



Willis Towers Watson AS

VAR REFERANSE
19/10218

DERES REFERANSE

DATO
06.02.2020

Tilsynsrapport

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn i forsikringsmeglingsforetaket Willis Towers Watson AS 8. november 2019. Tilsynet hadde som formål å gjennomgå foretakets system for styring og kontroll.

Til grunn for tilsynsrapporten ligger Finanstilsynets foreløpige tilsynsrapport datert 11. desember 2018 og styrets kommentarer til rapporten i brev av 27. januar 2019.

Finanstilsynet har følgende merknader etter det stedlige tilsynet:

1 RISIKONIVÅ

Foretaket er en del av Willis Towers Watson PLC (gruppen). Gruppen har en verdensomspennende virksomhet innenfor forsikringsmegling, rådgiving og risikostyring.

1.1 Vesentlige risikoer i virksomheten

Foretaket anser at de mest vesentlige risikofaktorene for foretaket er:

- Feil som oppstår i kommunikasjonen med kunde eller forsikringsforetak og i viderefremidling av informasjon mellom disse.
- Tilgjengelighet og kontroll med dokumenter.
- Kvalitet i rådgivingen.

1.2 Risiko for å medvirke til hvitvasking og terrorfinansiering

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at risikovurderingen av faren for at foretaket medvirker til hvitvasking og terrorfinansiering er for generell og i liten grad beskriver produkter, kundegrupper, bransjer og formidling fra andre foretak i gruppen.

Det framgår av styrets svar at risikovurderingen er basert på at de produktene foretaket formidler enten er unntatt fra kundekontroll (skadeforsikring) eller underlagt forenklede kundetiltak. Risikovurderingen er likevel basert på at mistenkelige transaksjoner alltid må vurderes før de avtales eller gjennomføres.

Finanstilsynet tar til etterretning at styret vil diskutere og fastsette en ny risikovurdering.

2 OVERORDNET STYRING OG KONTROLL

2.1 Forretningsstrategi

Styret var under tilsynet i slutfasen av behandlingen av forretningsstrategien for 2020-2023. Det ble opplyst at foretaket har stort spillerom for å operasjonalisere gruppestrategien inn mot det norske markedet. Foretaket har identifisert standardisering, digitalisering og automatisering av prosesser som viktige satsingsområder og er med i et pilotprosjekt for utvikling av en ny IT-plattform i gruppen.

2.2 Overordnede retningslinjer

Gruppen er funksjonelt organisert i en matrisestruktur med vertikale "lines of business" og retningslinjer og rapportering skal være mest mulig standardisert og felles horisontalt og vertikalt. Finanstilsynet tar til etterretning at beslutninger i gruppen som er omfattet av norsk lov blir diskutert og besluttet av styret eller ledelsen før det gjennomføres i Norge.

Foretaket har et innkjøpsfellesskap for små og mellomstore kunder hvor deler av honoraret er basert på kundenes besparelse. Finanstilsynet påpekte i foreløpig tilsynsrapport at foretaket kan påvirke eget honorar ved endringer av vilkår og egenandeler som endrer forsikringspremien. Finanstilsynet tar til etterretning at foretaket kontinuerlig vurderer om det kan foreligge interessekonflikter, at besparelser alltid tar utgangspunkt i identiske eller bedre deknninger og at kundene får detaljert informasjon om endringene. Finanstilsynet tar til etterretning at foretaket vil presisere tydeligere at kunden kan velge å forlate innkjøpsfellesskapet og fortsette som enkeltstående kunde.

Foretaket har overordnede prosedyrer, retningslinjer og operasjonelle rutiner for etterlevelse av hvitvaskingsloven. Finanstilsynet tar til etterretning at operasjonelle rutiner er ferdigstilt, at opplæringen av ansatte i hovedsak er fullført og at operasjonelle verktøy og en overordnet prosedyre basert på en oppdatert risikovurdering vil bli ferdigstilt i første kvartal 2020.

2.3 Kontinuitet og beredskap

Det ble opplyst at foretaket har planer for å opprettholde drift i krisesituasjoner. Foretaket anser at største risikoen i en krisesituasjon er manglende evne til å fornye forsikringsavtaler som krever manuell fornyelse og som forfaller mens foretakets systemer er nede. Finanstilsynet tar til etterretning at styret anser at eksisterende kontinuitets- og beredskapsplanlegging og -trening er tilfredsstillende for å sikre foretakets operasjonelle virksomhet ved en alvorlig hendelse og at gjenværende risiko er vurdert som meget lav og akseptabel.

Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse om Brexit til etterretning.

2.4 Utkontraktering

Foretaket utkontrakterer ikke aktiviteter tilknyttet forsikringsmeglingen utenfor gruppen og har derfor ikke sett behovet for retningslinjer for utkontraktering. Foretaket opplyste at ved utkontraktering utenfor gruppen vil den det utkontrakteres til bli pålagt samme rutiner og kvalifikasjonskrav som i foretaket. Finanstilsynet tar til etterretning at disse prinsippene vil bli innarbeidet i retningslinjen for styring og kontroll. Finanstilsynet merker seg at styret vurderer at risikoen ved utkontraktering innenfor gruppen som liten og forutsetter at styret påser at oppgavene får nødvendig prioritet.

3 STYRING OG KONTROLL MED FORSIKRINGSMEGLINGEN

3.1 Dokument- og informasjonshåndtering

Finanstilsynet omtalte i foreløpig tilsynsrapport nye systemer og prosedyrer for forsikringsmegling og dokumentstyring. Tiltakene skal redusere risikoen for feil og misforståelser i formidling av informasjon mellom foretaket, kunden og forsikringsforetaket. Finanstilsynet tar til etterretning at første fase av et arbeidsflyt-prosjekt for marine-megling vil være ferdig i løpet av 2020. Finanstilsynet legger til grunn at styret påser at prosjektet får nødvendig prioritet.

3.2 Rådgiving

Finanstilsynet anbefalte, i foreløpig tilsynsrapport, styret å vurdere behovet for å øke intern kompetanse om fysisk klimarisiko og overgangsrisiko. Finanstilsynet viste til at for eksempel mer bruk av fornybar energi kan endre risikobildet og forsikringsbehovet. Megler må da ha tilstrekkelig kompetanse til å kunne identifisere om forsikringsbehovet er endret og kunne gi råd om hvordan et endret forsikringsbehov mest hensiktsmessig kan dekkes.

Finanstilsynet merker seg at foretaket vil sikre at det har nødvendig ekspertise, kompetanse og løsninger for å møte risikoer relatert til klimaendringer, nye energikilder m.m., slik at det kan gi kundene kompetente råd. Finanstilsynet tar til etterretning opplysningene om gruppens arbeid med klimarisiko.

3.3 Kontroll og rapportering

Finanstilsynet omtalte i foreløpig tilsynsrapport kontroll med og godkjenning av forsikringsforetak og agenter og etterlevelse av eksternt og internt regelverk. Enkelte kontroller gjennomføres av gruppens compliance-team. Foretaket opplyste under tilsynet at det jevnlig tar stikkprøver av kundemapper for å kontrollere etterlevelse av prosedyre for forsikringsmegling og blant annet kontrollerer at oppsigelser og terminering er basert på skriftlighet, herunder at megler ved muntlig kommunikasjon bekrefter avtalen skriftlig og påser at kunden gir skriftlig tilbakemelding. Finanstilsynet tar til etterretning at foretaket vil gjennomgå, oppdatere og implementere rutiner for avviksrapportering i første halvår 2020 med påfølgende av opplæring av alle ansatte.

Finanstilsynet ber om å motta kopi av protokollen fra styremøtet hvor Finanstilsynets tilsynsrapport blir behandlet.

Kopi av dette brevet bes sendt til ekstern revisor.

For Finanstilsynet

Hege Bunkholt Elstrand
seksjonssjef

Ellen Jakobsen
senior tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.