



Styret i Nordic Benefits AS  
Philip Pedersens vei 20  
1366 LYSAKER

VÅR REFERANSE  
21/885

DERES REFERANSE

DATO  
24.06.2022

## Tilsynsrapport

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn i forsikringsagentforetaket Nordic Benefits AS 24. mars 2021. Tilsynet ble gjennomført digitalt i Microsoft Teams. Formålet med tilsynet var en gjennomgang av foretakets system for styring og kontroll.

Til grunn for tilsynsrapporten ligger Finanstilsynets foreløpige rapport av 23. desember 2021, Finanstilsynets e-post av 14. januar 2022 og styrets svar av 28. mars 2022.

Finanstilsynet har følgende merknader etter det stedlige tilsynet:

### 1 RISIKONIVÅ

#### 1.1 Foretakets risikovurdering

##### 1.1.1 Foretakets system for styring og kontroll med vesentlige risikoer

I foreløpig tilsynsrapport la Finanstilsynet til grunn at foretaket ikke tidligere hadde utarbeidet en systematisk oversikt over foretakets vesentlige risikoer. Finanstilsynet understreket at en systematisk og dokumentert gjennomgang av foretakets vesentlige risikoer er en helt nødvendig forutsetning for å etablere et hensiktsmessig system for styring og kontroll med vesentlige risikoer.

Under tilsynet opplyste foretaket at de har igangsatt en prosess for å få risikovurderingen mer formalisert ved å gå mer i dybden og utarbeide rapporter som forklarer hvordan all risiko blir behandlet. Foretaket har som mål å få dette på plass til sommeren 2021.

Det fremgår av styrets svar at foretaket gjennom forsikringsgiver har fått tilgang til en modell og en systematisk prosess som skal benyttes for å sikre etterlevelsen av risikostyringsforskriften. Foretaket arbeider nå med en fullstendig gjennomgang av alle risikoene etter den nye modellen og en ny rutine for risikostyring og internkontroll. Dette arbeidet skal være gjennomført innen 30. juni 2022.

Finanstilsynet tar redegjørelsen om foretakets arbeid knyttet til risikovurderingen til etterretning. Finanstilsynet legger til grunn at foretaket løpende vil vurdere hvilke vesentlige risikoer som er

knyttet til virksomheten og minst en gang årlig foretar en gjennomgang av vesentlige risikoer for alle risikoområder.

### 1.1.2 Daglig leders rapport til styret

I foreløpig tilsynsrapport la Finanstilsynet til grunn at manglende utarbeidelse av daglig leders rapport til styret med en samlet vurdering av risikosituasjonen innebar et brudd på risikostyringsforskriften § 8 annet ledd.

Det fremgår av styrets svar at styret vil sørge for at daglig leder heretter vil utarbeide en slik rapport for behandling i styret. En årlig risikorapport er nå lagt inn i styrets årsplan og siste års rapport fra daglig leder vil bli behandlet på ordinært styremøte 29. april 2022.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning. Finanstilsynet forutsetter at rapporten til styret er tilstrekkelig konkret til at styret kan ta stilling til om det etablerte systemet for styring og kontroll virker etter sin hensikt.

### 1.1.3 Bekreftelse fra revisor

I foretak hvor det ikke er etablert internrevisjon skal styret sørge for at foretakets valgte revisor avgir en årlig bekreftelse til styret om foretakets styring og kontroll med risikoer, jf. risikostyringsforskriften § 10. Før tilsynet mottok Finanstilsynet en uavhengig bekreftelse fra revisor om foretakets risikostyring og interkontrollgjennomgang. Under tilsynet ble det opplyst at dette var den første uavhengige bekreftelsen som var utarbeidet for foretaket siden foretaket ble registrert. I foreløpig tilsynsrapport la Finanstilsynet la til grunn at manglende innhenting av revisorbekreftelse er et brudd på risikostyringsforskriften § 10.

Det fremgår av styrets svar at styret i samarbeid med revisor og gjennom styrets fremtidige årsplaner sørger for at en årlig bekreftelse vil bli avgitt.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

## 1.2 Tidligere feil med provisjon/inntekt og premiebeløp

I foreløpig tilsynsrapport påpekte Finanstilsynet mangler ved rapportering for 2018 og 2019 ved at inntektsandel av formidlet premie synes å være svært høy, omkring 90 prosent. Foretaket hadde ingen forklaring på dette, men fremhevet at faktisk provisjon er betydelig lavere. Finanstilsynet bemerket at i rapportering for 2020 ser tallene ut til å stemme. Finanstilsynet påpekte også at tallene i resultatregnskapet for 2019 og tallene i note 8 ikke stemte overens og at det var vanskelig å se at det var bruttoinntekten som fremgikk i regnskapet. Finanstilsynet ba om styrets redegjørelse for hvilke tiltak foretaket vil iverksette for å sikre korrekt regnskapsføring samt rapportering til Finanstilsynet.

Styret uttaler i sitt svar at det erkjenner feil ved tidligere års rapportering. Styret påpeker at kompetansen i foretaket er styrket ved at CFO ble innleid på deltid i 2021 og ansatt på fulltid i januar 2022. Foretaket har hatt gjennomgang med både ekstern regnskapsfører og revisor for å sikre

felles forståelse av regnskapsføring og rapportering. Styret er komfortable med at den kompetanse som nå er på plass vil sikre rettidig og korrekt rapportering fremover.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

## **2 STYRING OG KONTROLL**

### **2.1 Forretningsstrategi**

Etter Finanstilsynets vurdering i foreløpig tilsynsrapport hadde ikke foretaket etablert et tydelig strategidokument som angir når strategien er vedtatt og om den er styrebehandlet.

Styret har nå utarbeidet et strategidokument for perioden 2022-2024, med innspill fra hele organisasjonen. Strategidokumentet vil bli oppdatert årlig og styrebehandlet.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

### **2.2 Sentrale retningslinjer**

#### **2.2.1 Overordnet om sentrale retningslinjer**

I foreløpig tilsynsrapport bemerket Finanstilsynet at foretakets retningslinjer fremstår lite strukturert og stilte spørsmål ved hensiktsmessigheten av retningslinjene. Finanstilsynet anbefalte styret å gjennomgå retningslinjene for å gjøre dem mer egnet til å styre relevante risikoer i den daglige virksomheten i foretaket. Videre påpekte Finanstilsynet at det bør fremgå av alle sentrale dokumenter hvem som har vedtatt dem, når de ble vedtatt og når de eventuelt er revidert.

Styret uttaler i sitt svar at det erkjenner at kvaliteten og strukturen på retningslinjer og styrende dokumenter ikke har vært god nok. Foretaket har startet en prosess for å gjennomgå og utarbeide nye og forbedrede retningslinjer som tilfredsstiller krav til struktur, innhold, ansvar og relevans og det tas sikte på at arbeidet er fullført i løpet av høsten 2022.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

#### **2.2.2 Retningslinjer om egnethetsvurderinger**

I foreløpig tilsynsrapport påpekte Finanstilsynet at foretakets retningslinjer for egnethetsvurderinger manglet omtale av enkelte lovkrav. Videre anbefalte Finanstilsynet at retningslinjene operasjonaliseres, ved at de tilpasses konkret til gjennomføringen av egnethetsvurderinger i foretaket. Blant annet bør det fastsettes kriterier for vurdering av faglige kvalifikasjoner i de ulike funksjonene. Finanstilsynet forventet også at retningslinjen bidrar til å sikre at det foreligger en dokumentert vurdering av den enkelte ansatte forsikringsagent og leder med hensyn til hvordan vedkommende oppfyller kravene til egnethet, slik at etterlevelsen kan kontrolleres.

Det fremgår av styrets svar at foretaket har utarbeidet rutiner for egnethetsvurderinger som hensyntar kravene i ny forsikringsformidlingslov og en mal for hvordan egnethetsvurderingene skal

gjennomføres. Arbeidet med å innhente dokumentasjon og fullføre egnethetsvurdering av daglig leder og ansatte som utfører forsikringsformidlingsoppgaver er ventet slutført innen 30. april 2022.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

### 2.2.3 Retningslinjer om utkontraktering

I foreløpig tilsynsrapport bemerket Finanstilsynet at foretakets retningslinjer om utkontraktering ikke omtaler kravene i risikostyringsforskriftens § 5. Finanstilsynet forventer at styret påser at foretakets prosedyrer for utkontraktering sikrer god styring og kontroll med utkontraktert virksomhet.

Styret svarer at det tar Finanstilsynets merknader til etterretning og at det vil bli utarbeidet en policy for utkontraktering som hensyntar nåværende regelverk.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

### 2.2.4 Retningslinjer for utvelgelse og kontroll av forsikringsgiver

I foreløpig tilsynsrapport fremgikk det at Finanstilsynet forventer at et forsikringsagentforetak har retningslinjer for kontroll med forsikringsforetak det inngår avtaler med, herunder bør foretaket jevnlig gjøre visse relativt enkle undersøkelser knyttet til forsikringsgivers soliditet og forsikre seg om at eventuell fullmaktskjede fortsatt er intakt. Kontrollen bør også omfatte hvorvidt forsikringsforetaket er tilknyttet utenrettslig klageordning, garantiordning mv., slik at foretaket før formidlingen av avtalene igangsettes, kan iverksette nødvendige tiltak for å ivareta kravene til opplysningsplikt overfor foretakets kunder. Finanstilsynet bemerket at forsikringsgivers regnskaper og solvenskapitaldekning ikke var forhold som regelmessig ble undersøkt/vurdert, og dette var heller ikke omfattet av retningslinjene.

Styret svarer at det vil sørge for at foretakets retningslinjer oppdateres med at regnskaper og solvenskapitaldekning innhentes og vurderes regelmessig. I retningslinjene vil det også tas inn at det skal foretas kontroll av forsikringsforetakets tilknytning til utenrettslige klageordninger, garantiordninger mv.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

## 2.3 Organisering og ansvarsforhold

### 2.3.1 Styret

#### Styrets kompetanse

I foreløpig rapport stilte Finanstilsynet spørsmål ved om styret har nødvendig kompetanse om rammelovgivningen som gjelder for forsikringsformidlingsvirksomhet, da det på stedlig tilsyn ble avdekket manglende etterlevelse av sentrale krav som følger av risikostyringsforskriften.

I styrets svar vises det blant annet til at styret i sin egnevaluering på styremøtet i februar 2021 tok selvkritikk for at det har hatt for lite fokus på oppfølging av de krav som følger av rammelovgivningen. Det ble derfor vedtatt å prioritere dette arbeidet, herunder etablere en bedre oppfølging av risikostyringsforskriften og arbeide med foretakets instruksjer, fullmakter og kontrollsystemer. Styret har også utarbeidet årlige planer for sitt arbeid som gjennom året bl.a. skal sikre at relevante lovkrav blir fulgt opp og håndtert. Hensyntatt de tiltak som styret har iverksatt, er styrets kompetanse vurdert til å være tilfredsstillende og styret vil også fremover ha fokus på kompetansehevende tiltak.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning, og merker seg at styret fremover vil ha fokus på kompetansehevende tiltak.

### 2.3.2 Daglig leder

I foreløpig rapport stilte Finanstilsynet spørsmål ved om daglig leder har nødvendig kompetanse om rammelovgivningen som gjelder for forsikringsformidlingsvirksomhet, og viste til samme vurdering som for styret.

Det fremgår av styrets svar at styret har foretatt en evaluering av daglig leder og hans arbeid og at det er fornøyd med hans ledelse og mener han i sum innehar nødvendig kompetanse for å lede foretaket videre. Styret pekte ut noen områder som daglig leder ble bedt om å fokusere særskilt på, herunder risikohåndtering og internkontroll. Det vises også til de tiltak som fremheves under pkt. 2.3.1, samt at foretakets administrasjon har blitt styrket de senere år. Oppsummert er det styrets vurdering at daglig leder gjennom de tiltak som er beskrevet, gjennom prosessen rundt tilsynet og gjennom de føringer styret har lagt for daglig leders arbeid, innehar den nødvendige kompetanse om rammebetingelsene som gjelder for forsikringsformidlingsvirksomhet.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

### 2.3.3 Foretakets skadebehandlere

Etter Finanstilsynets vurdering driver foretakets skadebehandlere forsikringsformidling slik det er definert i forsikringsformidlingsloven og må oppfylle kravene til kvalifikasjon og hederligandel.

I styrets svar vises det til at det vil bli foretatt en kvalifikasjons- og egnethetsvurdering av foretakets skadebehandlere i henhold til ny rutine for egnethetsvurdering. Det fremgår også av disse retningslinjene at skadebehandlere inngår i personkretsen som skal egnethetsvurderes.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

### 2.3.4 Produktkontroll og -styring

På tidspunktet for stedlig tilsyn og foreløpig rapport var direktiv (EU) 2016/97 om forsikringsdistribusjon (IDD) ennå ikke gjennomført i norsk lov. Direktivet ble gjennomført ved ikrafttredelsen av ny lov om forsikringsformidling 1. januar 2022 samt endringer i finansforetaksloven. Finanstilsynet rettet likevel oppmerksomhet mot kommende nye krav og viste til at det følger av artikkel 25 i forsikringsdistribusjonsdirektivet at forsikringsformidlere som

produserer forsikringer for salg til kunder skal ha systemer for godkjenning av hvert enkelt forsikringsprodukt og for vesentlige endringer i eksisterende forsikringsprodukter, før forsikringen markedsføres og selges til kundene (Product Oversight and Governance (POG)). Finanstilsynet påpekte i foreløpig tilsynsrapport at foretaket har foretatt vurderinger av hensiktsmessigheten av tannhelseforsikringen for kundene, men kunne ikke se at foretaket har etablert skriftlige retningslinjer for produktstyring som tilfredsstillende kravene i direktivet. Finanstilsynet bemerker at artikkel 25 er gjennomført i finansforetaksloven § 16-3 om produktstyring og forsikringsformidlingsloven § 8-1 tredje ledd. Videre vises det til at forordning (EU) 2017/2358 fra 1. februar 2017 gjelder som norsk forskrift etter finansforetaksforskriften § 16-10.

Styret svarer at foretaket ikke har en beslutningsrolle slik at de ikke er omfattet av art. 3 nr. 1 i forordningen ((EU) 2017/2358). Det er Collinson (forsikringsgiver) som beslutter utformingen av forsikringsproduktene, herunder dekning og pris. Nordic Benefits kan komme med anbefalinger om målsetningen for produktet og om markedsføringen, men dette må godkjennes av Collinson.

I forordningen (EU) 2017/2358 art. 3 nr. 1 og 2 fremgår det at:

*"... insurance intermediaries shall be considered manufacturers where an overall analysis of their activity shows that they have a decision-making role in designing and developing an insurance product for the market".*

*"A decision-making role shall be assumed, in particular, where insurance intermediaries autonomously determine the essential features and main elements of an insurance product, including its coverage, price, costs, risk, target market and compensation and guarantee rights, which are not substantially modified by the insurance undertaking providing coverage for the insurance product."*

I Finanstilsynets høringsnotat om forslag til ny forskrift om forsikringsformidling og forslag til endringer i finansforetaksforskriften 15.11.2021<sup>1</sup> fremgår dette:

*Et forsikringsformidlingsforetak anses å være produsent av et forsikringsprodukt blant annet hvis forsikringsformidlingsforetaket på egen hånd treffer beslutning om vesentlige aspekter ved et forsikringsprodukt, herunder dekning, pris, omkostninger, risiko og målgruppe.*

Finanstilsynet legger til grunn at det ikke avgjørende om forsikringsgiver har den endelige godkjenningen av produktet da dette ansvaret alltid ligger på forsikringsgiver. Slik Finanstilsynet under tilsynet forsto prosessen med utarbeidelsen av tannhelseforsikringene er det Nordic Benefits som kommer med innstilling/forslag til Collinson til hvordan produktet utformes, herunder risiko og målgrupper. Det avgjørende er ikke at Collinson endelig godkjenner produktet, men at Nordic Benefits har en *"decision-making role in designing and developing an insurance product for the market"*, jf. forordningens art. 3 nr 1.

På bakgrunn av dette, er Finanstilsynets vurdering at Nordic Benefits er å anse som produsent etter forsikringsformidlingsloven § 8-1 tredje ledd og må følge de regler som gjelder for produsenter av forsikringer.

---

<sup>1</sup> <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/horing-/id2889047/>

## 2.3 Styring av vesentlige risikoer

Etter Finanstilsynets vurdering i foreløpig tilsynsrapport er foretakets styring av vesentlige risikoer, ikke tilstrekkelig konkretisert og formalisert. Forholdsmessighetsprinsippet innebærer ikke at det kan gjøres unntak fra kravene som følger av risikostyringsforskriften. Handlingsplanene bør angi hvilke tiltak eller handlinger som er aktuelle for de ulike risikoområdene, hvilke frister som gjelder og hvem som er ansvarlig for tiltakene. Finanstilsynet stilte spørsmål ved hvordan foretaket kontrollerer at tiltak gjennomføres og fungerer hensiktsmessig.

Styret uttaler i sitt svar at det erkjenner at den risikomatriksen som ble fremlagt for Finanstilsynet, og risikostyringen i foretaket, ikke har vært god nok. Foretaket arbeider nå med en fullstendig gjennomgang av alle risikoene etter den nye modellen og viser til gjennomgangen i punkt 1.1.1 ovenfor. Foretaket tar sikte på at alle risikoer og tiltak blir konkretisert, herunder hvilke tiltak som er aktuelle for de ulike risikoområdene, hvilke frister som gjelder og hvem som er ansvarlig for tiltakene. Videre vil det angis om kontroller er gjennomført som forutsatt og om disse fungerer etter hensikten fra forrige risikovurdering.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning, og legger til grunn at foretaket etablerer forsvarlige og helhetlige prosesser for å sikre styring og kontroll med foretakets vesentlige risikoer.

## 3 STYRING OG KONTROLL MED FORSIKRINGSAGENTVIRKSOMHETEN

### 3.1 Overholdelse av informasjonsplikten

#### *Informasjon om forsikringsgiver*

Finanstilsynet bemerket i foreløpig tilsynsrapport at foretakets nettsted kan oppfattes som misvisende ved at det enkelte steder fremstår som om Nordic Benefits er et forsikringsforetak. Finanstilsynet forventer at informasjonen om Nordic Benefits rolle som forsikringsagent er klar og tydelig, og at det fremgår klart og tydelig hvem som er forsikringsgiver.

Styret svarer at de tar Finanstilsynets merknader til etterretning og at tekstene på foretakets nettsted er korrigert. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

#### *Informasjon om provisjon*

Finanstilsynet påpekte i foreløpig tilsynsrapport at informasjon om provisjon kun fremgår av forsikringsbeviset. Kravet er at denne informasjonen skal fremgå før inngåelse av forsikringsavtalen.

Styret svarer at de tar Finanstilsynets merknader til etterretning og at informasjon om provisjon nå også fremgår på hjemmesiden i forbindelse med bestilling og før kundene aksepterer forsikringsvilkårene.

#### *Informasjon om garantiordninger*

Finanstilsynet bemerket i foreløpig tilsynsrapport at foretaket gir informasjon om garantiordning i forsikringsbeviset og på nettsiden med følgende formulering "*Forsikringsgiver er underlagt garantiordning i hjemlandet, som sikrer forsikringskundene erstatningsoppgjør i tilfeller forsikringsselskapet ikke har evne til å gjøre opp sine forpliktelser, jfr. Forsikringsavtaleloven om*

*forsikringsforetaks opplysningsplikt §§ 2 og 11. Garantiordningen har maksimalbeløp pr. krav".* Finanstilsynet bemerket at det er få land som har garantiordninger som dekker tap for forsikringstakere/sikrede i utlandet. Foretaket kunne under tilsynet ikke svare bekreftende på at garantiordningen i forsikringsgivers hjemstat faktisk dekket tap for forsikringene som var tegnet i Norge.

Styret erkjenner i svaret at formuleringen skyldes en misforståelse av hva det innebærer å være underlagt en garantiordning. Collinsons norske portefølje er ikke sikret gjennom en garantiordning. Foretaket har derfor fjernet henvisningen til garantiordninger på hjemmesidene og i kommunikasjonen med nye kunder. Eksisterende kunder vil få informasjon om dette ved fornyelsen av forsikringene. Ved tegning og fornyelser vil foretaket skriftlig informere forsikringstakerne om at den norske garantiordningen ikke gjelder og at det ikke er en garantiordning i forsikringsforetakets hjemland.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

### **3.2 Samarbeidsavtaler**

I foreløpig tilsynsrapport la Finanstilsynet til grunn at foretakets samarbeidspartnere kun gir generell informasjon om produktene uten supplerende rådgivning og har en passiv rolle i formidlingen. Finanstilsynet forutsatte at foretaket løpende vurderer om samarbeidspartnere utfører oppgaver som tilsier at disse i stedet skal registreres som underagenter av foretaket.

Styret bekrefter i sitt svar at samarbeidspartnere kun formidler generell informasjon, og at all dialog og rådgivning i forbindelse med kjøp og fornyelse av forsikring skjer direkte mellom Nordic Benefits og den enkelte kunde. Samarbeidspartnere bistår ikke ved inngåelsen eller gjennomføringen av forsikringsavtalen, heller ikke ved et eventuelt skadeoppgjør. Styret viser også til at foretaket vil utarbeide en rutine for gjennomgang og oppfølging av samarbeidsavtaler, som blant annet vil innebære at det løpende skal vurderes om samarbeidspartnere utfører oppgaver som tilsier at disse i stedet skal registreres som underagenter av foretaket.

Finanstilsynet kommenterte i en e-post av 14. januar 2022 informasjon som fremgikk av en av foretakets samarbeidspartnere, ANSAs (Association of Norwegian Students Abroad) nettsider. Ifølge nettsidene kunne tannhelseforsikringen bestilles via ANSA, og det fremgikk at kunder/medlemmer av ANSA kunne ta kontakt med ANSA Forsikring for å få veiledning ved kjøp av forsikringene som tilbys av ANSA. Etter Finanstilsynets foreløpige vurdering syntes ingen av unntakene i forsikringsformidlingsloven § 1-3 å få anvendelse. Finanstilsynet reiste spørsmål ved om ANSA skulle vært registrert som underagent av Nordic Benefits, og ba styret vurdere om dette også kan være tilfelle med andre samarbeidspartnere.

Styret skriver i svaret at formuleringer om at kunder/medlemmer av ANSA kan ta kontakt med ANSA Forsikring for å få veiledning ved kjøp av (tannhelse)forsikringene som tilbys av ANSA, er fjernet. Videre opplyser styret at ANSA benytter S&P Bafo Forsikringsmegling AS som forsikringsmegler og som utfører all administrasjon av disse kollektive ordningene. Styret har på bakgrunn av dette vurdert at ANSA ikke utfører ervervsmessig mellomleddsvirksomhet i henhold til forsikringsformidlingsloven § 1-3, da dette utføres av S&P Bafo Forsikringsmegling AS.



Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning og forutsetter at foretaket løpende vurderer sine samarbeidspartnere.

\*\*\*

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

Jo Gjedrem  
seksjonssjef

Ingerid Boge  
seniorrådgiver

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