

2009-08-31

Anticimex Försäkringar AB
Att: verkställande direktör
Box 47025
100 74 STOCKHOLM

FI Dnr 09-5952-342
(Anges alltid vid svar)



Finansinspektionen
P.O. Box 7821
SE-103 97 Stockholm
[Brunnsgatan 3]
Tel +46 8 787 80 00
Fax +46 8 24 13 35
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Beslut om anmärkning och straffavgift

Finansinspektionens beslut (att meddelas den 1 september 2009 kl 10:00)

1. Finansinspektionen meddelar Anticimex Försäkringar AB, 502000-8958, en anmärkning med stöd av 19 kap. 11 § första stycket försäkringsrörelselagen (1982:713).
2. Finansinspektionen beslutar att Anticimex Försäkringar AB ska betala en straffavgift med en miljon femhundratusen (1 500 000) kronor med stöd av 19 kap. 11 d § försäkringsrörelselagen (1982:713).

Hur man överklagar, se [bilaga](#).

Sammanfattning

Anticimex Försäkringar AB, 502000-8958, ('Anticimex', 'bolaget') har i flera avseenden haft brister i sina interna regelverk och funktioner för styrning och kontroll av verksamheten. Bristerna har berört bolagets hantering och kontroll av risker, regelefterlevnads kontroll, oberoende granskning, informationsgivning till kunder, skadereglering och klagomålshantering, hantering av intressekonflikter samt placeringsriktlinjer med principer för placering av skuldtäckningstillgångar. Bolaget har även underlåtit att anmäla ledningspersoner till Finansinspektionen ('FI') för ledningsprövning.

Efter FI:s påpekanden har Anticimex vidtagit och aviserat åtgärder för rättelse som FI bedömer som tillfredsställande. Bristerna har emellertid haft sådan omfattning och långvarighet att det inte är tillräckligt att åtgärda bristerna först när FI påpekar dem. Anticimex kan därför inte undgå ett ingripande. FI bedömer att det är tillräckligt att meddela en anmärkning som förenas med en straffavgift.

1 Bakgrund

Anticimex bedriver skadeförsäkringsrörelse sedan 1953. Bolaget har huvudkontor i Stockholm och 45 lokala kontor ute i landet. Knappt hälften av lokalkontoren (21) drivs av egna franchisetagare. Bolaget har även aktiva filialer i Finland, Danmark och Norge. Anticimex ägs av Anticimex AB som, med mellanliggande holdingbolag, ytterst ägs av det börsnoterade bolaget Ratos AB. I koncernen finns dessutom ett antal systerbolag i Sverige och i andra europeiska länder med namnet 'Anticimex' i sin firma.

Anticimex meddelar försäkringar för specifika typer av husskador, i huvudsak skadedjursangrepp, hussvamp, självrisk vid brand, vattenskada eller inbrott samt dolda fel vid fastighetsöverlåtelse. Bolaget samarbetar med 27 andra försäkringsbolag ('samarbetsbolag'), som erbjuder Anticimex försäkringar som ett delmoment i sina egna försäkringar, exempelvis villaförsäkring. Anticimex är försäkringsgivare för dessa delmoment. Det är även möjligt för kunder att teckna försäkringar direkt i Anticimex. Enligt Anticimex' egen uppgift har bolaget omkring 1,5 miljoner kunder, varav 1,3 miljoner har tecknat bolagets försäkring som delmoment genom förmedling av ett samarbetsbolag.

Under 2008 hade Anticimex premieintäkter för egen räkning på 188,3 miljoner kronor. Per den 30 juni 2009 var bolagets kapitalbas 442,8 miljoner kronor och balansomslutningen var drygt 1,05 miljarder kronor.

FI har genomfört en undersökning av delar av verksamheten i Anticimex. Undersökningen inleddes efter uppgifter från Konsumenternas försäkringsbyrå att det under en tid hade förekommit återkommande klagomål mot bolaget. FI gjorde en platsundersökning vid bolagets huvudkontor i Stockholm den 21 oktober 2008. Därefter har bolaget besvarat frågor från FI och lämnat upplysningar och dokumentation om verksamheten. Undersökningen omfattade bolagets klagomålshantering, information till kunder, intern styrning och kontroll, samt skadereglering.

Konsumenternas försäkringsbyrå är en självständig rådgivningsbyrå med Konsumentverket, FI och Sveriges Försäkringsförbund som huvudmän. FI har regelbundna möten med Konsumenternas försäkringsbyrå med diskussioner kring vanligt förekommande konsumentklagomål. Anticimex har anfört att det kan finnas en risk för att FI har fått subjektiv information från Konsumenternas försäkringsbyrå. Information från Konsumenternas försäkringsbyrå är en av många impulser för FI att inleda tillsynsundersökningar. Bedömningarna i detta beslut grundar sig på de iakttagelser som FI har gjort under undersökningen, med hänsyn tagen till de kommentarer som Anticimex har lämnat. I enlighet med de krav som ställs på en myndighet har FI att självständigt från exempelvis Konsumenternas försäkringsbyrå ansvara för sin tillsyn och för att tillsynsärendena är objektivt utredda.

Anticimex har yttrat sig över FI:s iakttagelser i anledning av undersökningen och bolagets kommentarer återges i sammandrag i detta beslut.

2 Tillämpliga bestämmelser

2.1 Lagregler

Försäkringsrörelse ska bland annat bedrivas med en för rörelsens omfattning och beskaffenhet tillfredsställande kontroll över försäkringsrisker, placeringsrisker och rörelserisker, 1 kap. 1 a § första stycket försäkringsrörelselagen (1982:713), ('FRL'). Enligt lagens förarbeten, prop. 1998/99:87 s. 392, gäller detta bland annat reservsättningsrisker, risker i tekniska system, administrativa risker och rättsliga risker.

Enligt 1 kap. 1 a § andra stycket i FRL ska information till försäkringstagare, och de som erbjuds att teckna en försäkring, vara anpassad efter försäkringens art och tydligt visa försäkringens villkor. Även andra ersättningsberättigade på grund av försäkringar ska få den information som de behöver.

Verksamheten ska bedrivas enligt god försäkringsstandard, 1 kap. 1 a § tredje stycket FRL. Enligt lagens förarbeten, prop. 1998/99:87 s. 393, avses med god försäkringsstandard att verksamheten ska överensstämma med en kvalitativ tillfredsställande standard hos en representativ krets av försäkringsgivare. Innebörden av begreppet får fyllas ut i tillsynspraxis.

Enligt 7 kap. 10 g § FRL ska ett försäkringsbolag upprätta och följa placeringsriktlinjer. Sådana riktlinjer ska innehålla principerna för placering av samtliga tillgångar, med en särskild redovisning av principerna för placering av de tillgångar som används för skuldtäckning.

Enligt 8 kap. 8 § i FRL ska bolagets styrelse fastställa försäkringstekniska riktlinjer, placeringsriktlinjer och riktlinjer för hantering av intressekonflikter. Styrelsen ansvarar för att riktlinjerna följs och skall fortlöpande pröva om de behöver ändras.

2.2 Finansinspektionens föreskrifter

Bolaget ska anmäla styrelseledamot, verkställande direktör och dennes ställföreträdare (vice VD) till FI för ledningsprövning enligt FI:s föreskrifter (FFFS 2007:22) om ägar- och ledningsprövning. Ledningsprövningen innebär att uppgifter lämnas om ledningspersonerna och att FI utför behövliga kontroller, exempelvis registersökningar eller förfrågningar till utländska tillsynsmyndigheter.

Enligt 3 och 4 §§ i FI:s föreskrifter (FFFS 2007:9) om information som gäller skadeförsäkring ska alla handlingar som lämnas till försäkringstagaren innehålla försäkringsbolagets namn och fullständiga adress. Dessa uppgifter ska även lämnas innan försäkringen tecknas.

2.3 *Finansinspektionens allmänna råd*

Allmänna råd är visserligen inte rättsligt bindande men kan sägas utgöra rekommendationer till stöd för hur författningar som styr verksamheten kan tillämpas. De anger hur adressaten kan eller bör handla och syftar till att påverka utvecklingen i en viss riktning och att främja en enhetlig rättstillämpning. Ett institut som följer allmänna råd kan inte vänta sig någon kritik från FI i det specifika avseendet. Om ett institut inte följer allmänna råd måste det emellertid framgå att institutet handlar på något annat sätt som leder till att kraven i bakomliggande bestämmelser uppfylls.

Enligt FI:s allmänna råd (FFFS 2002:23) om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter, bör samtliga institut som står under inspektionens tillsyn, inbegripet försäkringsbolag, ha en policy och en instruktion för hantering av klagomål. Varje bolag bör ha en eller flera klagomålsansvariga, som missnöjda kunder kan vända sig till. Bolaget bör underrätta FI om vem som är klagomålsansvarig och kontaktperson för klagomålshandlingen. Bolaget bör upplysa en missnöjd kund om möjligheten att få en tvist prövad hos Allmänna reklamationsnämnden eller hos allmän domstol.

Med anledning av kravet på tillfredsställande kontroll och god försäkringsstandard har FI utfärdat allmänna råd (FFFS 2005:1) om styrning och kontroll av finansiella företag, vilka omfattar försäkringsbolag. Dessa allmänna råd utgör vägledande rekommendationer för försäkringsbolagens styrning och kontroll. Av de allmänna råden framgår att bolaget med styrelse och verkställande direktör ansvarar för sådana delar av bolagets verksamhet som har lagts ut på en extern part. Av 4 kap framgår hur riskkontrollen bör vara organiserad. Av 5 kap framgår hur funktionen för regelefterlevnad bör vara organiserad och av 6 kap framgår att bolaget bör ha en oberoende funktion som granskar och utvärderar företagets organisation, rutiner, regler och kontrollfunktioner. Av de allmänna råden framgår vilka som bör informeras och på vilket sätt funktionen bör vara självständig och vilka krav som bör ställas på den.

3 **Försäkringsinformation**

3.1 *Finansinspektionens iakttagelser*

När Anticimex försäkringar tecknas genom förmedling av ett samarbetsbolag får kunden försäkringsinformationen från samarbetsbolaget. Anticimex brukar lämna en förlaga till förköps- och efterköpsinformation till samarbetsbolaget men har generellt sett inte haft någon kännedom om den slutliga utformningen av informationen som lämnas till försäkringskunderna.

I de exempel på försäkringsinformation från samarbetsbolag som bolaget har lämnat till FI, har det bland annat saknats tydliga uppgifter om Anticimex bolagsidentitet och adress. Bolaget har även gett in exempel på samarbetsavtal

med samarbetsbolag, vilka helt har saknat bestämmelser om innehåll och utförande av försäkringsinformation till kunderna.

3.2 *Anticimex kommentarer*

Anticimex bekräftar att bolaget inte har säkerställt att samarbetsbolagen informerar på ett riktigt sätt så att bolagets kunder får rätt information vid rätt tidpunkt. Bolaget brukade dock lämna förlagor till förköps- och efterköpsinformation och dessa har nu uppdaterats så att de anger bolagets namn och adress. Bolaget har även inlett en ny och fördjupad dialog med samarbetsbolagen för att förbättra informationsgivningen.

3.3 *Finansinspektionens bedömning*

För att kunna fatta ett informerat beslut om en försäkring ska tecknas eller inte så måste varje presumtiv försäkringskund få information om försäkringen samt känna till vilket försäkringsbolag som står bakom försäkringen. Även efter att försäkringen har tecknats måste försäkringskunderna få denna information för att kunna bevaka sina intressen med anledning av försäkringen.

Kunder som drabbas av skada och som har tecknat försäkring hos Anticimex genom ett samarbetsbolag riskerar att inte känna till vem som är försäkringsgivare och därmed få svårt att bevaka sina intressen. Oavsett hur ett försäkringsavtal ingås är det försäkringsgivaren som ytterst ansvarar för att kunden får rätt information.

Bolaget har vidtagit tillfredsställande åtgärder för att förbättra informationsgivningen.

4 **Lagstadgade riktlinjer**

4.1 *Iakttagelser*

Vid FI:s undersökning kunde Anticimex inte visa att bolaget hade antagit riktlinjer för hantering av intressekonflikter eller placeringsriktlinjer med principer för skuldtäckning av de försäkringstekniska avsättningarna.

4.2 *Anticimex kommentarer*

Anticimex bekräftar att bolaget saknade fastställda placeringsriktlinjer och riktlinjer för hantering av intressekonflikter. Enligt Anticimex har bolaget tillämpat den finanspolicy som har antagits av det överordnade bolaget Anticimex Holding AB för hela koncernen. Enligt bolagets praxis har skuldtäckningstillgångarna placerats i statsskuldväxlar. Bolaget har anfört att risken för intressekonflikter i praktiken har varit ringa. Enligt bolaget har den gemensamma finanspolicyn och bolagets placeringspraxis medfört att bolaget har upprätthållit en god soliditet och en i övrigt god ekonomisk ställning. Bristerna har således inte äventyrat bolagets åtaganden gentemot kunderna.

Med anledning av FI:s påpekanden har bolagets styrelse antagit riktlinjer för hantering av intressekonflikter och placeringsriktlinjer med principer för skuldtäckning. Bolaget har hållit personalutbildning om intressekonflikter och avser att hålla ytterligare sådan utbildning.

4.3 *Finansinspektionens bedömning*

Anticimex finanspolicy saknade särskilda regler om placering av försäkringsbolagets tillgångar i enlighet med gällande verksamhetskrav.

När ett försäkringsbolag, liksom annan verksamhet, ingår i en koncern finns det risk för konflikter med andra intressen inom samma koncern. Även om bolaget anser att risken för intressekonflikter är liten krävs det alltså riktlinjer för att identifiera och hantera eventuella intressekonflikter, inte minst för att säkerställa att bolagets uppfattning om riskerna överensstämmer med verkligheten.

Avsaknad av placeringsriktlinjer och skuldtäckningspolicy, eller brister i dessa regelverk, kan leda till felaktiga eller olämpliga placeringar vilket i sin tur kan påverka bolagets ekonomiska ställning och förmåga att infria sina förpliktelser mot försäkringstagarna. FI bedömer att de åtgärder för rättelse som har vidtagits och som planeras av bolaget, är tillfredsställande.

5 **Ledningsprövning**

5.1 *Finansinspektionens iakttagelser*

I samband med FI:s undersökning uppdagades att fyra av fem ledningspersoner i bolaget inte hade anmälts till FI för ledningsprövning. Detta omfattade två styrelseledamöter (inklusive ordföranden), samt bolagets verkställande direktör och vice verkställande direktör.

5.2 *Anticimex kommentarer*

Anticimex bekräftar att bolaget inte har följt gällande bestämmelser om ledningsprövning för vissa styrelseledamöter. Bolaget har varit medvetet om skyldigheten men till följd av bristande rutiner har delar av styrelsen inte ledningsprövats. Med anledning av FI:s påpekanden har bolaget anmält ledningspersonerna för ledningsprövning.

5.3 *Finansinspektionens bedömning*

Syftet med ledningsprövningen är att säkerställa att de personer som utövar ett bestämmande inflytande över ett försäkringsbolag är lämpliga för uppgiften. Om ett försäkringsbolag underlåter att anmäla nya ledningspersoner till FI uppstår en risk för att försäkringsbolaget kan komma att ledas av personer som inte uppfyller kraven på lämplighet. Detta gäller med avseende på såväl insikt,

erfarenhet och vandel som eventuella konflikter på grund av andra engagemang.

Efter FI:s påpekande har Anticimex anmält aktuella personer för ledningsprövning.

6 **Hantering och kontroll av risker**

6.1 *Finansinspektionens iakttagelser*

I samband med FI:s undersökning kunde Anticimex inte visa att bolaget hade en funktion för hantering och kontroll av risker, eller riktlinjer för sådan granskning. Bolaget uppgav istället att olika befattningshavare ansvarade för hantering och kontroll av risker inom deras respektive arbetsområden. I vissa fall har de tagit hjälp av specialister, exempelvis bolagets aktuarie eller revisor.

6.2 *Anticimex kommentarer*

Anticimex bekräftar att bolaget har saknat en samlad funktion för hantering och kontroll av risker. Bolaget hade bedömt att det var tillräckligt att respektive befattningshavare hanterade riskkontrollen inom sitt ansvarsområde, vid behov med extern experthjälp. Enligt bolaget har verksamhetens operativa risker tidigare hanterats genom personalutbildning, attestnivåer för utbetalningar, kontinuitetsplan för IT, och besiktningar innan försäkringsskydd träder ikraft. Finansiella risker har hanterats och kontrollerats med utgångspunkt i Anticimex finanspolicy, som är gemensam för hela koncernen.

Bolaget anser att avsaknaden av samlad funktion för hantering och kontroll av risker inte har påverkat bolagets möjlighet att fullgöra sina åtaganden gentemot försäkringstagarna eller på annat sätt äventyrat kundernas rättigheter.

Med anledning av FI:s påpekanden har bolaget vidtagit rättelse genom att anta riktlinjer och anlita en extern riskhanteringskonsult för att utföra funktionen för hantering och kontroll av risker.

6.3 *Finansinspektionens bedömning*

I en försäkringsverksamhet bör det finnas flera olika kontrollstationer för att säkerställa att de grundläggande reglerna om bland annat riskkontroll uppfylls. Riskkontrollfunktionens granskning bör även omfatta kontroll av de befattningshavare som deltar i den dagliga verksamheten, varför syftet med riskkontrollen normalt inte kan uppfyllas genom att befattningshavaren granskar sitt eget ansvarsområde. Avsaknad av riktlinjer för hantering och kontroll av risker innebär också att det inte kan anses vara klart vad som ska granskas, när granskning ska ske och på vilket sätt resultaten ska rapporteras. Anticimex koncerngemensamma finanspolicy har saknat specifika bestämmelser om försäkringsbolagets risker. Anticimex har således inte

vidtagit tillräckliga alternativa åtgärder för att uppfylla syftet med FI:s allmänna råd (FFFS 2005:1) om styrning och kontroll av finansiella företag.

Avsaknaden av riktlinjer och en samlad funktion för hantering och kontroll av risker har inneburit att bolaget har saknat väsentliga funktioner för att säkerställa en tillfredsställande kontroll över försäkringsverksamheten. De åtgärder för rättelse som bolaget har vidtagit bedöms som tillfredsställande.

7 Regelefterlevnad

7.1 *Finansinspektionens iakttagelser*

I samband med FI:s undersökning kunde Anticimex inte visa att bolaget hade en samlad funktion för regelefterlevnad eller riktlinjer för sådan granskning.

7.2 *Anticimex kommentarer*

Anticimex bekräftar att bolaget vid tidpunkten för undersökningen saknade en samlad funktion för regelefterlevnad. Istället hade olika befattningshavare ansvar för regelefterlevnaden inom sina respektive arbetsområden, exempelvis bolagsjuristen inom juridik, den redovisningsansvarige inom ekonomi och skadeförhållanden inom skadehantering. Ibland tog dessa befattningshavare hjälp av externa experter. Bolaget bedömde att detta var tillräckligt för att uppfylla kraven på regelefterlevnadskontroll.

För att bidra till en enhetlig behandling av kunderna vid lokalkontoren, har bolaget sedan länge haft gemensamma instruktioner för försäkringsbesiktningar och skadereglering. Bolaget anser att avsaknaden av samlad funktion för regelefterlevnad inte har påverkat bolagets möjlighet att fullgöra sina åtaganden gentemot försäkringstagarna eller på annat sätt äventyrat kundernas rättigheter.

Efter FI:s påpekanden har bolaget vidtagit rättelse genom att anta riktlinjer och anlita en extern riskhanteringskonsult för att utföra funktionen för regelefterlevnad.

7.3 *Finansinspektionens bedömning*

För att visa vilka förväntningar som konsumenter och FI bör kunna ha på bland annat försäkringsbolagens regelefterlevnad samt för en rättvis konkurrens och upprätthållandet av förtroende för branschen finns de allmänna råden (FFFS 2005:1) om styrning och kontroll av finansiella företag. Av dessa framgår att regelefterlevnadsfunktionens granskning omfattar åtgärder av de befattningshavare som deltar i den dagliga verksamheten. Syftet med regelefterlevnadskontrollen uppfylls därför normalt inte om befattningshavaren granskar sitt eget ansvarsområde. Avsaknad av riktlinjer för regelefterlevnad innebär också att det inte kan anses vara klart vad som ska granskas, när

granskning ska ske och på vilket sätt resultaten ska rapporteras till styrelse och ledning.

För ett bolag som Anticimex, som är uppdelat på ett större antal lokalkontor, är det särskilt angeläget att ha en fungerande funktion för regelefterlevnad. Om denna funktion brister så uppstår en påtaglig risk för att lokalkontoren hanterar försäkringarna och kunderna olika eller annars inte följer gällande regelverk. Den centrala ledningens styrning och kontroll av verksamheten ute i landet kan också avsevärt försvåras. Även om bolaget har haft gemensamma instruktioner för försäkringsbesiktningar och skadereglering, så innebär avsaknaden av regelefterlevnadsfunktion att bolaget inte har kunnat säkerställa att instruktionerna efterlevs.

Avsaknaden av riktlinjer och av en samlad funktion för regelefterlevnad har inneburit att Anticimex har saknat en väsentlig funktion för att säkerställa att bolaget uppfyller sina egna regelverk och de krav på verksamheten som följer av författningar eller allmänna råd. Bolaget har vidtagit tillfredsställande åtgärder för att rätta till bristen.

8 Oberoende granskningsfunktion

8.1 *Finansinspektionens iakttagelser*

Vid FI:s undersökning kunde Anticimex inte visa att bolaget hade en oberoende granskningsfunktion för bolagets verksamhet eller interna riktlinjer för sådan granskning.

8.2 *Anticimex kommentarer*

Anticimex bekräftar att bolaget saknade en funktion för oberoende granskning. Bolaget hade bedömt att det var tillräckligt att låta utföra oberoende granskning där riskerna har bedömts vara stora och där styrelsen har beslutat om insatser i enskilda fall.

Bolaget anser att avsaknaden av en oberoende granskningsfunktion inte har påverkat bolagets möjlighet att fullgöra sina åtaganden gentemot försäkringstagarna eller på annat sätt äventyrat kundernas rättigheter.

Efter FI:s påpekande har bolaget vidtagit rättelse genom att anta riktlinjer och anlita en extern konsult för att utföra den oberoende granskningsfunktionen.

8.3 *Finansinspektionens bedömning*

Den granskning i enskilda fall som bolaget har hänvisat till som alternativ har inte kunnat ersätta den regelbundenhet och säkerhet i granskningen som en oberoende och regelstyrd granskningsfunktion uppnår, såsom anges i FI:s allmänna råd (FFFS 2005:1) om styrning och kontroll av finansiella företag. Bolaget har inte följt dessa och inte heller visat att ändamålet har uppfyllts på

annat sätt. Därigenom har bolagets styrelse saknat en funktion som är av central betydelse för dess förmåga att utöva insyn och kontroll av bolagets verksamhet.

Avsaknaden av riktlinjer och oberoende granskningsfunktion innebar att bolagets kunder saknade den trygghet som en oberoende granskning medför. Försäkringskunder är i viss mån beroende av sitt försäkringsbolag. Syftet med en oberoende granskningsfunktion är bland annat att öka kundernas trygghet genom att säkerställa att verksamheten bedrivs på ett tillfredsställande sätt. Genom att inte ha denna funktion har bolaget saknat en väsentlig funktion för att säkerställa att bolaget uppfyller sina egna regelverk och de krav på verksamheten som följer av författningar eller allmänna råd. Anticimex har nu vidtagit tillfredsställande åtgärder för rättelse.

9 **Klagomålshantering**

9.1 *Finansinspektionens iakttagelser*

I samband med FI:s undersökning kunde Anticimex inte visa att bolaget hade antagit riktlinjer och policy för klagomålshantering eller att bolaget hade utsett en klagomålsansvarig för försäkringskunderna. Kunderna fick ingen utförlig information om hur klagomål hanterades och denna information saknades även på bolagets hemsida.

9.2 *Anticimex kommentarer*

Anticimex bekräftar att bolaget vid tidpunkten för FI:s undersökning inte hade antagit riktlinjer eller policy för klagomålshantering eller utsett en klagomålsansvarig för försäkringskunderna. Bolaget har uppgivit att klagomål brukade hanteras av skadereglerarna inom ramen för skadeärendena. Mer allmänna klagomål brukade även handläggas lokalt hos avdelnings- och distriktskontoren. Anticimex har även anfört att bolagets kvalitetsmanual och skademanualer innehöll regler om hantering av klagomål, som bland annat innebar att klagomål skulle registreras i bolagets ärendehanteringssystem.

Efter FI:s påpekanden har Anticimex antagit en separat policy och instruktion för hantering av kundklagomål för att förbättra och säkerställa en riktig klagomålshantering enligt FI:s allmänna råd. Bolaget har även utsett en klagomålsansvarig som anmälts till FI, anordnat utbildning för personalen om klagomålshanteringen samt infört information om klagomålshantering på sin hemsida. För att åstadkomma en bra central uppföljning av klagomål har bolaget beslutat att upphandla ett nytt IT-stöd som medger förbättrade möjligheter att hantera klagomålen elektroniskt.

9.3 *Finansinspektionens bedömning*

FI:s allmänna råd om klagomålshantering ger utrymme för alternativa lösningar, om det är motiverat med hänsyn till verksamhetens storlek och

karaktär samt de meddelande produkterna. Anticimex har medgivit att bolaget vid tiden för undersökningen inte följde FI:s allmänna råd (FFFS 2002:23) om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter. Bolaget har anfört att det fanns regler om hantering av kundklagomål i bolagets kvalitetsmanual och skademanualer.

Enligt FI:s bedömning saknar reglerna om klagomålshantering i bolagets skademanual och kvalitetsmanualen väsentliga beståndsdelar för att uppfylla syftet med FI:s allmänna råd. Exempelvis saknas en fullständig definition om vad som utgör klagomål, tidsramar för besvarande av klagomål, föreskrifter om skriftligt motiverade svar och tydliga rutiner för uppföljning av klagomål och rapportering till styrelse och ledning.

Det övergripande syftet med FI:s allmänna råd är att kunderna ska kunna få sina intressen tillgodosedda och att bolaget ska kunna fånga upp, åtgärda och förebygga problem i verksamheten. Med hänsyn till att Anticimex verksamhet mot kund bedrivs genom ett flertal lokalkontor, med en relativt stor andel franchisetagare, är det angeläget med tydliga regelverk och funktioner för hantering och uppföljning av klagomål för att säkerställa att ändamålet med klagomålshandlingen uppfylls inom hela organisationen. Bolaget meddelar också försäkringar som kräver fackkunskap, exempelvis vid bedömningen av skador och det är viktigt att eventuellt missnöje från försäkringskunderna tas om hand på ett betryggande sätt.

Anticimex regler hade inte den omfattning som följer av FI:s allmänna råd och kan inte heller anses som tillräckliga för att uppfylla deras syfte i förhållande till verksamhetens storlek och karaktär samt de meddelande produkterna.

Efter FI:s påpekanden har Anticimex vidtagit åtgärder för rättelse som bedöms som tillfredsställande.

10 Skadereglering

10.1 *Finansinspektionens iakttagelser*

Anticimex skadereglering är till mycket stor del decentraliserad till de 45 lokalkontoren. Av sammanlagt omkring 12 000 skador som anmäldes under 2007, behandlades omkring 1 000 mer omfattande skador centralt. Resterande skador behandlades ute på lokalkontoren, inbegripet franchisetagarna. Enligt bolaget är det de enskilda skadereglerarna som själva väljer bland de tillgängliga skadeärendena och sedan bestämmer hur skaderegleringen ska bedrivas i det enskilda fallet, baserat på kunskap och erfarenhet.

Bolaget har antagit gemensamma riktlinjer för skaderegleringen men det har inte funnits någon övergripande funktion för att kontrollera att riktlinjerna efterlevs i den decentraliserade skaderegleringen. Enligt bolaget brukade eventuella kundklagomål i samband med skaderegleringen hanteras av den skadereglerare som utförde skaderegleringen.

Anticimex har en skadenämnd där bolagets kunder kan begära omprövning av skadeärenden. Skadenämnden brukade ange att dess beslut inte kunde omprövas. Däremot lämnade skadenämnden ingen information till kunderna om hur eller inom vilka tider som frågan kunde hänskjutas till prövning i allmän domstol eller i Allmänna reklamationsnämnden.

På FI:s förfrågan har Allmänna reklamationsnämnden angivit att sexmånadersfristen för att anmäla ärenden till prövning enligt fast praxis räknas från besluten i försäkringsbolagens skadenämnder, som anses som bolagens slutliga ställningstagande.

Under 2007 anlidade Anticimex en extern revisor för att granska ett mindre urval av skadeärenden, främst med avseende på eventuella oegentligheter. Granskningen visade att de flesta skadeärendena i urvalet inte hade reglerats i enlighet med gällande riktlinjer och att dokumentationen ofta var bristfällig.

10.2 *Anticimex kommentarer*

Anticimex har anfört att endast en mycket liten andel av bolagets skador leder till avslag med risk för missnöjda kunder. När en kund får det första beskedet om avslag ska skaderegleraren lämna skriftlig information om omprövningsmöjligheter enligt skademanualen. Bolaget anser att denna information har varit tillräcklig för att kunderna ska kunna bevaka sina intressen.

Enligt bolagets uppfattning är det oklart i rättspraxis om beslut av bolagets skadenämnd, med externa ledamöter, utgör bolagets slutliga beslut, som medför en skyldighet att lämna information om möjlighet till prövning i allmän domstol eller i Allmänna reklamationsnämnden. Att Allmänna reklamationsnämndens sexmånadersfrist räknas från skadenämndens beslut anses inte vägledande då nämnden inte är en prejudikatinstans. Oavsett detta har skadenämnden från och med årsskiftet 2008/2009 infört information om möjligheter till prövning i allmän domstol eller Allmänna reklamationsnämnden.

Med anledning av FI:s påpekande om att det föreligger risk för skillnader i skadehanteringen mellan olika skadereglerare och lokalkontor, har Anticimex inlett ett arbete för att säkerställa en mer enhetlig reglering och att öka kontrollen främst över den decentraliserade skaderegleringen. Som ett led i detta arbete avser Anticimex att införa ett enhetligt skadesystem som stöd för de lokala skadereglerarna och för att underlätta en central kontroll, både internt och externt. Bolaget har även anlitat en extern riskhanteringskonsult som ska granska regelefterlevnaden i skaderegleringen.

Enligt den nya policy och instruktion för klagomålshantering som har antagits av Anticimex, ska klagomål som framförs i skaderegleringen, utöver

registrering i skadeakterna eller skadehanteringssystemet, även registreras i ärendesystemet för kundklagomål.

10.3 *Finansinspektionens bedömning*

Anticimex har inte visat att bolaget har haft en övergripande kontroll av regelefterlevnaden i den decentraliserade skaderegleringen. Klagomål i samband med skaderegleringen har i viss omfattning behandlats av skadereglerarna inom ramen för skadeärendena utan sådan uppföljning av klagomål som följer av FI:s allmänna råd (FFFS 2002:23) om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter.

Av Anticimex skademanual framgår tydligt att skadenämnden är en intern nämnd och att dess beslut utgör Anticimex slutliga inställning i ärendet, som inte omprövas. Med hänsyn till detta och Allmänna reklamationsnämndens praxis anser FI att bolagets kunder har haft behov av information om möjligheter till prövning i allmän domstol eller i Allmänna reklamationsnämnden för att kunna bevaka sina intressen efter prövning i skadenämnden.

FI finner således att Anticimex inte har haft övergripande kontroll över regelefterlevnaden i skaderegleringen, inte har hanterat alla klagomål i enlighet med FI:s allmänna råd och inte har lämnat den information som kunderna har behövt för att driva sitt ärende vidare efter prövning i bolagets interna skadenämnd. Sådana brister innebär typiskt sett en betydande risk för att enskilda kunder inte får sina intressen tillgodosedda i samband med ersättningsanspråk

De åtgärder för rättelse som Anticimex har vidtagit och avser att vidta bedöms som tillfredsställande.

11 **Övervägande om ingripande**

11.1 *Regler om ingripande*

Enligt 19 kap. 11 § första stycket FRL får FI meddela beslut om anmärkning i fråga om försäkringsbolagets verksamhet som inspektionen anser behövliga.

Enligt 19 kap. 11 § tionde stycket kan en koncession förklaras förverkad eller, om det bedöms tillräckligt, varning meddelas, om bolaget allvarligt åsidosätter gällande bestämmelser för verksamheten.

Enligt 19 kap. 11 b § får FI avstå från ett ingripande bland annat om en överträdelse är ringa eller ursäktlig eller om försäkringsbolaget gör rättelse.

Enligt 19 kap. 11 d § får FI förena ett beslut om anmärkning eller varning med en straffavgift. Enligt 11 e § i samma kapitel ska straffavgiften fastställas till lägst fem tusen kronor och högst femtio miljoner kronor. Avgiften får inte

överstiga tio procent av försäkringsbolagets omsättning närmast föregående räkenskapsår. Avgiften får inte vara så stor att försäkringsbolaget därefter inte uppfyller kraven på tillfredsställande soliditet och likviditet. När avgiftens storlek fastställs ska särskild hänsyn tas till hur allvarlig överträdelsen är och hur länge den har pågått.

11.2 *Anticimex kommentarer*

Anticimex bekräftar att bolaget har saknat separata funktioner för riskkontroll, regelefterlevnad och oberoende granskning. Bolaget har dock bedömt att syftet med de allmänna råden har kunnat uppnås med alternativa arbetsmetoder.

Anticimex bekräftar att bolaget har saknat riktlinjer för hantering av intressekonflikter och för försäkringsbolaget separat upprättade placeringsriktlinjer.

Anticimex anför att de redovisade förhållandena aldrig har påverkat bolagets möjlighet att fullgöra sina åtaganden gentemot försäkringstagarna eller att kundernas rättigheter på annat sätt har äventyrats.

Anticimex och dess styrelse har tagit FI:s påpekanden på stort allvar och skyndsamt låtit vidta omfattande åtgärder för rättelse, som involverar såväl interna som externa resurser. Bolaget har reviderat befintliga styrdokument och upprättat de som saknas. Samtidigt har personalen fått utbildning om de fastställda dokumenten.

Anticimex har träffat Konsumenternas försäkringsbyrå och kommit överens om att göra årliga uppföljningar konsumentklagomålen.

Med anledning av det ovan anförda hoppas Anticimex att FI ska anse att sanktion inte är behövlig. Om FI ändå skulle anse att sanktion är behövlig är det bolagets förhoppning att sanktionen kan stanna vid anmärkning. Om FI skulle överväga att förena en anmärkning med en straffavgift bör det beaktas att bolaget hade en omsättning på 188 miljoner kronor under 2008, avseende premier för egen räkning. Trots ett stort kundunderlag har bolaget en förhållandevis låg omsättning och är ett litet försäkringsbolag på marknaden.

11.3 *Finansinspektionens bedömning*

Försäkringsbolagen utgör en väsentlig del av samhällets trygghetssystem för enskilda. Därmed är det av stor vikt att verksamheten i försäkringsbolagen bedrivs på ett betryggande sätt så att försäkringsskyddet blir tillförlitligt, förutsebart och begripligt för kunderna. För detta ändamål har det utfärdats en rad författningar och allmänna råd om hur försäkringsverksamhet ska bedrivas.

Anticimex meddelar i huvudsak försäkringar för bostadshus och fritidshus, som kan ha en stor ekonomisk eller praktisk betydelse för enskilda. Bolaget har enligt egen uppgift fler än en miljon kunder.

Anticimex har medgivit att bolaget saknat riktlinjer och samlade funktioner för klagomålshantering, hantering och kontroll av risker, regelefterlevnad och oberoende granskning. Därtill har bolaget i strid med FRL saknat riktlinjer för hantering av intressekonflikter och placeringsriktlinjer med principer för skuldtäckning av de försäkringstekniska tillgångarna. På grund av bristande rutiner har Anticimex inte anmält styrelseledamöter eller verkställande direktör till FI för ledningsprövning. Den decentraliserade skaderegleringen i Anticimex har inte haft någon central funktion för att säkerställa att den gemensamma skademanualen efterlevs. Klagomål har inte hanterats i enlighet med FI:s allmänna råd och kunderna har inte erhållit information om möjligheter till prövning i allmän domstol eller i Allmänna reklamationsnämnden efter bolagets slutliga prövning av ersättningsanspråk i den interna skadenämnden.

Anticimex har inte visat att de alternativa åtgärder, som bolaget har hänvisat till, uppfyller eller beaktar syftena med FI:s allmänna råd med hänsyn till verksamhetens storlek och omfattning samt de meddelade produkterna. Bolaget har exempelvis inte redovisat någon fastställd dokumentation som innehåller överväganden om hur regelverken ska uppfyllas eller motiveringar av alternativa lösningar.

En fungerande hantering och kontroll av risker är en grundläggande förutsättning för att säkerställa att försäkringsverksamheten bedrivs på ett betryggande sätt så att bolaget kan uppfylla sina åtaganden gentemot försäkringskunderna. Att bolaget, efter FI:s påpekande, har inlett åtgärder för att förbättra informationsgivningen, förtar inte allvaret i att bolaget dessförinnan inte har säkerställt att de lagstadgade kraven på försäkringsinformation har uppfyllts.

Det bör särskilt påpekas att det inte är fråga om att bolaget har haft föråldrade rutiner utan att dessa helt har saknats. Därmed torde bristerna i vissa fall ha funnits lika länge som de gällande regelverken.

Anticimex har samarbetat med FI under undersökningen. Efter FI:s påpekanden har bolaget vidtagit och aviserat åtgärder som bedöms som tillfredsställande för att komma tillrätta med de uppmärksammade bristerna. Att bristerna har funnits under en lång tid och att bolaget inte har ägnat dessa frågor tillräcklig uppmärksamhet innan FI:s undersökning innebär dock att FI inte kan avstå från ett ingripande.

Med beaktande av bristernas karaktär, Anticimex samarbetsvilja och de åtgärder som bolaget har vidtagit för rättelse anser FI att det är tillräckligt att meddela bolaget en anmärkning. På grund av bristernas antal och allvarlighet ska anmärkningarna förenas med en straffavgift.

Straffavgiften ska fastställas till lägst fem tusen kronor och högst 50 miljoner kronor. Avgiften får inte överskrida tio procent av bolagets omsättning för närmast föregående räkenskapsår. Avgiften får inte heller vara så stor att

bolagets soliditet eller likviditet äventyras. Anticimex omsättning vad gäller premieintäkter för närmast föregående räkenskapsår uppgick till 188,3 miljoner kronor. Den maximala avgiften uppgår därmed till tio procent av omsättningen, 18,8 miljoner kronor.

Vid bestämmandet av straffavgiften ska FI väga in hur allvarliga överträdelserna varit, hur bolaget agerat för att korrigera överträdelserna samt bolagets finansiella styrka. Anticimex har ett mycket stort antal försäkringskunder som kan bli lidande av brister i styrningen och kontrollen av verksamheten, vilket talar för en sträng avgift. Å andra sidan har Anticimex redan under undersökningens gång inlett betydande åtgärder för att rätta de påtalade bristerna. FI fastställer därmed straffavgiften till en miljon femhundra tusen (1 500 000) kronor. Straffavgiften tillfaller staten och faktureras genom FI:s försorg efter att beslutet har vunnit laga kraft.

Beslutet har fattats av FI:s styrelse efter föredragning av juristen Anders Lindkvist. I den slutliga handläggningen har också chefsjuristen Per Håkansson och avdelningschefen Charlotta Carlberg deltagit.

FINANSINSPEKTIONEN

Bengt Westerberg
Styrelseordförande

Anders Lindkvist
Jurist