



Thorr International AS  
Postboks 229  
2202 KONGSVINGER

VÅR REFERANSE  
16/5284

DERES REFERANSE

DATO  
10.01.2018

## Merknader - endelig rapport

### 1. Innledning

#### 1.1 Bakgrunn

Finanstilsynet har gjennomført et dokumentbasert tilsyn med virksomheten i Thorr International AS (Thorr) med særlig fokus på etterlevelse av informasjons- og rådgivningskravene i forsikringsformidlingsloven med forskrifter ved formidling av livsforsikringer med investeringsvalg. Finanstilsynet har også vurdert foretakets risikostyring og internkontroll, herunder Thorr's kontroll med at lovkravene for utkontraktering av forsikringsformidling til underagenter er oppfylt, samt foretakets etterlevelse av andre lov- og forskriftskrav som gjelder for forsikringsagentforetak.

Thorr mottok Finanstilsynets foreløpig rapport i brev av 13.7.2017, hvor det samtidig ble varslet om sletting av Thorr fra Finanstilsynets forsikringsagentregister i medhold av forsikringsformidlingsloven § 9-4 om administrativt rettighetstap.

Til grunn for den foreløpige rapporten lå Finanstilsynets brev av 27.5.2016 og Thorr's tilsvarende i brev av 10.6.2016 og 24.6.2016, og Finanstilsynets brev av 30.11.2016 og Thorr's svar i brev av 21.12.2016 og 13.1.2017 med vedlegg. Finanstilsynet var også i dialog med livsforsikringsforetaket STM Life Assurance PCC Plc (STM Life) for å få oversikt over kostnadsstrukturen i produktet som Thorr har formidlet på vegne av forsikringsforetaket.

Thorr har avgitt tilsvarende i brev datert 30.8.2017. Foretaket skriver blant annet at det på bakgrunn av Finanstilsynets rapport er innforstått med at det har forekommet tilfeller av manglende regelverksoppfyllelse, men er ikke enig i graden av alvor som Finanstilsynet fremhever. Foretaket anfører også at det kan tilbakevise flere av de konklusjoner som trekkes.

Hovedpunktene i de endelige merknadene er:

- Finanstilsynet anser at Thorr systematisk har overtrådt kravet i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 nr. 4 bokstav a) ved at det ikke er gitt opplysninger om størrelsen eller beregningen av Thorr's provisjoner på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden, og ved at kundene ikke har fått opplysninger om underagentenes provisjoner der forsikringsavtalen er formidlet av Thorr's underagenter.
- Finanstilsynet legger til grunn at Thorr ikke har overholdt kravene i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 fjerde ledd om minimum å presisere kundens krav og behov på bakgrunn av

opplysninger fra kunden samt begrunne hvert råd den gir om et bestemt forsikringsprodukt. Finanstilsynet anser overtredelsene som grove.

- Finanstilsynet anser at Thorr har overtrådt kravet i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 femte ledd jf. forsikringsavtaleloven § 11-1 andre ledd om å gi opplysninger om viktige sider av forsikringen, blant annet ved at det ikke ble gitt informasjon om ulike typer investeringsmuligheter.
- Finanstilsynet kan i lys av manglende dokumentasjon ikke legge til grunn at Thorr kontrollerte at vilkårene for å knytte til seg underagenter var oppfylt, jf. forsikringsformidlingsloven § 7-1 tredje ledd.
- Finanstilsynet anser også at Thorr systematisk har tilsidesatt risikostyringsforskriftens krav om å etablere fungerende systemer for risikostyring og internkontroll, og at dette innebærer en grov forsømmelse av å sørge for at foretakets virksomhet, herunder utkontraktert virksomhet til underagenter, drives i tråd med lov og forskrift.

## 1.2 Om Thorr

Thorr ble registrert som forsikringsagent i Finanstilsynets register 18.3.2009. Opprinnelig søknad ble sendt inn fra Langli Assuranse AS, men før søknaden var ferdigbehandlet ble virksomheten overført til Thorr som hadde samme daglige leder som Langli Assuranse AS.

I januar 2012 inngikk Thorr forsikringsagentavtale med STM Life med hovedsete i Gibraltar. Avtalen ble sagt opp med virkning fra og med 20.07.2016. Thorr har også hatt agentavtale med Generali PanEurope Limited og Scandia Life Assurance Company Limited. Per januar 2017 hadde Thorr kun avtale med Nucleus Life AG.

Thorr var i en periode en del av Moore-konsernet. Moore Financial Group AS eide 90 prosent av aksjene i Thorr fra september 2014 til mai 2016, og Thorr het i denne perioden Moore Life AS. Moore Financial Group eier også forsikringsagentforetaket Moore Solutions AS. Moore Financial Group AS eies av Norkapital Holding AS og GLC And Partners AS<sup>1</sup> med rett under 50 prosent eierandel hver. Daglig leder i Thorr er nest største eier i GLC And Partners AS med en eierandel på 17,8 prosent. STM Life hadde ved utarbeidelsen av foreløpig rapport en eierandel på 6,5 prosent<sup>2</sup> i GLC And Partners AS. Finanstilsynet legger til grunn at STM Lifes eierskap er for kunder formidlet av Thorr, som har aksjer i GLC And Partners AS som del av investeringsporteføljen i forsikringsavtalen i STM Life.

## 2. STM Life International Self Investment Bond

### 2.1 Innledning

Thorr har siden januar 2012 formidlet produktet STM Life International Self Investment Bond på vegne av STM Life. Produktet er en livsforsikringsavtale med investeringsvalg. I følge rapportering til Finanstilsynet har Thorr formidlet totalt 86,1 millioner kroner i premiebeløp til STM Life i perioden 2012 til 2015. Finanstilsynet har mottatt en kundeliste på 123 kunder, men legger til grunn at rundt 180 kunder har tegnet seg i produktet.

Kundeoversikten viser at tre kunder har plassert over fem millioner kroner i produktet

<sup>1</sup> Tidligere navn på Glc And Partners AS er Moore Management AS, Glc & Partners AS og Growth Capital Solutions AS.

<sup>2</sup> STM Lifes eierandel har tidligere vært 11,8 prosent.

omregnet med valutakurs per 21.11.2016, mens 27 kunder har investert beløp i intervallet 1.000.000 - 4.999.999 millioner kroner. 35 kunder har investert mellom 500.000 - 999.999 kroner og 58 kunder har investert mellom 100.000 - 499.999 kroner. Den eldste kunden var 85 år på investeringstidspunktet, og investerte et beløp tilsvarende 800.000 kroner, mens den yngste var 31 år. Snittalderen er 60 år og gjennomsnittlig investert beløp er 950.000 kroner.

Thorr har opplyst at de fleste som har kjøpt STM Life International Self Investment Bond er tidligere kunder av Victory Life & Pension Assurance Co Ltd. (Victory Life), et livsforsikringsforetak registrert på De Britiske Jomfruøyer. Victory Life ble erklært konkurs 25.11.2014.

Kundene fra Victory Life hadde ifølge Thorr investeringsporteføljer med en stor andel unoterte verdipapirer med lav omsetning. Thorr har opplyst at foretaket har bistått kunder med å overføre forsikringer fra Victory Life til STM Life for å sikre kunden en skattemessig gunstigere behandling av forsikringsavtalen. Det er opplyst at STM Life var ett av få foretak som aksepterte å ha unoterte verdipapirer med lav omsetning i sine investeringsporteføljer.

## **2.2 Formidling av livsforsikringsavtaler for Victory Life**

### **2.2.1 Rettslig utgangspunkt**

Et forsikringsagentforetak kan som hovedregel bare formidle forsikringer til forsikringsforetak med hovedsete i en EØS-stat og som har tillatelse til å selge forsikringer i Norge, og til norsk filial av utenlandsk forsikringsforetak med konsesjon etter finansforetaksloven § 5-6. Det vises til forsikringsformidlingsloven §§ 7-7 jf. 5-3. Forsikringsformidling er definert i forsikringsformidlingsloven § 1-2 nr. 1:

*ervervsmessig virksomhet som består i å legge fram, foreslå eller utføre annet forberedende arbeid i forbindelse med inngåelse av forsikringsavtaler, eller å inngå slike avtaler, eller å bistå ved forvaltningen og gjennomføringen av slike avtaler, særlig i forbindelse med et skadetilfelle.*

### **2.2.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger**

Finanstilsynet la til grunn i foreløpig rapport at Thorr hadde formidlet livsforsikringer til Victory Life i strid med forsikringsformidlingsloven § 7-7 jf. § 5-3. Det ble vist til at Finanstilsynet hadde mottatt kopi av brev til kunde datert 16.9.2009, der Thorr tilbyr Victory Life som et plasseringsalternativ. Finanstilsynet fant det hevet over enhver tvil at ledelsen i Thorr var kjent med at foretaket ikke hadde lov til å formidle forsikringer til Victory Life som følge av korrespondanse. Finanstilsynet ved to tidligere anledninger hadde hatt med Langli Assurans AS om dette.

### **2.2.3 Foretakets kommentarer til foreløpig rapport**

Thorr viser i tilsvaret blant annet til at brevet fra 2009 der Thorr skal ha markedsført Victory Life overfor en kunde, er en hendelse som ligger åtte år tilbake i tid, og det antas at slikt tilbud er sendt ved en inkurie. Foretaket kan ikke finne annen dokumentasjon på at slikt tilbud er gitt til kunder.

### **2.2.4 Finanstilsynets endelige merknader**

Finanstilsynet bemerker at Thorr var godt kjent med at det ikke var lov å formidle livsforsikringer til Victory Life. Finanstilsynet finner derfor ikke å kunne legge til grunn at tilbudet til kunden i brev 16.9.2009 var en inkurie. På bakgrunn av ovenstående legger Finanstilsynet til grunn at Thorr International ved minst ett tilfelle har formidlet forsikring til Victory Life i strid med forsikringsformidlingsloven §§ 7-7 jf. § 5-3.

## 2.3 STM Life International Self Investment Bond

### 2.3.1 Innledning

Produktbeskrivelsen tar i hovedsak utgangspunkt i forsikringsvilkårene for STM Life International Self Investment Bond datert 7.3.2012, dokumentet "STM Life International Self Investment Bond Key Features" ("Key Features") og oversendt kundedokumentasjon. Med unntak av et A4-ark med forenklet produktinformasjon om STMs Investeringskonto, er produktinformasjonen på engelsk.

I foreløpig rapport påpekte Finanstilsynet at det hadde vært vanskelig å få oversikt over kostnadsstrukturen. Særlig var det vanskelig å få oversikt over størrelsen på provisjonene til Thorr og underagentene, og om provisjonene var inkludert i kostnadssatsene til STM Life eller ikke.

Thorr har lagt frem en "Client Introducer Agreement" datert 1.6.2013 mellom Thorr og STM Life. Det fremgår av denne at Thorr skal ha 25 prosent av STM Lifes netto etableringsgebyr og 37 prosent av netto kvartalsvis løpende forvaltningsgodtgjørelse til STM Life.

I henhold til STM Lifes kundeavtaleformular ("application form") kunne kunden også utpeke en uavhengig finansiell rådgiver (Independent Financial Adviser (IFA)). Thorr er utpekt som uavhengig finansiell rådgiver i alle kundeavtalene Finanstilsynet har mottatt. I kundeavtaler som er formidlet av Thorrs underagenter er i tillegg underagenten utpekt som investeringsrådgiver (Investment Adviser). I kundeavtalen som kunden signerer, fremgår etableringskostnad og administrasjons- og forvaltningskostnad til STM Life. I følge et separat kostnadsoppsett benevnt som STM Life Charge Calculation Spreadsheet skal imidlertid IFA, det vil si Thorr, også ha etableringsgebyr og løpende administrasjons- og forvaltningsprovisjon i egenskap av uavhengig finansiell rådgiver. I foreløpig rapport la Finanstilsynet til grunn at gebyrer og provisjoner som Thorr skulle ha som uavhengig finansiell rådgiver kom i tillegg til kostnadene som STM Life belastet polisen.

Thorr har i tilsvaret stilt seg uforstående til at det skulle være vanskelig å få oversikt over størrelsen på provisjonene, da alle kostnadene/provisjonene kommer klart frem av "STM Life Charge Calculation Spreadsheet". Thorr avviser også at gebyrer og provisjoner Thorr skal ha som uavhengig finansiell rådgiver kommer i tillegg til kostnadene STM Life belaster polisen. Thorr skriver at etableringsgebyret ble fordelt over etableringsperioden og lagt til de kvartalsvise kostnadene slik som vist i "STM Life Charge Calculation Spreadsheet" og tegningsdokumentene. Dette er årsaken til at administrasjons- og forvaltningsgodtgjørelsen i en del tilfeller var høyere i etableringsperioden enn etter. Thorr opplyser også at det er kunden som velger hvor lang tid etableringsgebyret skal fordeles over, og at dette bestemmer lengden på etableringsperioden. Kunden kunne velge alt fra null til seks år. Når etableringsgebyret ble fordelt over en lengre periode hadde kunden mer til investering i starten. Til Finanstilsynets beskrivelse av at det også kan påløpe et såkalt "early encashment charge", skriver Thorr at dette ikke er noe ekstra gebyr for å gjenkjøpe forsikringen før etableringsperiodens utløp, men kun innbetaling/fradrag for avtalt etableringskostnad som ennå ikke er belastet polisen.

Finanstilsynet bemerker at i kundelisten som er fremlagt av Thorr er den totale etableringskostnaden som STM Life belaster polisen jevnt over satt til én prosent også i de tilfeller der det ikke er avtalt etableringsperiode. Etableringskostnaden er i disse tilfellene ikke tilstrekkelig til også å

dekke uavhengig finansiell rådgivers etableringsgebyr slik denne er fastsatt for kunder. Finanstilsynet har mottatt kundedokumentasjon på fra Thorr, og gjør det utfordrende å forstå kostnadsstrukturen.

Finanstilsynet har på bakgrunn av Thorr's anførsler på ny vært i kontakt med STM Life og bedt foretaket redegjøre for om Thorr's provisjoner var inkludert eller ikke i STM Lifes kostnadssatser. I e-post 21.11.2017 bekrefter STM Life Thorr's fremstilling om at der det var avtalt etableringsperiode ble Thorr's etableringsgebyr fordelt over etableringsperioden, jf. beskrivelsen over, og innenfor den totale provisjonssatsen som var oppgitt. Hvis det ikke var avtalt etableringsperiode ble Thorr's etableringsgebyr derimot belastet separat, dvs. ikke som en del av administrasjons- og forvaltningsprovisjonen. I det fremlagte eksempelet fra STM Life inngikk uavhengig finansiell rådgivers etableringsgebyr i den samlede etableringskostnaden som var fastsatt i kundeavtalen (totalt 2,5 prosent der STM Lifes andel av totalt etableringsgebyr var én prosent, mens Thorr's andel var 1,5 prosent). Redegjørelsen fra STM Life tilsier at Thorr's provisjoner i begge tilfeller var inkludert i STM Lifes kostnadssatser slik de fremkom i kundeavtalen.

### **2.3.2 Nærmere om STM Life International Self Investment Bond**

STM Life International Self Investment Bond har såkalt åpent investeringsunivers, det vil si at kundens investeringsvalg ikke er begrenset til for eksempel forhåndsbestemte investeringsporteføljer eller utvalgte verdipapirfond. Forsikringselementet består i at kundens etterlatte/begunstiget får utbetalt 101 prosent av forsikringens verdi ved dødsfall. Forsikringselementet på én prosent av porteføljens verdi er begrenset oppad til 2.000 britiske pund. Forsikringens verdi kan gjenkjøpes helt eller delvis på ethvert tidspunkt.

I "Key Features" fremgår det at minste premiebeløp er 100.000 britiske pund. Thorr har opplyst at minimum tegningsbeløp i utgangspunktet var 50.000 euro, men at beløpet etterhvert ble justert til 100.000 kroner. Det er ingen øvre grense for innskudd.

Etableringsgebyret til STM Life er med enkelte unntak normalt én prosent og beregnes av innskutt premie. Etableringsgebyr til Thorr som uavhengig finansiell rådgiver (IFA) varierer fra null til seks prosent, og beregnes enten av innskutt premie på tegningstidspunktet eller fordeles over etableringsperioden hvis dette er fastsatt, og er da inkludert i den kvartalsvise administrasjons- og forvaltningsprovisjonen til Thorr som gjelder i etableringsperioden. Etableringsperioden fastsettes av kunden og varierer fra null til seks år. Av 123 kunder hadde 22 prosent en etableringsperiode på fem eller seks år, 44 prosent på fire år, to prosent på tre år, én prosent på ett år mens resten hadde null år.

I den kundeoversikten Finanstilsynet har fått oversendt fra Thorr ligger total administrasjons- og forvaltningsgodtgjørelse i etableringsperioden mellom 0,3375 prosent og 0,92 prosent i kvartalet. Etter etableringsperioden varierer den fra 0,3375 prosent til 0,6375 prosent i kvartalet. STM Lifes andel i og etter etableringsperioden varierer fra 0,25 prosent til 0,3375 prosent per kvartal. Kvartalsvis administrasjons- og forvaltningsgodtgjørelse til STM Life og IFA beregnes av det høyeste av opprinnelig innskutt premiebeløp og verdien av underliggende portefølje.

I tillegg påløper eventuelle kostnader i underliggende investeringer, for eksempel i verdipapirfond. Når det gjelder "early encashment charge" viser Finanstilsynet til at det følger av "Key Features" Section 8 punkt fem at "early encashment charge" kan komme i tillegg, men utelukker ikke at det

med dette menes innbetaling/fradrag for avtalt etableringskostnad som ennå ikke er belastet politen slik Thorr anfører.

STM Life krever at forsikringstaker ved tegning setter av en kontantandel tilsvarende ti prosent til dekning av fremtidige kostnader. Kontantinnskuddet er en del av underliggende investeringsportefølje, slik at det også beregnes administrasjons- og forvaltningsgodtgjørelse av kontantbeholdningen. Kunden er ikke garantert innskuddsrente på kontantbeholdningen.

### 3 Provisjoner

#### 3.1 Rettslig utgangspunkt

Det følger av forskrift til forsikringsformidlingsloven, jf. forskrift 9.12.2005 nr. 1421 om forsikringsformidling (forsikringsformidlingsforskriften) § 3-1 første ledd nr. 4 at formidleren før inngåelse av forsikringsavtale og ved endring eller fornyelse av avtalen, skal opplyse kunden om størrelsen på provisjon og/eller annen godtgjørelse som forsikringsformidlingsforetaket mottar fra forsikringsgiveren i tilknytning til inngåelsen av avtale om angjeldende forsikring.

Informasjonsplikten gjelder tilsvarende for underagentforetak. I Finanstilsynets rundskriv 10/2013 om forsikringsagenters informasjonsplikt om provisjoner fremgår følgende:

*I tilfelle der agentforetaket mottar en del av premien eller eit kronebeløp knytt opp mot kvar enkelt forsikringsavtale, skal føretaket informere om enten det faktiske kronebeløpet som agenten mottar i provisjon eller ein prosentsats. I tilfelle der provisjonen blir kunngjort som ein prosentsats, er det viktig at det går tydeleg fram for forsikringstakaren kva for beløp som er grunnlaget for berekning av provisjonen.*

Bestemmelsen gjelder også provisjon knyttet til råd om plassering av investeringsporteføljen. Det vises til at definisjonen av forsikringsformidling også omfatter råd om sammensetning av investeringsporteføljen i avtaler om livsforsikring med investeringsvalg, og at underliggende investeringer er en del av og en egenskap ved forsikringsproduktet og ikke kan skilles fra dette.

Informasjonen om provisjon skal gis skriftlig og på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden. I tillegg skal informasjonen gis på et offisielt språk i den medlemsstaten forpliknelsen består, i denne saken norsk, eller på et annet språk partene er enige om. Det vises til forsikringsformidlingsloven § 7-7 jf. §§ 5-5 jf. 5-4.

#### 3.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger

I brev 13.1.2017 la Thorr frem et oppsett over Thorr's provisjoner som det ble opplyst også ble fremlagt for kunden. Dokumentet hadde overskriftene "International Self Investment Bond (ISIB) Charges Calculator" eller "STM Life Charge Calculation Spreadsheet", og ble i foreløpig rapport også omtalt som "kostnadsoppsettet".

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at det var uklart om kostnadsoppsettet var fremlagt for kunden i forkant av avtaleinngåelsen, men at enten det hadde vært fremlagt for kunden eller ikke, ikke var gitt på norsk og heller ikke inneholdt informasjon om hvordan provisjonene ble beregnet. I disse forsikringene er dette vesentlig informasjon ettersom kvartalsvis administrasjons- og forvaltningsprovisjon til Thorr ble beregnet av det høyeste av opprinnelig innskutt premiebeløp og verdien av underliggende portefølje. Finanstilsynet la til grunn at informasjonen ikke tilfredstilte kravene i forsikringsformidlingsloven med forskrift. Finanstilsynet viste videre til at av 123

kundeavtaler i STM Life var 68 formidlet av Thorrs underagenter, og at det heller ikke var fremlagt informasjon om faktisk størrelse på provisjonene som underagentene mottok.

Finanstilsynet konkluderte med at Thorr systematisk hadde overtrådt kravet i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 nr. 4 bokstav a) om å gi skriftlig informasjon på norsk om faktisk størrelse på provisjonene eller beregningen av disse.

### **3.3 Foretakets kommentarer til foreløpig rapport**

Foretaket skriver i tilsvaret at Finanstilsynet tar feil når det skriver at forsikringsavtalen kunden signerer på bare opplyser om kostnadene/gebyrene til STM Life. Thorr anfører at disse tallene forteller kunden om de totale kostnadene kunden skal betale, inkludert STM Life, Thorr og underagenter.

Thorr skriver at det er korrekt at kostnadsoppsettet ikke er en del av tegningsdokumentene, men et verktøy/hjelpemiddel som rådgiver og kunde sammen har benyttet for å finne korrekte og omforente tall som skal føres i tegningsdokumentene. Det er kun de gule feltene rådgiver/kunde kan endre på. Foretaket viser også til at informasjon om størrelse på provisjonene som underagentene får fremgår klart av de avtaledokumentene som tidligere er sendt Finanstilsynet. Kundene har fått opplyst om alle kostnader samt fordelingen av disse mellom STM og Thorr. Disse er også ført i tegningsdokumentene som kundene har signert. Thorr kan ikke se at foretaket systematisk har overtrådt kravet om informasjon om provisjonenes størrelse ettersom disse kommer klart frem i rådgiver og kundes gjennomgang av "STM Life Charge Calculation Spreadsheet".

### **3.4 Finanstilsynets endelige merknader**

Finanstilsynet legger til grunn at informasjon til kunder om provisjoner først og fremst fremgår av "STM Life Charge Calculation Spreadsheet" som er på engelsk. Etter forsikringsformidlingsloven skal informasjonen gis skriftlig og på norsk, eller på et annet språk som partene er enige om, jf. § 7-7 jf. §§ 5-5 og 5-4. Uavhengig av om vilkårene for å benytte et annet språk enn norsk er oppfylt, er det Finanstilsynets vurdering at informasjonen som er gitt om provisjoner ikke tilfredsstillende oppfyller kravet i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 første ledd nr. 4 bokstav a).

"STM Life Charge Calculation Spreadsheet" oppgir kun prosentsatsene som IFA skal ha i henholdsvis "IFA Initial Commission" og "IFA Quarterly Renewal Commission", ikke beregningsgrunnlaget for provisjonen. Beregningsgrunnlaget følger av kundeavtalens ("application form") bestemmelser om STM Lifes etableringsgebyr og kostnader, men kundeavtalen inneholder ikke informasjon om at IFAs provisjoner er inkludert i disse. Etter Finanstilsynets vurdering er det ikke uten videre mulig å utlede størrelsen på Thorrs provisjoner på grunnlag av "STM Life Charge Calculation Spreadsheet", og heller ikke når det ses i sammenheng med opplysningene i kundeavtalen. Informasjon om størrelsen på Thorrs provisjoner er ikke gitt på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden, og informasjonen tilfredsstillende dermed ikke kravene i forsikringsformidlingsloven § 3-1 første ledd nr. 4 bokstav a).

68 av 123 kundeavtaler i STM Life ble formidlet av Thorrs underagenter. Det er helt sentralt at kunden får informasjon om hvilke interesser agenten som selger avtalen har for at kunden skal kunne vurdere de råd som gis. Finanstilsynet kan ikke se å ha mottatt slik dokumentasjon som Thorr anfører, eller at slik informasjon har vært forelagt kundene.

Finanstilsynet legger ut fra ovenstående til grunn at Thorr systematisk har overtrådt kravet i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 nr. 4 bokstav a) ved at det ikke er gitt opplysninger om størrelsen eller beregningen av Thorr's provisjoner på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden, og ved at kundene ikke har fått opplysninger om underagentenes provisjoner der forsikringsavtalen er formidlet av Thorr's underagenter.

#### **4. Kundens forsikringsbehov og krav til rådgivning**

##### **4.1 Rettslig utgangspunkt**

Det følger av forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 fjerde ledd at forsikringsformidleren på grunnlag av opplysninger fra kunden, som et minimum skal presisere kundens krav og behov, samt begrunne hvert råd den gir kunden om et bestemt forsikringsprodukt. Disse presiseringene skal tilpasses den foreslåtte forsikringsavtalens kompleksitet og gis skriftlig. Kravet til skriftlighet følger av forsikringsformidlingsloven § 7-7 jf. §§ 5-5 og 5-4.

Etter forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 femte ledd har forsikringsformidlingsforetak samme informasjonsplikt som et forsikringsforetak etter forsikringsavtaleloven kapitlene 2 og 11. Etter forsikringsavtaleloven § 11-1 første ledd skal et forsikringsforetak ved tegning av en forsikring så vidt mulig sørge for at forsikringstakeren får råd om dekningen av foreliggende forsikringsbehov. Dette innebærer at foretaket må analysere kundens behov og deretter gi råd om hvilke forsikringsformer foretaket kan tilby for å dekke dette behovet. For livsforsikringer med investeringsvalg er det i forvaltningspraksis stilt strenge krav til innhenting av opplysninger om kundens krav og behov. Dette skal sikre at råd om tegning av et slikt produkt faktisk dekker et forsikrings- og sparebehov hos kunden.

Livsforsikringsavtaler med investeringsvalg må antas først og fremst å skulle ivareta et sparebehov hos forsikringstakeren og selger må avklare om forsikringstakeren har et slikt sparebehov. Ved salg av livsforsikringsavtaler med investeringsvalg fremheves ofte fordelene av utsatt beskatning på gevinst ved realisasjon av underliggende investeringer. Det er kunder som handler aktivt som vil kunne ha fordel av dette, og formidleren bør derfor avdekke om kunden vil ha nytte av dette. Momenter som ellers bør inngå i kartleggingen er kundens inntekts- og formuesposisjon generelt, herunder øvrige forsikringer og investeringer, antall år til pensjonsalder, risikovilje, kompetanse, erfaring og om kunden er i stand til å forstå risikoen i produktet det rådgis om. Finanstilsynet har uttalt at avdekking av kundens forsikringsbehov i slike tilfeller innebærer en egnethetsvurdering. Finanstilsynet har også uttalt at et forsikringsforetak har plikt til å fraråde kunden dersom et produkt ikke er egnet.

Det er ikke eksplisitte krav om skriftlighet og dokumentasjon av rådgivningen eller salget. Men forsikringsagenter har en plikt til å gi en skriftlig sammenfatning av forsikringstakerens krav og behov og begrunnelsen for rådene som er gitt. Forskrift 22. september 2008 nr. 1080 om risikostyring og internkontroll fastsetter imidlertid at foretaket skal ha hensiktsmessige systemer for risikostyring og internkontroll. For foretak hvis eneste eller vesentligste virksomhet er å formidle komplekse forsikringsavtaler, er risikoen for feil rådgivning den vesentligste risikoen. Dette tilsier at systemet for internkontroll må være bygget opp slik at foretaket har tilgang på nødvendig dokumentasjon for å kunne kontrollere at agenter og underagenter til enhver tid etterlever gjeldende lover og interne retningslinjer ved fastleggingen av kundens forsikringsbehov og at rådene er tilpasset kundenes forsikringsbehov.



## 4.2 Foreløpig rapport

### 4.2.1 Foretakets redegjørelser for rådgivningen

I Thorr's brev av 10.6.2016 er det redegjort for at det er en bedre tilpasset skatteposisjon for kundene i Victory Life samt det forhold at STM Life aksepterte unoterte aksjer med lav omsetning som underliggende, som begrunnet rådene som ble gitt til kundene om å plassere i STM Life International Self Investment Bond.

I Thorr's brev av 13.1.2017 utdypes at ettersom skattereglene for norske borgere som hadde plassert i selskap av typen Victory Life med lokalisering utenfor EØS ble skjerpet i 1986, ble det skattemessig gunstig å flytte plasseringen inn til selskap registrert i EØS. Skattereglene utenfor EØS innebar at kunden måtte beskatte hele beløpet som ble betalt av forsikringen og uten fradrag ved tap eller innbetalt beløp. Informasjon til kunden skjedde ved at det ble orientert om forskjellsbehandlingen mellom selskap innenfor og utenfor EØS. Samtlige aktuelle kunder fikk tilsendt den aktuelle lovteksten i skatteloven sammen med veiledningen i skatteetatens Skatte-ABC samt en forklaring. Thorr anførte at i disse tilfellene kunne foretaket dokumentere at rådet om å plassere i STM Life skjedde i kundens interesse basert på en bedre tilpasset skatteposisjon. Thorr redegjorde også for foretakets interne rutiner for kunderegistrering og rådgivning som fastsetter at det skal foretas egnethetstesting av kundene.

I brev 30.11.2016 ba Finanstilsynet blant annet om å få tilsendt kopi av all kundedialog, informasjon og dokumentasjon som ni navngitte kunder hadde sendt til eller mottatt fra Thorr eller underagenten ved tilbud, endring eller fornyelse av sin forsikringsavtale, samt all dokumentasjon som Thorr/underagenten har utarbeidet som ledd i egnethetstesting av kunden og eventuell annen dokumentasjon som var utarbeidet i forbindelse med kundeforholdet. Det ble også bedt om tilsvarende dokumentasjon blant annet for alle kunder som hadde aksjer i norske eller utenlandske unoterte selskaper som følge av kundeforholdet med Thorr eller dets underagenter, samt alle kunder som direkte eller indirekte eide eller hadde eid aksjer i selskaper i Moore-gruppen, inkludert Moore Management AS. Thorr ble særlig bedt om å identifisere dokumentet som presiserer kundens krav og behov og som begrunner rådet Thorr har gitt kunden om et bestemt forsikringsprodukt.

I brev av 13.1.2017 oversendte Thorr dokumentasjon for de ni navngitte kundene. Thorr oppga navnet på 18 kunder som eier eller har eid aksjer i unoterte norske eller utenlandske selskaper, samt navnet på to kunder som har eid eller eier aksjer i GLC And Partners AS (tidligere Moore Management AS). Fem av kundene var blant de ni navngitte kundene. Kundedokumentasjon fulgte ikke vedlagt for de øvrige kundene, slik Finanstilsynet hadde bedt om. Thorr understreket at det ikke nødvendigvis var slik at eierskapet til disse aksjene var en følge av kundeforholdet, ettersom kunden selv har valgt plasseringen i underliggende.

### 4.2.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger

Finanstilsynet la til grunn i foreløpig rapport at Thorr synes å ha basert seg på en generell antakelse om at kundenes krav og behov var å komme seg ut av en ugunstig skattemessig posisjon, og at den skattemessig gunstigere posisjonen som ble oppnådd alltid var i kundens interesse. Skriftlig informasjon om skattereglene utgjorde dermed en tilstrekkelig begrunnelse for rådet om å plassere i STM Life.

Skattespørsmål ligger utenfor Finanstilsynets fagområde, og Finanstilsynet vurderte ikke

lovligheten i den aktuelle tilpasningen. Finanstilsynet utelukket ikke at skatt kan være et relevant argument. Det må likevel, basert på informasjon innhentet fra kunden, foretas en helhetlig vurdering av om forsikringsavtalen med underliggende investeringer og kundens situasjon for øvrig, samlet sett tilsier at kunden fortsatt har et forsikrings- og sparebehov som STM Life-produktet dekker. Basert på Thorr's redegjørelse og oversendt dokumentasjon, la Finanstilsynet til grunn at Thorr ikke hadde presisert kundens forsikringsbehov basert på informasjon innhentet fra kunden.

Finanstilsynet bemerket også at av de ni kundene som Finanstilsynet særskilt ba om dokumentasjon på, var fire nytegninger. Thorr hadde heller ikke fremlagt dokumentasjon på presiseringer av disse kundenes forsikringsbehov eller begrunnet rådene om å kjøpe STM Life International Self Investment Bond. Det fremgikk av kundeoversikten at av i alt 123 kunder er kun 74 overført fra Victory Life. Finanstilsynet kunne ikke se at presiseringer av kundens forsikringsbehov og begrunnelse for rådet var gitt i noen av de kundeavtalene som var oversendt Finanstilsynet.

Finanstilsynet bemerket også at Thorr oppga at kunder av STM Life hadde en preferanse for å plassere i unoterte underliggende ettersom dette var et fortrinn ved akkurat dette produktet. Finanstilsynet påpekte at det ikke var fremlagt dokumentasjon på at det var avdekket at kunder hadde en preferanse for å ha unoterte underliggende som del av investeringsporteføljen. Finanstilsynet viste til at kunder hadde investert i blant annet Green Energy One AS og GLC And Partners AS, og at en kunde dessuten hadde plassert i et konvertibelt lån til GLC And Partners AS på nærmere 60.000 euro. Green Energy One AS ble stiftet av daglig leder i Thorr i 2012. Selskapet har samme adresse som Thorr, og daglig leder i Thorr er styremedlem. GLC And Partners AS ble også stiftet av daglig leder i Thorr, som var styreleder frem til 5.7.2016. Både daglig leder og en underagent av Thorr er eller har vært aksjonærer i GLC And Partners AS. Finanstilsynet la til grunn at kundenes plasseringer i aksjer i GLC And Partners AS og Green Energy One AS var en direkte følge av kundeforholdet med Thorr.

Finanstilsynet mente faktum i saken, herunder manglende egnethetsvurderinger og begrunnelser for rådene, ga grunn til å stille spørsmål ved om kundenes interesser var ivaretatt ved de råd som var gitt kundene. Det er foretakets ansvar å kunne dokumentere at foretaket etterlever gjeldende lover og regler ved formidling av livsforsikringer med investeringsvalg. Finanstilsynet la til grunn at Thorr gjennomgående ikke hadde overholdt kravene i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 fjerde ledd. Finanstilsynet vurderte overtredelsene som grove.

#### **4.3 Foretakets kommentarer til foreløpig rapport**

Thorr viser til at de aller fleste poliser i STM Life som har Thorr som rådgiver, er flyttesaker for kunder som allerede hadde tilsvarende forsikringer i andre selskaper. Det var med andre ord ikke presentasjon av et nytt og ukjent produkt for kunden, men en videreføring av de løsningene kundene allerede hadde gjort et aktivt valg om å ha i en tilsvarende og bedre løsning innenfor EU/EØS. Kundens ønske og behov for en slik forsikringsløsning var da allerede avklart. Her har det kun vært snakk om å lage en løsning sammen med kunden for å sikre kundens verdier.

I de tilfeller der etablering av nye STM Life-avtaler ikke er resultat av flytting fra andre selskaper er det i stor grad benyttet Thorr's eget skjema "Informasjon fra kundemøte" for å avklare. Dette avklarer de aktuelle problemstillinger som investeringshorisont, risikovillighet, risikoprofil og målsetting med investeringen.

Thorr anfører også at det ikke er riktig at eierskap til nevnte aksjer er knyttet til Thorr International AS. Kunden som er omtalt forholdt seg i denne sammenheng til foretakets agent og foretaket har ikke kunnet avdekke at noe kan tyde på at kundens interesser ikke er ivaretatt. På bakgrunn av sakens fakta kan selskapet ikke forstå hvordan eventuelle brudd på kravene i forsikringsformidlingsforskriften kan anses som grove.

#### 4.4 Finanstilsynets endelige merknader

Finanstilsynet viser til at forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 fjerde ledd, jf. femte ledd jf. forsikringsavtaleloven § 11-1, innebærer at et forsikringsformidlingsforetak ikke uten videre kan legge til grunn de opplysninger som måtte være innhentet eller råd som er gitt av tidligere aktører som har formidlet lignende produkter. Regelverket forutsetter at formidleren må foreta en selvstendig vurdering av kundens krav og behov basert på oppdaterte opplysninger fra kunden, når det gis råd om et bestemt forsikringsprodukt. Til Thorr's anførsler bemerkes dessuten at det ikke kan legges til grunn at kundens krav og behov ble presisert da kunden tegnet den aktuelle avtalen i Victory Life. Victory Life hadde ikke tillatelse til å tilby forsikringer i Norge, og det er ikke opplagt at forsikringsformidlingslovens regler ble fulgt ved formidling av produktene til norske kunder.

Finanstilsynet fastholder at Thorr på grunnlag av opplysninger fra kunden som et minimum pliktet å presisere kundens krav og behov, samt begrunne rådet til kunden om å tegne seg i STM Life International Self Investment Bond, jf. forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 fjerde ledd. Uansett er det ikke fremlagt dokumentasjon på at kundens krav og behov ble presisert eller råd begrunnet i tilfeller av nytegning. Thorr viser til at i de tilfeller der etablering av nye avtaler i STM Life ikke var resultat av flytting, er Thorr's eget skjema "Informasjon fra kundemøte" benyttet. Thorr har ikke lagt ved dokumentasjon på dette i tilsvaret til foreløpig rapport, og Finanstilsynet kan derfor vanskelig legge til grunn at kundens krav og behov ble presisert på grunnlag av opplysninger fra kunden i disse tilfellene, eller at rådet ble begrunnet, jf. foretakets plikt til å gi råd som dekker foreliggende forsikringsbehov.

Kravet til å presisere kundens krav og behov på grunnlag av opplysninger fra kunden samt begrunne de råd som gis, er helt sentrale kundevernbestemmelser som skal bidra til at kundens forsikringsbehov dekkes og samtidig sette kunden i stand til å vurdere de rådene agenten gir. Dette må anses særlig viktig der kunden gis råd om å plassere til dels store beløp eller flytte eksisterende porteføljer av finansielle instrumenter inn i komplekse forsikringsavtaler. Overtredelse av disse kravene utgjør derfor i denne saken en grov overtredelse av regelverket. Kravene forsterkes når det gis råd om plassering i unoterte finansielle instrumenter som del av investeringsvalgporteføljen. Det kan ikke uten videre legges til grunn en generell presumpsjon for at de aktuelle kundene (fortsatt) ønsket å eksponere seg mot den forhøyede risikoen som normalt er forbundet med plassering i unoterte finansielle instrumenter, eller at kundene forsto risikoen forbundet med å plassere i slike instrumenter. Finanstilsynet er særlig kritisk til at kunder har fått råd om plassering i unoterte instrumenter i selskaper der ansatte i forsikringsagentforetaket eller underagentforetaket har økonomiske interesser.

Finanstilsynet bemerker også at dersom en forsikringsagent har underagenter, er det agenten som har ansvaret for at formidlingsvirksomheten som drives av underagentene tilfredsstillende lovgivningen, jf. forsikringsformidlingsloven § 7-1 tredje ledd. Dette følger av generelle prinsipper

for utkontraktering av konsesjonsbelagt virksomhet. Thorr er således ansvarlig for den formidlingsvirksomheten som ble utøvet av underagentene, herunder for informasjon og råd underagentene ga om kundenes investeringsvalg. Det er Thorr's ansvar å kunne dokumentere at underagentforetaket etterlever gjeldende lover og regler ved formidling av livsforsikringer med investeringsvalg.

Ut fra ovenstående legger Finanstilsynet til grunn at Thorr ikke har overholdt kravene i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 fjerde ledd om minimum å presisere kundens krav og behov på bakgrunn av opplysninger fra kunden samt begrunne hvert råd den gir om et bestemt forsikringsprodukt, jf. forsikringsavtaleloven § 11-1 første ledd som fastsetter en plikt til å gi råd om deknningen av foreliggende forsikringsbehov.

## **5. Informasjon om viktige sider av produktet**

### **5.1 Rettslig utgangspunkt**

En forsikringsformidler har samme informasjonsplikt etter forsikringsavtaleloven kapitlene 2 og 11 som et forsikringsforetak som driver virksomhet her i landet, jf. forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 femte ledd.

Etter forsikringsavtaleloven § 11-1 andre ledd skal forsikringsforetaket gi forsikringstakeren opplysninger om viktige sider ved de forskjellige typer forsikring som kan dekke forsikringsbehovet, blant annet om vilkår og premiesatser. Underliggende eiendeler i en avtale om livsforsikring med investeringsvalg er en sentral og integrert del av slike forsikringsavtaler. I produkter der kunden bærer avkastningsrisikoen vil faktorer som påvirker forventet avkastning, slik som forventet risiko og kostnader være viktige sider ved produktet.

I forskrift 5. mai 1995 nr. 581 om opplysningsplikt for avtaler om livsforsikring (opplysningspliktforskriften), gitt med hjemmel i forsikringsavtaleloven § 11-4, er det gitt nærmere regler om hvilke opplysninger som skal gis til kunden senest i forbindelse med tegning av avtalen og under avtalens løpetid. Opplysningene skal gis skriftlig på en presis og utvetydig måte, jf. opplysningspliktforskriften § 7. Opplysningene skal dessuten gis på norsk, med mindre forsikringstaker anmoder om at opplysningene gis på et annet språk, jf. § 8.

Forsikringsformidlingsloven § 7-7 jf. §§ 5-5 jf. 5-4 stiller krav om at informasjonen skal gis på papir eller annet varig medium som er disponibelt og tilgjengelig for kunden, og at informasjonen skal gis på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden. Informasjonen skal gis på et offisielt språk i den medlemsstaten forpliktelsen består, i denne saken norsk, eller på et annet språk partene er enige om.

## **5.2 Foreløpig rapport**

### **5.2.1 Foretakets opplysninger om virksomheten**

I brev 30.11.2016 ba Finanstilsynet Thorr om å identifisere de dokumentene som skulle sette kundene i stand til å vurdere kostnadene og gevinstene ved flytting til STM Life. Thorr ble også bedt om å redegjøre for rutiner for valg av underliggende eiendeler, hvilke analyser som lå til grunn for forslagene og hvilken avkastning kunder som tegnet seg i STM Life-produktet ble forespeilet i perioden 2012-2015 basert på forslagene til porteføljesammensetning. Det ble vist til Thorr's rutiner for kunderegistrering og rådgivning hvor det fremgår at *"Sammensetningen av Thorr's porteføljeforslag skal ta sikte på en balanse når det gjelder ønske om god*

avkastning på den ene siden og kundens vilje og evne til å ta risiko på den annen".

I Thorrs brev 13.1.2017 opplyses det blant annet at det ikke er definert noen underliggende eiendeler, men at kunden står fritt til å tilpasse investeringsporteføljen innenfor de rammer som gjelder for STM Lifes produkter. Det er således ikke formidlet noen avkastningsscenarioer. Foretaket har heller ikke anvendt egne porteføljeforslag, og har ikke utarbeidet anbefalinger overfor underagenter. Thorr viser også til at kundene allerede hadde porteføljer med underliggende eiendeler fra Victory Life. I de tilfeller hvor det ble gjort endringer i eksisterende porteføljer, opplyses det at Thorrs rolle var begrenset til å informere om ulike alternativer for kunden som deretter tok egne valg. Videre fremgår blant annet følgende:

*Rutinene for sammensetningen av underliggende eiendeler tar dels utgangspunkt i de underliggende som eventuelt lå i en portefølje som ble flyttet inn til et kundeforhold med STM Life og Thorr som agent og dels på å etablere en sammensetning som er i kundens interesse mht risiko og avkastning. Det var videre tatt utgangspunkt i at kunder av STM Life hadde en preferanse for å plassere i unoterte underliggende, ettersom nettopp dette var en av fordelene ved STM Life.*

### 5.2.2 Finanstilsynets foreløpige vurdering

Finanstilsynet la til grunn at kunder med avtaler i STM Life International Self Investment Bond ikke hadde mottatt informasjon om produktet på norsk med unntak av et produktark. Avtaledokumentene som kundene signerte på var på engelsk og det samme gjaldt de fullstendige forsikringsvilkårene.

I det norske produktarket var det unnlatt å informere om flere viktige sider av produktet. Det ble vist til at det ikke var informert om begrensningen (taket) på utbetalingen av forsikringselementet. Dette var vesentlig for flere av kundene som tegnet seg for store beløp i produktet. Videre var kostnadsatsene i kundeavtalene gjennomgående høyere enn det som fremgikk av produktarket, og det var ikke gitt informasjon om innløsningsgebyret ("early encashment charge") eller om størrelsen på risikopremien. Det fremgikk heller ikke at STM Life til enhver tid beregnet seg forvaltningsgodtgjørelse av det høyeste beregningsgrunnlaget av enten innskutt premiebeløp eller beregnet verdi av porteføljen, eller at kontantinnskuddet inngikk i dette beregningsgrunnlaget. I mangel av fremlagt dokumentasjon la Finanstilsynet til grunn at det heller ikke var gitt informasjon om investeringsvalg tilpasset kundenes forsikrings- og sparebehov.

På bakgrunn av ovenstående la Finanstilsynet til grunn at Thorr hadde unnlatt å gi informasjon om viktige sider av STM Life International Self Investment Bond. Dette innebar etter Finanstilsynets vurdering grove brudd på forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 femte ledd jf. forsikringsavtaleloven § 11-1 andre ledd, jf. forsikringsformidlingsloven § 5-5 om informasjonsvilkår. Etter Finanstilsynets vurdering var det skjerpene at overtredelsene gjaldt sentrale kundevernbestemmelser som skal sikre kunden et godt beslutningsgrunnlag for å kunne ivareta egne interesser.

### 5.3 Foretakets kommentarer til foreløpig rapport

Foretaket skriver at det faktagrunnlag som Finanstilsynet legger til grunn er basert på en rekke feil. Det vises til at "early encashment charge" ikke er et ekstragebyr, jf. tidligere redegjørelse, og at "taket" på forsikringselementet er beskrevet i den tosidige informasjonsbrosjyren som er tilgjengelig for kundene. Thorr understreker også at selskapets virksomhet i vesentlig grad har vært

å bistå kunden med å flytte investeringer i underliggende, det vil si underliggende hvor kunden allerede hadde tatt investeringsvalget. Det er således ikke korrekt å tillegge foretaket noe ansvar for brudd på kundevernbestemmelsene.

#### **5.4 Finanstilsynets endelige merknader**

Finanstilsynet har funnet grunnlag for å vurdere dette punktet på nytt. Finanstilsynet har registrert at kunden i kundeavtalen ("application form"), gjennom en komprimert oppsummering av vilkår og erklæringer i Section 6, har akseptert å motta informasjon på engelsk. Det kan på denne bakgrunn ikke utelukkes at vilkårene for å benytte et annet språk enn norsk er oppfylt. Finanstilsynet bemerker at det har formodningen mot seg at alle kundene ved tegning av et slikt komplisert produkt har anmodet om et annet språk enn norsk, men har ikke funnet det avgjørende i denne saken å ta stilling til om vilkårene for å gi informasjon på engelsk var oppfylt.

Foretaket viser til en tosiders informasjonsbrosjyre. Det er ikke klart for Finanstilsynet hvilken brosjyre dette er. Finanstilsynet har imidlertid vurdert dokumentet "Key Features" utarbeidet av STM Life. Dokumentet er relativt kortfattet og oversiktlig, totalt syv sider, og fremhever viktige sider ved forsikringen. Finanstilsynet anser at dokumentet dekker informasjon om at forsikrings-elementet er begrenset til 2000 pund, og det fremgår at administrasjons-/forvaltningsgodtgjørelsen beregnes kvartalsvis av det høyeste beregningsgrunnlaget av enten innskutt premie eller beregnet verdi av porteføljen. Selv om det ikke fremgår direkte, følger det av forannevnte at kontantinnskuddet inngår i beregningsgrunnlaget. Det fremgår videre i Section 8 punkt 5 at ved full innløsning av forsikringsavtalen kan det påløpe "additional early encashment charge".

Finanstilsynet kan imidlertid ikke se at det er gitt informasjon om størrelsen på risikopremien for forsikrings-elementet på 101 prosent, kun at denne er en andel av administrasjonskostnadene. Forsikringsavtaleloven § 11-1 andre ledd fastsetter at det skal gis opplysninger om premiesatser. Finanstilsynet viser også til at det norske produktarket oppgir at kvartalsvis variabel administrasjonskostnad er inntil 0,4125 prosent, mens det for en stor andel kunder er avtalt høyere sats enn dette i søknadskjemaet, jf. punkt 2.3.3.

Når det gjelder informasjon om investeringsvalg anfører Thorr at foretakets virksomhet i vesentlig grad har vært å bistå kunden med å flytte underliggende hvor kunden allerede hadde tatt investeringsvalget. Finanstilsynet bemerker at en rekke kunder også har gjort aktive investeringsvalg. Som nevnt er Thorr også ansvarlig for den virksomheten som er utøvet av Thorrs underagenter på vegne av Thorr. Finanstilsynet bemerker at dersom forsikringstakeren tilbys åpent investeringsvalg i forsikringsavtalen, er det spesielt viktig at kundene gis informasjon om ulike typer investeringsvalgmuligheter. Thorr har ikke fremlagt dokumentasjon som viser hva slags informasjon som ble gitt disse kundene om ulike typer investeringsvalg. En eventuell ensidig vektlegging på informasjon om unoterte finansielle instrumenter kan ikke anses å oppfylle kravet til å gi viktige opplysninger om forsikringen så lenge det ikke er dokumentert at kunder ønsket en slik høy risiko. I mangel av fremlagt dokumentasjon er det Finanstilsynets vurdering at kundene ikke fikk viktige opplysninger om forsikringen, jf. forsikringsavtaleloven § 11-1 andre ledd.

Ut fra ovenstående legger Finanstilsynet til grunn at Thorr ikke har gitt opplysninger om enkelte viktige sider av STM Life International Self Investment Bond i strid med forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 femte ledd jf. forsikringsavtaleloven § 11-1 andre ledd, men at omfanget av mangelfull informasjon ikke er så omfattende som lagt til grunn i foreløpig rapport. Finanstilsynet

anser likevel at det forhold at det ikke ble gitt informasjon om ulike typer investeringsmuligheter, som en alvorlig overtredelse av informasjonsplikten.

## **6. Kontroll av underagenter**

### **6.1 Rettslig utgangspunkt**

Det følger av forsikringsformidlingsloven § 7-1 tredje ledd at et forsikringsagentforetak ikke kan gi fullmakten videre til en underagent uten at de krav som er stilt i §§ 7-2, 7-3 og 7-6 er oppfylt for underagentvirksomheten.

Forsikringsformidlingsloven § 7-2 første ledd stiller krav til at en agent skal ha hederlig vandel og ha orden i økonomiske anliggender. Etter andre ledd skal registrering nektes dersom vedkommende er dømt for et straffbart forhold og dette forholdet gir grunn til å tro at vedkommende ikke vil kunne ivareta stillingen eller vervet på forsvarlig måte. Registrering skal også nektes dersom vedkommende ved utøvelsen av arbeid, oppdrag eller tillitsverv har utvist slik adferd at det er grunn til å tro at vedkommende ikke vil kunne ivareta stillingen eller vervet på forsvarlig måte. Etter § 7-2 fjerde ledd plikter forsikringsforetaket på anmodning fra Finanstilsynet når som helst å gi de opplysninger som viser hvordan kravene i bestemmelsens første ledd er oppfylt. Der agenten gir fullmakten videre til en underagent plikter agentforetaket å påse at vilkårene er oppfylt, og det er agenten som må kunne fremvise dokumentasjonen på forespørsel fra Finanstilsynet.

I henhold til samme lovs § 7-3 skal agenter til enhver tid ha den kunnskap og kompetanse som er nødvendig i forhold til den virksomhet som drives. Krav til kunnskap og kompetanse er beskrevet i bestemmelsens annet ledd. Kravene til faglige kvalifikasjoner er en sentral kundevernbestemmelse som skal bidra til at kunden får forsikringer som dekker kundens behov. Forsikringsagentforetak skal ha rutiner som sikrer overholdelse av dette kravet.

## **6.2 Foreløpig rapport**

### **6.2.1 Foretakets redegjørelser**

I brev 27.5.2016 ba Finanstilsynet om dokumentasjon på Thorr's kontroll av at daglig leder og agenter ansatt hos underagenten oppfylte kravene til egnethet.

I brev 10.6.2016 opplyste Thorr at "Dokumentasjon skjer gjennom agentavtalen med underagent – det fremskaffes politiattest, konkursregisteret sjekkes, og det gjennomføres egnethetstest, samme skjema som Finanstilsynet". Det ble imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon som utbedt.

I brev 30.11.2016 ba Finanstilsynet om en oversikt over underagenter som Thorr har eller har hatt avtale med fra og med 2012 og frem til brevets dato (navn og adresse på foretak, inklusive organisasjonsnummer, og ansatte). Finanstilsynet ba på ny om en beskrivelse av kvalifikasjonene og dokumentasjon på egnethet for hver enkelt underagent, herunder 12 navngitte underagenter som fremgikk av kundelistene. Finanstilsynet ba også om kopi av avtalene mellom Thorr og underagentforetakene.

Thorr har i brev 13.1.2017 opplyst at alle avtaler med underagenter er sagt opp og at Thorr har hatt avtaler med følgende seks underagenter:

Formueforsikring AS (allerede registrert som agent)  
Moore Advisors Sør AS  
Bygdøy Allé Finanssenter AS  
TT Finans AS  
Norkapital AS (endret navn til Finansrådgiver1 AS, tidligere Norkapital Ålesund AS)  
Nordic Investment Consultant Ltd.

Thorr skriver at foretaket har mottatt og kontrollert CV og referanser og sjekket øvrige forhold i henhold til loven, og at den kontrollen som Thorr gjennomførte ble videresendt til STM Life for godkjenning. Hverken dokumentasjon på egnethet eller faglige kvalifikasjoner fulgte vedlagt, og heller ikke oversikt over ansatte agenter hos underagentforetakene.

### **6.2.2 Finanstilsynets foreløpige vurdering**

På bakgrunn av mottatt kundedokumentasjon der det fremgår hvem som har formidlet avtalen, la Finanstilsynet til grunn at Thorr ikke hadde inkludert følgende underagenter i sitt svar datert 13.1.2017: Jopet Finance Advisors LTD, Moore Partners AS ("Moore Trondheim") og BAF Asset Management AS. Finanstilsynet mottok heller ikke kopi av underagentavtaler som etterspurt. Fenix Capital Markets AS var høsten 2016 oppført på Thorr's nettside som underagent. I e-post 8.11.2016 skrev Thorr at kontrakt ennå ikke var signert. Finanstilsynet bemerket til dette at det ikke var fremlagt avtale for noen av underagentene.

Thorr har til tross for gjentatte forespørsler ikke fremlagt dokumentasjon som viser at vilkårene i forsikringsformidlingsloven § 7-1 tredje ledd er oppfylt. Thorr viser til at kontrollen Thorr gjennomførte ble videresendt til STM Life for godkjenning. Lovens § 7-2 fjerde ledd forutsetter dokumentasjonsplikt knyttet til kravene om egnethet. Finanstilsynet må kunne forutsette at Thorr fremskaffer den nødvendige dokumentasjonen på dette.

Finanstilsynet kunne på denne bakgrunn ikke legge til grunn at Thorr hadde kontrollert at vilkårene for å knytte til seg underagenter var oppfylt, jf. forsikringsformidlingsloven § 7-1 tredje ledd. Kravene som stilles til konsesjonsbelagt virksomhet skal sikre at slik virksomhet drives innenfor betryggende rammer, slik at hensynet til kundenes interesser og forsikringsmarkedets integritet ivaretas. Manglende kontroll av at vilkårene for utkontraktering i forsikringsformidlingsloven § 7-1 tredje ledd er oppfylt, ble ansett å innebære en alvorlig overtredelse av de rammebetingelser som gjelder for en forsikringsagents virksomhet.

### **6.3 Foretakets kommentarer til foreløpig rapport**

Thorr skriver at dokumentasjon på egnethet og faglige kvalifikasjoner som etterlyses ved en feil ikke ble lagt ved sendingen til Finanstilsynet. Dokumentene var klargjort for sending, men ble dessverre liggende igjen. Thorr viser videre til at flere av de opplysninger som Finanstilsynet legger til grunn ikke er korrekte. Jopet Finance Advisors Ltd. er en enmannsbedrift med samme ansvarlige person/rådgiver som Moore Advisors Sør AS som foretaket har sendt opplysninger om. Tilsvarende med BAF Asset Management AS og Bygdøy Allé Finanssenter AS. Når det gjelder avtaler med underagenter viser Thorr til det som er sagt over om at dette ved en feil ikke ble lagt ved sendingen til Finanstilsynet. Foretaket kan på denne bakgrunn ikke se at det foreligger manglende kontroll som innebærer en alvorlig overtredelse.



## 6.4 Finanstilsynets endelige merknader

Finanstilsynet viser til at selv om samme person er agent i to virksomheter, slik at egnethetsvurderingen av agenten blir den samme, er det to ulike juridiske enheter som forestår rådgivningen, og begge foretakene skulle derfor vært ført opp i oversikten over Thorr's underagentforetak.

I oversendelsen av foreløpig rapport skrev Finanstilsynet at dersom styret ønsker å imøtegå Finanstilsynets vurderinger, herunder Finanstilsynets varslede vedtak om å slette Thorr som forsikringsagent, eventuelt påvise faktiske misforståelser, bes dette så langt som mulig dokumentert. Thorr har dermed hatt all mulig foranledning til å oversende dokumentasjonen om underagentenes egnethet på ny.

Finanstilsynet viser til at foretaket etter § 7-2 fjerde ledd plikter, på anmodning fra Finanstilsynet når som helst å gi de opplysninger som viser hvordan kravene i bestemmelsens første ledd er oppfylt, jf. punkt 6.1 over. Foretaket har ikke overholdt plikten til å kunne fremlegge nødvendige dokumentasjon på at egnethetskravene er oppfylt. Finanstilsynet kan i lys av den manglende dokumentasjonen ikke legge til grunn at Thorr kontrollerte at vilkårene for å knytte til seg underagenter var oppfylt, jf. forsikringsformidlingsloven § 7-1 tredje ledd.

## 7. Risikostyring og internkontroll

### 7.1 Rettslig utgangspunkt

Risikostyringsforskriften fastsetter at foretakene skal etablere hensiktsmessige systemer for risikostyring og internkontroll. Systemene, herunder rutiner og retningslinjer for virksomheten, skal bidra til å sikre at foretaket har kontroll på de vesentligste risikoene og at det er etablert internkontroll for å redusere vesentlige risikoer til et akseptabelt nivå. Systemene for internkontroll skal bidra til at virksomheten drives innenfor de lover og regler som gjelder for virksomheten. Daglig leder har ansvar for å etablere risikostyring og internkontroll i samsvar med retningslinjer fastsatt av styret, og skal påse at risikostyringen og internkontrollen blir gjennomført, jf. risikostyringsforskriften § 4.

I henhold til risikostyringsforskriftens § 5 har foretaket ansvar for risikostyring og internkontroll også der deler av virksomheten er utkontraktert. Foretaket skal sørge for at organisasjonen har tilstrekkelig kompetanse til å håndtere utkontrakteringsavtalen.

Det følger av risikostyringsforskriften § 6 andre ledd at foretaket minst én gang årlig skal foreta en gjennomgang av vesentlige risikoer. For alle virksomhetsområder skal det foretas en systematisk vurdering av om foretakets risikostyring og internkontroll er tilstrekkelig til å håndtere identifiserte risikoer på en forsvarlig måte. I henhold til § 7 andre ledd skal foretaket minst én gang årlig foreta en oppsummerende vurdering av om internkontrollen har vært gjennomført på en tilfredsstillende måte. Vurderingene etter § 6 andre ledd og § 7 andre ledd skal dokumenteres, jf. § 8 første ledd.

Daglig leder skal minst én gang i året utarbeide en samlet vurdering av risikosituasjonen som skal forelegges styret, jf. risikostyringsforskriften § 8 andre ledd. Videre skal foretak som ikke har etablert internrevisjon, sørge for at foretakets valgte revisor avgir en årlig bekreftelse til styret, jf. risikostyringsforskriften § 10, som blant annet skal bekrefte om det er foretatt vurderinger i henhold til forskriften § 6 andre ledd og § 7 andre ledd.

## **7.2 Foreløpig rapport**

### **7.2.1 Thorrs redegjørelse for virksomheten**

Thorr har i brev av 10.6.2016 redegjort for "Rutiner for kunderegistrering og rådgivning" og kort omtalt "Instruks Thorr International AS Egnethet og kvalifikasjon samt krav til forsikringsdekning – krav til kontroll". Det fremgår at retningslinjene også gjelder for Thorrs underagenter og at underagentene plikter å utarbeide egne rutiner og instruksjer for dette. Årlig samlet vurdering av risikosituasjonen for 2015 og 2016 fulgte vedlagt.

Når det gjelder kontroll med at formidlingsvirksomheten i underagentforetakene tilfredsstillende kravene i forsikringsformidlingsloven med forskrifter samt interne retningslinjer, har Thorr i brev av 21.12.2016 redegjort for at foretaket utførte løpende kontroll med formidlingen av STM Lifes produkter. Kontrollen skjedde ved at alle dokumenter som skulle leveres til STM Life i henhold til agentavtalen ble sendt fra underagenten via Thorr til STM Life. I tillegg er det opplyst at STM Life foretok en ytterligere kontroll av dokumentene slik at de tilfredsstilte alle krav.

### **7.2.2 Finanstilsynets foreløpige vurdering**

Finanstilsynet bemerket at faren for mangelfull informasjon og rådgivning utgjør en vesentlig risiko for foretak som formidler komplekse livsforsikringsavtaler. Det må derfor forventes at slike agentforetak har særlig fokus på etterlevelse av nevnte krav.

Finanstilsynet viste til at gjennom rutiner om kontroll av samtlige kundeavtaler har Thorr hatt gode muligheter til å iverksette korrigerende tiltak ved avdekking av at kundens krav og behov ikke var presisert eller at det manglet skriftlig begrunnelse for rådene. De gjentatte og grove overtredelsene av regelverket som likevel har funnet sted i hele perioden, viste etter Finanstilsynets vurdering at kontrollene har vært uten nevneverdig betydning. De årlige risikovurderingene hadde ingen opplysninger om eller vurderinger av at interne retningslinjer ikke var fulgt, for eksempel når det gjelder kravet til å avdekke kundens krav og behov. Videre var det ingen omtale av risiko ved utkontraktert virksomhet til tross for at underagentene utgjør en vesentlig del av virksomheten. Revisorbekreftelser i henhold til risikostyringsforskriften § 10 foreligger heller ikke. Finanstilsynet la til grunn at Thorr grovt hadde tilsidesatt risikostyringsforskriftens krav om risikostyring og internkontroll, jf. §§ 3 og 4.

## **7.3 Foretakets kommentarer til foreløpig rapport**

Thorr viser i tilsvaret til at det er utarbeidet og etablert instruksjer og rutiner for å sikre risikostyring og internkontroll, og at Finanstilsynet bekrefter at disse rutinene har vært og er på plass. Thorr uttaler at det ikke kan se bort fra at brudd på selskapets instruksjer og rutiner har skjedd, men det er etter selskapets vurdering og basert på rapporten fra Finanstilsynet, ikke grunnlag for å konkludere med at disse brudd er grove.

Foretaket viser videre til at det overordnede målet med instruksene og rutinene har vært å sikre kundens interesser, og at selskapet ikke har mottatt noen kundeflager. Det er dermed etter foretakets syn ikke grunnlag for å konkludere med at kravene til hvordan kundenes interesser skal ivaretas, i stor grad er satt til side. Det er heller ikke riktig at det ikke foreligger revisorbekreftelser i henhold til risikostyringsforskriften. Selskapet kan vanskelig se at det ut fra Finanstilsynets vurderinger skulle foreligge grove brudd på dette punktet.

## 7.4 Finanstilsynets endelige merknader

Finanstilsynet har vurdert foretakets anførsler. Finanstilsynets fastholder vurderingen om at de etablerte kontrollene og foretakets interne retningslinje har vært uten nevneverdig betydning for å sikre etterlevelse av regelverket, blant annet når det gjelder krav til informasjon og rådgivning, og at det dermed ikke har vært etablert et system for risikostyring og internkontroll som tilfredsstillende risikostyringsforskriften. Foretaket har ikke fremlagt informasjon eller dokumentasjon som endrer på dette bildet til tross for at dokumentasjon er etterspurt. Når det gjelder uavhengig revisorbekreftelse, vises det til at Finanstilsynet i brev av 30.11.2016 ba om å få kopi av de to siste uavhengige revisorbekreftelsene i henhold til risikostyringsforskriften § 10. Revisorbekreftelse fulgte ikke vedlagt i foretakets svarbrev av 21.12.2016 eller 13.1.2017, og det er heller ikke vedlagt revisorbekreftelser i tilsvaret av 30.8.2017.

På bakgrunn av ovenstående legger Finanstilsynet til grunn at Thorr grovt har tilsidesatt risikostyringsforskriftens krav om å etablere et hensiktsmessig system for risikostyring og internkontroll med virksomheten samt følge opp dette, jf. §§ 3 og 4.

## 8. Hvitvasking

### 8.1 Rettslig utgangspunkt

Det følger av lov om tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering mv. (hvv.) at de i loven definerte rapporteringspliktige, herunder forsikringsformidlingsforetak, jf. § 4 punkt 9, skal foreta kundekontroll etter hvv. §§ 6 til 13 og løpende oppfølging etter hvv. § 14, jf. hvv. § 5. Etter hvitvaskingsloven § 7 første ledd nr. 4 skal rapporteringspliktige innhente opplysninger om kundeforholdets formål og tilsiktede art. Plikten til å foreta kundekontroll etter hvv. § 6 første ledd nr. 1, 2 og 4 gjelder ikke ved tegning av livsforsikringsavtaler, hvis den årlige premien ikke overstiger 1.000 euro, eller hvis det skal belastes en engangspremie som ikke overstiger 2.500 euro, jf. hvitvaskingsforskriften § 10 andre ledd nr. 1.

Kundekontroll og løpende oppfølging skal foretas på grunnlag av en vurdering av risiko for transaksjoner med tilknytning til utbytte av straffbare handlinger eller forhold som rammes av straffeloven §§ 131 til 136 a, jf. hvv. § 5. Risikoen skal vurderes ut fra type kunde, kundeforhold, produkt eller transaksjon, jf. hvv. § 5. I situasjoner som etter sin art innebærer høy risiko skal formidlingsforetaket ut fra en risikovurdering anvende andre kontrolltiltak i tillegg til de ordinære tiltakene som følger av hvv. §§ 5 til 14, jf. hvv. § 15. Formidlingsforetaket skal kunne påvise at omfanget av utførte tiltak er tilpasset den aktuelle risiko.

Finanstilsynet anbefaler at alle rapporteringspliktige registrerer hvor kundens midler kommer fra. Kontrollen med kundens opplysninger på dette punktet vil avhenge av risikoklassifiseringen av kunden. Det vises til Finanstilsynets rundskriv nr. 24/2016 Veiledning – hvitvaskingsregler.

Kundekontroll skal som hovedregel gjennomføres før etablering av kundeforhold eller utføring av transaksjon, jf. hvv. § 9, i praksis før det inngås en forsikringsavtale. Kopi av legitimasjonsdokumentet skal påføres "rett kopi bekreftes" med signaturen til vedkommende som har foretatt kontrollen, samt dato for kontrollen, jf. hvitvaskingsforskriften § 17. Dersom kundekontroll ikke kan gjennomføres, skal rapporteringspliktige ikke etablere kundeforhold, jf. hvv. § 10.

For gjennomføring av kundekontrolltiltakene som nevnt i hvv. § 7 nr. 2 til 4 kan

rapporteringspliktige legge til grunn tiltak utført av enkelte tredjeparter, herunder finansinstitusjoner og verdipapirforetak, jf. hvvl. § 11 første ledd. Adgangen til å legge til grunn kundekontrolltiltak utført av tredjeparter medfører imidlertid ikke unntak fra den rapporteringspliktiges plikt til å registrere kundeopplysninger som nevnt i hvvl. § 8 og å oppbevare opplysninger og dokumenter som nevnt i hvvl. § 22, eller ansvar for at kundekontroll gjennomføres i samsvar med hvitvaskingsloven med forskrifter, jf. hvvl. § 11 andre ledd. Etter hvitvaskingsforskriften § 9 kan det avtales at gjennomføringen av kundekontrollen kan foretas av foretak eller personer som utfører tjenester på vegne av den rapporteringspliktige, som ledd i dennes distribusjonsapparat.

Rapporteringspliktige skal ha forsvarlige interne kontroll- og kommunikasjonsrutiner som sikrer oppfyllelse av plikter etter hvitvaskingsloven, jf. hvvl. § 23.

## **8.2 Foreløpig rapport**

### **8.2.1 Foretakets redegjørelse for virksomheten**

Thorr ble i Finanstilsynets brev 30.11.2016 bedt om å redegjøre for foretakets gjennomføring av hvitvaskingsregelverket, herunder risikovurderinger, interne rutiner og navn på hvitvaskingsansvarlig. Foretaket er i tillegg bedt om å oversende dokumentasjon på gjennomført kundekontroll på seks navngitte kunder.

Thorr har i brev 21.12.2016 redegjort for at foretakets behandling av hvitvasking følger av at STM Life som den part som utsteder forsikringsavtalene selv foretar en kontroll i henhold til lov om hvitvasking, basert på de opplysninger som hentes inn om kunden. Thorr foretar en kontroll av de innsamlede opplysninger, herunder informasjon innhentet fra underagentene, og sender disse videre for behandling og endelig kontroll i STM Life før det inngås avtale.

### **8.2.2 Finanstilsynets foreløpige vurderinger**

I foreløpig rapport påpekte Finanstilsynet at Thorr har et selvstendig ansvar for at kundekontroll gjennomføres i samsvar med hvitvaskingsloven med forskrifter, jf. hvvl. § 11 andre ledd. Thorr har ikke oversendt rutiner som sikrer oppfyllelse av plikter etter hvitvaskingsloven, og Finanstilsynet la til grunn at foretaket ikke hadde slike. Dette var et brudd på foretakets plikter etter hvvl. § 23.

Finanstilsynet gjennomgikk fremlagt dokumentasjon på kundekontroll for de seks navngitte kundene. Finanstilsynet la til grunn at kundekontrollen for tre av kundene (A, B og C) ble gjennomført etter at forsikringsavtalen var signert av kunden, og at dette utgjorde en overtredelse av hvvl. § 9 første ledd.

For kunde D var det ikke fremlagt noe dokumentasjon for at kundekontroll var foretatt. For kunde E var det lagt ved kopi av legitimasjonsdokument, men det var ikke påført "rett kopi bekreftes" eller dato for kontrollen. For kunde F mente Finanstilsynet at kopien av legitimasjonsdokumentet var for dårlig, og at det var vanskelig å identifisere innehaver. For en av de reelle rettighetshaverne hos kunden B, var passet som ble benyttet til legitimasjon utløpt på kontrolltidspunktet. Finanstilsynet anså at forannevnte tilfeller utgjorde en overtredelse av hvvl. § 7 nr. 2 samt hvitvaskingsforskriften § 17.

For kunden B var dessuten utskriften fra Enhetsregisteret eldre enn tre måneder både i forhold til signerings- og kundekontrolltidspunktet. Finanstilsynet anså at dette utgjorde en overtredelse av

hvv. § 7 andre ledd andre punktum jf. hvitvaskingsforskriften § 7 første ledd. Finanstilsynet bemerket også at personene som signerte avtalen på vegne av kunden B, hadde endrede eller andre tillitsverv enn det som fremkom på firmaattesten.

For enkelte kunder var det registrert opplysninger om midlenes opprinnelse. De avdekkede tilfellene dekket hele perioden fra 2012 til 2015 og tilfellene gjelder kundeforhold formidlet av forskjellige underagenter og Thorr. Finanstilsynet anså bruddene på hvitvaskingsloven som alvorlige.

### **8.3 Foretakets kommentarer til foreløpig rapport**

Thorr anfører at Finanstilsynet synes å se fullstendig bort fra at foretaket har anvendt de samme rutiner som utsteder av politen. Det er derfor ikke korrekt å konkludere med at foretaket ikke har slike rutiner. Thorr viser også til at det gjennomfører kundekontroll i samsvar med hvitvaskingsloven med forskrifter samt sammenfallende krav som for eksempel STM Life benytter.

Thorr anfører at det kan ta noe tid og innhente dokumentasjon, men at dette ikke anses som noe problem da loven forholder seg til etablering av avtale/kundeforhold, og at dette først er etter at Thorr har kontrollert dokumentasjonen og oversendt til STM Life som etter nok en kontroll etablerer avtale. Foretaket kommenterer også de enkelte funnene og viser til at flere av disse ble rettet før avtale ble inngått. For kunden F vises det til at foretakets kopi er fint lesbar, og at det er mulig at kopien som ble sendt Finanstilsynet var noe dårlig. STM Life ville ikke godtatt noen av disse tegningsdokumentene med vedlegg dersom dette ikke var ordnet før innsendelse. Foretaket peker på at Finanstilsynet kommenterer mangelfull kundekontroll på enkelte andre kunder uten å forklare hva som menes, og at det derfor er vanskelig å kommentere dette. Det kan uansett ikke konkluderes med at Thorr har gjort alvorlige brudd på hvitvaskingsloven ettersom all dokumentasjon er godkjent av STM og er i henhold til lov og vedtekter.

### **8.4 Finanstilsynets endelige merknader**

Finanstilsynet tar til etterretning at Thorr har anvendt samme retningslinjer som STM Life. Finanstilsynet understreker at Thorr uansett hadde et selvstendig ansvar for at kundekontroll ble gjennomført i samsvar med hvitvaskingsloven med forskrifter, jf. hvv. § 11 andre ledd, og vurderingen har tatt utgangspunkt i dette.

Til Thorr's anførsler om at innhentet dokumentasjon ble påført riktig påskrift (kunde E) og at oppdatert dokumentasjon ble innhentet på nytt for kunde B, viser Finanstilsynet til at rapporteringspliktige i henhold til hvv. § 22 plikter å oppbevare kopier av dokumenter som er benyttet i forbindelse med kundekontroll som nevnt i § 7, samt registrerte opplysninger som nevnt i § 8, i fem år etter at kundeforholdet er avsluttet eller transaksjonen er gjennomført. Thorr har ikke fremlagt dokumentasjon som underbygger at gyldig kundekontroll ble gjennomført for disse kundene før avtale ble inngått. Thorr har heller ikke oversendt ny kopi av legitimasjonsdokument for kunde F der innehaver er tydelig identifisert, og for kunden D er det fortsatt ikke fremlagt noe dokumentasjon på at kundekontroll er gjennomført. Finanstilsynet tar for øvrig til etterretning Thorr's anførsler om de øvrige kundene hvor manglene ikke var presisert, og har sett bort fra disse.

Finanstilsynet legger etter dette til grunn at den mangelfulle kundekontrollen av nevnte kunder innebar en overtredelse av hvv. § 7 nr. 2 samt hvitvaskingsforskriften § 17, og for kunde B også hvv. § 7 andre ledd andre punktum, jf. hvitvaskingsforskriften § 7 første ledd.

## **9. Opplysningsplikt til Finanstilsynet**

### **9.1 Rettslig utgangspunkt**

I henhold til finanstilsynsloven § 3 andre ledd skal tilsynet granske regnskaper og andre oppgaver fra foretakene og ellers gjøre de undersøkelser om deres stilling og virksomhet som tilsynet finner nødvendig. Foretaket plikter i tillegg når som helst å gi alle opplysninger som tilsynet måtte kreve.

### **9.2 Foreløpig rapport**

Det ble vist til at Finanstilsynet i denne saken ikke hadde fått oversendt informasjon som Finanstilsynet hadde utbedt, eller på den måten som Finanstilsynet hadde bedt om. Dette omfattet blant annet komplett kundeliste, produktoversikt og oversikt over ansatte forsikringsformidlere hos Thorrs underagenter.

### **9.2 Foretakets kommentarer til foreløpig rapport**

Thorr mener å ha oversendt det foretaket har forstått at Finanstilsynet har bedt om. Til kundelisten bemerkes at Thorr forsto det slik at foretaket ble bedt om å oversende en komplett liste over eksisterende kunder, ikke historiske kunder som foretaket ikke lenger har noe kundeforhold til. Foretaket anser således ikke dette som et brudd på opplysningsplikten. Om produktene mener foretaket det har rapportert etter beste evne og ikke bevisst unnlatt å rapportere eller rapportert feil. Til kostnadsstrukturen vises til tidligere redegjørelser for dette. Thorr anfører at dersom Finanstilsynet ikke forsto kostnadsstrukturen ville en rask telefon til undertegnede ha avklart dette spørsmålet. Når det gjelder underagenter vises til redegjørelsen i tilsvaret for øvrig.

### **9.3 Finanstilsynets endelige merknader**

Finanstilsynet fastholder at det fremgikk tydelig i brev 30.11.2016 at Finanstilsynet ba om en komplett kundeliste. Det ble i brevet vist til opplysninger om at det skulle dreie seg om 180 kunder, at det oversendte regnearket inneholdt langt færre kunder, og en komplett liste ble derfor bedt oversendt. Finanstilsynet har heller ikke mottatt en kostnadsoversikt som utbedt, men anser at kundeoversiktdokumentet til en viss grad gir slik informasjon. Finanstilsynet har videre fortsatt ikke mottatt informasjon om Thorrs formidling av forsikringer på vegne av livsforsikringsforetaket Generali Pan Europe Limited, med unntak av kopi av bekreftelse av "terms of business" med Generali Pan Europe Limited, Irland, datert 27.7.2012. Dette til tross for at foretaket har rapportert å ha formidlet et større premievolum til foretaket. Som nevnt har Finanstilsynet heller ikke mottatt oversikt over ansatte forsikringsformidlere hos Thorrs underagenter. Finanstilsynet anser forannevnte forhold som et brudd på opplysningsplikten til Finanstilsynet i henhold til finanstilsynsloven § 3.

## **10. Oppsummering**

På bakgrunn av de endelige vurderingene over legger Finanstilsynet til grunn at Thorr gjentatte ganger og over tid har overtrådt sentrale bestemmelser i forsikringsformidlingsloven med forskrifter, herunder forsikringsavtaleloven. Finanstilsynet ser alvorlig på at det dreier seg om grove og alvorlige brudd på sentrale kundevernbestemmelser som skal sikre at kundene får forsikringer som dekker deres krav og behov og som skal sette kundene i stand til å fatte en informert beslutning. Det vises særlig til overtredelse av kravene i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 fjerde ledd om minimum å presisere kundens krav og behov på bakgrunn av opplysninger fra kunden samt begrunne hvert råd den gir om et bestemt forsikringsprodukt, jf. kravet om å gi råd

som dekker foreliggende forsikringsbehov, og overtredelse av kravet i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 femte ledd jf. forsikringsavtaleloven § 11-1 andre ledd om å gi opplysninger om viktige sider av forsikringen.

Det er videre helt sentralt at kunden får informasjon om hvilke interesser agenten som selger avtalen har i de råd som gis, slik at kunden kan vurdere rådene i lys av dette. Det er derfor alvorlig når kundene gjennomgående ikke har fått opplysninger om underagentenes provisjoner. Thorr kan heller ikke dokumentere at vilkårene for å knytte til seg underagenter var oppfylt. Dette innebærer en alvorlig overtredelse av de rammebetingelser som gjelder for en forsikringsagents virksomhet, idet kravene skal sikre at agentene har nødvendige kunnskaper og integritet til å ivareta kundenes forsikringsbehov. Finanstilsynet anser også at Thorr systematisk har tilsidesatt risikostyringsforskriftens krav om å etablere fungerende systemer for risikostyring og internkontroll, og at dette innebærer en grov forsømmelse av å sørge for at foretakets virksomhet, herunder utkontraktert virksomhet til underagenter, drives i tråd med lov og forskrift. Styret og daglig leder har et sentralt ansvar for de alvorlige bruddene på rammelovgivningen for forsikringsagentforetak som er lagt til grunn i saken.

Foretaket har i brev 13.1.2017 samt i tilsvaret 30.8.2017 opplyst at det ønsker å tilbakelevere foretakets konsesjon da forsikringsformidlingsvirksomheten er avviklet. Finanstilsynet har fattet vedtak om sletting i samsvar med dette.

For Finanstilsynet

Runa K. Sæther  
seksjonsleder

Hege Bunkholt Elstrand  
spesialrådgiver

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.*