



Styret i Matrix Insurance AS  
Rådhusgata 11  
0151 OSLO

**VÅR REFERANSE**  
20/1011

**DERES REFERANSE**

**DATO**  
05.07.2021

## Tilsynsrapport

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn i forsikringsagentforetaket Matrix Insurance AS (Matrix) 14. og 15. september 2020. Tilsynet ble som følge av den aktuelle smittevernsituasjonen gjennomført digitalt. Formålet med tilsynet var en gjennomgang av foretakets system for styring og kontroll, samt håndtering av insolvens i forsikringsforetak Matrix har hatt agentavtaler med.

Til grunn for tilsynsrapporten ligger Finanstilsynets foreløpige rapport av 12. januar 2021 og styrets svar av 6. april 2021.

Finanstilsynet har følgende merknader etter det stedlige tilsynet:

### 1 RISIKONIVÅ

#### 1.1 Konsekvenser for agentavtaler som følge av Brexit

Foretaket hadde da tilsynet ble gjennomført avtale med det britiske forsikringsforetaket International General Insurance Company (UK) Limited (IGI) om formidling av garantiforsikringer. Matrix opplyste at IGI var i ferd med å etablere et foretak i EU, men Finanstilsynet registrerte i foreløpig tilsynsrapport at et slikt foretak fortsatt ikke var etablert i EU.

Styret opplyser at Matrix siden 1. januar 2021 formidler garantiforsikringer for Great American International Insurance (EU) DAC istedenfor for IGI.

Det fremgår av styrets svar at Matrix har opplyst kunder om at IGI står risikoen for avtaler som løper ut etter 1. januar 2021. Forskrift om lovpålagte forsikringer mv.<sup>1</sup> er ikke til hinder for at engelske forsikringsforetak oppfyller de forpliktelser som allerede er avtalt.

Matrix opplyser videre at alle garantier utstedt på vegne av IGI er i kraft i hele garantiens løpetid, idet det ikke forekommer en porteføljeovertakelse.

<sup>1</sup> Forskrift 18. desember 2020 nr. 2858 om lovpålagte forsikringer mv. som er tegnet i britiske foretak og adgangen til å yte forsikringstjenester mv. etter utløpet av overgangsperioden

Finanstilsynet legger til grunn at Matrix legger ut informasjon om IGIs ansvar for avtaler med utløp etter 1. januar 2021 på sitt nettsted, og påser at informasjonen også er lett tilgjengelig på nettstedene til organisasjoner og foretak som har medlemmer eller kunder som har slike avtaler.

## **1.2 Kundeaspektet**

I foreløpig tilsynsrapport viste Finanstilsynet til at styret etter stedlig tilsyn i 2014 opplyste at foretaket ville inkludere kundeaspektet i foretakets risikovurdering. Finanstilsynet viste til sitt likelydende brev til forsikringsformidlingsforetakene datert 2. juli 2013, og stilte seg kritisk til at foretaket ikke hadde fulgt opp dette.

Det fremgår av styrets svar at etter tilsynet i 2014 tok styret opp kundeaspektet som egen sak, og at ny risikoanalyse ble fremlagt for styret. Det fremgår videre at styret på nytt har gjennomgått Finanstilsynets likelydende brev og at det under punktet «Årlig risikovurdering» er trukket frem eksempler som kan medføre alvorlige konsekvenser for kunden. Styret deler Finanstilsynets oppfatning om at foretaket skulle tatt med risiko for insolvens som en risiko også for kundene.

Finanstilsynet fastholder kritikken, og legger til grunn at foretaket i risikoanalysen fremover vurderer konsekvens og sannsynlighet både for kunder og foretaket.

## **1.3 Kommunikasjon, rådgivning og interessekonflikter**

Finanstilsynet fremhevet at risikomatriksen ikke inkluderte feil i kommunikasjon med kunden, manglende kvalitet i rådgivningen og interessekonflikter som vesentlige risikoer.

Styret skriver i tilsvaret at det ikke foreligger interessekonflikter av betydning, og viser blant annet til at langsiktigheten i avtalene med bransjeorganisasjoner motvirker at foretaket selger inn avtaler som medlemmene har liten nytte av.

Finanstilsynet merker seg at foretaket har gjennomgått kommunikasjonsprosessen for å avdekke risiko for feil eller mangelfull kvalitet i rådgivningen. Finanstilsynet fastholder at foretaket løpende må vurdere risikoen for interessekonflikter.

## **1.4 Utkontraktering**

I foreløpig tilsynsrapport påpekte Finanstilsynet at det ikke forelå tilstrekkelig regelmessige skriftlige vurderinger av risikoen ved utkontraktering av vesentlige oppgaver innenfor kundekontakten, og heller ikke i forkant av utkontrakteringen.

Det fremgår av styrets svar at styret har gjennomgått rutiner knyttet til utkontraktering, og at risikoer er beskrevet i matrise for internkontroll og gjennomgås regelmessig.

Finanstilsynet legger til grunn at styret påser at rutiner for utkontraktering er gjenstand for jevnlig revisjon. Videre legger Finanstilsynet til grunn at foretaket gjennomfører regelmessige risikovurderinger av utkontraktert virksomhet, og at dette også skjer i forkant av ny utkontraktering.

## 1.5 Klimarisiko

Finanstilsynet ba i foreløpig rapport styret vurdere behovet for tiltak for å øke egen kompetanse om klimarisiko for å kunne identifisere hvordan klimaendringer kan påvirke forsikringsbehovet til foretakets kunder og gi råd om hvordan et endret forsikringsbehov kan dekkes.

Det fremgår av styrets svar at klimaendringer som øker risikoen for flom, ras, skred og annet ekstremvær kan påvirke bedrifter som Matrix formidler skade- og garantiforsikring til. Styret opplyser at Matrix samarbeider med forsikringsgiver for skadeforsikring, Ly Forsikring ASA, blant annet for å avdekke kumulert risiko i områder som er spesielt utsatt for flom og ras. Styret opplyser at i anbudsfasen og ved fornyelser vurderer foretaket om kunden kan være utsatt for fysisk klimarisiko, om denne kan unngås, og hvis ikke, om kunden er korrekt forsikret for eksempel ved avbrudd. Det fremgår videre at Matrix prøver å se på bedriftenes evne til å tilpasse seg et lavutslippssamfunn for å avdekke overgangsrisiko.

Finanstilsynet tar redegjørelsen om foretakets arbeid knyttet til klimarisiko innen skadeforsikring til etterretning. Finanstilsynet legger til grunn at foretaket også avdekker og gir råd om konsekvenser av klimaendringer for kunder som tegner garantiforsikring. Finanstilsynet tar til etterretning opplysningene om kompetanse om klimarisiko i etteropplæringen.

## 1.6 Risikovurdering hvitvasking

Etter Finanstilsynets oppfatning var begrunnelsene for risikoklassifiseringen i risikovurderingen for hvitvasking svært kortfattede, og i enkelte tilfeller fraværende. Forsikringstakers bransjetilhørighet var ikke vurdert, og det fremgikk ikke hvilke kilder som lå til grunn for vurderingene.

Etter hvitvaskingsloven § 22 er det adgang til å legge til grunn kundetiltak utført av tredjeparter som er opplistet i bestemmelsen. Matrix har ansett at prosesser for å få medlemskap i de foreningene foretaket har avtale med, som likestilt med at foreningen har gjennomført et kundetiltak.

Finanstilsynet påpekte at «foreningene» foretaket har avtale med ikke er opplistet i bestemmelsen, og at kontroller utført av disse ikke kan anses som kundetiltak etter hvitvaskingsloven.

Finanstilsynet tar til etterretning at styret har foretatt en fornyet gjennomgang av risikoklassifiseringen, og forutsetter at dette også gjelder i forhold til begrunnelser for risikoklassifisering.

Finanstilsynet tar til etterretning at foretaket har oppdatert rutinene for forenklede kundetiltak, og at foretaket gjennomfører forenklede kundetiltak på alle nye kunder.

## 2 OVERORDNET STYRING OG KONTROLL

### 2.1 Forretningsstrategi



Finanstilsynet påpekte at det ikke fremgikk av strategidokumentet eller styrereferater når strategien ble vedtatt, og om den var styrebehandlet.

Styret erkjenner i svar på foreløpig rapport at det er mangler i tidligere protokoller i forhold til strategi, men viser til at Matrix er et lite foretak der administrasjonen også utgjør to tredeler av styret. Derfor kan det tidvis ha forekommet at beslutninger ikke er tilstrekkelig protokollert i styreprotokollen.

Finanstilsynet tar til etterretning opplysningene om strategiprosessen i 2021. Finanstilsynet forutsetter at beslutninger fremover er tilstrekkelig protokollert, uavhengig av foretakets størrelse og styresammensetning.

## **2.2 Overordnede retningslinjer**

Flere retningslinjer som ble oversendt før tilsynet var ikke datert, og det fremgikk ikke hvem som hadde fastsatt retningslinjene.

Finanstilsynets tar til etterretning at foretaket vil sikre at rutiner, retningslinjer og øvrige sentrale dokumenter inneholder navn på den som har skrevet rutinen, når den ble revidert og eventuelt om angjeldende rutine er blitt styrebehandlet.

### **2.2.1 Retningslinjer for kontroll med forsikringsforetak**

Foretaket har en rutine for kontroll med forsikringsforetak i form av en scoringsmatrise og en beskrivelse om bruk av matrisen. Scoringsmatrisen ble første gang tatt i bruk i 2018. Det følger av rutinen at forsikringsforetakene blant annet skal vurderes etter kriterier som kredittvurdering og medlemskap i garantiordning eller reassuranseordning dersom kredittvurderingen er lavere enn BBB. Daglig leder skal innhente regnskaper og rapport om solvens og finansiell stilling. Foretaket støtter seg på vurderinger gjennomført av forsikringsmeglingsforetaket i kontrollen med forsikringsforetak. Foretaket undersøker ikke solvenskapitaldekningen fordi det anser at kredittvurderingen er tilstrekkelig for dette formålet.

Finanstilsynet kommenterte i foreløpig tilsynsrapport vektlegging og konkretisering av kriterier som skal vurderes, og dokumentasjon av undersøkelser og vurderinger. Finanstilsynet anbefalte å hensynta forskjeller i forsikringsproduktene egenskaper og at det utarbeides skriftlige saksfremlegg til styret om hvordan kriteriene i scoringsmatrisen er anvendt.

Det fremgår av foretakets svar at styret i tillegg til scoringsmatrisen mottar utfyllende informasjon om hver scoringsparameter før inngåelse av en agentavtale. Det fremgår videre at styret vil hensynta egenskapene i de forskjellige forsikringsproduktene dersom dette ikke er dekket i scoringsmatrisen.

Finanstilsynet forutsetter at styret jevnlig vurderer om rutinen er hensiktsmessig, herunder at kriterier er tilstrekkelig konkretisert i forhold til hvilke opplysninger om forsikringsforetak som skal hentes inn og hvordan disse skal vurderes. Dette bør gjelde ved avtaleinngåelse og ved jevnlige

kontroller etter at avtalen er inngått. Finanstilsynet forutsetter at kontroll med forsikringsforetakets solvenskapitaldekning inngår. Finanstilsynet forutsetter videre at foretaket utfører tilstrekkelige egne kontroller utover rapporter fra tredjeparter. Finanstilsynet viser til styrets uttalelser i punktet om strategi over, og forutsetter at styret påser at beslutninger om kontroll med forsikringsforetak er protokollert, slik at det i ettertid kan ettergås hvilke vurderinger beslutningene hvilte på.

#### 2.2.2 Beredskapsplaner

Svekket soliditet i forsikringsforetak er angitt som en vesentlig risiko i foretakets risikomatrix, men planverket for beredskap inneholdt ikke planer for insolvens i forsikringsforetak Matrix har agentavtale med. Finanstilsynet stilte i foreløpig tilsynsrapport spørsmål ved om ikke slike planer ville være hensiktsmessige.

Det fremgår av styrets svar at styret deler Finanstilsynets vurdering, og at tiltak er beskrevet i en spesifikk rutine. Det fremgår videre at Matrix har oppdatert krise- og beredskapsplanen til å inkludere insolvens i forsikringsforetak. Finanstilsynet legger til grunn at foretaket innretter seg slik at det har kapasitet til å svare på henvendelser på telefon og e-post i en krisesituasjon.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

#### 2.2.3 Retningslinjer for overholdelse av frysforpliktelsene

I sin foreløpige rapport viste Finanstilsynet til at rapporteringspliktige etter hvitvaskingsloven skal ha prosedyrer og retningslinjer som skal bidra til etterlevelse av de finansielle restriksjonene i det norske regelverket (sanksjons- og tiltaksforskrifter) som bygger på sanksjoner fra FNs sikkerhetsråd og restriktive tiltak fra EU. Dette gjelder selv om foretaket har vurdert at risikoen for treff på sanksjonslistene er lav. Finanstilsynet viste til dokumentet «Finansielle sanksjoner: Veiledning om frysbestemmelsene» (frysveilederen) som gir anvisning på at det skal etableres rutiner og som er et hjelpemiddel for å etablere slike rutiner.

Foretaket opplyste at det ikke hadde rutiner som pålagt i frysveilederen. Finanstilsynet anså at pliktene angitt i frysveilederen ikke var oppfylt.

Finanstilsynet registrerer fra styrets svar at foretaket har etablert retningslinjer for overholdelse av frysforpliktelsene.

#### 2.2.4 Indirekte distribusjon

Forsikringsformidling er definert som 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, jf. forsikringsformidlingsloven § 1-2 nr. 1. Det følger av unntaksbestemmelsene i lovens § 1-1 andre ledd nr. 3 at loven ikke gjelder virksomhet som kun formidler generell informasjon om forsikringsprodukter eller skaper kontakt til forsikringsselskaper, dersom formålet med denne virksomheten ikke er å bistå kunden med inngåelse eller gjennomføring av en forsikringsavtale.

Det følger av risikostyringsforskriften § 5 at foretaket har ansvar for risikostyring og internkontroll også der deler av virksomheten er utkontraktet.

Matrix har inngått standardiserte avtaler, kalt «samarbeidsavtaler», med totalt 13 bransjeorganisasjoner og innkjøpsfellesskap om forsikringer til deres medlemsbedrifter. Nedenfor omtales disse foretakene samlet som «foreninger», som er den betegnelsen foretaket selv bruker. «Bransjeorganisasjon» og «innkjøpsfellesskap» benyttes i de tilfeller det er nødvendig å skille på organisasjonsformene. Én «forening» er registrert som agent for andre forsikringsforetak enn de Matrix formidler forsikringer for. Matrix har videre standardiserte avtaler, kalt «formidleravtaler», med 32 foretak. Nedenfor omtales disse foretakene som «formidlere», som er den betegnelsen Matrix selv bruker. Det ble opplyst at de fleste av disse «formidlerne» er registrert som forsikringsagentforetak eller underagentforetak for norske eller utenlandske forsikringsforetak.

Det fremgår av avtalene med «formidlerne» at disse ikke skal drive registreringspliktig forsikringsformidling for Matrix. Virksomheten skal drives slik at den faller innenfor unntaket i forsikringsformidlingsloven § 1-1 andre ledd nr. 3. Matrix har derfor ikke registrert «formidlere» som underagentforetak. «Formidlerne» har ikke tegningsfullmakt, håndterer ikke klientmidler for Matrix og har ikke tilgang til Matrix' forretningssystemer.

Finanstilsynet la i foreløpig tilsynsrapport til grunn at for medlemmer i bransjeorganisasjoner foregår normalt all kontakt om forsikringsavtalen mellom medlemsbedriften og Matrix. På bakgrunn av foretakets opplysninger var det Finanstilsynets foreløpige vurdering at bransjeorganisasjonene ikke utøvde registreringspliktig forsikringsformidling.

Finanstilsynet forstod det videre slik at for medlemmer i innkjøpsfellesskap og kunder av «formidlere» var kontakten mer indirekte, ved at kunden først har kontakt med innkjøpsfellesskapet eller «formidleren», og eventuelt senere også med Matrix hvis forsikringstaker ønsker dette eller når det utøves registreringspliktig forsikringsformidling for produkter Matrix formidler.

Det fremkom under tilsynet at innkjøpsfellesskap og «formidlere» innhenter informasjon om kunden og eventuelle eksisterende avtaler som videresendes til Matrix. Matrix sender tilbud og annen dokumentasjon tilbake til innkjøpsfellesskap og «formidlere», som videresender dette til kunden. Det ble ikke utført systematiske kontroller av om virksomheten «formidlere» og innkjøpsfellesskap utfører for Matrix, innebærer registreringspliktig forsikringsformidling. Matrix har heller ikke vurdert dette som en vesentlig risiko for virksomheten.

I forbindelse med et tilsyn i Matrix i 2014 vurderte Finanstilsynet at virksomheten til «formidlere» falt inn under lovens unntaksbestemmelse, og derfor ikke utøvet registreringspliktig forsikringsformidling. Finanstilsynet har vurdert forholdet på nytt basert på informasjonen mottatt i forbindelse med det stedlige tilsynet i 2020.

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at innkjøpsfellesskapene og «formidlerne» ikke er omfattet av unntaket i forsikringsformidlingsloven § 1-1 andre ledd nr. 3. Finanstilsynet viste blant

annet til at informasjonen som formidles ikke er å anse som formidling av generell informasjon om forsikringsprodukter, og utgjør noe mer enn passiv kontaktformidling. Finanstilsynet pekte på at disse foretakene har en aktiv rolle med hensyn til formidling av informasjon mellom Matrix og kunden, der formålet med virksomheten nettopp er å bistå kunden med inngåelse eller gjennomføring av en forsikringsavtale.

Finanstilsynet vurderte derfor at innkjøpsfellesskapene og «formidlerne» utøvde forsikringsagentvirksomhet, jf. forsikringsformidlingsloven § 1-2 nr. 1 jf. nr. 4, og følgelig måtte registreres som underagenter. Finanstilsynet la til grunn at Matrix utarbeider et system for jevnlig kontroll med den utkontrakterte virksomheten, og at foretaket påser at ansvarsforsikringen straks bringes i samsvar med det reelle antall agenter som Matrix har ansvaret for.

Det følger av styrets svar at Matrix i dag har avtale med én entreprenørforening, som er et såkalt innkjøpsfellesskap, og der styret deler Finanstilsynets syn om at innkjøpsfellesskapet ikke er omfattet av unntaket i lovens § 1-1 andre ledd nr. 3. Videre uttaler styret i sitt svar at Matrix også har tipsagentavtaler med to foretak hvis rolle utelukkende er å oversende potensielle kunder til Matrix, og der Matrix har all kommunikasjon mv. overfor kunden. Styret legger til grunn at slik tipsvirksomhet omfattes av unntaket i lovens § 1-1 andre ledd nr. 3. Øvrige formidlere anser foretaket som underagenter. Foretaket har utarbeidet nye underagentavtaler, og iverksatt rutiner som skal bidra til å sikre at underagentene enten har egne ansvarsforsikringer eller dekkes av Matrix' ansvarsforsikring.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning, og merker seg tiltakene som er gjennomført for å sikre kontroll med den utkontrakterte virksomheten.

## **2.3 Organisering og ansvarsforhold**

### **2.3.1 Rutiner for egnethetsvurderinger**

Finanstilsynet forventer at det foreligger en dokumentert vurdering av om den ansatte agenten eller leder oppfyller kravene til egnethet og kvalifikasjoner i forsikringsformidlingsloven § 7-2, slik at etterlevelsen kan kontrolleres. Finanstilsynet forventer at dokumentasjonen inneholder en begrunnet vurdering av om agenten eller lederen har nødvendige kvalifikasjoner i forhold til den virksomhet som drives, herunder agentens oppgaver. Det bør blant annet fremgå hvilket alternativ i § 7-3 andre ledd som anses oppfylt.

Matrix har fastsatt en skriftlig rutine om egnethetsvurderinger. Rutinen var ikke datert, og det fremgikk ikke på hvilket nivå den var fastsatt. Videre viste rutinen i all hovedsak til bestemmelser i forsikringsformidlingsloven. Matrix opplyste under tilsynet at daglig leder i de konkrete egnethetsvurderingene gjennomgår CV-er, kontakter referanser og får bekreftelser fra den ansatte om at denne ikke har gjort seg skyldig i slik atferd som er nevnt i rutinen. Det innhentes videre nødvendige konkurs- og strafferegistererklæringer ved ansettelse. Foretaket dokumenterer ikke vurderingene.

Finanstilsynet anbefalte i foreløpig rapport at retningslinjen burde operasjonaliseres, ved at den tilpasses konkret til gjennomføringen av egnethetsvurderinger i Matrix. Finanstilsynet anbefalte blant annet at det burde fremgå kriterier for vurdering av kompetanse i de ulike funksjoner.

Styret uttaler i sitt svar at det er enig i Finanstilsynets anbefaling, samt at rutinen for egnethetsvurderinger av ansatte er oppdatert og beskriver hva som skal vurderes, hvilke resultater av vurderingen som kreves, hvem som skal forestå vurderingen samt grunnlaget for konklusjonen, inklusiv bekreftelse på at egnethet og faglige kvalifikasjoner dekker alle vilkårene som følger av forsikringsformidlingsloven § 7-2. Videre skal vurderingen ved nyansettelser dokumenteres, underskrives, dateres og arkiveres.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

### **3 STYRING OG KONTROLL MED FORSIKRINGSAGENTVIRKSOMHETEN**

#### **3.1 Informasjon til forsikringstaker**

##### 3.1.1 Provisjon

Finanstilsynet skrev i foreløpig tilsynsrapport etter stedlig tilsyn i Matrix i 2014 at foretakets informasjon til kundene om eget honorar som en øvre grense og ikke en fast sats, ikke var i samsvar med Finanstilsynets rundskriv 10/2013. Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten fra 2021 at foretaket oppgir eget honorar som to prosentsatser som begge tilfaller foretaket. Det var uklart for Finanstilsynet om satsene var faste. Videre ga Finanstilsynet uttrykk for at informasjonen om eget honorar og premie ikke var tilstrekkelig til at forsikringstaker på en enkel måte kan beregne eksakt honorar som tilfaller Matrix, da det ikke opplyses om beløpet foretakets honorar beregnes av. Finanstilsynet anså at foretakets informasjon om eget honorar ikke er i samsvar med rundskriv 10/2013.

Finanstilsynet registrerer fra styrets svar at foretaket har endret opplysningene som gis kundene om provisjon, og at alle kostnader og provisjoner nå tydelig fremgår.

##### 3.1.2 Garantiordninger

Forsikringsmidlingsforetak som tilbyr skadeforsikring i Norge, skal ved tegning og fornyelse skriftlig informere forsikringstakeren om det gjelder en garantiordning, og eventuelt hvilken beskyttelse garantiordningen gir. Det er ikke tilstrekkelig å opplyse at den norske garantiordningen ikke gjelder. Kunden skal ha informasjon om det gjelder en garantiordning i forsikringsforetakets hjemland, om den dekker forsikringsforpliktelsene i kundens forsikringsavtale og hvilken garanti for forpliktelsene ordningen gir. Hensikten er at kunder, før inngåelse av avtale, skal få nok informasjon til å kunne forstå betydningen av om det gjelder en garantiordning eller ikke.

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til flere eksempler på at foretaket ikke oppfylte informasjonsplikten om garantiordninger.

Det fremgår av styrets svar at styret deler Finanstilsynets oppfatning. Styret opplyser at informasjonsplikten er gjennomgått for samtlige produkter og forsikringsforetak, og at foretaket har



rettet opp i tilbud, nyttegninger og fornyelsesdokumenter. Matrix har oversendt eksempler på den nye informasjonsteksten kundene mottar.

Det er Finanstilsynets vurdering at informasjon om at det ikke gjelder en garantiordning, bør suppleres med opplysninger om konsekvensene av dette. Finanstilsynet forutsetter at styret vurderer å innta slike opplysninger for å sikre kundene et best mulig beslutningsgrunnlag før avtale om forsikring tegnes.

### 3.1.3 Finansklagenemnda

Det følger av forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 første ledd nr. 8 at forsikringsformidlere før inngåelse av forsikringsavtale og ved endring eller fornyelse av avtalen, skal gi kunden informasjon om utenrettslige klageordninger. Informasjonen skal gis på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden, jf. forsikringsformidlingsloven § 5-5 første ledd nr. 2.

Finanstilsynet kontrollerte i forbindelse med det stedlige tilsynet hvordan foretaket etterlevde kravene til informasjon ved å ta stikkprøver. Følgende informasjon var inntatt i flere forsikringsbevis: «Finansklagekontoret bistår forsikringskunder med gratis juridisk bistand i klagesaker.».

Finanstilsynet viste i sin foreløpige tilsynsrapport til at formuleringen om gratis juridisk bistand var egnet til å gi Matrix' kunder inntrykk av at Finansklagenemnda driver med gratis rettshjelps- eller advokatvirksomhet der kunden har klagesaker mot forsikringsforetakene. Finanstilsynet vurderte dette som en upresis beskrivelse av Finansklagenemndas funksjon som utenrettslig klageorgan. Finanstilsynet la derfor til grunn at informasjonsteksten om Finansklagenemnda ikke tilfredsstilte kravet om at informasjonen om utenrettslige klageordninger skal gis på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden. Finanstilsynet registrerte også at samme informasjonstekst var inntatt i rutinen «Retningslinjer for etterlevelse av informasjonsplikt».

Det følger av styrets svar at det deler Finanstilsynets oppfatning om at tidligere tekst var uklar. Foretaket har gjennomgått og endret teksten slik at den fremkommer som tydelig for forsikringstakeren. Rutinebeskrivelsen er også rettet opp.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

## **4 STYRING OG KONTROLL KNYTTET TIL FAKTISKE FINANSIELLE UTFORDRINGER I FORSIKRINGSFORETAK**

### **4.1 Innledning**

Matrix fusjonerte i 2016 med søsterforetaket Connector Forsikringsservice AS, med Matrix som overtakende foretak. Enkelte av avtalene, som omtales under, ble opprinnelig inngått med Connector Forsikringsservice AS.

Matrix har formidlet forsikringer til norske kunder for fire utenlandske forsikringsforetak som ble insolvente og satt under administrasjon i 2018: Alpha Insurance AS (Alpha), Qudos Insurance A/S

(Qudos), CBL Insurance Ltd (CBL New Zealand) og CBL Insurance Europe Dac (CBL Europe). Alpha og Qudos var begge danske foretak, CBL New Zealand var registrert i New Zealand, mens CBL Europe er et irsk foretak.

Matrix formidlet yrkesskadeforsikring for Alpha fra 2003 til 2012. Den opprinnelige avtalen ble inngått med forsikringsforetaket Imagine Insurance AS. Avtalen ble videreført da Alpha kjøpte Imagine Insurance i 2006. Imagine Insurance AS byttet navn til Gaia Insurance AS, og ble senere fusjonert med Alpha.<sup>2</sup> Alpha ble erklært konkurs 8. mai 2018. Krisen var blant annet en følge av for lave forsikringstekniske avsetninger på norsk yrkesskadeforsikring, og krisen i CBL New Zealand som Alpha hadde gjenforsikringsavtaler med.

Matrix' første avtale om formidling av garantiforsikringer ble inngått med Qudos i 2013. Avtalen om garantiforsikring i entrepriserforhold ble terminert i 2014, og avtalene om ettårige husleie- og løyvegarantiforsikringer i 2016. Qudos ble erklært konkurs 20. desember 2018 etter at tegningsstopp ble innført et par måneder tidligere. Konkursen i Alpha var medvirkende til konkursen i Qudos.

Fra 2014 formidlet Matrix garantiforsikringer for CBL New Zealand. Matrix formidlet bygggarantiforsikringer etter bustadoppføringslova § 12. Garantiene gjelder i byggeperioden og fem år fra overtakelse. CBL New Zealand var børsnotert og kredittvurdert. Foretaket ble nedgradert fra A- til B++ blant annet som følge av krav fra finanstilsynet i New Zealand om å øke de forsikringstekniske avsetningene i 2018. Foretaket ble satt under «interim liquidation» 23. februar 2018, og ble erklært konkurs i 2020.

I 2016 inngikk Matrix avtale med CBL Europe om formidling av garantiforsikringer. CBL Europe var heleid av CBL New Zealand gjennom et mellomliggende holdingselskap. Det vesentligste av formidlingen av garantiforsikringer ble overført fra CBL New Zealand til CBL Europe. Matrix formidlet ettårige løyve-, husleie- og skattetrekksgarantiforsikringer i tillegg til garantiforsikring i entrepriserforhold for CBL Europe. CBL Europe ble satt under administrasjon 19. februar 2018 og ble erklært konkurs i mars 2020.

## **4.2 Kontroll med forsikringsforetakene**

### **4.2.1 Rettslig grunnlag**

Risikostyringsforskriften § 6 første ledd, jf. § 4 nr. 1 og 2, forutsetter at foretaket etablerer rutiner og retningslinjer som skal bidra til å sikre forsvarlig styring av foretakets vesentlige risikoer. I Finanstilsynets rundskriv 3/2009 med veiledning til risikostyringsforskriften er det presisert at styret i foretak som driver mellommannsvirksomhet, rådgivning eller forvalter klientmidler må påse at foretakets risikostyring og internkontroll omfatter ivaretagelse av kundens interesser.

For forsikringsagentforetak er risikoen for insolvens i forsikringsforetak det har agentavtale med, en vesentlig risiko. Krise i forsikringsforetak kan skade forsikringsagentforetakets renommé og tillit hos andre markedsaktører, og kan få betydelige negative økonomiske konsekvenser for foretaket.

---

<sup>2</sup> I tilsynsrapporten brukes Alpha også om tiden da foretakene het Imagine Insurance AS og Gaia Insurance AS

Det er også en vesentlig risiko for foretakets kunder. Insolvens kan medføre at kunder ikke får full dekning for inntrufne skader, eller at kundene står udekket frem til avtale med nytt forsikringsforetak er etablert.

Et forsikringsagentforetak må derfor ha retningslinjer for kontroll med soliditeten til forsikringsforetak det inngår avtaler med, og jevnlig kontroll av om soliditeten er tilfredsstillende. Kontrollen må dokumenteres slik at styret og daglig leder kan påse at retningslinjene etterleves, og at risikostyringen er hensiktsmessig og forsvarlig.

#### 4.2.2 Faktisk grunnlag

##### Generelt om kontrollen ved inngåelse av agentavtalene

Foretaket fikk bistand fra ulike forsikringsmeglingsforetak ved inngåelse av agentavtalene. Foretaket opplyste i det stedlige tilsynet at forsikringsmeglingsforetakene kun anbefalte forsikringsforetak som var godkjente som forsikringsgivere i forsikringsmeglingsforetakets egen forsikringsformidling. Foretaket opplyste at det vurderte forsikringsforetakets finansielle status ved avtaleinngåelse og at kontrollen bygget på informasjon fra forsikringsforetaket, forsikringsmeglingsforetaket Matrix fikk bistand fra og egen kontroll med at forsikringsforetaket hadde nødvendige tillatelser til å tilby forsikring til norske kunder.

Finanstilsynet skrev i foreløpig tilsynsrapport at Matrix ikke hadde skriftlige retningslinjer for kontrollen med forsikringsforetak da avtalene ble inngått og at det ikke foreligger dokumentasjon av foretakets egen kontroll. Finanstilsynet skrev videre at det ble opplyst at alle agentavtaler var forankret i styret, men at behandlingen ikke ble protokollert. Finanstilsynet ba styret bekrefte opplysningen om at [REDACTED] kun anbefalte forsikringsforetak som var godkjent i meglerforetakets egen formidling.

Det fremgår av styrets svar at det forelå en skriftlig rutine for kontroll av forsikringsforetak i 2013, og at rutinen var styrende for styrets vurderinger før det godkjente avtalene etter dette tidspunktet.

##### Kontrollen med Alpha ved avtaleinngåelse

Matrix fikk to erklæringer i 2006 om at Alpha var medlem av den danske garantiordningen og at den dekket norske forsikringstakere på samme måte som danske forsikringstakere: én erklæring fra Alpha og én fra et dansk advokatfirma. Etter forespørsel fra Matrix, konkluderte et norsk advokatfirma i 2009 med at Alphas norske filial var medlem av den norske garantiordningen.

##### Kontrollen med Qudos ved avtaleinngåelse

Foretaket opplyste at det vurderte Qudos' finansielle status som solid ved avtaleinngåelsen. Foretaket opplyste videre at Qudos allerede var inne i det norske markedet gjennom avtale med et annet forsikringsformidlingsforetak, da avtalen med Matrix ble inngått i 2013.

### Kontrollen med CBL ved avtaleinngåelse

CBL New Zealand var børsnotert og kredittvurdert til A+ ved avtaleinngåelsen. Finanstilsynet forstod det slik at Matrix ikke gjorde særskilte undersøkelser da det senere i tillegg ble inngått avtale med CBL Europe.

### Kontrollen etter inngåelse av agentavtalene

Foretaket opplyste at [REDACTED] løpende informerer Matrix om endringer i forsikringsforetak hvor forsikringsmeglingsforetaket bisto ved avtaleinngåelsen. Finanstilsynet forstod det slik at ny informasjon ble initiert av forsikringsmeglingsforetaket, og at Matrix ikke hadde avtaler om informasjon til faste tidspunkter.

Det ble opplyst at daglig leders årlige rapport om internkontrollen har vurderinger av forsikringsforetakene Matrix har avtale med. Daglig leders rapport for 2017 har ingen omtale av kontrollen med CBL-foretakene. Rapporten for 2018 omtaler krisene: «Daglig leder og de enkelte CUO-ene har gjennomgått IKS og rutinene for å avsjekke om tidligere avgjørelser om å benytte disse selskapene kunne vært unngått. Det ble gjennomført mange stikkprøver underveis, og det er ikke noe som tyder på at selskapet kunne gjort dette annerledes/oppdaget forhold som var urovekkende.». Deretter er det en omtale av hvert forsikringsforetak, men ikke konkret om den løpende kontrollen. Finanstilsynet ba i foreløpig tilsynsrapport foretaket oversende eventuell dokumentasjon av gjennomførte stikkprøvekontroller.

Det fremgår av styrets svar at informasjonen som ble hentet inn om Qudos og CBL ligger på et felles serverområde og at Finanstilsynet kunne kontrollert dette om tilsynet hadde vært med fysisk oppmøte og fått dette oversendt om ønskelig. Styret sier seg enig i at styremøtereferatene kunne vært mer utfyllende. Styret opplyser at stikkprøvekontrollene som det ble henvist til i daglig leders rapport for 2018, gjaldt skadeoppgjør samt løpende tilleggsinformasjon fra [REDACTED] og offentlig tilgjengelig informasjon om forsikringsforetakenes kredittvurdering og finansielle situasjon.

#### 4.2.3 Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet tar til etterretning at det forelå skriftlige retningslinjer ved inngåelse av avtalene med Qudos og CBL-foretakene, men mener retningslinjene var for generelle og manglet konkrete krav til kredittvurdering og soliditet. Finanstilsynet legger til grunn styrets opplysning om at agentavtalene ble styrebehandlet, selv om dette ikke er protokollert. At [REDACTED] kun anbefalte forsikringsforetak som var godkjent i meglerforetakets egen formidling, er ikke bekreftet.

Matrix undersøkte i 2006 om hvilke garantiordninger som gjaldt for yrkesskadeforsikring og fikk, etter det opplyste, bekreftelser fra Alpha og et dansk advokatfirma om at norske kunder var dekket av den danske garantiordningen. Selv om det i ettertid har vist seg at opplysningene kan være feil, anser Finanstilsynet at Matrix iverksatte kontroll for å sikre at norske kunders interesser ble ivaretatt.

Finanstilsynet har ikke kontrollert hvilken informasjon om den løpende kontrollen som ligger lagret på foretakets server, men legger til grunn at slik informasjon er hentet inn og er lagret. Finanstilsynet kan ikke uttale seg om informasjonen var tilstrekkelig. Finanstilsynet viser ellers til at avtalene med Qudos og Alpha ble erstattet av nye avtaler flere år før krisene inntraff. Finanstilsynet tar til etterretning at foretaket har iverksatt omfattende endringer i kontrollen med forsikringsforetak etter krisen.

### **4.3 Håndtering av finansielle utfordringer i forsikringsforetak**

#### **4.3.1 Informasjon til kunder**

Det ble opplyst at Matrix sendte ut informasjon om forsikringsforetakenes finansielle utfordringer på vegne av forsikringsforetakene til alle kunder som foretaket direkte hadde formidlet forsikringer til. Matrix sendte også ut informasjon til forsikringsmeglingsforetak, «foreninger» og «formidlere». Det ble opplyst at Matrix la til grunn at mottakerne av informasjonen formidlet denne videre til kunden, men dette ble ikke kontrollert eller bekreftet.

Foretaket la ut informasjon på sitt nettsted om Alpha første gang 10. mai 2018, to dager etter at Matrix ble kjent med krisen og den var offentlig kjent. Matrix la 5. desember 2018 ut informasjon på sitt nettsted om at Qudos inntil videre ikke foretok skadeutbetalinger, samme dag som det danske finanstilsynet publiserte slik informasjon på sitt nettsted.

Matrix fikk informasjon om tegningsstopp i CBL Europe den 19. februar 2018, og la ut informasjon om dette på sitt nettsted 28. februar 2018. Foretaket opplyste samtidig om at CBL New Zealand var satt under administrasjon. Foretaket opplyste at nettstedet løpende ble oppdatert med ny informasjon.

Foretaket ga ikke informasjon til sikrede i garantiforsikringer. Foretaket opplyste at det ikke hadde informasjon om hvem som er sikret og at dette er informasjon som normalt verken forsikringsforetaket eller agenten har. Finanstilsynet registrerte imidlertid at forsikringsbevisene hadde informasjon om sikrede.

Finanstilsynet påpekte i foreløpig tilsynsrapport at det ved insolvens eller annen krise i forsikringsforetak er av stor betydning at kundene får korrekt og tilstrekkelig informasjon raskt, som gjør at kundene settes i stand til å ivareta sine interesser og får tegnet nye forsikringer. Finanstilsynet så alvorlig på at foretaket ikke har påsett at informasjon gitt til «foreninger» og «formidlere» har kommet frem til kunder og sikrede etter ansvarsforsikringer.

Det fremgår av styrets svar at Matrix så langt det har vært praktisk mulig har pålagt «foreninger» og «formidlere» å informere om situasjonen, og at foretaket med noen få unntak har et inntrykk av at informasjon har kommet frem til «senere omsetningsledd». Styret presiserer at det nå rutinemessig innhentes mer informasjon ved tegning av forsikringer, men at det fortsatt formidles forsikringer til kunder hvor sikrede er ukjent og hvor Matrix fremdeles må sikre at Matrix' kunde videreformidler informasjon til sikrede.

Finanstilsynet er kritisk til at foretaket ikke gjennomførte tilstrekkelige kontroller for å sikre seg at forsikringstakere fikk nødvendig informasjon om foretakenes finansielle problemer. Finanstilsynet viser videre til at foretaket har samme omsorgsplikt overfor sikrede i garanti- eller forsikringsavtaler eller medlemmer av kollektive forsikringsavtaler som overfor forsikringstaker. Foretaket må ha avtaler og rutiner på plass på forhånd for å kunne gi nødvendig informasjon i en krisesituasjon direkte til forsikringstakere og sikrede eller medlemmer, eller ha systemer og rutiner for å påse at forsikringstaker informerer sikrede eller medlemmer på forsvarlig måte. Finanstilsynet merker seg at foretaket nå innhenter mer informasjon ved formidling av forsikringer, og legger til grunn at foretaket treffer nødvendige og tilstrekkelige tiltak for å sikre at informasjon kommer frem til samtlige berørte i lignende situasjoner. Når det gjelder forsikringsavtaler hvor sikrede rent faktisk er ukjent, forutsetter Finanstilsynet at foretakets beredskapsplaner har konkretisert hvordan informasjon til sikrede skal gjennomføres ved krise i et forsikringsforetak, for eksempel gjennom ulike informasjonstiltak på egne og eksterne nettsider hos relevante samarbeidspartnere, organisasjoner og foretak mv.

#### 4.3.2 Nye avtaler med forsikringsforetak

Matrix inngikk 10. april 2018 agentavtale med IGI som gjaldt fornyelser og nytegning av garantiforsikringer. Matrix opplyser at kundene som hadde garantiforsikring i CBL Europe og CBL New Zealand, fra medio april 2020 er gitt anledning til å tegne ny forsikring i IGI for skader i perioden før konkursen. Foretaket opplyser at forsikringen ikke vil dekke skader som allerede er meldt, men ikke oppgjort (RBNS-skader), men at forsikringen vil dekke skader som er oppstått, men ikke meldt (IBNR-skader). Foretaket opplyser at forsikringen for IBNR-skader gjelder retroaktivt. IBNR-skader som ville vært omfattet av den eksisterende garantiforsikringen, omfattes også av ny forsikring i IGI.

Finanstilsynet forstår det slik at foretaket har gitt informasjon om muligheten til å tegne ny forsikring i IGI til «foreninger» og «formidlere», men at foretaket ikke har påsett at informasjonen er kommet frem til forsikringstaker. Finanstilsynet forstår det slik at Matrix også har gitt denne informasjonen til forsikringsmeglingsforetak hvor kunden er meglet. Finanstilsynet viser til punkt 4.3.1 om omtale av manglende kontroller for å sikre seg at forsikringstakere fikk nødvendig informasjon om krisene over.

Matrix formidlet yrkesskadeforsikring for den norske filialen av Alpha til 31. juli 2012. Fra august 2012 har foretaket formidlet yrkesskadeforsikring for QBE, som er et britisk forsikringsforetak. Foretaket opplyser at det etter konkursen i Alpha var mulig å tegne en «catch up»-dekning i QBE for kunder i QBE som tidligere hadde vært forsikret i Alpha. Denne dekningen medfører at alle kunder som hadde hatt yrkesskadeforsikring i Alpha, også vil være dekket under yrkesskadeforsikringen i QBE for IBNR- og RBNS-skader frem til 2012. En forutsetning for å tegne «catch up»-dekningen var at kundene måtte fornye avtale om yrkesskadeforsikring med QBE.

Finanstilsynet merker seg at foretaket raskt fikk på plass en ny avtale om garantiforsikringer og senere medvirket til en avtale hvor forsikringstakere kan tegne forsikring for IBNR-skader. Finanstilsynet registrerer videre at kunder som har tegnet avtale i QBE om yrkesskadeforsikring,

gjennom «catch up»-dekningen vil være dekket for skader som oppstod i perioden Alpha var forsikringsgiver. Finanstilsynet er av den oppfatning at foretaket burde ha påsett at informasjonen om mulighet til å tegne ny forsikring kom frem til forsikringstaker.

#### **4.4 Endringer i informasjonshåndtering**

##### 4.4.1 Informasjon til berørte

Finanstilsynet fremhevet i foreløpig tilsynsrapport at foretaket kritisk bør gjennomgå egen håndtering av informasjon til berørte. Finanstilsynet viste videre til foretakets opplysning om at Matrix normalt ikke har informasjon om hvem sikrede er, og at det derfor kan være vanskelig å nå disse med skriftlig informasjon.

Det fremgår av styrets svar at det ved innføring av nytt forsikringsssystem ble hensyntatt at det raskt skal være mulig å hente ut relevante opplysninger. Styret viser til at det har informasjon om forsikringstaker og eventuelle panthavere for skadeforsikring, og at foretaket kan informere disse direkte. Styret viser videre til at foretaket kan informere forsikringstaker i kollektive personforsikringer og at foretaket kan informere ansatte som er sikret i kollektive personforsikringer, etter at foretaket har innhentet informasjon om de ansatte gjennom offentlige registre. Foretaket kan gi informasjon direkte til forsikringstaker og sikrede i garantiforsikring der disse er profesjonelle parter. I de tilfellene der sikrede under en garantiforsikring er ukjent, viser styret til at kriseplanen har kontrollrutiner for å sikre at informasjonen kommer frem.

Det fremgår videre av styrets svar at foretaket tydelig skal oppdatere informasjonen på sitt nettsted, samt at det å avsette tilstrekkelige ressurser for å kunne ta imot henvendelser fremgår av et eget punkt i kriseplanen.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

\*\*\*

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

For Finanstilsynet

Hege Bunkholt Elstrand  
seksjonssjef

Øystein Endal  
seniorrådgiver

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