



Styret i Norwegian Underwriting Agency AS
Rådhusgata 23
0158 OSLO

VÅR REFERANSE
23/11154

DERES REFERANSE

DATO
23.04.2024

Tilsynsrapport

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn hos forsikringsagentforetaket Norwegian Underwriting Agency (heretter NUA) 21.11.2023. Tema for tilsynet var kundevern og foretakets system for styring og kontroll.

Til grunn for tilsynsrapporten ligger Finanstilsynets foreløpige rapport av 16.02.2024 og styrets svar i brev av 22. mars 2024. Finanstilsynet har følgende merknader:

1. Strategi

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at Finanstilsynet forventer at forsikringsagentforetak etablerer et tydelig strategidokument som beskriver foretakets langsiktige strategiske retning og gir føringer for driften av foretaket. Det bør fremgå hvem som har vedtatt strategien og når den sist ble vedtatt. Finanstilsynet la til grunn at foretaket ikke har utarbeidet en slik styrebehandlet strategi.

Finanstilsynet tar til etterretning styrets svar om at foretaket har startet en prosess med å utvikle en langsiktig forretningsstrategi, som vil bli presentert og styrebehandlet innen utgangen av mai 2024.

2. Økonomi

I forsikringsformidlingsloven § 8-2 stilles det krav til forsikringsformidlingsforetaks økonomi, herunder krav om likviditet og positiv egenkapital.

I foreløpig rapport ba Finanstilsynet om styrets vurdering av de økonomiske utsiktene, herunder tiltak som eventuelt er vurdert for å oppnå positiv inntjening fremover. For Finanstilsynet fremsto det som at foretakets økonomiske situasjon ikke er oppe til diskusjon eller behandling av styret.

Finanstilsynet tar til etterretning styrets redegjørelse om gjennomførte tiltak i 2022 og 2023 for å redusere kostnadene til foretaket, samt informasjon om at det er utarbeidet nye rutiner for å tydeliggjøre innhold og saker behandlet i styremøter.

Finanstilsynet tar til etterretning styrets redegjørelse for foretakets økonomiske utvikling, men vil bemerke at opplysningene fremstår som lite presise sammenlignet med foretakets rapporteringer. Finanstilsynet vil følge opp dette senere.

3. Interne rutiner

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at foretakets interne rutiner fremstår som svært generelle og lite operasjonelle. Det ble vist til at foretakets rutiner ikke angir foretakets prosesser, herunder på hvilken måte pliktene skal overholdes, hvor ofte det skal kontrolleres, av hvem og hvordan kontrollen skal dokumenteres og rapporteres.

Finanstilsynet tar til etterretning styrets svar om at foretaket har startet en prosess med å utbedre de interne rutineene i en mer operasjonell retning, slik at det kommer klart frem i rutinen hvilke prosesser og plikter som skal overholdes.

4. Hvitvasking

Foretaket skal vurdere risikoen for hvitvasking og terrorfinansiering, etablere tiltak og utarbeide rutiner for håndtering av identifisert risiko, jf. hvitvaskingsloven kapittel 3.

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at det forventes at det utpekes én person i ledelsen som skal ha et særskilt ansvar for å følge opp rutineene, men at dette fremsto som uklart fordi rutinedokumenter oppga ulike hvitvaskingsansvarlige. Videre fremsto hvitvaskingsrutineene, i likhet med de øvrige rutinedokumentene, som generelle og lite operasjonelle. Rutineene er ikke daterte, og det fremkommer ikke om de er styrebehandlet. Rutineene angir i liten grad foretakets prosesser og hvordan risiko og hendelser faktisk skal håndteres, og er i liten grad tilpasset virksomheten eller de konkrete risikoer foretaket står overfor. Videre anbefalte Finanstilsynet at foretakets risikomatrix gjennomgås på nytt, da den mangler intern vurdering av tiltaksnivå på flere av tiltakene.

Styret svarer at foretaket vil tydeliggjøre hvem som har et særskilt ansvar for å følge opp hvitvaskingsrutineene til foretaket. Videre har foretaket startet, i samarbeid med foretakets forsikringsleverandører, å gjennomgå foretakets hvitvaskingsrutiner og risikomatrix med de tilføyelser og endringer som er anbefalt av Finanstilsynet. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

5. Risikostyring og internkontroll

I henhold til forsikringsformidlingsloven § 8-1 skal forsikringsformidlingsforetak ha hensiktsmessige retningslinjer og rutiner for risikostyring og internkontroll.

I foreløpig rapport bemerket Finanstilsynet at foretakets risikomatrix for 2021 og 2022 er tilnærmet identiske, og etter Finanstilsynet vurdering ikke tilpasset viktige hendelser i foretaket. Sentrale risikoer er ikke særskilt omtalt og Finanstilsynet mener at foretaket i større grad burde vurdere risikoer med alvorlige konsekvenser for kundene. Videre påpekte Finanstilsynet at vi savner en angivelse av prioritering eller viktighet av risikofaktorene etter vurdering av sannsynlighet og konsekvens.

Finanstilsynet stilte også spørsmål ved om daglig leders rapporter til styret er tilstrekkelig konkrete til at styret kan ta stilling til om virksomheten drives forsvarlig, samt at det gjennomføres hensiktsmessige kontroller. Etter Finanstilsynets vurdering bør rapporten omtale alvorlige hendelser og endringer i risikobildet, og en evaluering av restrisiko etter nevnte tiltak.

Styret svarer at de har bedt administrasjonen om å gjennomgå risikomatrixen, med de tilføyelser og endringer som er anbefalt av Finanstilsynet. Videre vil angivelse av prioritering eller viktigheten av

risikofaktorer tydeliggjøres på en bedre måte. Styret vil også be om at daglig leders rapport til styret endres i tråd med merknadene til Finanstilsynet. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

6. Ansvarsforhold

Stillingsinstruksjer

I foreløpig rapport bemerket Finanstilsynet at stedfortredere bør fastsettes og angis i stillingsinstruksene for daglig leder og hvitvaskingsansvarlig. Finanstilsynet tolker styrets svar slik at stedfortredere nå har blitt fastsatt og inkludert i relevante stillingsinstruksjer.

Styrereferater

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at styrereferatene som ble tilsendt forut for tilsynet fremstår som svært overordnede. Finanstilsynet anbefalte at styrereferatene i større grad gjenspeiler vurderinger og beslutninger som har funnet sted i styremøtene, for å sikre oppfølging av styrets beslutninger og kontroll av etterlevelsen. Finanstilsynet tar til etterretning styrets svar om at vurderinger og beslutninger fra styret skal fremkomme i styrereferatene.

Styrets sammensetning

Finanstilsynet anbefalte i foreløpig rapport at styret vurderer tiltak som kan bidra til å sikre tilliten til styret som et organ med reelle tilsynsfunksjoner, da samtlige styremedlemmer er ansatt i foretaket. Finanstilsynet tar til etterretning styrets svar om at det på første generalforsamling vil bli valgt et eksternt styremedlem.

7. Underagenter

Norwegian Insurance AS

NUA har en underagentavtale med Norwegian Insurance AS (NIAS). Daglig leder i NIAS er også styreleder i NUA. Videre er styremedlemmene i NIAS ansatt i NUA.

I foreløpig rapport ba Finanstilsynet om styrets vurdering av mulige interessekonflikter som kan oppstå ved organiseringen av NUA og deres underagent Norwegian Insurance AS (NIAS), samt hvilke egnede tiltak NUA har truffet for å identifisere og for å hindre eller håndtere interessekonflikter mellom foretaket og kundene, jf. forsikringsformidlingsloven § 9-3. Eksempler på interessekonflikter kan være uklare ansvarsforhold i agentforetakene, uklarhet overfor kundene om hvem som er forsikringsgiver, samt økte vederlag for formidlingen.

Styret svarer at foretaket ved ervervelsen av NIAS, vurderte at det ikke ville være noen interessekonflikter for eksisterende kundemasse, men at man ikke skulle legge til nye kunder inn i NIAS. Videre ble det opplyst at styret i NUA har en fremdriftsplan om at NIAS skal tilføres egne ansatte, som ikke er ansatt i begge foretak. Styret viser til at siden NIAS er 100% eid av NUA, er det også en målsetning om at styret i NIAS skal bestå av representanter fra eier, og eksterne styremedlemmer. Det er først når NIAS er etablert med egne ansatte at styret vil vurdere om det skal åpnes for å ta inn nye kunder inn i agentforetaket. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Moore Solutions AS

Ledelsen og forsikringsagenter i forsikringsagentforetak, herunder underagentforetak, må oppfylle kravene til egnethet i forsikringsformidlingsloven § 6-5. Ved vurderingen av egnethet legger Finanstilsynet vekt på klanderverdig atferd i tilknytning til virksomhet i finanssektoren. For

eksempel vil en person som har ledet en virksomhet innenfor Finanstilsynets ansvarsområde, og som har fått konsesjonen trukket tilbake, normalt ikke bli ansett for å være egnet.¹

I foreløpig rapport ba Finanstilsynet om en redegjørelse av NUAs egnethetsvurdering av Moore Solutions AS (Moore Solutions), som var underagent av NUA fra 2014 og frem til januar 2023. Det ble vist til Finanstilsynets endelige rapport av 19.03.2019 etter dokumentbasert tilsyn hos Moore Solutions, der Finanstilsynet konkluderte med at grunnvilkåret (grove eller gjentatte overtredelser av plikter etter lov eller forskrift) for å slette registreringen av Moore Solutions etter tidligere forsikringsformidlingslov § 9-4 var oppfylt. Det ble også vist til at Moore Solutions fikk avslag på søknad om registrering som forsikringsagentforetak, på bakgrunn av Finanstilsynets vurderinger i endelig rapport av 19.03.2019. Videre sendte Finanstilsynet i brev av 11.05.2023 et forhåndsvarsel til Moore Solutions om pålegg om stans av ulovlig virksomhet, på bakgrunn av informasjon om forsikringsformidling på Moore Solutions nettsider.

I styrets svar opplyses det blant annet om at NUA hadde tett dialog med Moore Solutions i 2019, der Finanstilsynets vurderinger ble nærmere gjennomgått. Styret viser videre til at Moore Solutions fikk en ny, uavhengig person som daglig leder, at Moore Solutions ikke hadde øvrige ansatte forsikringsformidlere, samt at egnethetsvurderinger av styret først måtte være på plass 01.01.2023 i henhold til ny forsikringsformidlingslov.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning, og viser til at underagentavtalen med Moore Solutions er opplyst å være opphørt. Finanstilsynet legger imidlertid til grunn at det ikke er tilstrekkelig å kun gjennomføre en egnethetsvurdering av daglige leder, uten å gjennomføre en helhetsvurdering av foretakets virksomhet og styret. Det vises til at styret i et forsikringsformidlingsforetak har et overordnet ansvar for hele virksomheten, og skal blant annet påse at risikostyring og internkontrollen i foretaket er sikret i tilstrekkelig omfang og på en systematisk måte. Det bemerkes at Finanstilsynet i endelige rapport av 19.03.2019 blant annet konkluderte med at Moore Solutions grovt har tilsidesatt risikostyringsforskriftens krav. Etter Finanstilsynet vurdering fremstår NUAs tidligere vurderinger av underagenten Moore Solutions som mangelfulle.

Moore Trygghet – forsikringsformidling

Moore Solutions er juridisk eier og forsikringstaker i en kollektiv gruppelivsforsikringsavtale hos Zurich Eurolife S.A (Zurich). Sikrede av forsikringen er tidligere kunder av Moore Solutions og medlemmer av Moore Trygghet. NUA driver forsikringsformidling på vegne av Zurich.

I enhetsregisteret er Moore Trygghet registrert som et samvirkeforetak med vedtektsfestede formål: "*Medlemsfordeler innen forsikringsprodukter*". Samvirkeforetaket har samme forretningsadresse og samme styremedlemmer/ledelse som Moore Solutions.

I foreløpig rapport la Finanstilsynet til grunn at det er flere momenter i saken som taler for at Moore Trygghet utøver forsikringsformidling uten nødvendig konsesjon, samt at dette kan indikere en omgåelse av registreringsplikten for Moore Solutions/Moore Trygghet, jf. forsikringsformidlingsloven §§ 1-3 og 3-1.

Under tilsynet opplyste NUA om at det er ønskelig å finne en ny forsikringsformidler som kan overta og administrere ordningen. Finanstilsynet tolket det derfor slik at dette er en midlertidig ordning, og at det planlegges å finne en annen løsning for kundene dette gjelder. Finanstilsynet ba

¹ Finanstilsynets rundskriv 3/2023 Vurdering av egnethetskrav.

derfor styret om å oversende en tidsplan for avvikling av ordningen, som sikrer at forsikringen administreres i tråd med relevant regelverk og at kundenes interesser blir godt ivaretatt.

I styrets svar er det blant annet opplyst at Moore Solutions 29. februar 2024 har sagt opp avtalen med Zurich, slik at den kollektive avtalen for medlemmene i Moore Trygghet utløper 31. mars 2024. Det vises videre til at avvikling av ordningen og medlemmers rett til fortsettelsesforsikring vil følge forsikringsavtalelovens regler.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning, men vil bemerke at ordningen fremstår som uoversiktlig og at NUA har vært tilbakeholdne med å gi informasjon til Finanstilsynet. Finanstilsynet anser dette som kritikkverdigg. Finanstilsynet forventer at NUA, som forsikringsformidler for Zurich, påser at medlemmene får god informasjon og rådgivning i prosessen ved avviklingen av ordningen.

8. Klientmidler

I henhold til forsikringsformidlingsloven § 8-3 skal forsikringsformidlingsforetak som håndterer klientmidler straks plassere klientmidler på klientkonto. Korrekt håndtering av klientmidler er en helt sentral del av kundevernet i forsikringsformidlingsforetak.

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at foretakets rutiner er overordnede og i liten grad angir foretakets prosesser ved klientmiddelhandteringen. Eksempler på slike prosesser kan være tofaktor-pålogging, dobbelsignatur og fullmakter for tilgang til klientmidler og klientkontoer.

Videre la Finanstilsynet til grunn i foreløpig rapport at det følger av kravene til god forretningsskikk at renter på klientkonto normalt skal tilfalle kundene. Hvis noe annet skal gjelde, må dette avtales med kunden og fremgå tydelig av utsendt kundedokumentasjon.

Styret svarer at foretaket har startet en prosess med å utbedre de interne rutineene i en mer operasjonell retning. Videre svarer styret at midler på klientkonto oppbevares på vegne av forsikringsforetaket og ikke kunden, der innbetalinger fra kunde til forsikringsforetaket skjer gjennom betaling med frigjørende virkning til NUA. NUA videresender så midlene til forsikringsselskapet etter nærmere avtale dem imellom. NUA vil imidlertid påse at dette klargjøres i tråd med Finanstilsynets merknader.

Finanstilsynet tar til etterretning styrets svar om at de har startet en prosess med å utbedre de interne rutineene i en mer operasjonell retning. Finanstilsynet vil videre påpeke at midlene på klientkonto er kundenes midler, ikke forsikringsforetakets eller forsikringsformidlingsforetakets midler. Det tas imidlertid til etterretning at NUA vil påse at renter på klientkonto klargjøres i tråd med Finanstilsynets merknader.

9. Overvåking av risiko

Kontroll med forsikringsforetak

Finanstilsynet forventer at agentforetak har rutiner for kontroll med forsikringsforetak, som angir hvilken informasjon som skal gjennomgå og hvordan informasjonen skal vurderes og vektlegges.

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at foretakets rutine for kontroll med forsikringsforetak bør angi mer konkrete krav til soliditet, kredittvurdering og notering. Videre bør det fremkomme at

foretaket skal gjøre seg kjent med gjeldende garantiordninger og ordningens ivaretagelse av kundenes interesser, samt hvordan fullmaktsforholdet mellom agentforetak og forsikringsgivere skal kontrolleres.

Styret svarer at de tar til etterretning at rutinen bør være tydeligere på hvilke konkrete krav som stilles, og viser til at det etableres minstemål for kontroll av forsikringsforetak som tar utgangspunkt i balansekrav, positivt resultat og positiv arbeidskapital, samt hva som må gjøres hvis disse nøkkeltallene ikke er oppnådd. Videre vil rutinene knyttet til kontroll av forsikringsforetak også behandle fullmaktsforholdet mellom foretaket og forsikringsforetak.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Beredskapsplan

Finanstilsynet forventer at forsikringsformidlingsforetak har en beredskapsplan for alvorlige hendelser, herunder både fysiske og ikke-fysiske hendelser. Instruksverket bør bygge på de risikovurderinger som gjøres i foretaket.

I foreløpig rapport bemerket Finanstilsynet at foretakets beredskapsplan bør inneholde krise i forsikringsforetak (for eksempel konkurs) og informasjonsplikt/omsorgsplikt overfor kundene. Beredskapsplanen bør også angi stedfortredere for de vesentlige rollene i foretaket.

Styret svarer at foretaket vil utvide beredskapsplanen i tråd med Finanstilsynets tilbakemeldinger. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

10. Informasjonsplikter

Kartlegging av kundenes krav og behov

I henhold til forsikringsavtaleloven § 1B-1 skal forsikringsdistributøren identifisere kundenes krav og behov før avtale inngås. Tilbud og anbefalinger skal være i samsvar med kundenes krav og behov.

I foreløpig rapport ba Finanstilsynet om styrets redegjørelse om hvordan NUA sikrer at kundenes krav og behov blir tilstrekkelig ivarettatt.

I styrets svar fremgår det blant annet at dersom kunden representeres av en forsikringsmegler, har NUA alltid kontakt med forsikringsmegleren. Etter NUAs vurdering vil det i slike tilfeller være forsikringsmegleren som står for kundekontakten og er nærmest til å foreta krav- og behovsprøving. NUA er imidlertid bevisst på at NUAs plikter også i slike tilfeller, og vil bl.a. påse at det gis nødvendig informasjon om forsikringsproduktene.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning, og vil bemerke at NUA som forsikringsagent også har et selvstendig ansvar for at kundenes krav og behov ivaretas.

Informasjon om provisjon, Finansklagenemnda og garantiordninger

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at informasjon om provisjon, Finansklagenemnda og garantiordninger var mangelfulle i noen av forsikringsdokumentene til kundene. Finanstilsynet viste blant annet til at dersom den norske garantiordningen ikke gjelder, skal kunden ha informasjon om det gjelder en garantiordning i forsikringsforetakets hjemland og om den dekker

forsikringsforpliktelsene i kundens forsikringsavtale, og hvilken garanti for forpliktelsene ordningen gir.

Finanstilsynet tar til etterretning styrets svar om at NUA vil gjennomgå alle dokumentmaler og kontrollere at det gis tilstrekkelig informasjon.

Informasjon på NUAS nettside

I foreløpig rapport påpekte Finanstilsynet at det på foretakets nettside ikke tydelig fremgår hvilke samarbeidspartnere av NUA som er forsikringsforetak, samt at alle forsikringsforetak bør fremgå. Finanstilsynet tar til etterretning at NUA vil gjennomgå foretakets nettside, og korrigere teksten slik at det tydelig kommer frem hvilket foretak som er forsikringsforetak, hvem som er agentforetak og hvem som er skadebehandler.

For Finanstilsynet

Jo Gjedrem
seksjonssjef

Ingerid Boge
tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.