofil ska årligen rapportera till Finansinspektionen hur regellättnader och proportionalitetsprincipen tillämpas.

Försäkringsföretag som inte uppfyller de tekniska kriterierna för att klassificeras som ett försäkringsföretag med låg riskprofil kommer kunna ansöka till Finansinspektionen om att kunna få tillämpa vissa regellättnader som omfattar denna kategori.

- *Cybersäkerhet:* Riskhanteringssystemet ska inom ramen för hantering av operativa risker inkludera cybersäkerhet.

Europaparlamentet och rådet kommer att behandla Kommissionens förslag. Efter ikraftträdandet ska medlemsstaterna enligt förslaget få 18 månader på sig att genomföra ändringsdirektivet. Publicering av ett färdigt ändringsdirektiv är svårt att förutspå. Sannolikt sker inget ikraftträdande före 2023. Ändringarna av Solvens II-direktivet ska i ett senare skede kompletteras med delegerade akter som EIOPA kommer att ta fram.



Wesslau Söderqvist Advokatbyrå bevakar ändringsförslaget och avser att återkomma med mer information.

Wesslau Söderqvist Advokatbyrås rekommendationer

Kommissionens förslag kan dels komma att öka regelbördan för vissa försäkringsföretag, dels innebära lättnader för mindre försäkringsföretag till följd av ökat genomslag för proportionalitetsprincipen. Wesslau Söderqvist rekommenderar att alla försäkringsföretag i god tid innan reglernas ikraftträdande analyserar hur de nya reglerna kommer att påverka verksamheten i syfte att i god tid säkerställa ändamålsenlig regelefterlevnad.

Har ni frågor med anledning av det ovanstående är ni välkomna att kontakta Wesslau Söderqvist Advokatbyrå.



Nyhetsbrev

25 november 2021

Ang. European Data Protection Boards (EDPB) nya riktlinje om överföringar av personuppgifter till ett tredjeland eller en internationell organisation

EDPB har tagit fram en ny riktlinje om vad som enligt GDPR avses med en överföring av personuppgifter till ett tredjeland eller en internationell organisation. GDPR är, som bekant, en EU-förordning som är tillämplig i alla EU-medlemsstater – däremot omfattas inte tredjeländer av förordningens rättsverkningar. För att motverka att skyddet för personuppgifter undermineras föreskriver kapitel V i GDPR att särskilda skyddsåtgärder ska vidtas vid överföringar till tredjeländer eller internationella organisationer. Det övergripande syftet med kapitel V i GDPR är att säkerställa att ett adekvat skydd för personuppgifter även upprätthålls när personuppgifter lämnar EU.

EDPB:s nya riktlinje ämnar tydliggöra för personuppgiftsansvariga och personuppgiftsbiträden när en behandling av personuppgifter omfattas av kapitel V i GDPR. Enligt riktlinjen ska en behandling av personuppgifter klassificeras som en överföring till ett tredjeland eller en internationell organisation när samtliga av de följande tre punkterna är uppfyllda:

1. En personuppgiftsansvarig eller ett personuppgiftsbiträde omfattas av GDPR för den aktuella behandlingen av personuppgifter, se art. 3 GDPR (notera att även personuppgiftsansvariga och personuppgiftsbiträden som befinner sig utanför EU kan omfattas av art. 3).
2. Den personuppgiftsansvariga eller personuppgiftsbiträdet ("Exportören") överför personuppgifter eller på annat sätt gör personuppgifter tillgängliga för en annan personuppgiftsansvarig eller ett annat personuppgiftsbiträde ("Importören"),
3. Importören befinner sig i ett tredjeland eller är en internationell organisation, oberoende av om denna importör omfattas av GDPR för den aktuella behandlingen i enlighet med art. 3 GDPR.

Att notera är att punkt 2 endast är uppfyllt när Exportören och Importören är två, eller representerar två olika parter. Det anses således inte vara en överföring när t.ex. en anställd



åker på tjänsteresa utanför EU och får tillgång till personuppgifter via sin bärbara dator i ett tredjeland.

I förhållande till punkt 1 är det även värdefullt att ha i åtanke att en bedömning om GDPR:s omfattning enligt art. 3 görs utifrån en viss personuppgiftsbehandling och inte utifrån en viss entitet, exempelvis ett företag.

Om samtliga av ovanstående punkter är uppfyllda har en överföring till ett tredjeland eller en internationell organisation skett och reglerna i kapitel V är tillämpliga.

Wesslau Söderqvist Advokatbyrås rekommendationer

Wesslau Söderqvist Advokatbyrå rekommenderar att samtliga företag som hanterar personuppgifter implementerar ovanstående information i sina interna GDPR-riktlinjer samt uppmärksammar personuppgiftsansvariga och personuppgiftsbiträden om att göra en bedömning enligt ovan för de fall personuppgifter behandlas utanför EU.

Wesslau Söderqvist Advokatbyrå vill även tydliggöra att ett konstaterande om att kapitel V inte är tillämpligt innebär inte per automatik att en behandling är tillåten. Den personuppgiftsansvariga måste fortfarande säkerställa att behandlingen är förenlig med GDPR genom att utföra en riskbedömning – av vilken slutsatsen kan vara att den aktuella behandlingen ändå inte är tillåten.

Har ni frågor med anledning av det ovanstående är ni välkomna att kontakta Wesslau Söderqvist Advokatbyrå.