



Styret i Tide Forsikring AS
Postboks 108
3791 KRAGERØ

VÅR REFERANSE
18/3329

DERES REFERANSE

DATO
24.06.2020

Tilsynsrapport og vedtak om sletting av registrering

Finanstilsynet gjennomførte et stedlig tilsyn hos forsikringsagentforetaket Tide Forsikring AS (Tide) 7. mai 2018. Tema for tilsynet var foretakets styring og kontroll med virksomheten. Finanstilsynet viser til foreløpig tilsynsrapport fra tilsynet av 20. mai 2019, styrets svar på foreløpig tilsynsrapport av 19. august 2019, Finanstilsynet brev av 31. januar 2020 med varsel om sletting av registrering og styrets svar på varselet av 4. mars 2020. Finanstilsynet viser videre til øvrig korrespondanse i saken, herunder om årsregnskapet for 2018 og klientmiddelhåndteringen.

Etter Finanstilsynets vurdering har Tide gjentatte ganger overtrådt sine plikter etter lov og forskrift. Overtredelsene omfatter grove overtredelser av sentrale krav som gjelder for forsikringsformidlingsvirksomhet, herunder sentrale kundevernbestemmelser. Hensynet til potensielle fremtidige kunder og markedets integritet gjør at foretaket ikke bør få drive forsikringsformidlingsvirksomhet. Tide ble registrert som forsikringsagentforetak i Finanstilsynets virksomhetsregister i april 2014. Finanstilsynet har fattet vedtak om sletting av registreringen, jf. forsikringsformidlingsloven § 9-4 andre ledd. Nærmere grunnlag for slettingen fremgår av punkt 7.

Punktene 1 til 6 er Finanstilsynets tilsynsrapport etter det stedlige tilsynet 7. mai 2018.

1 Tides virksomhet

Tide har en spredt eierstruktur. De 19 største eierne har i overkant av 60 prosent av aksjene. Flere tillitsvalgte og ledende ansatte har aksjer i Tide.

Tide hadde på tidspunktet for tilsynet knyttet til seg 42 underagentforetak. Underagentforetakene er organisert i egne aksjeselskap (franchisekontorer). Totalt arbeidet om lag 150 agenter i disse franchisekontorene. Det distribueres også forsikringer i mindre målestokk gjennom bil- og båtforhandlere.

På tidspunktet for det stedlige tilsynet var Tide "Coverholder at Lloyds" og agent for en rekke utenlandske og norske forsikringsforetak. På grunnlag av foretakets opplysninger, sist i brev av 4. mars 2020, legger Finanstilsynet til grunn følgende om foretakets agentavtaler:

Foretaket har avtaler med Norsk Hussoppforsikring Gjensidig, XL Insurance Company SE (XL Insurance), Insr Insurance Group ASA (Insr) og Preferred Global Health.

Finanstilsynet skrev i brev av 31. januar 2020 at Tide hadde en underagentavtale med det britiske forsikringsformidlingsforetaket Castel Underwriting Agencies Limited om formidling for XL Insurance. Foretaket anfører i brev av 4. mars 2020 at avtalen er en trepartsavtale, og at forsikringsforetakets fullmakter er gitt Tide direkte. Castel Underwriting Agencies Limited har en rolle med operasjonell oppfølging av avtalen på vegne av forsikringsforetaket. Finanstilsynet tar til etterretning at Tides avtale med XL Insurance er en agentavtale – ikke er underagentavtale.

Tide hadde en avtale om nysalg av hus- og innboforsikring for Insr som utløp 1. juli 2019. Fra samme dato og frem til 7. oktober 2019 formidlet Tide hus- og innboforsikringer for bulgarske ZK Lev Ins AD som omtales som Lev Ins Insurance Company på Tides nettsted (heretter Lev Ins). Tide formidlet for Lev Ins som underagent for sitt datterforetak Alfa Forsikring AS. Fra 6. november 2019 har Tide formidlet husforsikringer for Insr til eksisterende kunder, og fra 2. desember 2019 også til nye kunder. Avtalene med Insr varer frem til 30. juni 2020. Tide opplyser at verken Tide eller Tides underagenter formidlet husforsikringer i den perioden foretaket ikke hadde agentavtale om slik formidling, og ikke husforsikringer for Lev Ins etter 7. oktober 2019.

Tide hadde en avtale om formidling av motorvognforsikringer samt forsikringer av fritidsbåter og husdyr for Insr. Insr sa opp avtalene med virkning for nytegning fra henholdsvis 31. desember 2019, 30. juni 2022 og 30. juni 2020. Videre er Tides avtale om nytegning og fornyelser for Danica Pensjonsforsikring AS avsluttet.

Foretaket opplyser i brev av 4. mars 2020 at registreringen som coverholder er strøket, som følge av at foretaket ikke har formidlet for Lloyds de siste 12 månedene.

Foretakets forretningsstrategi for 2018-2022 fremstår som ekspansiv. En del av strategien er at agentforetaket i et 1-2-årsperspektiv skal lansere nye og innovative produkter hvert kvartal, og at det legges opp til vekst gjennom forhandlere fremover, særlig gjennom datterselskapet Tide Concept AS.

Tide kjøpte 51 prosent av Prosam Forsikring Agentur A/S (Prosam) i august 2018. Prosam er registrert hos Finanstilsynet i Danmark. Tide opplyser at Prosam ikke er eller skal være underagent for Tide selv om foretakene formidler for samme forsikringsforetak. Tide opplyser at det heller ikke planlegger å inngå andre avtaler med utenlandske underagenter.

2 Skille mellom forsikringsvirksomhet og forsikringsagentvirksomhet - informasjon til kundene

2.1 Rettslig utgangspunkt

Det følger av reglene i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 første ledd nr. 1 og 2 at forsikringsformidleren før inngåelse av forsikringsavtale og ved endring eller fornyelse av avtalen, skal gi kunden informasjon om sin identitet, hvilket register forsikringsformidlingsforetaket er oppført i, og hvordan det kan kontrolleres at foretaket er registrert. Når et forsikringsagentforetak benytter underagenter i formidlingen, gjelder plikten til å informere om identitet, register og hvordan registreringen kan kontrolleres også for underagentvirksomheten. Finanstilsynet legger til grunn at forsikringsagentforetak som er registrert i Finanstilsynets register, må opplyse om hvilke utenlandske forsikringsforetak agentforetaket har fullmakt til å representere. For kundene er det avgjørende at dette er klart fra det tidspunktet kontakten med en forsikringsagent opprettes.

Kunden skal ikke få mindre informasjon om forsikringsgiver ved å tegne forsikringer gjennom forsikringsforetakets agenter enn ved tegning direkte i forsikringsforetaket. Forsikringsagentforetak har samme informasjonsplikt etter forsikringsavtaleloven kapitlene 2 og 11 som et forsikringsforetak som driver virksomhet her i landet har, jf. forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 femte ledd. All informasjon til kundene i henhold til forsikringsformidlingsloven § 5-4 skal gis på papir eller annet varig medium som er disponibelt og tilgjengelig for kunden, og på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden, jf. forsikringsformidlingsloven § 5-5, jf. § 7-7.

2.2 Foreløpig tilsynsrapport

Finanstilsynet skrev i foreløpig tilsynsrapport at det er viktig å etablere et tydelig skille mellom forsikringsformidling og forsikringsvirksomhet. Et foretak har enten konsesjon som forsikringsforetak, og kan påta seg forsikringsrisiko, eller det har tillatelse til å drive forsikringsformidlingsvirksomhet, og kan ikke påta seg forsikringsrisiko.

Finanstilsynet skrev i foreløpig tilsynsrapport at omtalen av Tide i strategiplanen og omtalen som ble gitt på foretakets nettsted, kunne oppfattes som at Tide var forsikringsforetak, og ikke et forsikringsagentforetak. Finanstilsynet hadde mottatt henvendelser fra kunder som hadde oppfattet Tide som et forsikringsforetak. I forsikringsavtaler som Finanstilsynet fikk oversendt fra Tide før tilsynet, var informasjonen om forsikringsgiver ikke lett tilgjengelig. Også Finansklagenemnda hadde tatt opp med Finanstilsynet at det kunne være vanskelig å få klarhet i hvilket forsikringsforetak som var forsikringsgiver ved klager fra kunder der forsikringen var tegnet med Tide som agent.

Finanstilsynet viste til at problemstillingen hadde vært tatt opp med Tide ved flere anledninger tidligere, bl.a. i et brev til foretaket av 22. november 2013. Også på et møte om regnskapsspørsmål 25. august 2017 var dette en sentral problemstilling. Til tross for dette synes det i ulike sammenhenger å være uklarheter knyttet til Tide som forsikringsagent, og hvilket foretak som var forsikringsgivere. Finanstilsynet ba i foreløpig rapport styret redegjøre for tiltak for å sikre at det gis tydelig informasjon om Tides virksomhet og konsesjon, samt om tiltak slik at kundene ved inngåelse av forsikringsavtale og ved endring eller fornyelse av avtalen får tydelig informasjon om hvilke foretak som er forsikringsgiver i avtalene.

2.3 Foretakets svar på foreløpig tilsynsrapport

Tide opplyste i svar på foreløpig tilsynsrapport at foretaket ikke har mottatt henvendelser fra kunder, Finansklagenemnda eller andre som tilsier at informasjonen har vært uklar. Foretaket skrev videre at dette kan ha vært et problem tidligere, men at foretaket har iverksatt tiltak for å sikre at foretaket gir riktig informasjon. Foretaket anga hvilke endringer som er gjort i vilkår, IPID (dekningskjema), tilbud og forsikringsbevis ved eksempler i formidlingen for XL Insurance. Det fremgår av teksteksemplene hvem som er forsikringsgiver. Foretaket angir på sitt nettsted hvilke forsikringsforetak det formidler for, med lenke til forsikringsforetakenes nettsted. På nettstedene til de norske foretakene er det angitt at Tide er agent/samarbeidspartner.

2.4 Finanstilsynets foreløpige vurdering

Etter Finanstilsynets foreløpige vurdering var foretakets opplysninger om sin rolle som forsikringsagent tydeligere etter gjennomføringen av tiltak. Finanstilsynet la til grunn for vurderingen at opp-

lysningene Tide ga i eksempler om formidling for XL Insurance, gjaldt for all Tides formidling. Tide opplyste skriftlig og på norsk om sin identitet, hvilket register forsikringsformidlingsforetaket er oppført i, hvordan registreringen kan kontrolleres og hvilket forsikringsforetak som er risikobærer i forsikringsavtalen.

Etter Finanstilsynets foreløpige vurdering ga Tide mangelfulle opplysninger om formidling for XL Insurance og Lev Ins fordi Tide ikke opplyste at foretaket var underagent.

Etter den foreløpige vurderingen kunne ikke Finanstilsynet se at Tides tiltak omfattet opplysninger om Tides underagents identitet, hvor de er registrert og hvor dette kan kontrolleres. Det var ikke informasjon om Tides underagenter i eksemplene om formidling for XL Insurance. I den opprinnelige tilsynsdokumentasjonen er det i et forsikringsbevis angitt at representanten for Tide er Tide Salgssenter Elverum, og i et tilbud at representanten er Tide Salgssenter Kragerø AS. Det er ikke tilstrekkelig. Tide har en oversikt over underagentvirksomheten på sitt nettsted. Der fremgikk det imidlertid ikke at dette er underagentvirksomhet og egne foretak. Underagentene var omtalt som avdelingskontor eller lokalkontor og navnet var ikke angitt med selskapsform eller organisasjonsnummer som kan indikere at dette er underagentforetak.

Finanstilsynet anså at for underagentvirksomheten, etterlever Tide ikke forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 første ledd nr. 1 og 2 om at forsikringsformidleren før inngåelse av forsikringsavtale og ved endring eller fornyelse av avtalen, skal gi kunden informasjon om sin identitet, hvilket register forsikringsformidlingsforetaket er oppført i, og hvordan det kan kontrolleres at foretaket er registrert. Finanstilsynet mente overtredelsene av opplysningsplikten om egne underagenter og at Tide selv i to tilfeller er underagent, var alvorlig. Opplysningene fra forsikringsformidleren skal være tilstrekkelige til at kunden har mulighet til å kontrollere hele fullmaktsrekken frem til forsikringsforetaket. Finanstilsynet registrerte at Tides tiltak for å oppfylle opplysningsplikten etter forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 første ledd nr. 1 og 2 har vært utilstrekkelige for at kunden skal kunne kontrollere alle ledd i formidlingen frem til forsikringsforetaket.

2.5 Foretakets anførsler i brev av 4. mars 2020

Tide opplyser at avtalen med XL Insurance er en treparts-avtale og at forsikringsforetaket har gitt fullmakten til Tide direkte. Tide er enig i at opplysningene om at foretaket er underagent i formidlingen for Lev Ins burde kommet frem tydeligere og har oppdatert forsikringsdokumenter.

Tide anfører at underagenten er angitt som "representant for Tide Forsikring" i avtaledokumenter, at vanlig språklig forståelse tilsier at en "representant for" ikke er en del av selve foretaket og dermed nødvendigvis et frittstående foretak. Tide viser til at nettstedet har og har hatt en liste over underagentforetak hvor selskapsnavn eller organisasjonsnummer er angitt. Tide opplyser at annen informasjon om underagentene er rettet, slik at det fremkommer tydelig at lokalkontor er underagentforetak.

Tide er ikke enig i at overtredelsene av opplysningsplikten, om egne underagenter og når Tide selv har vært underagent, er alvorlige. Foretaket viser til gjentatte oversendelser til Finanstilsynet om og med kundeinformasjon, uten at Finanstilsynet på noe tidspunkt har påpekt at informasjonen om underagentene har vært mangelfull.

2.6 Finanstilsynets endelige vurdering

Finanstilsynet legger til grunn at formidlingen for XL Insurance var som agent. Mangelfulle opplysninger om Tides rolle som underagent gjelder derfor formidling for Lev Ins.

Når det gjelder formidling gjennom Tides underagenter, tar Finanstilsynet til etterretning at nettstedet har og har hatt en liste over underagentforetak hvor selskapsnavn eller organisasjonsnummer for underagentforetakene er angitt. Finanstilsynet anser imidlertid at informasjonen har vært uklar ved at det har vært brukt begreper som lokalkontor.

Finanstilsynet er ikke enig i at begrepet "representant for" i tilbuds- og avtaledokumentene må forstås som et frittstående foretak og er tilstrekkelig for å oppfylle informasjonsplikten. Begrepet gir ikke informasjon på en tydelig og nøyaktig måte, og som er forståelig for kunden, om underagentens identitet, hvilket register underagenten er oppført i, og hvordan det kan kontrolleres at underagenten er registrert i dette.

Finanstilsynet fastholder at opplysningsplikten i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 første ledd nr. 1 og 2 ikke er oppfylt. Finanstilsynet anser at overtredelsene av opplysningsplikten, om egne underagenter og når Tide selv har vært underagent, er alvorlige. Når forsikringen er formidlet gjennom flere ledd, og ikke direkte fra forsikringsforetaket, skal opplysningene fra forsikringsformidleren være tilstrekkelige til at kunden har mulighet til å kontrollere hele fullmaktsrekken frem til forsikringsforetaket, for slik å kunne være trygg på at den avtalte forsikringsdekningen faktisk er etablert. Tides anførsel om at manglende informasjon ikke har medført noen reell risiko for kundene, er derfor heller ikke avgjørende for om bruddene bør klassifiseres som alvorlige. Agenten skal gi disse opplysningene før det inngås avtale slik at kunden før avtaleinngåelsen kan ta stilling til om fullmaktene er betryggende. Tides tiltak for å oppfylle opplysningsplikten har vært utilstrekkelige for at kunden skal kunne kontrollere alle ledd i formidlingen frem til forsikringsforetaket.

3 Retningslinjer og rutiner

3.1 Rettslig utgangspunkt

Det følger av risikostyringsforskriften § 3 at styret skal påse at foretaket har hensiktsmessige systemer for risikostyring og internkontroll, herunder påse at risikostyringen og internkontrollen blir etablert, gjennomført og overvåket. Risikostyringsforskriften § 6 første ledd forutsetter at foretaket etablerer retningslinjer og rutiner som skal bidra til å sikre forsvarlig styring av foretakets vesentlige risikoer. Etablering av rutiner og retningslinjer skal bidra til å nå fastsatte mål, sikre kunders verdier og etterlevelse av regelverket som gjelder for virksomheten. Etter risikostyringsforskriften § 2 skal foretakene tilpasse risikostyringen etter arten, omfanget av og kompleksiteten i foretakets virksomhet.

3.2 Rutine for utvelgelse og kontroll av forsikringsgivere

3.2.1 Foreløpig tilsynsrapport

Finanstilsynets rundskriv 3/2009 med veiledning til forskrift om risikostyring og internkontroll angir momenter for en samlet vurdering av kravene til forholdsmessighet. Ett moment er om regelverket stiller spesielle krav til kundebeskyttelse. Et annet er hvilke muligheter kunden har til selv å kontrollere kvaliteten på tjenesten som tilbys. Begge momentene er relevante for hvilke krav

som må stilles til agentforetakets kontroll med forsikringsforetak det inngår avtale med. Det vil være større krav til kontrollsystemene når forsikringsforetaket er ukjent i det norske markedet, ikke er kredittvurdert eller notert, fordi informasjonen kan være mer usikker og vanskelig tilgjengelig.

Under det stedlige tilsynet ble det opplyst at foretaket siden starten har gjennomført grundige vurderinger knyttet til alle forsikringsforetak. Foretaket erkjente imidlertid at rutinen kunne vært bedre dokumentert og hadde påbegynt et arbeid med dette.

3.2.2 Svar på foreløpig tilsynsrapport

Tide oversendte med svar på foreløpig tilsynsrapport rutinen *Utvelgelse og kontroll med forsikringsgivere*, godkjent av styret 17. juni 2019. Rutinen har syv kulepunkter med krav til forsikringsgiver: "god kredittverdighet, godt omdømme, god likviditet, samsvar Solvens II regelverk inkludert risiko og internkontroll, anerkjent i markedet, medlem av TFF, FinKN og Naturskadepool der dette er relevant og garantiordning tilsvarende den norske." Rutinene har minimumskrav om hva som skal vurderes og dokumenteres blant annet finansiell status, kredittrating, leveransetrygghet, uavhengig revisors beretning siste år og referanse fra megler.

Styret skal godkjenne forsikringsgiver før inngåelse av avtale. Daglig leder skal på hvert styremøte rapportere om samarbeidet med det enkelte forsikringsforetak. Løpende kontroll skal gjennomføres ved halvårlige møter med forsikringsgivere. Årlig kontroll skal gjennomføres med minimum vurdering av finansiell status på grunnlag av årsrapport og revisorberetning, kredittrating, oppgjørshistorikk og google-søk om kritikkverdige forhold. Det er opplyst at når avtalen inkluderer skadebehandling har Tide fastsatt rutiner for revisjon. Kontroller og analyser skal dokumenteres i kvalitetssikringssystemet (TQM).

3.2.3 Finanstilsynets foreløpige vurdering

Etter Finanstilsynets foreløpige vurdering angir rutinen vesentlige momenter ved kontroll av forsikringsforetak. Fraværet av konkrete rammer og operasjonalisering av kravene til analyser gjør at Finanstilsynet mente rutinen likvel er lite egnet til å sikre forsvarlig styring av en vesentlig risiko. Rutinen angir ikke hvilke forhold som skal vektlegges i vurderingen av hva som skal til for at et foretak skal anses å ha "god soliditet". Tilsvarende gjelder for "god kredittverdighet". Det er ikke angitt minstekrav til kredittvurdering og om de samme minstekravene skal gjelde for korthalet og langhalet forretning. Det er heller ikke angitt hvilke krav som skal stilles til kredittvurderingsbyrået som har foretatt analysen. Kravet "Samsvar med Solvens II regelverk inkludert risiko og internkontroll" betyr i realiteten at alle forsikringsforetak som driver lovlig virksomhet i EØS, tilfredsstiller foretakets krav. Dette er lovens minimumskrav, og det framstår derfor som unødvendig å fastsette dette som ramme. Rutinen gir ikke føringer for hvilke momenter som skal vektlegges i vurderingen av hva som er "godt omdømme" og "anerkjent i markedet". Kravene til analysen som skal gjennomføres, er heller ikke operasjonlisert. Begreper som finansiell status, leveransetrygghet og referanse hos megler er ikke nærmere omtalt. På to områder er kravene konkrete. Disse er at forsikringsforetakene skal være medlem av Finansklagenemnda og ha en garantiordning som er like god som den norske.

Finanstilsynet la til grunn at den skriftlige rutinen innebærer en formalisering av foretakets praksis for utvelgelse og kontroll av forsikringsgivere. Dette gir klare indikasjoner på at foretakets praksis på området har vært uhensiktsmessig og lite forsvarlig. Finanstilsynet konstaterte at på følgende to punkter er kravene i rutinene ikke fulgt: Lev Ins og XL Insurance er ikke oppført på listen over

forsikringsforetak som er tilknyttet Finansklagenemnda, og Tide gir mangelfulle og feilaktige opplysninger om garantiordninger. Etter det Finanstilsynet kunne se, er Tides opplysning om at Lev Ins er kredittvurdert til A- feil. På hjemmesidene til BCRA - Credit Rating Agency AD (BCRA) finnes en kredittvurdering for foretaket IC LEV INS AD datert april 2019. Finanstilsynet forstår det imidlertid som at dette er samme foretak som ZK LEV INS AD. I kredittvurderingsbyrået BRCAs vurdering fra april 2019 er det Bulgaria som marked som er kredittvurdert til A-. Forsikringsforetaket er vurdert til B++.

Finanstilsynet har ikke mottatt dokumentasjon som viser hvordan de øvrige kravene er oppfylt. Finanstilsynet anså at rutinen i liten grad bidrar til å styre den identifiserte risikoen på en forsvarlig måte, og dette er et klart brudd på risikostyringsforskriften §§ 2 og 6, som forutsetter at foretaket etablerer retningslinjer og rutiner som skal bidra til å sikre forsvarlig styring av foretakets vesentlige risikoer. Finanstilsynet viste til at forsvarlig kontroll med forsikringsgivere er blant de viktigste tiltakene for kundebeskyttelse hos en forsikringsformidler, at formidlingen har hatt et stort omfang på grunn av underagentnettverket og at det siste også har bidratt til økt kompleksitet i virksomheten.

3.2.4 Foretakets anførsler i brev av 4. mars 2020

Tide anfører at det forstår risikostyringsforskriften slik at styret fastsetter overordnede rutiner og at administrasjonen påser at rutinene operasjonaliseres og gjennomføres med hensiktsmessig detaljering og tilpasset de ulike situasjoner som skal håndteres. Således vil administrasjonens gjennomføring av risikokartlegging gå i naturlig detaljering, hvoretter analysen legges frem for og godkjennes av styret i tråd med rutinens beskrivelse. Tide kan ikke se at foretakets forståelse av regelverket er et "klart brudd på risikostyringsforskriften". Det forhold at rutinene er overordnet, kan heller ikke legges til grunn for en antakelse om at Tides praksis er overordnet.

Tide bekrefter at Lev Ins og XL Insurance ikke er medlemmer av Finansklagenemnda. Tide opplyser at Lev Ins skulle registrere seg ved avtaleinngåelse, at det ikke ble gjort og antakelig heller ikke vil bli gjort fordi avtalen er avviklet. Tide opplyser at samme avtale ble gjort med XL Insurance, at det har tatt tid med nødvendige avklaringer, men at medlemskapet vil være aktivt fra midten av mars 2020. Tide opplyser at vilkår og avtaledokumenter er oppdatert i forhold til de faktiske forhold, og at foretaket vil sende brev til alle kunder om forholdet.

Tide bekrefter Finanstilsynets forståelse i brev av 31. januar 2020, av Lev Ins` kredittvurdering.

3.2.5 Finanstilsynets endelige vurdering

Finanstilsynet tar til etterretning at foretaket avtalte at Lev Ins og XL Insurance skulle søke medlemskap i Finansklagenemnda. Slik avtale viste seg å være utilstrekkelig for å oppfylle kravene i styrets rutine. For Lev Ins ble medlemskap i Finansklagenemnda aldri en realitet. For XL Insurance ble det en realitet etter at formidlingen startet.

Foretaket oversender heller ikke i brev av 4. mars 2020 dokumentasjon som viser hvordan kravene i rutinen for utvelgelse og kontroll av forsikringsgivere er vurdert og oppfylt av foretaket i kontrollen med det enkelte forsikringsforetak. Finanstilsynets vurdering gjelder helheten i kontrollen med forsikringsforetak, ikke ansvarsdelingen mellom styre og administrasjon ved fastsettelse av internt regelverk.

Finanstilsynet fastholder at interne rutiner i liten grad bidrar til å styre den identifiserte risikoen på en forsvarlig måte, og at dette er et brudd på risikostyringsforskriften §§ 2 og 6, som forutsetter at foretaket etablerer retningslinjer og rutiner som skal bidra til å sikre forsvarlig styring av foretakets vesentlige risikoer. Mangelen på dokumentasjon tilsier at kontrollen med forsikringsforetakene har vært utilstrekkelig, og utgjør etter Finanstilsynets vurdering derfor en alvorlig overtredelse av regelverket. Finanstilsynet viser til at forsvarlig kontroll med forsikringsgivere er blant de viktigste tiltakene for kundebeskyttelse hos en forsikringsformidler. Finanstilsynet viser til at når styret velger å fastsette en rutine med begreper som "god" soliditet og kredittverdighet, forutsetter det, etter Finanstilsynets vurdering, at styret får skriftlige saksfremlegg som viser om og hvordan administrasjonen vurderer at kravene til "god" er oppfylt for det enkelte forsikringsforetak. Eventuelle muntlige vurderinger, innad i administrasjonen og fra administrasjonen til styret, gir ikke nødvendig trygghet for at kriteriene er vurdert forsvarlig og gir ingen mulighet til i ettertid å ettergå vurderingene. Finanstilsynet viser til at slike konkrete vurderinger heller ikke framgår av styrets protokolleringer.

3.3 Rutine for produktutvikling

Finanstilsynet skrev i foreløpig rapport at Tides "Retningslinjer produktutvikling" var udatert og inneholdt stikkord om produktutvikling og beslutninger om innføring av nye (eller endringer i eksisterende) produkter. Retningslinjene anga ikke noe krav til beslutningsgrunnlag, og det fremgikk ikke hvem som hadde fullmakt til å ta beslutninger på dette området. Det fremgikk heller ikke klart hvordan det sikres at kompetansen knyttet til produktet er tilfredsstillende i Tide og hos underagentene. Etter Finanstilsynets vurdering var rutinen mangelfull og manglet formell forankring. Finanstilsynet anbefalte at foretaket ved introduksjon av nye forsikringer også tar stilling til målgruppen for et forsikringsprodukt, sikrer at alle relevante risikoer for målgruppen vurderes og at den fastsatte salgsstrategien er tilpasset målgruppen, herunder fastsetter der det er relevant, hensiktsmessige tiltak for å sikre at forsikringsproduktet faktisk kun tilbys den angitte målgruppen. Foretaket opplyser at styret har fastsatt en ny retningslinje for produktutvikling. Finanstilsynet tar opplysningen til etterretning.

4 Økonomi og regnskap

Ansvarlig revisor har sendt Tide fem nummererte brev i 2019: nr. 1 av 19. januar, nr. 2 av 21. juni, nr. 3 av 3. juli (med revisjonsberetning datert 1. juli), nr. 4 av 28. august og nr. 5 av 25. september (med revisjonsberetning datert 25. september).

Tides årsregnskap med revisjonsberetning for 2018 ble ikke avlagt innen fristen 30. juni 2019. Forholdet er ikke omtalt i foreløpig tilsynsrapport som er datert 22. mai 2019. Problemene med å ferdigstille årsregnskapet har nær sammenheng med andre forhold i punktet økonomi og regnskap og er derfor omtalt her.

4.1 Regnskapsprinsipper

4.1.1 Finanstilsynets brev av 31. januar 2020

Finanstilsynet omtalte i foreløpig tilsynsrapport et møte med Tide i Finanstilsynets lokaler 25. august 2017 der flere prinsipper knyttet til foretakets regnskap ble drøftet.

Finanstilsynet skrev at et av temaene var om Tide som forsikringsagentforetak kunne føre forsikringspremiene som inntekt i årsregnskapet. Finanstilsynet fremholdt i møtet, og bekreftet i et brev til foretaket av 18. desember 2017, at forsikringspremiene ikke skulle inngå i resultatoppstillingen i årsregnskapet. I brevet ble det samtidig påpekt som kritikkverdig at foretaket ikke hadde rettet seg etter tilsvarende synspunkt Finanstilsynet hadde fremmet i et brev til foretaket 4. mai 2016, som gjaldt årsregnskapet 2015.

Finanstilsynet skrev videre at balanseføring av utsatt skattefordel var et tema på møtet i 2017. Finanstilsynet påpekte i møtet at det er svært strenge kriterier som må være oppfylt for å kunne balanseføre en utsatt skattefordel. I etterkant av møtet fikk Finanstilsynet oversendt en udatert skriftlig redegjørelse om regnskapsspørsmålet. I brevet til foretaket av 18. desember 2017 fastslo Finanstilsynet at kriteriene for å balanseføre utsatt skattefordel ikke var tilfredsstillende ved avleggelse av årsregnskapet 2016. Tide ble pålagt "å avlegge et årsregnskap for 2017 med korrigerede tall for 2016 som er i samsvar med regnskapslovens krav til resultatføring av inntekter og balanseføring av utsatt skattefordel for fremførbart underskudd". Tide presiserer i brev av 4. mars 2020 at balanseføringen av skattefordelen i regnskapet for 2016, var i forståelse med revisor, og uten at revisor i sin revisjonsberetning hadde kommentarer til dette.

Det fremgår videre av foreløpig tilsynsrapport at det under tilsynet ble opplyst at foretaket igjen vurderte balanseføring av skattefordel i regnskapet for 2017. I en e-post til Finanstilsynet 15. juni 2018 opplyses det at Tides styre hadde besluttet å balanseføre 34 mill. kroner av skattefordelen i regnskapet for 2017. Vurderingene fremgikk av et notat til styret datert 15. mai 2018. Foretaket ønsket Finanstilsynets eventuelle innsigelser før generalforsamlingen. Finanstilsynet svarte i en e-post 19. juni 2018 at det ikke blir gitt forhåndsgodkjenning av regnskap. I en e-post til Finanstilsynet datert 20. juni 2018 opplyste foretaket at styret i Tide etter en helhetsvurdering hadde besluttet å vedta et regnskap for 2017 uten balanseføring av utsatt skattefordel.

Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at riktig anvendelse av regnskapsprinsipper er avgjørende for at foretakets regnskap gir god informasjon om virksomheten som utøves, og gir et rettvise bilde av foretakets eiendeler og gjeld, finansielle stilling og resultat.

Styret opplyste i svar på foreløpig tilsynsrapport at det heller ikke i 2018 ble foretatt balanseføring av utsatt skattefordel, særlig sett opp mot det faktum at Tide i første halvår 2019 gikk med underskudd. Styret opplyste at det hadde fattet en veiledende beslutning om at balanseføring ikke skal gjøres før selskapet har gått med overskudd i tre år på rad og med prognoser som gir forventning til overskudd også fremover.

Finanstilsynet merker seg styrets bekreftelse på at det er seg sitt ansvar bevisst for at Tides regnskap til enhver tid gir et rettvise bilde av virksomheten.

4.2 Håndtering av klientmidler

4.2.1 Foreløpig tilsynsrapport

Det følger av forsikringsformidlingsloven § 7-6 at klientmidler straks skal plasseres på klientkonto i bank atskilt fra forsikringsagentvirksomhetens egne midler. Forsikringsagentvirksomheten skal opplyse banken om at midlene på kontoen tilhører klienter. I Finanstilsynets rundskriv 7/2013 er det gitt retningslinjer for avstemming av klientmidler mot forsikringsformidlerens klientansvar.

Problemene med avstemming av klientkontoen var et tema under samtalen med ansvarlig revisor under det stedlige tilsynet. Forsikringsformidlerne rapporterer halvårlig behandling av klientmidler med revisors uttalelse til Finanstilsynet (KRT-1185). Tides revisor har ved flere rapporteringer hatt merknader til avstemmingen av klientkontoen.

I rapporteringen for 2. halvår 2017 hadde revisor bl.a. følgende kommentar:

"Selskapet har frem til nå inkludert avsetning for kostnader knyttet til formidlede forsikringspremier (forsikringsselskapenes andel av premiene) i leverandørreskontroen. Dette har medført utfordringer for selskapet ved avstemming og dokumentasjon av klientansvar. Premie som ikke er innbetalt utgjør hverken klientmidler eller klientansvar for selskapet.

Selskapet har gjennomgått hvordan bokføringen av både løpende transaksjoner og periodiseringen av opptjent inntekt med tilhørende kostnader må innrettes for at selskapet skal ha tilstrekkelig regnskapsdokumentasjon i henhold til kravene som gjelder for klientmidler og klientansvar, og kravene i bokføringsloven.

Omfanget av "overpayment" fra forsikringskunder er økt fra kr 2 261 665 pr 31.12.2016 til kr 3 125 665 pr 30.6.2017. Beløpet pr 30.6.2017 inkluderer kr 1 083 902 som er fra før 1.1.2017. Selv om listen over "overpayment" består av over 3.000 linjer hvorav 2.000 er på beløp under kr 1.000, må selskapet innføre en rutine som sikrer at kundene løpende får tilbake det som er for mye innbetalt i forsikringspremie."

Også i rapporten for 1. halvår 2018 har revisor kommentarer:

"2.2.1 Svakheter i rutiner for behandling og regnskapsføring av klientmidlene

Selskapet bør bedre sine rutiner og systemer for oppfølging, registrering og utbetaling av for mye innbetalte forsikringspremier fra kunder (overpayment). I tillegg bør det løpende følges opp at alle innbetalinger blir korrekt medtatt i fordelingen av midler mellom de forskjellige bindere og Tide Forsikring.

Selskapets forsikringsdekning er ikke tilstrekkelig til å dekke 75 % av gjennomsnittlig innestående på klientkonti siste året. Dette skyldes at binderne har latt midler bli stående på klientkonti til dekning av skadeoppgjør, samt at innbetalt TFA ikke er fordelt og overført til bindere før i mai 2018."

I rapporten for 2. halvår 2018 skriver revisor:

"Det er svakheter i selskapets rutiner for regnskapsføring av klientmidler/klientansvar. Selskapet bør bedre sine rutiner for avstemming og oppfølging for å sikre at alle innbetalinger blir korrekt medtatt i fordelingen av midler mellom de forskjellige bindere og Tide Forsikring AS."

Etter at Finanstilsynet sendte sin foreløpige tilsynsrapport, har revisor sendt rapport om klientmidler for 1. halvår 2019. I rapporten skriver revisor:

"Etter vår vurdering har Tide Forsikring AS ikke etablert tilfredsstillende rutiner for å sikre at behandlingen av klientmidler og klientansvar er i samsvar med lov og forskrifter."

Revisor begrunner erklæringen i nummerert brev nr. 5:

"I KRT-1185 ... ble det rapportert en underdekning mellom klientansvar og samlet innestående på klientkonto på kr 6 471 040. Av den grunn, og som følge av at selskapet etter vår vurdering ikke har etablert tilfredsstillende rutiner for avstemming og oppfølging av klientmidler, avga vi en negativ fastsettelseserklæring til Finanstilsynet på KRT-1185 per 30. juni 2019."

4.2.2 Foretakets svar på foreløpig tilsynsrapport og i brev om klientmiddelhandtering

Tide ga Finanstilsynet opplysninger om klientmiddelhandteringen i brev av 25. juli 2019, i svar på foreløpig tilsynsrapport, i vedlegg til klientmiddelrapporteringen innsendt 10. september 2019 og sist i brev av 23. september 2019. I det siste redegjorde Tide nærmere om underdekningen per 30. juni 2019 og endringer som skal sikre at slike feil ikke skal kunne skje igjen. Tide opplyste at revisor gjorde foretaket oppmerksom på mulig underdekning 30. august 2019. På rapporteringstidspunktet 10. september 2019 viste det seg at underdekningen var 6,47 mill. kroner. Samme dag orienterte Tide Finanstilsynet telefonisk om underdekningen og overførte det manglende beløpet til klientkontoen. Etterfølgende gjennomgang viste at underdekningen var ca. 5,5 mill. kroner og hovedsaklig knyttet til to hendelser med feil i avregning av premie til forsikringsforetak. I begge tilfeller ble midler som skulle vært overført fra driftskonto, isteden overført fra klientkonto.

Det fremgikk videre at Tide ved en systemfeil tilbakebetalte premie til samme kunde to ganger. Forholdet er kommentert i rapporten om klientmidler for 2. halvår 2018. Tide opplyser videre at ca. 0,3 mill. kroner mer enn angitt underdekning kan forklares med overpayment (innbetalinger som ennå ikke er tilbakeført til de aktuelle kundene).

Tide redegjorde videre i brevet av 23. september 2019 for systemmessige og organisatoriske endringer i håndteringen av klientmidler gjennomført i 2018 og 2019. Tide opplyste videre at ny revisor ville bli bedt om å foreta en helhetlig evaluering og revisjon av alle Tides rutiner og systemer for håndtering av klientmidler. I tillegg ville foretaket be revisor om en ekstra revisjon av den månedlige klientmiddelavstemmingen minst hver annen måned en tid fremover.

I brev av 8. oktober 2019 til revisor oppsummerte Tide tiltak slik revisor ba om i nummerert brev nr. 5. Tide opplyste at foretaket har gjennomført en full gjennomgang av underdekningen mellom klientansvar og samlet innestående på klientkonto per 31. desember 2018 og 30. juni 2019.

4.2.3 Finanstilsynets foreløpige vurdering

Korrekt håndtering av klientmidler er en helt sentral del av kundevernet i forsikringsformidlingsforetak. Det skal til enhver tid være tilstrekkelige midler på klientkontoen til å dekke klientansvaret. Videre skal klientmidlene til enhver tid holdes adskilt fra foretakets egne midler slik at kundemidlene er beskyttet mot en eventuell konkurs i forsikringsformidlingsforetaket. Til tross for at

revisor gjentatte ganger har påpekt at foretaket burde forbedre sine rutiner for avstemming av klientmidler, hadde revisor fortsatt merknader til dette ved siste rapportering som var for 1. halvår 2019. Finanstilsynet anså de vedvarende og gjentatte uregelmessighetene knyttet til foretakets håndtering av klientmidler som en grov overtredelse av risikostyringsforskriften § 6 første ledd som forutsetter at foretaket etablerer retningslinjer og rutiner som skal bidra til å sikre forsvarlig styring av foretakets vesentlige risikoer.

Finanstilsynet anså at underdekningen mellom klientansvar og samlet innestående på klientkonto som ble rapportert 30. juni 2019, er en grov overtredelse av kravet om at klientmidler skal holdes atskilt fra forsikringsagentvirksomhetens egne midler i forsikringsformidlingsloven § 7-6.

4.2.4 Foretakets anførsler i brev av 4. mars 2020

Foretaket viser til at omfanget av revisors kommentarer har vært synkende og at det bekrefter at rutineene har vært under god forbedring i perioden. Foretaket anfører at revisors kritikk primært har handlet om at beløpet på hovedklientkonto har vært uønsket høyt, og at kunder ikke på noe tidspunkt har blitt utsatt for ulemper som følge av dette. Foretaket opplyser at revisors kommentarer i rapporteringen for 2. halvår 2018 knytter seg til at alle midlene ikke umiddelbart ble fordelt på forsikringsforetak. Midlene ble stående på hovedklientkonto til de ble registrert, bokført og fordelt, for så å bli overført til forsikringsforetak eller tilbakebetalt til kunde.

Tide viser til at det kun er rapporteringen for 1. halvår 2019 som har hatt negativ fastsettelseserklæring eller forbehold fra revisor. Ut over den faktiske feil som skjedde ved de angitte to føringer, og svakheten som lå i manglende månedlig totalavstemming av klientmidler mot bank, mener Tide at det kan dokumenteres at selskapets rutiner for kontroll med klientmidler har vært grundig og ryddig også første halvår 2019. Foretaket erkjenner at underdekningen i 1. halvår 2019 er kritikkverdig, men anfører at dette var en enkelt feil som oppsto i en gitt situasjon, og ikke er et uttrykk for "vedvarende og gjentatt uregelmessigheter". Foretaket viser til at rapporteringen av klientmiddelhandlingen for 2. halvår 2019 er uten kommentarer fra revisor. Foretaket anfører at Finanstilsynet fremstiller faktum i saken mer alvorlig og kritikkverdig enn det nødvendigvis er, og uten at det tas hensyn til de forklaringer Tide har gitt tidligere.

Foretaket opplever det som urimelig at denne enkeltfeilen skal anses som et selvstendig grunnlag for sletting, sett i lys av den kontrollen foretaket i dag har på klientmiddelføringen og forklaringen som er gitt på det ene tilfellet av underdekning.

4.2.5 Finanstilsynets endelige vurdering

Finanstilsynet fastholder at det har vært vedvarende og gjentatte uregelmessigheter knyttet til foretakets håndtering av klientmidler. Anførsel om at revisors kommentarer har vært synkende, endrer ikke det faktum at revisor har hatt vedvarende kommentarer om klientmiddelhandlingen.

Finanstilsynet fastholder at forholdet er et grovt brudd på risikostyringsforskriften § 6. Det er ikke avgjørende for grovheten om de vedvarende og gjentatte uregelmessighetene har ført til ulemper for kunder. Korrekt håndtering av klientmidler er en helt sentral del av kundevernet i forsikringsformidlingsforetak. Det skal til enhver tid være tilstrekkelige midler på klientkontoen til å dekke klientansvaret. Korrekt klientmiddelhandlingen er nødvendig for å redusere risikoen for feil som fører til ulemper for kunder, som en følge av at foretaket ligger etter i registrering, bokføring, overføring eller avstemming. Ikke minst er ajouritet i klientmiddelhandlingen nødvendig for at

kundens midler er sikret i en situasjon med konkurs i agentforetaket. Finanstilsynet bemerker for øvrig at forsinket tilbakebetaling til kunder av for mye innbetalt premie ("overpayment") som skyldes mangelfulle rutiner på agentforetakets hånd, er til unødig ulempe for kundene.

I forbindelse med underdekningen for 1. halvår 2019 kan dette tilbakeføres til at foretaket ved to ulike anledninger overførte midler til forsikringsforetak fra klientkonto i stedet for driftskonto. Foretaket har anført at årsaken til underdekningen skyldes enkeltstående feil ved to anledninger. Finanstilsynet konstaterer imidlertid at midler fra klientkontoen ble benyttet og ikke driftskontoen. Beløpene som ble overført ved hver av disse anledningene, er av betydelig størrelse, både isolert sett men også sett i forhold til Tides virksomhet og størrelsen på egenkapitalen. Finanstilsynet bemerker også at det var revisor som avdekket feilene over et halvt år senere, og ikke foretaket selv. Finanstilsynet fastholder på denne bakgrunn at underdekningen som ble rapportert 30. juni 2019 og som kan tilbakeføres til to ulike transaksjoner, utgjør grove overtredelser av forsikringsformidlingsloven § 7-6.

4.3 Årsregnskapet for 2018

Det følger av aksjeloven § 5-5, jf. § 7-4 og revisorloven § 5-6 at generalforsamlingen skal godkjenne årsregnskapet med revisjonsberetning innen seks måneder etter utgangen av regnskapsåret. Tides årsregnskap for 2018 ble avlagt av styret 17. juni 2019 og fremlagt for foretakets ordinære generalforsamling 26. juni 2019. Generalforsamlingen fastsatte årsregnskapet *uten* at det forelå revisjonsberetning.

I revisjonsberetning datert 1. juli 2019 uttaler revisor at styret og daglig leder ikke har fremlagt nødvendig dokumentasjon til at revisjonen kan ferdigstilles innen lovens frist og at revisor følgelig ikke kan uttale seg om årsregnskapet og årsberetningen er i samsvar med lov, forskrift og god revisjonsskikk i Norge. I revisjonsbrev nr. 3 om revisjonsberetningen av 1. juli 2019 nevner revisor uenighet mellom Tide og et forsikringsforetak om beregning av provisjon, ber om en skriftlig vurdering av hva Tide mener er forsvarlig egenkapital/likviditet etter aksjeloven § 3-4, og opplyser at revisor vil måtte vurdere om han kan fortsette som revisor.

Revisor avgir 25. september 2019 en ny revisjonsberetning til erstatning for revisjonsberetningen avgitt 1. juli 2019. Revisjonsberetningen er med forbehold. Revisor mener lønnskostnadene bør økes med rundt 7 mill. kroner og viser til NRS 13. Revisor gjør oppmerksom på at en slik økning vil redusere egenkapitalen til 0,44 mill. kroner i selskapsregnskapet og til minus 1,32 mill. kroner i konsernregnskapet. Revisor fremholder videre at dette, sammen med en anstrengt likviditet, kan skape tvil av betydning om selskapets evne til fortsatt drift. Revisjonsberetningen har videre en konklusjon med forbehold om registrering og dokumentasjon. Den gjelder at årsregnskapet ikke er avlagt innen lovens frist, forsinkelser med løpende bokføring i regnskapssystemet og manglende avstemming av sentrale regnskapsposter.

Tide skriver i brev av 25. juli 2019 til Finanstilsynet at foretaket opplevde å ha fått klare signaler om at revisjonsberetning ville bli ferdigstilt i forkant av generalforsamlingen 26. juli 2019, og da det ikke ble gjort, umiddelbart etter. Tide erkjenner at dette var en saksbehandlingsfeil.

Om løpende registrering og avstemming av regnskapsposter opplyser Tide i brev av 8. oktober 2019 at regnskapsførselen er blitt utkontraktet, at det er ajouritet i den løpende registreringen og innført løpende avstemmingsrutiner. Foretaket hadde påbegynt en gjennomgang av rutiner og gjennomført

forbedringstiltak, og prosessen ville fortsette gjennom 2019. Årsoppgjørprosessen for 2019 ville kunne gjøres tidligere og med tilfredsstillende dokumentasjon basert på innspill fra revisor.

Det fremgår videre at Tide ikke deler revisors vurderinger om regnskapsføring av kostnadsdekning på ca. 7 mill. kroner i lønnskostnader. Som grunnlag for sin vurdering, viser Tide til bestemmelsen om anleggskontrakter i NRS 2 som grunnlag for føringen av lønnskostnader som grunnlag for sin vurdering.

Når det gjelder fortsatt drift, viser Tide til årsberetningen for 2018 hvor styret redegjør for grunnlaget for fortsatt drift, og sier seg enig med revisors oppsummering i brev og kommentar i revisjonsberetningen. Tide opplyser at styret arbeider aktivt med tiltakene som er oppsummert i årsberetningen.

4.3.1 Finanstilsynets foreløpige vurdering

Finanstilsynet så alvorlig på at det ble avholdt generalforsamling uten at det forelå en revisjonsberetning. Finanstilsynet så videre alvorlig på at regnskapet ble avlagt for sent blant annet på grunn av forsinkelser i løpende bokføring i regnskapssystemet og manglende avstemming av sentrale regnskapsposter.

Finanstilsynet har vurdert revisors kommentarer om egenkapital og fortsatt drift i punkt 4.4 under.

4.3.2 Foretakets anførsler i brev av 4. mars 2020

Tide anfører at revisjonsforetakets bytte av ansvarlig revisor påførte Tide ekstraarbeid. Det er årsaken til at økonomiavdelingen så seg nødt til å prioritere leveranser for å ferdigstille årsregnskapet fremfor løpende bokføring, og forklarer revisors kommentar om "forsinkelser i løpende bokføring i regnskapssystemet og manglende avstemming av sentrale regnskapsposter". Tide anfører at bokføringen ikke var i strid med bokføringsloven § 7.

4.3.3 Finanstilsynets endelige vurdering

Finanstilsynet ser alvorlig på at det ble avholdt generalforsamling uten at det forelå en revisjonsberetning.

4.4 Tides egenkapitalsituasjon

4.4.1 Egenkapitalsituasjonen – forholdet til aksjeloven mv. i foreløpig tilsynsrapport

Forsikringsformidlingsloven har ikke generelle krav til forsikringsformidlingsforetakets soliditet. I aksjeloven § 3-4 er det imidlertid krav om at selskapet til enhver tid skal ha en egenkapital og en likviditet som er forsvarlig ut fra risikoen ved og omfanget av virksomheten i selskapet. I aksjeloven § 3-5 gis styret en handleplikt hvis det må antas at egenkapitalen er lavere enn forsvarlig.

På bakgrunn av at Tide over en lang periode har hatt negativ egenkapital, ba Finanstilsynet i foreløpig tilsynsrapport om styrets vurdering av egenkapitalsituasjonen i Tide sett i lys av kravene i aksjeloven. I forkant av tilsynet hadde Tide sendt en oversikt over foretakets egenkapital ved utgangen av året for perioden 2014-2016 hvor egenkapitalen var negativ alle tre år. Også foretakets regnskap for 2017 viste negativ egenkapital. KRT-1007 rapportering for forsikringsformidlere for 2018 viser at Tide hadde positiv egenkapital per 31. desember 2018.

4.4.2 Svar på foreløpig tilsynsrapport og i brev om egenkapitalsituasjonen

Tide ga opplysninger om egenkapitalsituasjonen i brev av 25. juli 2019. Foretaket opplyste at egenkapitalen har vært fast tema i alle styremøter, selv om dette ikke eksplisitt er kommentert i referatene. I forbindelse med regnskapsavleggelsen for 2018 la styret i møte 17. juni 2019 til grunn at en egenkapital på 20 prosent er et naturlig nivå for forsvarlig egenkapital og at faktisk egenkapital og nivå skal vurderes løpende. Styret opplyste at Tides egenkapital per 31. desember 2018 var 12,4 prosent (slik revidert regnskap forelå på dette tidspunktet) og under målsatt nivå på 20 prosent. Styret diskuterte i møte 19. juli 2019 arbeidet med å styrke egenkapitalen som positive driftsresultater, ny kapital/konvertering og restrukturering av gjeldsporteføljen.

4.4.3 Finanstilsynets foreløpige vurdering

Finanstilsynet registrerte at det er større usikkerhet om størrelsen på egenkapitalen enn det som fremgår av foretakets svar av 25. juli 2019. Finanstilsynet viste til revisors bemerkninger i revisor-bekreftelsen av 25. september 2019 om at egenkapitalen per 31. desember 2018 kan være så lav som 444.387 kroner, se omtalen i punkt 4.3 om årsregnskap 2018. Dersom man legger revisors forutsetninger om kostnadsføring til grunn, er egenkapitalen langt under målsatt nivå på 20 prosent. Finanstilsynet registrerte videre at revisor gjør oppmerksom på at en slik reduksjon i egenkapitalen sammen med en anstrengt likviditet kan skape tvil av betydning om selskapets evne til fortsatt drift.

Finanstilsynet registrerte videre at revisor i flere nummererte brev, senest i brev nr. 5, har opplyst at revisor vil måtte vurdere om vedkommende kan fortsette som revisor.

Finanstilsynet registrerte at foretaket byttet revisor i november 2019.

4.4.4 Foretakets anførsler i brev av 4. mars 2020

Foretaket opplyser at det ble gjennomført en emisjon i desember 2019 hvor 22,2 mill. kroner i gjeld ble konvertert til egenkapital. Tide opplyser videre at det ble inngått avtale om opptak av lån med tegningsretter på 16,5 mill. kroner i januar 2020. Tide opplyser at alle långiverne har signalisert en intensjon om å utnytte tegningsrettene ved å konvertere gjelden. Tide anfører at dette og pågående prosesser vil bidra til at målsettingen om en egenkapitaldekning på minst 20 prosent vil bli nådd i 2020.

Foretaket opplyser at forbeholdet i revisjonsberetningen gjelder en postering på 7,05 mill. kroner som Tide mener skal regnskapsføres i 2018 etter regnskapsloven. Tide opplyser at foretaket før generalforsamlingen informerte aksjonærene om at revisor hadde et annet syn. Tide anfører at uenigheten kun handler om posten skulle vært bokført i 2018 eller 2019, og at den faktiske egenkapitalsituasjonen i mars 2020 vil være den samme i begge tilfeller. Etter Tides vurdering vil forutsetningen om fortsatt drift være tilstede ved avleggelsen av årsregnskapet for 2019.

4.4.5 Finanstilsynets endelige vurdering

Finanstilsynet noterer seg Tides opplysninger om egenkapitalsituasjonen, men registrerer at KRT-rapporteringen for 2019 viser at egenkapitalen igjen er negativ.

5 Organisering og ansvarsforhold: underagenter

5.1 Foreløpig tilsynsrapport

Etter gjeldende rett er det ingen kvantitative begrensninger på hvor mange underagenter et forsikringsagentforetak kan inngå avtale med. I tilknytning til forslaget til gjennomføring av forsikringsdistribusjonsdirektivet i norsk rett, er det foreslått en slik kvantitativ begrensning ved at "Forsikringsagentforetak kan ikke inngå avtaler med andre forsikringsagentforetak som til sammen omfatter flere agenter enn 50 prosent av antall agenter i agentforetaket."

Det følger imidlertid av forsikringsformidlingsloven § 7-1 tredje ledd at et forsikringsagentforetak ikke kan gi fullmakten videre til en underagent uten at krav til egnethet og kvalifikasjoner er oppfylt for underagentvirksomheten. Forsikringsagentforetaket har videre ansvar for risikostyring og internkontroll også der deler av virksomheten er utkontraktert. Agentforetaket skal sørge for at det besitter tilstrekkelig kompetanse til å håndtere utkontrakteringsavtalen, herunder sikre kontroll med utkontraktert virksomhet, jf risikostyringsforskriften § 5.

På tidspunktet for tilsynet hadde Tide i underkant av 40 ansatte. Antallet ansatte i underagentforetakene var 155. I en høringsuttalelse til forslaget til gjennomføring av forsikringsformidlingsdirektivet i norsk rett, datert 6. juni 2018, oppgir foretaket at det er inngått avtaler med 40 underagentforetak med til sammen 175 ansatte. Også i Tides strategidokument uttrykkes ambisjoner om å øke antall underagenter. Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at forslaget til endring i regelverket innebærer en betydelig begrensning i antall underagenter sammenlignet med det Tide har i dag. Finanstilsynet ba om styrets vurdering av forsvarligheten av det store antallet underagenter. Styret ble også bedt om å gi en vurdering av konsekvensene for virksomheten hvis regelverksendringene blir vedtatt.

Finanstilsynet skrev videre at underagentforetakene er egne aksjeselskap, og enten allerede er etablerte foretak, eller foretak som etableres for å være underagenter for Tide. Under tilsynet ble det gitt en redegjørelse for oppfølgingen av underagenter, bl.a. gjennomføring av egnethetsvurderinger, opplæring og jevnlig kontroller med virksomhetene. Det ble opplyst at det også gjennomføres online-møter med underagentene hver uke. Det fremkom under tilsynet at Tide ikke har rutiner for utkontraktering. Finanstilsynet skrev i foreløpig rapport at når så stor del av virksomheten er basert på formidling gjennom underagenter, forventer Finanstilsynet at foretaket har nedfelte rutiner om dette.

5.2 Svar på foreløpig tilsynsrapport

I svar på foreløpig tilsynsrapport vedla foretaket "Policy for utkontraktert virksomhet" og "Rutine kontroll av franchise virksomhet". Punktene om kontroll og revisjon av inngåtte avtaler i policy for utkontraktert virksomhet lyder:

"6. Kontroll

Tide skal sikre gjennomføringen av avtalen med jevnlig kvalitetskontroll, kontrollen tilpasses virksomhetens art.

Kontroll kan være:

- Stikkprøvekontroll ved avvik/behov
- Periodisk planlagt stikkprøvekontroll
- Gjennomgang av større materiale

Kontrollene tilpasses de enkelte avtalene, og gjennomføres etter egne rutiner som følger kontraktstype.

7. Revisjon

Det skal vurderes i hver enkel utkontraktering behovet for å følge opp virksomheten med stedlig revisjon. Vurderingen gjøres i risikovurderingen, og dokumenteres der. Gjennomføring av revisjon skal dokumenteres og følges opp."

"Rutine kontroll av franchise virksomhet" angir kontroller som skal gjennomføres av daglig leder i underagentforetaket og i salgssenteret. Det fremgår at Tides egen kontroll skal gjennomføres av UW-avdelingen (punkt 3.4) og Compliance (punktene 3.5 og 3.6). Rutinen har ikke lenker til underliggende dokumenter.

"3.4. Salgskontroll automatisk/manuell

Månedlig gjennomgang av salg utført av UW avdelingen etter egen rutine.

3.5. Porteføljekontroll

Kontroll av hele porteføljer gjennomføres regelmessig etter egen rutine.

3.6. Stedlig revisjon

Revisjon utføres ved behov.

4. Arkivering

Alle kontroller dokumenteres i TQM."

Tide anførte i svar på foreløpig rapport at det prinsipalt ikke ser at det skal være noen vesentlig forskjell for kunden eller kundens risiko om forsikringsformidlingen foregår direkte gjennom egne ansatte eller gjennom underagenter i et franchisekonsept. På samme måte som egne ansatte styres gjennom arbeidsrutiner og prosesser, vil underagenter bli styrt gjennom de rutiner og prosesser som defineres i konseptbeskrivelsen og de tilhørende agentavtaler. Og tilsvarende vil gjelde for kontroll.

Om forslaget til begrensning i antall underagenter opplyser styret at det har diskutert alternative løsninger, og ikke kan se at noen av de forventede utfall vil gi dramatiske konsekvenser for selskapets fremtidige drift eller inntjening. Styret mener at selskapet er godt forberedt på de endringer som måtte komme.

5.3 Finanstilsynets foreløpige vurdering

Finanstilsynet la til grunn at "Policy for utkontraktert virksomhet" og "Rutine kontroll av franchise virksomhet" er de skriftlige retningslinjene som foreligger for utkontraktert virksomhet utover det som ble oversendt i forbindelse med tilsynet. Det framgår riktignok av policyen at stikkprøvekontrollene skal tilpasses de enkelte avtalene, og gjennomføres etter egne rutiner som følger kontraktstype, men disse er etter det Finanstilsynet kan se, ikke oversendt.

Finanstilsynet la til grunn at rutinen for franchisevirksomheten dekker all underagentvirksomheten siden denne er organisert som franchise. Policyen og rutinen er helt overordnet og derfor utilstrekkelig for å styre den identifiserte risikoen på en forsvarlig måte. Policyen angir at det *kan* gjennomføres stikkprøvekontroll, og at den i tilfelle skal produkttilpasses, men ikke nærmere om hva som skal kontrolleres, hvor ofte og hvor ansvaret ligger. Dette er heller ikke konkretisert i rutinen for franchise. Det framgår av rutinen at det skal gjøres etter egen rutine, men er uten lenke til en slik

rutine. Finanstilsynet anså forholdet som et klart brudd på risikostyringsforskriften § 6 som forutsetter at foretaket etablerer retningslinjer og rutiner som skal bidra til å sikre forsvarlig styring av foretakets vesentlige risikoer. Finanstilsynet viste til at hele salgsvirksomheten er utkontraktert og er omtrent fire ganger så stor som Tides virksomhet målt i antall ansatte.

5.4 Foretakets anførsler i brev av 4. mars 2020

Foretaket viser til at det nå har, og siden før tilsynet har hatt omfattende rutiner og retningslinjer for kontroll med underagentens egnethet, opplæring, oppfølging av nye agenter og løpende kontroll med salg og porteføljekvalitet mv.

Foretaket opplyser at det følger av rutinen for kontroll av franchisevirksomhet at det *skal* føres månedlig kontroll med selgere.

Foretaket viser til at det har omfattende dokumentasjon av kontroller som er gjennomført både i UW-avdelingen basert på tematiske kontroller etter vilkår og tegningsretningslinjer, og på kontroller som er gjennomført i franchisekanalen og økonomiavdelingen knyttet til mer generelle kontroller av tegning og i forbindelse med provisjonsavregning.

Tide anfører at det er godt dokumentert at foretaket har skriftlige retningslinjer hvoretter det faktisk gjennomføres kontroller i et omfang og med en struktur som er i henhold til risikostyringsforskriften. Tide anfører at det ikke er grunnlag for Finanstilsynets vurdering om at det foreligger brudd på risikostyringsforskriften.

5.5 Finanstilsynets endelige vurdering

Finanstilsynet legger til grunn at foretaket har skriftlige retningslinjer for kontroll av underagenter og at det følger av disse at det skal føres månedlig kontroll. Finanstilsynet legger videre til grunn at foretaket har gjennomført kontroller med underagentvirksomheten i henhold til retningslinjer og at kontrollene er dokumentert i foretakets kvalitetssystem.

Foretaket har ikke fremlagt skriftlige vurderinger av om retningslinjer og kontroller bidrar til å sikre forsvarlig styring av risikoen ved underagentvirksomheten. Det gjelder oppsummerende skriftlige årlige vurderinger av om internkontrollen har vært gjennomført på en tilfredsstillende måte for underagentvirksomheten, jf. risikostyringsforskriften § 7. Daglig leders årlige vurderinger av risiko-situasjonen, datert 9. desember 2015 og 19. desember 2017, jf. risikostyringsforskriften § 8, har heller ikke oppsummerende vurderinger av kontrollen med underagentene til tross for at all salgsvirksomhet er utkontraktert og utkontraktering til underagentforetak dominerer foretakets organisering og forretningsmodell.

Finanstilsynet fastholder at forholdet er et brudd på risikostyringsforskriften § 6, som forutsetter at foretaket etablerer retningslinjer og rutiner som skal bidra til å sikre forsvarlig styring av foretakets vesentlige risikoer. Kundens kontakt med Tide foregår for en stor del hos underagentene, og det er derfor nødvendig at Tide jevnlig evaluerer om kontrollen er hensiktsmessig og betryggende.

6 Opplysningsplikt om garanti for skadeforsikringsforpliktelser

6.1 Foreløpig tilsynsrapport

Det følger av forskrift om forsikringsselskapers opplysningsplikt for avtaler om annen forsikring enn livsforsikring § 4 at selskaper som tilbyr skadeforsikring i Norge, ved tegning og fornyelse av en forsikring skriftlig skal informere forsikringstakeren om det gjelder en garantiordning for forsikringsvirksomheten og eventuelt om hvilken garanti for forsikringsforpliktelsene ordningen gir. Informasjonsplikten gjelder tilsvarende for forsikringsmidlingsforetak, jf. forskrift om forsikringsformidling § 3-1 femte ledd.

I forkant av tilsynet fikk Finanstilsynet oversendt et eksempel på et forsikringsbevis hvor bl.a. følgende er oppgitt i avsnittet "Informasjonsplikt overfor våre kunder":

"Våre forsikringer, som alle andre norske forsikringsselskaper, er sikret gjennom TFF og et garantifond som sikrer at kundene ikke blir skadelidende ved ev. konkurser og annet. Dette er EU regulert, og gjelder alle selskaper som er godkjent av Finanstilsynet. Dette betyr at dine forsikringer er 100 % sikre, uansett hva som skjer og hvilket forsikringsselskap du har forsikringene dine i."

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at opplysningene som her er gitt til kunden er feil. Det er ingen felles EU-regulering av garantiordninger for forsikringsforetak, og det er store variasjoner landene imellom både om det eksisterer garantiordninger, og hvordan disse eventuelt er utformet. Finanstilsynet påpekte videre at gale opplysninger om garantiordninger i kombinasjon med svake rutiner for utvelgelse av forsikringsforetak er svært uheldig fra et kundevernenssyn. Finanstilsynet forutsatte at foretaket umiddelbart oppfylte opplysningsplikten sin overfor kunder som ikke hadde fått korrekt skriftlig informasjon som nevnt i opplysningspliktforskriften § 4.

6.2 Svar på foreløpig tilsynsrapport

I svar på foreløpig rapport beklaget styret at informasjonen om garantiordninger ikke har vært god nok. Når det gjelder det konkrete eksemplet Finanstilsynet viste til i foreløpig rapport, opplyste Tide at forsikringsgiveren er dekket av garantiordningen i Lloyds.

Tide opplyste at foretaket har oppdatert nettsider og dokumenter. Tide vedla informasjon som fremkommer på tilbudsdokumenter og forsikringsbevis. For Lev Ins og XL Insurance er følgende angitt: "Da forsikringsgiver ikke er norsk kan selskapet ikke være medlem av den norske Garantiordningen."

6.3 Finanstilsynets foreløpige vurdering

Finanstilsynet konstaterte at Tide fortsatt gir feilaktig informasjon om den norske garantiordningen for skadeforsikring. Utenlandske forsikringsforetak med norsk filial er medlemmer av garantiordningen, mens utenlandske forsikringsforetak som driver grenseoverskridende uten norsk filial er ikke medlemmer.

Finanstilsynet konstaterte videre at informasjonen er svært mangelfull. Det er ikke tilstrekkelig å opplyse at den norske garantiordningen ikke gjelder. Kunden skal 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.

Foretakets svar er uklart, og Finanstilsynet har ikke fått dokumentert at foretaket har oppfylt opplysningsplikten sin overfor kunder som ikke hadde fått korrekt skriftlig informasjon som nevnt i opplysningspliktforskriften § 4 slik Finanstilsynet forutsatte i foreløpig rapport. Finanstilsynet presiserte at disse kundene skulle ha skriftlig informasjon. Endringer i informasjonen på Tides nettsted er ikke tilstrekkelig.

Finanstilsynet så alvorlig på at forsikringskundene ikke har fått opplysninger i tråd med regelverket. Det er en grov overtredelse av forskrift om forsikringsformidling § 3-1 femte ledd, jf. forskrift om forsikringsselskapers opplysningsplikt for avtaler om annen forsikring enn livsforsikring § 4. Finanstilsynet viste til at opplysningsplikten om garantiordninger er en viktig kundevernbestemmelse.

6.4 Foretakets anførsler i brev av 4. mars 2020

Tide er ikke enig i at foretaket fortsatt gir feil og mangelfull informasjon om garantiordninger. Foretaket anfører at opplysningen om at filialer kan være medlem av den norske garantiordningen bare er relevant dersom foretaket er filial og har en slik mulighet.

Tide viser til at opplysningsforskriften § 4 gir en positiv opplysningsplikt, altså at foretaket skal opplyse om hvilke garantier som gjelder. Norske kunder i Lev Ins og XL insurance vil, etter det foretaket kjenner til, ikke være dekket. Disse foretakenes nasjonale garantier gjelder bare kunder og kundeforhold innenfor landet. Tide opplyser derfor ikke om at kunden er sikret gjennom andre garantiordninger. Foretaket viser til at intensjonen har vært å fortelle kundene at de ikke er dekket av noen garantiordninger og at dette fremkommer tydelig.

Tide anfører at foretaket har oppfylt opplysningsplikten sin overfor kunder, slik Finanstilsynet forutsatte i foreløpig tilsynsrapport. Foretaket viser til at Finanstilsynets eksempel gjaldt kunder i Lloyds-syndikatet AmTrust og at det ikke var hensiktsmessig eller relevant å sende informasjon til disse fordi de var dekket av garantiordningen i Lloyds. Foretaket viser til at denne ordningen gir like god beskyttelse som den norske. Foretaket viser videre til at Tides kunder ikke hadde løpende forsikringer i AmTrust etter 1. juli 2019, som var omtrent når foreløpig tilsynsrapport ble oversendt.

Tide opplyser at foretaket har spisset informasjonen om garantiordninger i kundeinformasjon som vil bli sendt ut i mars 2020.

6.5 Finanstilsynets endelige vurdering

Under det stedlige tilsynet ble det avdekket at forsikringskunder mottok feil og mangelfull informasjon om garantiordninger. Finanstilsynet forutsatte i foreløpig tilsynsrapport at foretaket umiddelbart oppfylte opplysningsplikten sin overfor kunder som ikke hadde fått korrekt skriftlig informasjon som nevnt i opplysningspliktforskriften § 4. Finanstilsynet fastholder sin foreløpige vurdering om at opplysningsplikten fortsatt ikke ble oppfylt og at foretakets rettetiltak var utilstrekkelige.

Finanstilsynet viser til at opplysninger om at bare norske forsikringsforetak kan være medlem av den norske garantiordningen, er feil. Videre vises det til at foretaket opplyser kundene om at den norske garantiordningen ikke gjelder, men ikke om det gjelder en irsk eller bulgarsk garantiordning og om de i tilfelle dekker Tides norske kunder. En tolkning av forskriften som medfører at kunder bare skal få opplysninger om garantiordninger dersom slike gjelder, fører til økt risiko for at kunder som ikke har kjennskap til systemet med garantiordninger, ser bort fra dette. Reelle hensyn tilsier at det skal gis opplysninger både om forsikringsavtalen er dekket av den norske ordningen og ordninger i forsikringsforetakets hjemland.

Finanstilsynet viser til at opplysningsplikten om garantiordninger er en viktig kundevernbestemmelse. Hensikten er at kunder, før inngåelse av avtale, skal få nok informasjon til å kunne forstå betydningen av at det gjelder en garantiordning, og hvis en slik ordning ikke gjelder, til å forstå betydningen av å undersøke at forsikringsforetaket er forsvarlig kapitalisert. Tides opplysning om at bare norske foretak er medlemmer av garantiordningen, etterlater et feilaktige inntrykk av at ingen utenlandske forsikringsforetak er medlemmer av ordningen. Det gjør at Tides grensekryssende formidling fremstår i et mer fordelaktig lys enn det som faktisk er tilfelle.

Som agent for utenlandske forsikringsforetak påhviler det foretaket et særskilt ansvar å fremskaffe riktig informasjon om utenlandske garantiordninger, evt. opplyse om fraværet av slik ordning, for å sikre kunden et nødvendig beslutningsgrunnlag før avtale inngås. Finanstilsynet fastholder at tilsynet ser alvorlig på at forsikringskundene ikke har fått opplysninger i tråd med regelverket og at den informasjonen som faktisk er gitt, ikke er eller har vært korrekt og at den har vært egnet til å gi kundene et uriktig bilde av sikkerheten for inngåtte forsikringsavtaler. Dette er en grov overtredelse av forskrift om forsikringsformidling § 3-1 femte ledd, jf. forskrift om forsikringsselskapers opplysningsplikt for avtaler om annen forsikring enn livsforsikring § 4. Tides tiltak for å oppfylle opplysningsplikten om garantiordninger har vært utilstrekkelige.

7 Vedtak om sletting av registrering

7.1 Rettslig grunnlag

Det følger av forsikringsformidlingsloven § 9-4 andre ledd at Finanstilsynet kan gi forsikrings-selskap pålegg om å slette registrering av agentvirksomhet dersom en forsikringsagent eller forsikringsagentvirksomheten grovt eller gjentatte ganger har overtrådt sine plikter etter lov eller forskrifter. For agenter som representerer forsikringsforetak med hovedsete i land utenfor Norge, innebærer dette sletting av registrering fra Finanstilsynets register, jf. § 7-10. Sletting av registrering etter § 9-4 er bare aktuelt for mer kvalifiserte overtredelser av rammelovgivningen for forsikringsformidlingsvirksomhet.

Hvis lovens grunnvilkår om grove eller gjentatte overtredelser av plikter etter lov eller forskrifter er oppfylt, må Finanstilsynet deretter vurdere om det skal fattes vedtak om sletting i den konkrete saken, jf. lovens ordyd, "kan" gi pålegg om å slette. Dette beror på en konkret, skjønnsmessig helhetsvurdering. Finanstilsynet har i tidligere saker om sletting lagt til grunn et fremadrettet perspektiv ved vurderingen av om det skal fattes vedtak om sletting i den enkelte sak, der hensynet til potensielle fremtidige kunder og markedets integritet har vært tungtveiende i helhetsvurderingen.

7.2 Finanstilsynets forhåndsvarsel om sletting i brev av 31. januar 2020

I brev 31. januar 2020 punkt 7 varslet Finanstilsynet foretaket om at det vurderte å slette foretaket fra registrering, jf. forvaltningsloven § 16 og forsikringsformidlingsloven § 9-4 annet ledd. Finanstilsynet viser til brev 31. januar 2020 når det gjelder innholdet i forhåndsvarselet, jf. forvaltningsloven § 25 annet ledd annet punktum.

7.3 Foretakets anførsler i brev av 4. mars 2020

Foretaket er ikke enig i at det "grovt eller gjentatte ganger" har overtrådt sine plikter etter lov og forskrift.

Foretaket anfører at når Finanstilsynet skal legge til grunn "et fremadrettet perspektiv ved anvendelsen av § 9-4", er det uforståelig at forhold som ligger bak i tid og er utbedret, skal legges til grunn for reaksjonen. Dette samsvarer ifølge foretaket ikke med en vurdering av de faktiske forhold i dag, som er de som faktisk vil ha betydning for Tides fremadrettede virksomhet.

Foretaket anfører at det ikke kan se at det foreligger "gjentatte overtredelser av flere sentrale krav" for forsikringsformidlingsvirksomhet. Forholdene Finanstilsynet har påpekt har blitt løpende utbedret.

Foretaket anfører at det ikke er noe ved Tides egenkapitalsituasjon i dag som tilsier at foretaket skal ha mindre grunnlag for å utøve høy lojalitet mot kundenes interesser enn tidligere. Snarere er Tide avhengig av å opptre ryddig og lojalt mot kundene for at de skal opprettholde sine avtaleforhold over tid. Tide anser kommentaren som en grov påstand som eventuelt krever mer forklaring fra Finanstilsynets side, samtidig som den ikke kan stå uimotsagt. Tide har redegjort grundig for underdekningen per 30. juni 2019. Revisor har ikke på noe annet tidspunkt stilt spørsmål ved Tides lojale forvaltning av klientmidler.

Tides anførsler til punktene om rutine for kontroll med forsikringsgivere, kontroll med underagentvirksomheten, håndtering av klientmidler og informasjon om garantiordninger tilsvarende de som er gjengitt og vurdert i punktene foran.

7.4 Finanstilsynets endelige vurdering

7.4.1 Innledning

Finanstilsynet vil nedenfor i punkt 7.4.2 gjennomgå overtredelsene som ligger til grunn for vedtak om sletting i saken og vurdere om lovens vilkår om grove eller gjentatte overtredelser er oppfylt. I punkt 7.4.3 vurderer Finanstilsynet om sletting skal skje i saken, jf. den skjønsmessige og konkrete helhetsvurderingen som ordlyden i forsikringsformidlingsloven § 9-4 annet ledd gir anvisning på ("kan" gi pålegg om å slette).

7.4.2 Nærmere om overtredelsene og vilkåret om grove eller gjentatte overtredelser

Finanstilsynet har omtalt flere forhold i tilsynsrapporten. Nedenfor gjennomgås de forholdene i rapporten som gir grunnlag for å vurdere sletting av registreringen.

Finanstilsynet har i punkt 2 ovenfor konkludert med at foretaket over lang tid har gitt mangelfull informasjon om foretakets rolle og fullmaktsforhold samt mangelfull informasjon om forsikrings-

givere. Etter Finanstilsynets vurdering har foretaket gjentatte ganger opptrådt i strid med krav til informasjon i forsikringsformidlingsloven § 5-4, jf. § 7-7 og forskrift om forsikringsformidling § 3-1 første ledd nr. 1 og 2. Selv om etterlevelse av kravet til informasjon om foretakets rolle og fullmaktsforhold er tatt opp med foretaket flere ganger over tid, ble det på tidspunktet for det stedlige tilsynet likevel konstatert mangelfull etterlevelse. Finanstilsynet anser dette alvorlig fordi det har medført at kundenes mulighet til å kontrollere hele fullmaktsrekken frem til forsikringsforetaket har vært svekket.

Foretaket har heller ikke etablert interne rutiner som har sikret tilstrekkelig kontroll med forsikringsgivere Tide inngår avtale med, og dette er et brudd på risikostyringsforskriften §§ 2 og 6. Mangelen på dokumentasjon tilsier etter Finanstilsynets oppfatning at kontrollen med forsikringsforetakene har vært utilstrekkelig. Forholdet utgjør etter Finanstilsynets vurdering en alvorlig overtredelse av regelverket. Finanstilsynet viser til at forsvarlig kontroll med forsikringsgivere er blant de viktigste tiltakene for kundebeskyttelse hos en forsikringsformidler. Finanstilsynet anser at nevnte overtredelser utgjør gjentatte overtredelser av sentrale plikter foretaket har etter lov og forskrift. Det vises til pkt. 3.2 for en nærmere beskrivelse av de faktiske forhold på dette punkt.

Videre har Finanstilsynet som det fremkommer ovenfor i punkt 4.2 konkludert med at foretaket har overtrådt kravet om at klientmidler skal holdes adskilt fra forsikringsagentvirksomhetens egne midler. Korrekt håndtering av klientmidler er en helt sentral del av kundevernet i forsikringsformidlingsforetak, og ajouritet i klientmiddelhåndteringen er nødvendig for at kundens midler er sikret i en situasjon med konkurs i agentforetaket. Etter Finanstilsynets oppfatning utgjør vedvarende uregelmessigheter knyttet til foretakets håndtering av klientmidler et grovt brudd på risikostyringsforskriften § 6. Etter Finanstilsynets syn innebærer dessuten underdekningen mellom klientansvar og samlet innestående på klientkonto på kr 5,5 millioner som ble rapportert 30. juni 2019, grove overtredelser av forsikringsformidlingsloven § 7-6. Beløpene som ble overført ved hver av de to transaksjonene, er av betydelig størrelse, både isolert sett, men også sett i forhold til Tides virksomhet og størrelsen på egenkapitalen. Finanstilsynet bemerker også at det skjedde ved to anledninger og at det var revisor som avdekket feilene over et halvt år senere, og ikke foretaket selv. Det vises til pkt. 4.2.5 for en nærmere beskrivelse av de faktiske forhold på dette punkt.

Videre har Finanstilsynet i punkt 6.5 ovenfor vurdert at foretaket har overtrådt forskrift om forsikringsformidling § 3-1 femte ledd, jf. forskrift om forsikringsselskapers opplysningsplikt for avtaler om annen forsikring enn livsforsikring § 4. Opplysningsplikten om garantiordninger er en viktig kundevernbestemmelse, som skal bidra til at kunder, før inngåelse av avtale, skal få nok informasjon til å kunne forstå betydningen av om det gjelder en garantiordning. Finanstilsynet anser overtredelsen som grov og viser særlig til at den informasjonen som faktisk er gitt, ikke er eller har vært korrekt, og at den har vært egnet til å gi kundene et uriktig bilde av sikkerheten for inngåtte avtaler. Det vises til pkt. 6.5 for en nærmere redegjørelse for de faktiske forhold.

Etter Finanstilsynets syn er grunnvilkåret (grove eller gjentatte overtredelser av plikter etter lov eller forskrifter) for å slette registreringen av foretaket etter forsikringsformidlingsloven § 9-4 andre ledd oppfylt.

7.4.3 Vurdering av om sletting skal skje i saken

Som nevnt ovenfor under punkt 7.1 og 7.4.1, beror det på en konkret, skjønnsmessig helhetsvurdering om Finanstilsynet skal fatte vedtak om sletting. Sletting er et inngripende tiltak. I denne vurderingen må det vurderes i hvilken utstrekning overtredelsene gir grunn til å ha tillit til at foretaket også i fremtiden vil overholde bestemmelser gitt i eller i medhold av lov, der overtredelsenes omfang, alvorsgrad og forbedringstiltak vil kunne ha betydning. Finanstilsynet må også vurdere om en mindre inngripende reaksjonsform i tilstrekkelig grad reduserer sannsynligheten for at foretaket også i fremtiden vil overtre bestemmelser gitt i eller i medhold av lov og for at foretakets kunder skades, og om reaksjonsformen i tilstrekkelig grad ivaretar hensynet til tilliten til aktørene som virker i dette markedet.

Finanstilsynet viser til at det følger av finanstilsynsloven § 3 at tilsynet skal se til at de foretak det har tilsyn med, virker på hensiktsmessig og betryggende måte i samsvar med lov og bestemmelser gitt i medhold av lov samt med den hensikt som ligger til grunn for foretakenes opprettelse, dens formål og vedtekter. Det følger videre av loven at tilsynet skal se til at foretakene under tilsyn i sin virksomhet ivaretar forbrukernes interesser og rettigheter, i dette tilfellet at Tides kunder oppnår den beskyttelsen som følger av forsikringsformidlingslovens regler. Finanstilsynets kompetanse til å slette registrering av et foretak eller tilbakekalle tillatelser, er bl.a. begrunnet i hensynet til at det enkelte foretak skal virke på en betryggende måte og ivareta kundenes interesser.

Finanstilsynet viser til at overtredelsene som er beskrevet i tilknytning til gjennomgangen av grunnvilkårene for sletting ovenfor, viser at overtredelsene gjelder alle sider ved virksomheten, både informasjonspliktbestemmelser, systemet for styring og kontroll og klientmiddelhåndteringen. Overtredelsene er knyttet til sentrale forpliktelser og kundevernbestemmelser i rammelovgivningen som gjelder for forsikringsagentforetak, og overtredelsene har vært vedvarende. Finanstilsynet bemerker at foretaket ikke selv evnet å avdekke manglende etterlevelse av sentrale opplysningsplikter overfor kundene som følger direkte av forsikringsformidlingsloven med forskrifter. Finanstilsynet vil i tillegg bemerke at i et så stort forsikringsagentforetak som Tide med totalt om lag 150 forsikringsagenter, der det årlig går store premiesummer gjennom foretakets klientkonti, må det forventes at foretaket prioriterer raskt å få på plass betryggende rutiner for håndtering av klientmidler. Overtredelsene som gjelder klientmiddelhåndteringen er etter Finanstilsynets vurdering særlig grove.

Finanstilsynet har tatt i betraktning at sletting kan føre til ikke ubetydelige økonomiske og andre konsekvenser for Tide, herunder Tides eiere, forretningsforbindelser og ansatte. Dersom Finanstilsynet har grunn til å tro at fortsettelse av virksomheten kan skade foretakets kunder, tilliten til forsikringsmarkedet eller markedsaktørene som virker i dette markedet, skal det imidlertid mye til før hensynet til Tide, eiere og ansatte kan bli avgjørende. Finanstilsynet bemerker at sletting av foretaket kan få midlertidig eller varig negativ betydning for Tides eksisterende kunder, da kundene som har utenlandsk forsikringsgiver vil miste et viktig norsk kontaktpunkt til forsikringsgiver. Finanstilsynet legger likevel avgjørende vekt på at det primære er å beskytte fremtidige mulige kunder eller utvidede kundeforhold samt bevare tilliten til aktørene i forsikringsformidlingsmarkedet, og finner ikke at denne kortsiktige ulempen for eksisterende kunder kan tillegges avgjørende vekt. Finanstilsynet bemerker for øvrig at 88 pst. av formidlet premie i Tide i 2019 ble formidlet til et norsk forsikringsforetak.

Finanstilsynet registrerer at foretaket har iverksatt forbedringstiltak som i noen grad fremstår som egnet til til å redusere sannsynligheten for at foretaket i fremtiden vil overtre bestemmelser gitt i eller i medhold av lov. Blant annet har foretaket iverksatt forbedringstiltak som skal sikre korrekt klientmiddelhåndtering. Revisors erklæring for 2. halvår 2019 var uten merknader. Finanstilsynet bemerker likevel at virkningsfulle tiltak ble først iverksatt da en underdekning på 5,5 millioner kroner var et faktum, og underdekningen ble heller ikke avdekket av foretaket selv. Finanstilsynet finner det lite betryggende at det må grove feil til i håndteringen av klientmidlene for at foretaket skal prioritere høyt nok å utbedre styring og kontroll med denne delen av virksomheten.

På de fleste områder har rettingen som har vært iverksatt, heller ikke vært tilstrekkelig og kan slik sett ikke sies å ha redusert risikoen for at foretaket også i fremtiden vil overtre bestemmelser gitt i eller i medhold av lov. Finanstilsynet viser til punktene 2.6, 3.2.5 og 6.5 om at rettingen har vært utilstrekkelig, og til punkt 4.2 om at bruddene har vært vedvarende og at foretaket har brukt lang tid på rettingen. Dette gir ikke nødvendig trygghet for at foretakets system for styring og kontroll bidrar til å sikre en forsvarlig styring og kontroll med forsikringsformidlingen fremover, eller at foretaket har de nødvendige ressurser til å sikre et betryggende system for styring og kontroll. Etter Finanstilsynets vurdering tilsier dette at andre mindre inngripende tiltak enn sletting heller ikke vil ha tilstrekkelig effekt.

Dette innebærer etter Finanstilsynets vurdering at det er grunn til å tro at fortsettelse av virksomheten kan skade foretakets kunder, fordi sannsynligheten for at Tide skal foreta nye, men eventuelt andre, overtredelser av regelverket, ikke blir tilstrekkelig redusert ved etterfølgende tiltak som Tide gjennomfører.

Finanstilsynet mener dessuten at de gjentatte og grove overtredelsene av rammelovgivningen for forsikringsformidlingsforetak som Tide har begått, er egnet til å svekke tilliten til disse aktørene i markedet og tilsier at sletting er nødvendig.

På bakgrunn av en konkret skjønnsmessig helhetsvurdering av forholdene i saken finner Finanstilsynet at sletting er ikke er en uforholdsmessig reaksjon for å ivareta hensynet til mulige fremtidige kunder og markedets integritet. Finanstilsynet fatter derfor vedtak om sletting fra Finanstilsynets register, jf. forsikringsformidlingsloven § 9-4 annet ledd. Finanstilsynet vil i medhold av samme bestemmelse be de norske forsikringsforetakene om å slette Tide fra sine agentregistre.

Vedtak

Tide AS slettes fra Finanstilsynets virksomhetsregister, jf. forsikringsformidlingsloven § 9-4 annet ledd.

Dette vedtaket kan påklages innen tre uker etter at vedtaket er mottatt. Klage sendes Finanstilsynet. Klageinstans er Finansdepartementet. Forvaltningslovens §§ 18 og 19 om partenes adgang til å gjøre seg kjent med sakens dokumenter, gjelder. Det kan søkes om utsatt iverksetting av vedtaket, jf. forvaltningsloven § 42.

For Finanstilsynet

Ann Viljugrein
direktør for bank- og forsikringstilsyn

Hege Bunkholt Elstrand
seksjonssjef

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.