FINANSTILSYNET
THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Styret i Gjensidige Forsikring ASA
Postboks 700 Sentrum
0106 OSLO

VÅR REFERANSE	DERES REFERANSE		DATO
21/7201			07.02.2023

Tilsynsrapport

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn i Gjensidige Forsikring ASA (heretter Gjensidige) 27., 28. og 29. september 2021. Tilsynet hadde som formål å gjennomgå Gjensidiges system for styring og kontroll med virksomheten, foretakets internmodell, foretakets styring og kontroll av risikoen for hvitvasking og terrorfinansiering, herunder etterlevelsen av hvitvaskingsregelverket, og IKT-sikkerhet og IKT-risikoanalyser, herunder retningslinjer og beredskapsplaner.

Til grunn for tilsynsrapporten ligger Finanstilsynets foreløpige rapport av 14. februar 2022 og styrets tilsvar av 27. april 2022.

Finanstilsynet har følgende merknader etter det stedlige tilsynet:

1. FORHOLD KNYTTET TIL RISIKONIVÅ OG KAPITALISERING

Resultater og lønnsomhet - lønnsomhet innenfor motor(ansvar)

Foretaket har hatt svært gode resultater innenfor enkelte produkter og Finanstilsynet viste under tilsynet til at foretaket i perioden 2016 til 2020 hadde en lav gjennomsnittlig kombinertprosent innenfor ansvarsforsikring på motor. Foretaket opplyste under tilsynet at lønnsomheten ble vurdert innenfor motorforsikringsområdet som helhet, siden de fleste kundene har både ansvarsforsikring og "motor øvrig". Foretaket trakk også frem at covid-19 og myndighetenes tiltak hadde redusert mobiliteten i samfunnet, noe som hadde bidratt til økt lønnsomhet innenfor motorvognforsikring.

Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til forsikringsvirksomhetslovens regler for utforming av pristariffer og påpekte at foretaket skal sørge for at premier står i rimelig forhold til den risiko som overtas og de tjenester som ytes, og krav om at det ikke skjer urimelig forskjellsbehandling mellom produkter, produktkombinasjoner eller kundegrupper. Finanstilsynet ba styret redegjøre for hvordan foretaket sikrer at premiene står i rimelig forhold til den risikoen som overtas.

Det følger av styrets svar at styret vurderer at resultatene for motorvognforsikring, herunder motor ansvar, til å svære innenfor normale og akseptable utfall. Styret vurderer at premiene står i forhold til den risikoen som overtas, tatt i betraktning volatiliteten i produktets natur samt positiv effekt fra avviklingsgevinster. Finanstilsynet registrerer at styret vurderer at tallmaterialet Finanstilsynet refererte til ikke gir et godt bilde av lønnsomheten da det inkluderer avviklingsresultater innenfor motor ansvar. Styret opplyser at det i 2022 vil gjøres en mindre korreksjon i allokering av premie

FINANSTILSYNET
Revierstredet 3
Postboks 1187 Sentrum
0107 Oslo

Telefon 22 93 98 00

post@finanstilsynet.no
www.finanstilsynet.no

Saksbehandler
Runa K. Sæther
Dir. tlf 22 93 98 59

mellom motor ansvar og øvrig, som vil redusere forskjellene i skadeprosent. Styret bemerker videre at ikke ethvert avvik mellom pris og risiko strider mot forsikringsvirksomhetsloven § 7-5 og viser til at utgangspunktet er fri konkurranse og fri prisdannelse, og at kjerneområdet for nevnte bestemmelse er sikring av soliditet for å ivareta kundeforpliktelsen. Det fremgår videre av styrets svar at foretaket har utviklet et verktøy for å overvåke og sikre at forsikringsproduktenes premie står i forhold til risikoen. Verktøyet vil produsere grenseverdier for "for gode skadeprosenter".

Finanstilsynet påpeker at til tross for at foretaket operer i et marked med fri konkurranse, er det en regulert virksomhet. Forsikringsvirksomhetslovens § 7-5 stiller krav til at premien skal stå i rimelig forhold til den risiko som overtas og de tjenester som ytes. Samtidig skal foretakets premier være tilstrekkelige til å gi sikkerhet for at forpliktelsene etter inngåtte forsikringer blir oppfylt, og være betryggende ut fra foretakets økonomi. Finanstilsynet tar til etterretning at det nye verktøyet som skal overvåke og sikre at forsikringsproduktenes premie står i forhold til risikoen, skal tas i bruk i 2022. Det vil klassifisere produktene og stille krav til gjennomføring av prosess med vurdering av hvorvidt tariffene bør justeres.

Finanstilsynet legger til grunn at foretaket er bevisst ubalansen som kan oppstå mellom foretaket som kan utnytte store mengder data til å prise en risiko presist og kundens innsikt og mulighet til å vurdere om produktet er rimelig priset i forhold til risikoen som overtas og de tjenester som ytes. Finanstilsynet legger til grunn at foretakets prisingsmetodikk ikke brukes på en slik måte at foretaket utvikler en prisoptimeringspraksis som søker å maksimere prisen ut fra kundens villighet til å akseptere eller villighet til å betale for et forsikringsprodukt. Finanstilsynet legger generelt til grunn at styret løpende vurderer om premiene står i rimelig forhold til den risiko som overdras og de tjenester som ytes jf. forsikringsvirksomhetsloven § 7-5.

Avansert analyse

Finanstilsynet ser at bruk av avansert analyse med økt antall forklaringsvariabler kan gi økt nøyaktighet i risikoklassifiseringen av risikodekninger, og slik sett bidrar til at foretakets premier står i forhold til den risiko som overtas. Det er imidlertid risiko for at bruk av detaljerte data og mer avansert analyse kan føre til at enkelte kunder i praksis utelukkes fra forsikringskollektivet. Finanstilsynet ba i foreløpig rapport styret kommentere hvordan dette vil kunne påvirke ulike kundegrupper, herunder grunnlaget for forsikringsvirksomheten som innebærer risikoutjevning mellom medlemmene i et forsikringskollektiv.

Det fremgår av styrets svar at foretaket estimerer systematiske forskjeller i den enkeltes risiko og beregner premie i forhold til denne, mens utslag av tilfeldig (usystematisk) risiko dekkes av forsikringskollektivet. Foretaket bruker både avansert analyse (for eksempel maskinlæring) og tradisjonelle statistiske modeller i prisarbeidet og beskriver at ulike datakilder inngår i beregningene og at foretaket vurderer hvordan resultatene av modellene påvirker ulike kundegrupper. Dette gjøres gjennom modellutviklingen, ved å vurdere hvordan systematisk og usystematisk risiko forklares av ulike variabler og gjennom vurdering av risiko- og totalpremie.

Finanstilsynet legger til grunn at foretaket vurderer problemstillinger knyttet til finansiell inkludering og vurderer risikoen for at enkelte kunder, eller kundegrupper, i praksis utelukkes fra forsikringskollektivet. Problemstillingen er spesielt relevant for produkter med høy samfunnsnytte, eller som kan påvirke sårbare kundegrupper særskilt.

Finanstilsynet ba i foreløpig rapport styret videre redegjøre for hvilke rammer styret hadde satt for styring og kontroll med avansert data-analyser og bruken av slike analyser og viste til rapporten fra EIOPA consultative group on Artificial Intelligence Governance Principles[1].

Finanstilsynet registrerer fra styrets svar at det, med bakgrunn i en styresak om analytisk infrastruktur, er igangsatt et prosjekt som skal sikre kontroll med anvendelse av og resultater fra avansert analyse. Prosjektet skal oppsummere gjeldende regelverk på området, foreslå interne retningslinjer for å sikre etterlevelse, beskrive eksisterende gap og foreslå tiltak for å lukke identifiserte gap. Finanstilsynet forventer at foretaket etablerer systemer som sikrer tilstrekkelig styring og kontroll med bruken av avansert analyse, som eksempelvis maskinlæring, før denne typen teknologi brukes i prisingen. Finanstilsynet legger til grunn at det nevnte prosjektet har resultert i nærmere retningslinjer for foretakets bruk av AI og ber om å få oversendt disse.

Klimarisiko

Finanstilsynet stilte under tilsynet spørsmål om foretaket har tatt hensyn til risikoen for økt stormaktivitet eller klimatiske vippepunkt i vurderingen av klimarisiko. Foretaket fremholdt at økt forventet stormaktivitet ikke lar seg lese av klimamodeller. Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at det er stor usikkerhet knyttet til klimamodellenes prediksjoner, og at risikoen kan være høyere enn det som fremgår av klimamodellenes forventede baner.

Det følger av styrets svar at det i foretakets arbeid med klimarisiko legges tre hovedscenarioer til grunn, hvor ulike prediksjoner fra IPCC 6th assesment er hensyntatt i hvert av scenarioene. Styret påpeker at scenarioene samlet dekker et stort utfallsrom for effekter av menneskelig handling og utvikling i klima. Finanstilsynet registrerer at styret vurderer at usikkerhet i klimamodellenes prediksjoner tas høyde for ved at flere modeller brukes i kvantitative analyser.

Gjensidige Forsikring er indirekte eksponert for globale klimahendelser i form av høyere reassuransepriser som følge av klimahendelser utenfor foretakets forretningsområde. Det var uklart for Finanstilsynet om foretaket hadde vurdert hvilke følger en slik betydelig økning i reassuransepriser kan ha for foretakets fremtidige lønnsomhet. Finanstilsynet ba videre om foretakets vurdering av hvordan denne risikoen knyttet til globale klimahendelser tas i betraktning innenfor en kortere tidshorisont, gitt at reassuransepriser antas å være konstante i internmodellen

Det følger av styrets svar at økte reassuransepriser som følge av stadig flere klimahendelser kan gi to mulige scenarioer. Det første er at foretaket beholder gjeldene reassuransedekning til en høyere pris. Det andre er at foretaket kjøper mindre dekning som fører til høyere erstatningskostnader for egen regning og dermed økt allokert kapital. Finanstilsynet registrerer at styret legger til grunn at begge scenarioene kan kompenseres gjennom prisøkninger til kundene.

Finanstilsynet påpeker at klimarisiko bør vurderes som fremtredende også i et kortere perspektiv. Fysiske og samfunnsmessige endringer kan inntreffe raskere og på andre måter enn hva som legges til grunn i modellene. Særlig samfunnsmessige endringer vurderes som vanskelig å forutse. En forsiktig tilnærming bør antas. Finanstilsynet stiller i den forbindelse spørsmål ved antagelsen om at premieøkning alene kan dekke svekket lønnsomhet som følge av klimarelatert økning av reassuransepriser.

[1] https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/reports/eiopa-ai-governance-principles-june-2021.pdf

2. FORHOLD KNYTTET TIL STYRING OG KONTROLL

2.1 Overordnet styring og kontroll

2.1.1 Strategi og overordnede retningslinjer

Risikostrategi mv.

Kapital- og beredskapsplan mv.

I foretakets retningslinjer for kapitalstyring skisseres det mulige tiltak foretaket kan gjennomføre for å redusere risikoen eller øke kapitalen dersom solvenskapitaldekningen faller under grønt nivå. Tiltakene er ytterligere beskrevet i ORSA-rapporten. Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at vurderingene av kostnadene ved tiltakene var mangelfullt beskrevet. Finanstilsynet stilte spørsmål om beredskapsplanen ytterligere bør konkretiseres.

Finanstilsynet registrerer fra styrets svar at det er satt i gang et arbeid med å se nærmere på de foreslåtte endringene i Solvens II-rammeverket knyttet til gjenopprettingsplaner, herunder en vurdering av konkretisering av operasjonaliseringen av beredskapsplanen. Styret opplyser videre at ORSA for 2021 er utvidet med ytterligere beskrivelse av enkelte kapitaltiltak. Finanstilsynet legger til grunn at tiltakene i foretakets beredskapsplan konkretiseres. Finanstilsynet registrerer at foretaket vil forberede tilpasninger til nytt krisehåndteringsdirektiv for forsikring. Finanstilsynet legger til grunn at Gjensidige Forsikring etablerer en gjenopprettingsplan.

2.1.2 Organisering og ansvarsforhold

Styrets kompetanse og egenevaluering

Finanstilsynet tok i foreløpig rapport opp at det ikke gjøres en konkret kartlegging av styrets samlede kompetanse. Finanstilsynet forventer at hvert styremedlem evaluerer sin egen kompetanse innenfor de ulike relevante fagområdene det samlede styret skal ha kjennskap til, slik at foretaket dermed på en strukturert måte kartlegger om det er huller i styrets samlede kompetanse. Finanstilsynet fremhevet at internmodell for kapitalkravberegning stiller krav til styrets involvering, herunder krav til kunnskap om modellen og styring av denne.

Styret fremhever at det i forbindendelse med valideringsprosessen til internmodellen ble undersøkt om styret, ledelsen og brukerne av modellen vurderte å ha mottatt tilstrekkelig informasjon og opplæring slik at de har god nok kompetanse til å ivareta sitt ansvar knyttet til modellen. Som del av dette arbeidet gjennomførte styremedlemmene en egenevaluering av sin kompetanse knyttet til internmodellen ved hjelp av spørreskjema.

Finanstilsynet tar til etterretning at styret har besluttet at den årlige styreevalueringen skal utvides til å inkludere en kartlegging og evaluering av styrets kompetanse.

Kontroll av solvenskapitalberegninger

Det var ikke klart for Finanstilsynet om foretaket hadde et tydelig skille mellom utførende og kontrollerende enheter innenfor de delene av solvenskapitalkravet som ikke var dekket av den partielle internmodellen. Finanstilsynet la i foreløpig rapport til grunn at foretaket har etablert tilfredsstillende kontroller som dekker alle områder av solvenskapitalberegningene og ba om styrets kommentar.

Det følger av styrets svar at avdeling for kapitalstyring har ansvaret for å utføre beregningene av de deler av solvenskapitalkravet som er beregnet ved bruk av internmodellen, de delene som er

beregnet ved bruk av standardformelen, samt aggregering av disse. Finanstilsynet registrerer at avdelingen selv gjør kontroller av beregningene, men at valideringsteamet, som ledes av aktuarfunksjonen, i tillegg gjør uavhengige kontroller av solvenskapitalberegningen. Finanstilsynet registrerer videre at konsernrevisjonen gjør kontroll av valideringen, samt at ekstern revisor gjennomgår solvenskapitalkravberegningen. Finanstilsynet legger til grunn at foretaket tydeliggjør beskrivelsen av kontrollene som gjøres av solvenskapitalberegningene, herunder ansvarsfordelingen.

2.1.3 Måling av risiko

Foretakets internmodell

Foretaket har tillatelse til å beregne solvenskapitalkravet med en partiell internmodell. Internmodellen dekker det vesentligste av foretakets markeds- og skadeforsikringsrisiko. Livsforsikringsrisiko, motpartsrisiko og operasjonell risiko, samt enkeltelementer og -porteføljer innen skadeforsikrings- og markedsrisiko beregnes med standardmetoden. Tillatelsen er gitt med vilkår og begrensninger. Foretaket må anvende standardmetoden for stormrisiko og for samvariasjon (korrelasjon) mellom forsikrings- og markedsrisiko. Inntil videre er modellendringer som reduserer solvenskapitalkravet søknadspliktige.

Modellering av bransjer og risikomoduler

I internmodellen simuleres finansiell utvikling per bransje i modulen for skadeforsikringsrisiko og per markedsrisikokategori i modulen for markedsrisiko. Samlet kapitalkrav beregnes ved å aggregere simuleringene fra disse lavere nivåene samt ved å hensynta buffere for parameter- og modellusikkerhet.

I foreløpig tilsynsrapport påpekte Finanstilsynet at enkelte bransjer i modulen for skadeforsikringsrisiko fremstod som lite konservativt modellert med henblikk på historiske resultater. Finanstilsynet understreket at buffere for parameter- og modellusikkerhet ikke skal hensyntas ved kalibrering av modellen, og at foretaket bør ha en konservativ tilnærming i bransjer hvor datagrunnlagets kvalitet ikke muliggjør backtesting mot historiske resultater.

Det følger av styrets svar at styret vurderer modellens kalibrering som tilfredsstillende og at flertallet av bransjene er konservativt modellert. Styret viser til at Finanstilsynet har trukket frem enkelte bransjer som fremstår som lite konservativt modellert, men anser det som naturlig at enkelte bransjer fremstår lite konservative når internmodellen skal reflektere foretakets risiko så korrekt som mulig. Styret påpeker at avvik fra historiske resultater ikke nødvendigvis betyr at en bransje eller risikokategori er utilstrekkelig modellert. Styret opplyser videre at buffere ikke tas i betraktning ved kalibrering av internmodellen.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning, men fremholder at det er viktig at modellen dekker risiko også på risikokategori- og bransjenivå. Regelverket krever aktiv bruk av modellen til for eksempel kapitalallokering og prising, noe som fordrer at modellen fanger risiko korrekt også på lavere nivåer. Konservativ kalibrering i én bransje eller risikokategori bør ikke åpne for mindre konservativ kalibrering i andre bransjer eller markedsrisikokategorier.

Korrelasjoner

I den regulatorisk tillatte internmodellen skal standardformelen anvendes for samvariasjon (korrelasjon) mellom forsikringsrisiko og markedsrisiko. Foretaket operer med en "egen" versjon av

internmodellen til interne formål. I denne versjonen er det ikke satt en eksplisitt korrelasjon mellom markedsrisiko og forsikringsrisiko. Foretaket vurderer at identifiserbare drivere av korrelasjon mellom markeds- og forsikringsrisiko er tilstrekkelig hensyntatt i internmodellen, blant annet gjennom felles eksponering mot risikofaktorer som rente, inflasjon og valuta. Foretaket viser til at empirisk korrelasjon mellom markeds- og forsikringsrisiko er negativ. I foreløpig tilsynsrapport påpekte Finanstilsynet at samvariasjon i stressede situasjoner ikke nødvendigvis er i samsvar med identifiserbare årsakssammenhenger i normalsituasjoner.

Det følger av styrets svar at det er lagt inn en buffer i den egne modellen for å ta høyde for dette. Finanstilsynet fastholder at det er vanskelig å vurdere samvariasjon i stressede situasjoner med utgangspunkt i empirien, og at en forsiktig tilnærming kan tilsi at standardformelens korrelasjon på 25 prosent mellom markeds- og forsikringsrisiko anvendes.

Validering

Den årlige valideringen av internmodellen skal undersøke om det beregnede kapitalkravet er tilstrekkelig til å dekke risikoen i virksomheten, og etterprøve forutsetningene som ligger til grunn for modellen og parameterne som benyttes. I forbindelse med tilsynet fikk Finanstilsynet tilsendt styrebehandlet valideringsrapport for 2020, samt en utfyllende valideringsrapport til leder for risikostyring.

I foreløpig tilsynsrapport stilte Finanstilsynet spørsmål ved om valideringens tester og vurderinger på risikokategori- og bransjenivå er tilstrekkelig kritiske. Finanstilsynet påpekte at enkelte testresultater kan indikere at halen i enkelte risikokategorier er underestimert, selv om testkriteriene, som legger vekt på 99,5-persentilen, er tilfredsstilt. Finanstilsynet påpekte videre at tester av korrelasjon mellom bransjer i forsikringsrisikomodulen og risikokategorier i markedsrisikomodulen har svært vide kriterier og at modellerte korrelasjoner i flere tilfeller syntes å være lavere enn tilsvarende empiriske korrelasjoner, uten at dette ble kommentert i valideringsrapporten.

Det følger av styrets svar at styret vurderer valideringen av internmodellen som tilstrekkelig kritisk til å underbygge kapitalkravet. Styret fremhever at valideringen er en helhetlig prosess der kvantitative tester på risikokategori- og bransjenivå ikke kan tolkes isolert fra valideringens øvrige tester og vurderinger, inklusive kvalitative tester og rimelighetsvurderinger.

Finanstilsynet påpeker at tap ved 99,5-persentil i markedsmodulen kan drives av en kombinasjon av lavere persentiler på risikokategorinivå, noe som tilsier at risikokategorienes modellerte hale også bør være dekkende for hendelser som inntrer hyppigere enn med 0,5 prosent sannsynlighet. Finanstilsynet fremhever at valideringen skal utfordre modellen og det resulterende kapitalkravet og mener validering av modellen på bransje- og risikokategorinivå bør ta flere hale-persentiler enn 99,5-persentil i betraktning.

Modellendringsrapport

I foreløpig tilsynsrapport påpekte Finanstilsynet at foretaket har rapportert få endringer i modellen etter at foretaket fikk tillatelse til å beregne solvenskapitalkravet med internmodellen. Finanstilsynet påpekte videre at ingen parameteroppdatering er oppført i foretakets modellendringsrapporter, selv om disse er klassifisert som mindre endringer i henhold til foretakets retningslinjer for modellendring.

Foretaket viser i sitt svar til at data- og eksponeringsoppdateringer er dokumentert i kalibreringsrapportene. Finanstilsynet påpeker at alle mindre endringer skal registreres i modellendringsrapporten. I tråd med EIOPAs retningslinjer for bruk av internmodeller, ber Finanstilsynet om at oppdaterte modellendringsrapporter sendes Finanstilsynet kvartalsvis.

2.1.4 Overvåking og rapportering

Utkontraktering

Finanstilsynet registrerte at foretaket gjennom flere år har rapportert om svakheter i etterlevelsen av utkontrakteringsregelverket. Finanstilsynet ba i foreløpig rapport styret redegjøre for arbeidet med å etterleve kravene til utkontraktering, herunder krav til styrende dokumenter, avtaler med utkontrakteringsmotparter og praktisk oppfølging av avtalene.

Det fremgår av styrets svar at det er gjennomført flere tiltak for sikre etterlevelse av regelverket. Styret trekker frem at roller og ansvar knyttet til oppfølging av leverandører er tydeliggjort, eksisterende kontrakter er gjennomgått og kvartalsvis rapportering fra administrasjonen til styret er videreutviklet med tanke på klassifisering av avtalene. Videre beskriver styret at Konserninnkjøp har ansvaret for etterlevelse i førstelinjen. Compliance-funksjon og Konsernrevisjon har inkludert aktiviteter knyttet til etterlevelse av utkontraktering på gjennomføringsplan for 2022. Styret vurderer at systemet vil bidra til å sikre mer effektive prosesser, riktig involvering av bidragsytere og risikobasert tilnærming.

Finanstilsynet registrerer fra styrets svar at systemet for å ivareta kravene til utkontraktering er under utvikling. Finanstilsynet kan imidlertid ikke se at styret i sitt svar redegjør konkret for status for etterlevelse av regelverket. Finanstilsynet ber om å motta rapport fra Konsernrevisjonen knyttet til etterlevelse av utkontrakteringsregelverket.

Om rapportering av kostnader

Finanstilsynet tok i foreløpig rapport opp at foretaket under tilsynet informerte om at redusert aktivitetsnivå i samfunnet som følge av pandemien bidro til økt lønnsomhet innenfor motorvognsegmentet. Finanstilsynet registrerte at skadeprosenten innenfor "motorvogn ansvar" og "motorvogn øvrig" ble redusert med henholdsvis 2,0 og 5,4 prosentpoeng fra 2019 til 2020. Samtidig ble kostnadsprosenten redusert med henholdsvis 27,6 og 23,9 prosent. Finanstilsynet ba om styrets kommentar på at redusert aktivitetsnivå i samfunnet primært slo ut på kostnadsprosenten innenfor de to motorvognforsikringene.

Det følger at styrets svar at de rapporterte kostnadsprosentene for motorvognforsikring for 2020 er ca. åtte prosentpoeng for lav for motor ansvar og ca. syv prosentpoeng for lav for motor øvrig. Styret viser videre til at tallmaterialet inneholder avviklingsresultater, og således ikke er egnet til å analysere underliggende skadeutvikling knyttet til nedstengning av samfunnet. Styret bekrefter imidlertid at nedstengningen av samfunnet i noen perioder har hatt vesentlig påvirkning på resultatene for motorvognforsikring.

Finanstilsynet understreker viktigheten av korrekt rapportering og ber styret påser at foretaket har systemer og rutiner for å sikre dette. Finanstilsynet tar for øvrig styrets svar til etterretning.

2.2 Antihvitvaskingsområdet

2.2.1 Rutiner

Rettslig utgangspunkt

Hvitvaskingsloven § 8 oppstiller et krav om å ha rutiner for å sikre at virksomheten håndterer identifisert risiko og oppfyller plikter etter loven. Rutinene skal tilpasses virksomhetens art og omfang.

Foretakets etterlevelse og Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet kommenterte i foreløpig tilsynsrapport at rutineverket for anti-hvitvasking (AHV) i for stor grad baserte seg på og var et supplement til foretakets svindelbekjempelse. Rutinene fremsto som lite konkrete, og ga kunderådgiver for stort rom for skjønn når forsterkede kundetiltak i forbindelse med salgs- og tegningstegningsprosessen ble utløst gjennom tilleggsspørsmål. Videre påpekte Finanstilsynet at foretaket ikke hadde enhetlige rutiner for håndtering av avvikling og avvisning av kundeforhold, rapportering til Økokrim, informasjonshåndtering og lagring av opplysninger.

Styret bemerker i sitt tilsvar at svindelbekjempelse og AHV-arbeidet i foretaket henger nøye sammen, og at om man ikke ser dette i sammenheng, vil man ikke oppnå et integrert AHV-arbeid knyttet til selskapets prosesser og ressurser. Styret opplyser at kunderådgivers påpekte skjønnsmessige grunnlag for å utløse kundetiltak, var utbedret.

Styret opplyser videre i sitt tilsvar at det er igangsatt et arbeid med opprydding, tilpasning og tydeliggjøring av det totale rutineverket på hvitvaskingsområdet, basert på Finanstilsynets merknader i foreløpig rapport. Styret opplyser at medarbeidernes tilgang til rutineverket er utbedret gjennom tilgang via foretakets intranett. Foretaket dokumenterer også i sitt svar at mottatte rutiners eierskap, versjons- og endringslogger allerede fantes for en rekke rutiner, men at disse ikke hadde medfulgt i oversendt materiale til tilsynet.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

2.2.2 Organisering og ansvarsforhold

Organisering

Rettslig utgangspunkt

Styret har det øverste ansvaret for foretakets etterlevelse av hvitvaskingsregelverket. Hvitvaskingsloven § 8 femte ledd krever at foretaket utpeker en person i ledelsen som skal ha et særskilt ansvar for å følge opp foretakets hvitvaskingsrutiner og for rapportering av mistenkelige forhold til Økokrim. Hvitvaskingsansvarlig må ha tilstrekkelig kunnskap om hvitvaskingsregelverket og virksomhetens eksponering mot risiko for hvitvasking og terrorfinansiering, og tilstrekkelig erfaring, kompetanse og gjennomføringskraft til å fatte avgjørelser tilknyttet virksomhetens tiltak mot risiko for hvitvasking og terrorfinansiering.

Hvitvaskingsansvarliges arbeidsoppgaver kan delegeres til andre i foretaket, der dette er hensiktsmessig. Foretak som delegerer oppgaver, skal ha tilstrekkelige instrukser og rutiner til å håndtere dette. Det skal også sikres at personer som utfører den delegerte oppgaven har tilstrekkelig kompetanse til å kunne gjennomføre den.

Dersom en risikovurdering av virksomhetens omfang og art tilsier det, skal rapporteringspliktige utnevne etterlevelsesansvarlig, jf. hvitvaskingsloven § 35 annet ledd. Etterlevelsesansvarlig skal gjennomføre uavhengige kontroller og vurderinger for å påse at virksomheten overholder hvitvaskingsregelverket, og at tiltakene som iverksettes for å avhjelpe eventuelle mangler er effektive. Etterlevelsesansvarlig skal ha tilstrekkelig kunnskap om virksomhetens eksponering mot risiko for hvitvasking og terrorfinansiering, samt ha tilstrekkelig erfaring, kompetanse og ressurser til å kunne ivareta og gjennomføre de oppgaver som påhviler rollen på en betryggende måte.

For virksomheter omfattet av reglene om egnethetsvurderinger, jf. Finanstilsynets rundskriv 1/2020, anses hvitvaskingsansvarlig og etterlevelsesansvarlig som to av virksomhetens nøkkelfunksjoner. Foretaket skal selv vurdere og dokumentere nøkkelpersonenes skikkethet og melde slike utnevnelser til Finanstilsynet i tråd med kravene fastsatt for foretakstypen.

Foretakets etterlevelse og Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet stilte i foreløpig rapport spørsmål om hvordan rollebeskrivelser og mandat passer inn i foretakets øvrige AHV-dokumentstruktur og rutineverk. Det ble videre kommentert at mandat, rollebeskrivelser og oppgavebeskrivelser til hvitvaskingsansvarlig og de som har fått delegert oppgaver fra hvitvaskingsansvarlig, på en tydelig måte bør beskrives i foretakets overordnede retningslinjer for AHV samt også fremkomme i samme personers stillingsinstrukser på basis av foretakets organisering som beskrevet i overordnede retningslinjer.

Styret opplyser i sitt tilsvar at foretakets hvitvaskingspolicy og hvitvaskingsinstruks er oppdatert, ledelses- og styrebehandlet med mer detaljerte AHV rolle- og oppgavebeskrivelser samt at hvitvaskingsansvarlig og andre AHV-relaterte stillingers rolle, ansvar og oppgaver er tydeligere omtalt i dokumentene. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at utnevnelse av foretakets hvitvaskingsansvarlig ikke var meldt Finanstilsynet. Finanstilsynet var også kritisk til at foretaket ikke hadde utnevnt etterlevelsesansvarlig, og følgelig ikke etterlevde hvitvaskingsloven § 35.

Finanstilsynet tar til ettretning at egnethetsvurdering for hvitvaskingsansvarlig er sendt Finanstilsynet i etterkant av tilsynet og at foretaket har utpekt Chief Compliance Officer som etterlevelsesansvarlig etter hvitvaskingsloven.

Internkontroll

Rettslig utgangspunkt

Det følger av hvitvaskingsloven § 35 at rapporteringspliktige gjennom internkontroll skal sørge for at kravene etter hvitvaskingsloven overholdes. Internkontrollen skal gjøre foretaket i stand til å avdekke svakheter og identifisere forbedringspotensial ved eget arbeid med tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering. Formålet med å identifisere eventuelle svakheter er at foretaket kan iverksette nødvendige tiltak for å rette mangler i etterlevelsen, herunder gjøre endringer i virksomhetens rutiner for å sikre overholdelse av hvitvaskingsloven.

Foretakets etterlevelse og Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at andrelinjens regulære AHV-kontrollregime ikke var tilfredsstillende, burde styrkes med flere faste andrelinje-AHV-kontroller samt dokumenteres bedre.

Finanstilsynet noterte seg at andrelinjen hadde gjennomført et "AHV-prøvetilsyn" før Finanstilsynets tilsyn ble varslet. Under prøvetilsynet hadde foretaket allerede identifisert og påbegynt retting av flere av svakhetene Finanstilsynet fant under det stedlige tilsynet. Foretaket opplyste under tilsynet at en AHV-kontrollplan for andrelinjen skulle utvikles i 4. kvartal 2021.

Styret opplyser i sitt svar at compliance-plan for 2022 er styrebehandlet, der fire nye kontrollaktiviteter for AHV i andrelinjen vil styrkes med faste kontroller og med risikobasert tilnærming i andrelinjens kontrollaktiviteter. Styret redegjør videre for status og måloppnåelse for handlingsplan og utbedringstiltakene som fremkom av det interne "AHV-prøvetilsynet" som andrelinjen har gjennomført og fulgt opp.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

2.2.3 Risikovurdering og risikoklassifisering

Risikovurdering

Rettslig utgangspunkt

Etter hvitvaskingsloven § 7 er det krav om at rapporteringspliktige skal ha en virksomhetsinnrettet risikovurdering. Foretaket skal identifisere og vurdere risikoen i den konkrete virksomheten, og blant annet ta i betraktning virksomhetens produkter, tjenester, type kunder/kundegrupper og geografiske forhold.

Foretakets etterlevelse og Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at foretakets risikovurdering bør styrkes og videreutvikles når det gjelder vurderingen av risikofaktorer som kundetyper, bransjer og næringer som anses å inneha høy risiko for hvitvasking og terrorfinansiering (HV/TF). Risikoene innenfor bygg og anlegg, malerbransjen, taxinæringen, service- og restaurantbransjen, bruktbilbransjen, spillselskaper, massasjeselskap og transport var identifisert å inneha høy risiko, uten at disse vurderingene var sammenholdt med foretakets egne kunder i sektorene og hvilken HV/TF-risiko dette utgjorde for foretaket. Det ble videre påpekt at foretaket i andre dokumenter omtalte renholdsbransjen og sjømat/havbruk som bransjer med høy HV/TF-risiko, uten at disse var identifisert eller vurdert i risikovurderingen. Finanstilsynet oppga i foreløpig rapport en tabell som identifiserte foretakets relevante kundemasse fordelt over 21 NACE bransjekoder ansett å inneha høy HV/TF-risiko. Foretaket hadde i risikovurderingen kun identifisert 6 av de 21 nevnte å inneha høy HV/TF risiko. Dette ga også følgefeil i risikoklassifiseringen.

Finanstilsynet stilte i foreløpig rapport spørsmål ved fordelingen av risikovurderingens 57 identifiserte risikoer, samt at 39 ikke var underlagt spesifikke kontroller for den iboende risikoen. Restrisikoen var fordelt med henholdsvis 89,5 prosent på lav/middels risiko, mens 10,5 prosent på moderat og null prosent på høy restrisiko. Finanstilsynet ba videre foretaket om å vurdere re-kalibrering av risikovurderingens metodikk, modellering og formelsetting for iboende risiko og kontroller, slik at utregning til restrisiko for hver av foretakets 57 identifiserte HV/TF risikoer representerte foretakets reelle HV/TF-risiko på en mer konsekvent måte.

Styret opplyser i sitt tilsvar at det er gjennomført betydelig videreutvikling og endring av risikovurderingen, og at foretaket vil opprettholde dette fokuset.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Risikoklassifisering

Rettslig utgangspunkt

For å gjennomføre korrekte kundetiltak, må alle kunder risikoklassifiseres, jf. hvitvaskingsloven § 9. Risikoklassifiseringen skal bygge på generelle vurderinger fra virksomhetens risikovurdering, i tillegg til konkrete forhold tilknyttet den enkelte kunde. Det er anledning til å anvende standardiserte risikoprofiler for kundemassen, men disse må tilpasses virksomhetens konkrete risikoer. Foretaket må kunne dokumentere hvorfor en kunde er klassifisert i en bestemt risikokategori. Rapporteringspliktige må påse at kundenes risikoprofiler er oppdaterte, slik at kundene endrer risikokategori ved endringer som tilsier det. Foretaket må jevnlig gjennomgå og tilpasse risikoklassifiseringen blant annet i forbindelse med justeringer i risikovurderingen. Foretaket må også ha rutiner, herunder for hvordan risikoklassifiseringen skal skje, samt bruk og håndtering av eventuelle automatiske støtteverktøy.

Foretakets etterlevelse og Finanstilsynets vurdering

Foretaket opplyste under tilsynet at økningen fra null til 9,59 prosent i antallet kunder i risikoklassen "middels" hadde bakgrunn i innføringen av foretakets automatiserte risikoklassifiseringsmodell i 2021, med 17 forretningsregler. Ni av reglene var implementert og ble supplert med manuelle vurderinger med terskelbaserte parametere. Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport flere mangler i foretakets risikoklassifisering, herunder manglende rød tråd mellom risikovurderingen og risikoklassifiseringen, svakheter i rutinene, for stort skjønnsrom for kunderådgiverne som skaper risiko for at høyrisikokunder ikke fanges opp og svakheter i risikovurderingen av kundene. I tillegg var det svakheter i vurderingen av bransjerisiko, blant annet ved at høyrisikobransjer ble gitt en lav vekting i risikoklassifiseringsmodellen.

Finanstilsynet påpekte videre en svakhet ved vektingen ved at kundene i realiteten kun kunne scores som høy risiko hvis de slo ut på enkelte høyrisikofaktorer, som høyrisikoland eller forsikringstagers alder kombinert med en verditerskel på forskingsobjektet, tidligere rapportering til Økokrim og avvik i forsikringstagers inntekts- eller formuesforhold.

Styret opplyser i sitt tilsvar at risikoklassifiseringsmodellen siden tilsynet er gjennomgått og oppdatert i tråd med siste risikovurdering og at det arbeides videre med automatisering av resterende forretningsregler i modellen. Styret opplyser videre at arbeidet med risikoklassifiseringen innebærer at langt flere kunder er klassifisert med høyere risiko nå enn på tilsynstidspunktet. Styret opplyser at risikonivået "middels" fra automatisert risikoklassifisering er utløsende terskel for de manuelle tilleggsspørsmålene. Kunderådgiver vil få systemstøtte som automatisk tilpasses kombinasjonen av kundens produkt- og AML-score. Styret uttaler videre at det vil påse at arbeidet med risikoklassifiseringsmodellen prioriteres.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning og minner om at risikoklassifiseringen er grunnlaget for valg og gjennomføring av kundetiltak på korrekt og risikobaserte nivå.

2.2.4 Opplæring

Rettslig utgangspunkt

Foretaket skal sikre at ansatte og andre som utfører oppdrag for foretaket gis tilstrekkelig opplæring. Ansatte skal blant annet være kjent med virksomhetens risikoeksponering og

forpliktelser etter hvitvaskingsloven, samt være i stand til å gjenkjenne forhold som kan indikere hvitvasking og terrorfinansiering, jf. hvitvaskingsloven § 36. De ansatte må også få spesifikk opplæring som er tilpasset arbeidsoppgavene. Dette innebærer blant annet opplæring i hvordan rutiner skal anvendes, og hvor de kan søke veiledning for å løse konkrete problemstillinger. De som jobber med elektroniske støtteverktøy må få opplæring i hvordan disse skal benyttes, hvilke svakheter de har og hvilke manuelle kontroller som må utføres i tillegg til støtteverktøyene. Opplæring skal gis jevnlig slik at kunnskap vedlikeholdes og oppdateres. Omfang og intensitet må tilpasses den ansattes ansvar og arbeidsoppgaver, og oppgaver i nær relasjon til disse. Foretaket skal kunne dokumentere etterlevelse av opplæringsforpliktelsene. Dette innebærer at foretaket bør ha en opplæringsplan, og at de kan dokumentere planens innhold, gjennomføring og resultater.

Foretakets etterlevelse og Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at foretakets etterlevelse av opplæringskravet kunne styrkes og dokumenteres bedre på enkelte områder. Finanstilsynet noterte behovet for at planlagte opplæringstiltak samles i opplæringsplanen, slik at gjennomføringen bedre kunne dokumenteres. Finanstilsynet stilte også spørsmål ved ressurs- og nøkkelpersonsrisiko siden utredningsavdelingen leverte hoveddelen av foretakets opplæring og arbeidsoppgaver innen AHV.

Styret redegjør i sitt tilsvar for at gjennomførte opplæringstiltak registreres på den enkelte medarbeiders side i læringsportalen "Saba", samt at Gjensidigeskolen rapporterer gjennomført digital opplæring. Styret opplyser at statistikk og dokumentasjon på gjennomføring ikke ble vedlagt innsendt tilsynsdokumentasjon, men er tilgjengelig. Styret opplyser videre at foretakets opplæringsplan er ytterligere revidert etter tilsynet og at en egen rutine for opplæring på AHV-området nå er utarbeidet. Foretaket vil se nærmere på ressurs- og nøkkelpersonrisiko.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

2.2.5 Utførte kontroller, kundetiltak og løpende oppfølging

Forsterkede kundetiltak og krav om innhenting av gyldig legitimasjon

Rettslig utgangspunkt

Hvitvaskingsforskriften § 4-2 bokstav a gir unntak fra plikten til å foreta kundetiltak ved tegning av skadeforsikring. Unntaket i hvitvaskingsforskriften § 4-2 gjelder for kundetiltak etter hvitvaskingsloven § 10 første ledd bokstav a og b. Ved mistanke om hvitvasking eller terrorfinansiering etter bokstav c gjelder ikke unntaket. Det vil for alle kunder være nødvendig å innhente informasjon om kundens identitet, men som hovedregel vil det ikke være krav om at identiteten bekreftes ved fremleggelse av gyldig legitimasjon. For kunder med høy risiko må det gjennomføres forsterkede kundetiltak, jf. hvitvaskingsloven § 17.

Foretakets etterlevelse og Finanstilsynets vurdering

I foreløpig rapport påpekte Finanstilsynet at legitimasjonskravet ikke ble gjennomført for høyrisikokunder. Gjennomførte stikkprøver av kundemassen viste at foretaket innhentet dokumentasjon på kundens identitet gjennom offentlige dokumenter, som skattemelding, men at det ikke ble innhentet eller bekreftet gyldig legitimasjon, jf. hvitvaskingsloven § 12 og hvitvaskingsforskriften § 4-3.

Styret opplyser i sitt tilsvar at utbedringstiltak på legitimering ble igangsatt etter tilsynet, og at innhenting av gyldig legitimasjon er gjennomført for samtlige høyrisikokunder, med unntak av et enkelt kundetilfelle.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning. Finanstilsynet mottok i tilsvaret ikke ytterligere informasjon eller begrunnelse knyttet til enkeltkunden der gyldig legitimasjon ikke var innhentet. Finanstilsynet minner om at dersom forsterkede kundetiltak i løpende oppfølging av kunden ikke kan gjennomføres, plikter foretaket å vurdere avvikling av kundeforholdet, jf. hvitvaskingsloven § 24 fjerde ledd. Finanstilsynet minner også om kravet om legitimering ved kundeetablering der en mulig kunde gjennom foretakets automatiserte risikoklassifisering re-klassifiseres til høy risikoscore.

2.3 IKT-området

2.3.1 Planlegging og organisering

I foreløpig rapport ba Finanstilsynet styret beskrive hvordan foretaket sikrer at kontrolltiltakene innenfor IKT-området er adekvate og tilstrekkelige.

Styret skriver at Konsernsikkerhet er premissleverandør og skal overvåke, påse, koordinere, støtte, bidra og følge opp sikkerhetsarbeidet. Finanstilsynet oppfatter disse oppgavene i hovedsak å være kontroll av etterlevelse av policy, rutiner, retningslinjer og tiltak innenfor sikkerhetsarbeidet. Dette omtales ofte som en andrelinjeoppgave. Beskrivelsen gir uttrykk for at Konsernsikkerhet skal kontrollere at førstelinje etterlever policy, retningslinjer, rutiner og tiltak.

Videre skriver foretaket at dette ansvaret innebærer å utvikle adekvate og tilstrekkelige kontrolltiltak som er utledet av risiko, trusler, beste praksis og offentlige reguleringer. Finanstilsynet oppfatter med dette at Konsernsikkerhet, i tillegg til å ha et ansvar for å påse at sikkerhetsrutiner mv. etterleves, også har ansvar for å bestemme hvilke kontroller som er relevante og tilstrekkelige for IKT-virksomheten. Videre skriver foretaket at kontrolltiltakene kommer til uttrykk som sikkerhetskrav i foretakets styringssystem for informasjonssikkerhet (ISMS).

Finanstilsynet vil bemerke at kontrolltiltak bidrar til å oppfylle sikkerhetskrav, og at ansvaret for å definere kravene på den ene siden, og definere tiltak som bidrar til etterlevelse av kravene på den andre siden, er to ulike ansvarsområder, som stiller til dels forskjellige krav til kompetanse og som bør holdes adskilt. For å unngå interessekonflikt bør førstelinjeoppgaver og andrelinjeoppgaver ikke utføres av de samme medarbeiderne eller sortere til samme del av organisasjonen.

Finanstilsynet forventer at foretaket oppdaterer rutiner og arbeidsinstrukser i tråd med anbefalingene.

2.3.2 Risikoanalyser og tiltak

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at risikoanalysene som var gjort tilgjengelig for styret i 2020, synes å være generelle og at de i mindre grad gir anvisning på konkrete, avhjelpende tiltak.

Styret skriver i sitt tilsvar at IT-risikorapporten for 2020 var et sammendrag av det konsernet rapporter på IT-risiko, og at IT-risikorapport for 2021 ble fremlagt styret i sin helhet.

Finanstilsynet pekte i foreløpig rapport på at det tilsynelatende går betydelig tid fra foretaket blir gjort kjent med en risiko eller avdekker risiko på IKT-området til tiltak iverksettes. Finanstilsynet stilte derfor spørsmål om det gjennomføres tilstrekkelige risikoanalyser i forbindelse med endringer og oppstart av systemer.

Styret redegjør i sitt tilsvar for IT-risikovurderinger som gjøres i forbindelse med endringer og oppstart. Finanstilsynet tar styrets redegjørelser til etterretning.

2.3.3 Sikkerhet

Rutine for sårbarhetstesting

I foreløpig rapport pekte Finanstilsynet på forhold som kan indikere at sårbarhetstesting ikke i tilstrekkelig grad er innarbeidet i foretakets rutiner.

I sitt svar opplyser styret at foretaket har kjørt sårbarhetstesting over lengre tid, og at det i den forbindelse er avdekket behov for å forbedre rutinen. Styret opplyser videre at arbeidet med dette vil bli prioritert. Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

Skille mellom test- og produksjonsmiljøene

Penetrasjonstest som er gjennomført av foretaket indikerer at det ikke er tilstrekkelig skille mellom testmiljø og produksjonsmiljø.

I sitt tilsvar redegjør styret for prosessen for løpende utbedring etter funnene fra penetrasjonstesten, og skriver at feilene i oppsettet som medførte at skillet ikke har vært tilstrekkelig, har blitt rettet. Styret beskriver arbeidet med herding og mikrosegmentering som foretas når det gjelder både test-miljø og produksjonsmiljø. Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

Penetrasjonstester

Dokumentasjonen fra penetrasjonstesten kunne indikere at rutinene for gjennomføring ikke var tilstrekkelige.

Styret gjør oppmerksom på at testen, grunnet koronapandemien, måtte gjennomføres fra England og dette skapte spesielle utfordringer når det gjaldt integrasjonen mot kjernesystemene. Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

2.3.4 Systemvedlikehold

Sikkerhetstester foretaket har gjort indikerer at systemene foretaket utvikler har vært beheftet med sårbarheter. Finanstilsynet etterspurte i foreløpig rapport tiltak og kontroller i denne forbindelse.

I sitt svar redegjør styret for tiltak som er iverksatt for å forhindre at sårbarheter introduseres systemene. Styret beskriver rutiner for sikkerhetstesting, opplæring, bruk av anerkjente standarder og sjekklister, programmerte kontroller og tester. Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

2.3.5 Driftsavbrudd og kriseberedskap

Finanstilsynet merket seg at foretaket har dokumentert kriseplaner og kriseløsninger, og at kriseløsningene testes regelmessig.

Etter Finanstilsynets vurdering bør planene i større grad bygge på en nærmere beskrivelse av sannsynlig og mindre sannsynlige IKT-hendelser, hva som kan gjøres for å fortsette forretningen, helt eller delvis, på kort og lang sikt, maskinelt og manuelt i en situasjon der IKT er nede, helt eller delvis som følge av en hendelse, og konsekvensene på forretningen som følger av hendelsen og tiltakene.

Styret peker i sitt svar på at for de viktigste krisescenariene foreligger det planer for håndtering av IT-funksjonen, samt hvordan gjennomretting kan foretas i henhold til kravene til gjenopprettings-tider og maksimale datatap som foretak har satt. Styret viser til at samtlige forretningsområder har planer for å fortsette forretningsdrift inntil normal IT-drift er gjenopprettet. Styret skriver videre at de vil påse at administrasjonen fortsetter å videreutvikle kriseplaner og kriseløsninger i tråd med behov og de endringer som skjer. Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

***

Finanstilsynet ber om å motta kopi av protokollen fra styremøtet hvor Finanstilsynets tilsynsrapport blir behandlet. Kopi av tilsynsrapporten bes sendt til valgt revisor.

For Finanstilsynet

Runa Kristiane Sæther
seksjonssjef

Linn T. Jørgensen
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.