



STOREBRAND LIVSFORSIKRING AS  
Postboks 500  
1327 LYSAKER

VÅR REFERANSE  
22/9229

DERES REFERANSE

DATO  
16.09.2024

## Tilsynsrapport

### 1. INNLEDNING

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn i Storebrand Livsforsikring AS (heretter Storebrand Liv) 31. oktober 2022. Formålet med tilsynet var å vurdere foretakets system for styring og kontroll med kundebehandling, herunder foretakets etterlevelse av de nye reglene om produktstyring for forsikringsforetak i finansforetaksloven § 16-13.

Til grunn for tilsynsrapporten ligger Finanstilsynets foreløpige rapport av 6. juli 2023 og styrets svar av 28. september 2023 samt dokumentasjon ettersendt 31. oktober 2023. Vi beklager lang saksbehandlingstid.

Flere av manglene i etterlevelsen av krav for distribusjon av forsikringsprodukter påpekt av Finanstilsynet etter tilsynet i 2022 hadde også tidligere vært påpekt i forbindelse med stedlig tilsyn i Storebrand Finansiell Rådgivning AS i november 2018 og stedlig tilsyn i Storebrand Liv i september 2020. På denne bakgrunn ble det i den foreløpige tilsynsrapporten 6. juli 2023 varslet pålegg om retting innen 31. oktober 2023 av forhold knyttet til manglende etterlevelse av regler for produktstyring og krav til informasjon og rådgivning ved salg av produkter med investeringsvalg, samt pålegg om stans innen 31. oktober 2023 av foretakets nettsalg av fripoliser med investeringsvalg.

På bakgrunn av styrets redegjørelse i brev av 28. september 2023, hvor det bl.a. fremgikk at foretakets nettsalg av fripoliser med investeringsvalg hadde blitt avvirket i januar 2023, samt ettersendt dokumentasjon knyttet til foretakets informasjon og rådgivning ved salg av produkter med investeringsvalg, vil Finanstilsynet ikke fatte slikt pålegg. Finanstilsynet er imidlertid kritisk til at foretakets utbedring på de aktuelle områdene først ble gjennomført i slutten av 2022.

Styret har i sitt svar på den foreløpige tilsynsrapporten påpekt at Finanstilsynets forventning til styrets involvering i driften av foretaket, som er nevnt på enkelte punkter i rapporten, er for høy. Styret viser til at ansvaret på disse punktene ligger til administrasjonen i foretaket. Finanstilsynet viser til styrets oppgaver og tilsynsansvar etter finansforetaksloven § 8-6, herunder ansvar for etablering av forsvarlige styrings- og kontrollsystemer, fastsettelse av retningslinjer for virksomheten og operativt tilsyn med daglig ledelse og foretakets virksomhet for øvrig.

Finanstilsynet har følgende merknader etter tilsynet:

**FINANSTILSYNET**  
Revierstredet 3  
Postboks 1187 Sentrum  
0107 Oslo

Telefon 22 93 98 00

post@finansstilsynet.no  
www.finanstilsynet.no

**Saksbehandler**  
Natalia Merkina  
Dir. tlf. 22 93 96 45

## 2. KUNDERISIKO I FORETAKETS VIRKSOMHET

Med *kunderisiko* menes risikoen for at kundenes interesser ikke blir ivaretatt på beste måte i tråd med foretakets etiske regler og gjeldende lovkrav. Finanstilsynets vurdering av den faktiske kunderisikoen i foretaket er basert både på tilsynsdokumentasjon og Finanstilsynets funn på foretakets nettsider. Finanstilsynet fikk i tillegg en tidsbegrenset tilgang til Storebrands testmiljø med kunde profiler for et utvalg av Storebrand Livs produkter (EPK, EPK Selvvalgt, EPK Bedrift, Garantikonto, IPS og Barneforsikring) og kunne dermed utføre stikkprøvekontroller av "kundereisen" for disse produktene.

### 2.1. Kunderisiko i foretakets egne risikovurderinger og produktvurderinger

#### *Identifisering av risikoer for kundene i foretakets system for risikostyring*

Det følger av finansforetaksloven § 13-5 fjerde ledd at foretaket skal utøve sin virksomhet i samsvar med god forretningsskikk. Videre følger det av finansforetaksloven § 16-1 fjerde ledd at alle finansforetak skal innrette sin virksomhet på en slik måte at det er liten risiko for interessekonflikter mellom foretaket og dets kunder eller mellom foretakets kunder.

Foretaket ble forut for det stedlige tilsynet bl.a. bedt om å oversende dokumentasjon som beskriver foretakets prosess for å identifisere og styre risikoene for foretakets kunder, foretakets seneste vurdering av kunderisiko, herunder aktiviteter, oppgaver og produkter som anses å kunne ha høy risiko for kundene, samt dokumentasjon knyttet til konkrete vurderinger av identifiserte mulige interessekonflikter og hvilke tiltak som ble vurdert og iverksatt.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at risikokategorien "kunde" i foretakets oversendte metodikk for operasjonell risikostyring i stor grad knyttet seg til hvilken risiko *foretaket* løper ved de enkelte operasjonelle feilene, for eksempel risiko for svekket omdømme, kundeavgang eller økning i kundeklager, mens foretaket i liten grad hadde vurdert risiko for *kunden*, også der risikoene ikke skyldes feil og avvik, men foretakets forretningsmodell og utforming av produktene, herunder potensielle interessekonflikter mellom foretaket og kunder eller mellom ulike kundegrupper. Finanstilsynet viste i den sammenheng videre til at den tilsendte interne oversikten over interessekonflikter ikke syntes å bli brukt i foretakets løpende risikostyring og risikorapportering. Finanstilsynet kunne heller ikke se at det forelå skriftlige begrunnede vurderinger av Storebrand Livs identifiserte mulige interessekonflikter og dokumentasjon av tiltak som ble vurdert og iverksatt for å håndtere disse.

Finanstilsynet registrerer at styret i svarbrevet 28. september 2023 opplyser at det 7. januar 2023 fastsatte retningslinjer for risikohåndtering som bl.a. omtaler vurdering av kunderisiko og inneholder en egen risikomatrix for vurdering av nye produkter/tjenester eller endringer av eksisterende produkters/tjenesters egenskaper. Styret nevner videre at rammeverket for vurdering av kunderisiko ved neste revisjon av foretakets styrende dokumenter vil løftes ut som et eget punkt.

Styret viser videre i sitt tilsvaret til at de skriftlige vurderingene av identifiserte mulige interessekonflikter og dokumentasjon av tiltak ligger i oversikten over interessekonflikter som, der det er relevant, også har en kolonne med kobling til operasjonell risiko. Styret deler ikke Finanstilsynets oppfatning om at oversikten over interessekonflikter ikke blir brukt i den løpende

risikostyringen- og rapporteringen, men er enige i at systematikken og strukturen mellom interessekonfliktene og den operasjonelle risikostyringen kan forbedres.

Finanstilsynet tar styrets kommentar til etterretning. Finanstilsynet legger til grunn at foretaket har en prosess hvor det gjør risikovurderinger sett fra kunders perspektiv, herunder skriftlig begrunner vurderinger av hvilke aktiviteter og oppgaver som anses å ha høy risiko for kundene. Vurderingene bør forelegges foretakets styre og hensyntas i styrets jevnlige oppdatering av foretakets strategi og overordnede målsettinger for kundebehandlingen.

### Nærmere om produktstyring

Reglene om produktstyring i finansforetaksloven § 16-13 innebærer at forsikringsforetak skal ha en produktstyringsprosess for godkjenning av det enkelte forsikringsprodukt og av vesentlige endringer i et eksisterende produkt. Forsikringsforetaket skal forstå og regelmessig gjennomgå sine forsikringsprodukter, og ved gjennomgangen ta i betraktning hendelser som kan få vesentlig innvirkning på den potensielle risikoen for den identifiserte målgruppen, vurdere om produktet fortsatt er forenlig med målgruppens behov og om foretakets distribusjonsstrategi fortsatt er hensiktsmessig. Prosessen innebærer identifisering av målgruppe for hvert produkt, produkttesting, produktovervåking og -revisjon samt valg av hensiktsmessige distribusjonskanaler.

Finanstilsynet vurderte i foreløpige rapport at foretaket på tidspunktet for det stedlige tilsynet ikke hadde utarbeidet produktvurderinger knyttet til siste års endringer i produktunivers og/eller distribusjonskanaler for enkelte produkter.

Styret deler i sitt svar ikke Finanstilsynets oppfatning om at foretaket ikke hadde utarbeidet produktvurderinger. Finanstilsynet tar imidlertid til etterretning at foretaket vil forbedre dokumentasjon knyttet til målgruppevurderinger og produkttesting.

## **2.2. Kunderisiko knyttet til foretakets forretningsstrategi, produktunivers og kundekonsept**

### 2.2.1 Interessekonflikter mellom foretaket og kunder

#### Interessekonflikter som følger av Storebrand-konsernets struktur og forretningsstrategi

Finansforetak skal innrette sin virksomhet på en slik måte at det er liten risiko for interessekonflikter mellom foretaket og dets kunder eller mellom foretakets kunder. Foretak skal ha betryggende ordninger og rutiner for å identifisere og i tilfelle motvirke slike risikoforhold innenfor de ulike områder av virksomheten. Dersom tiltakene for å motvirke interessekonflikter ikke med rimelig sikkerhet forhindrer risiko for at kundens interesser blir skadelidende, skal forsikringsforetaket i god tid før forsikringsavtalen inngås, tydelig opplyse kunden om mulige interessekonflikter og om tiltakene som er truffet for å redusere denne risikoen.

Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at Storebrand som konsern har en egeninteresse av at kunder velger "kapitallette" forsikringsbaserte investeringsprodukter og konvertere eventuelle fripoliser med rentegaranti til fripolise med investeringsvalg (FMI), noe som også ble påpekt i Finanstilsynets tilsynsrapport etter stedlig tilsyn i Storebrand Finansiell Rådgivning AS (SFR) i 2018. Etter Finanstilsynets vurdering har kunderisikoen knyttet til interessekonflikten mellom Storebrandkonsernet og kunder med forsikringsbaserte investeringsprodukter ikke blitt mindre, selv etter at SFR var lagt ned som eget foretak og ble en del av Storebrand Bank ASA (Storebrand

Bank). Finanstilsynet la til grunn at Storebrand Liv opplyser sine potensielle FMI-kunder om mulige interessekonflikter ved konvertering av fripolise til FMI.

Finanstilsynet viste videre til at den underliggende interessekonflikten mellom Storebrand-konsernet og kundene også bør drøftes for andre av Storebrand Livs produkter med investeringsvalg. Etter Finanstilsynets syn må kunden ved inngåelse av relevante avtaler med Storebrand Bank og Storebrand Liv, gjøres oppmerksom på bankens rolle som forsikringsagent og at fokus på forsikringsbaserte sparealternativer kan medføre interessekonflikter mellom kunden og Storebrandkonsernet jf. finansforetaksloven § 16-1 fjerde ledd.

Det følger av styrets svar at styret vurderer at Storebrand Livs digitale salg av FMI ikke har medført brudd på bestemmelser verken i finansforetaksloven eller i finansavtaleloven og styret kan ikke se at det foreligger en interessekonflikt mellom kunden og Storebrand all den tid Storebrand Liv ikke markedsførte produktet aktivt. Styret vurderer videre at Storebrand Liv, uavhengig av om FMI-produktet har vært markedsført, hadde håndtert interessekonflikten mellom foretaket og kunden ved å etterleve informasjons- og rådgivningsplikter som stilles ved tilbud om konvertering av fripoliser i lov om foretakspensjon § 4-7 a og i forskrift om foretakspensjon § 6-1. Styret opplyser at det digitale salget av FMI ble avvirket i januar 2023 på bakgrunn av tekniske utfordringer i forbindelse med "emigrering av løsningen til sky", men at varig høyere renter kan gjøre det aktuelt for foretaket å tilby dette produktet igjen i fremtiden i tråd med regulatoriske krav.

Styret viser til at interessekonflikten knyttet til Storebrand Livs andre produkter med investeringsvalg har blitt håndtert i etterkant av det stedlige tilsynet i SFR ved at kunden, basert på behovsavdekking utført av Storebrand Banks avdeling for sparing og investering (senere omtalt som "S&I"), gis en personlig anbefaling om spareplattform (verdipapir eller forsikring) og tilhørende produkter. Styrets erfaring er at verdipapirfond ofte er det mest egnede spareproduktet for langsiktig sparing hvis det ikke avdekkes et særskilt behov knyttet til produkter på livkonsesjonen.

Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

#### 2.2.2. Interessekonflikter mellom enkelte kunder og kundegrupper

##### Foretakets pristariffer knyttet til forvaltning av tidligere opptjent pensjonskapital

Det følger av forsikringsvirksomhetsloven at foretaket ved utformingen av pristariffene skal sørge for at foretakets premier vil stå i rimelig forhold til den risiko som overtas og de tjenester som ytes, og at det ikke vil skje urimelig forskjellsbehandling mellom produkter, produktkombinasjoner eller kundegrupper.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at en arbeidstaker som slutter i bedriften med pensjonsordning i Storebrand Liv og får utstedt et pensjonskapitalbevis (PKB) for opptjent pensjonskapital hos Storebrand Liv etter innskuddspensjonsloven § 6-2, ifølge foretakets tariff belastes en forvaltningskostnad for forvaltning av tidligere opptjent pensjonskapital som er nær tre ganger større enn kostnaden som en arbeidstaker som (fortsatt) jobber i en bedrift med innskuddspensjonsordning i Storebrand Liv belastes for den samme tjenesten (når tidligere utstedte pensjonskapitalbevis etter innskuddspensjonsloven § 6-3 overføres til egen pensjonskonto knyttet til den aktuelle bedriften med pensjonsordning i Storebrand Liv). Finanstilsynet stilte på denne bakgrunn spørsmål ved om foretaket i tilstrekkelig grad sikret at det ikke vil skje urimelig

forskjellsbehandling mellom enkeltkunder og kundegrupper. Finanstilsynet stilte videre spørsmål ved om foretakets tariff for pensjonskapitalbevis som forvaltes med investeringsvalg står i rimelig forhold til den tjeneste som ytes, jf. forsikringsvirksomhetsloven § 3-3 fjerde ledd.

Styret viser i sitt svar til at gjennomsnittskapitalen på et pensjonskapitalbevis utstedt av Storebrand er lav sammenlignet med innskuddspensjonsmidler fra bedrifter og at forskjellsbehandlingen mellom PKB-kunder og bedriftskunder når det gjelder kapitalforvaltningskostnader ikke er urimelig, ettersom foretakets tariff forutsetter en pristrapp som gir lavere forvaltningspris etter hvert som volumet øker. Når det gjelder spørsmålet om prisen for forvaltning av PKB-er isolert sett står i rimelig forhold til den tjeneste som ytes, kommer det frem av styrets svar at PKB-kundene, ved å sette sammen en portefølje tilsvarende pensjonsprofilen Anbefalt Pensjon i Storebrand Liv på egenhånd ville kunne oppnå en lavere forvaltningskostnad, men ville da ikke fått øvrige tjenester som ligger inne i prisen for allokeringmodellen til Anbefalt Pensjon, blant annet fondsseleksjon, rebalansering, valutasikring og alderstilpasset allokering. Styret vurderer på denne bakgrunn at prisen for forvaltning av PKB-er står i rimelig forhold til den tjenesten som ytes.

Fra foretakets årsregnskap for de siste årene, registrerer Finanstilsynet at fortjenestemarginen knyttet til innskuddspensjonsordningene er langt lavere enn fortjenestemarginen knyttet til pensjonskapitalbevisene. Finanstilsynet ber styret påse at Storebrand Liv ved neste gjennomgang av interessekonflikter drøfter forskjellsbehandling mellom ulike kundegrupper knyttet til foretakets pristariffer for forvaltning av tidligere opptjent kapital og vurderer om og hvordan denne interessekonflikten bør håndteres og opplyses om.

#### *Forskjellsbehandling av kunder i investeringsvalgprodukter Garantikonto og Fondskonto*

Finanstilsynet registrerte i den foreløpige tilsynsrapporten at Storebrand Liv i sin interne oversikt over interessekonflikter har identifisert en interessekonflikt mellom investeringsvalgproduktene Garantikonto og Fondskonto knyttet til kostnadene for kunden. Produktene hadde like egenskaper for kunden med bl.a. samme dødsfallforsikring, og gjennom Fondskonto hadde kundene også mulighet til å velge som underliggende den samme garantiportefølje som Garantikonto-kundene hadde eksponering mot. Kunder som kjøpte garantiporteføljen gjennom produktet Garantikonto betalte imidlertid 0,6 prosent ekstra i administrasjonskostnader på toppen av 1,15 prosent i forvaltningskostnader knyttet til underliggende, mens kunder som kjøpte Fondskonto med garantiportefølje som underliggende kun betalte 1,15 prosent i forvaltningskostnader.

Finanstilsynet forstod foretakets redegjørelse slik at allerede implementerte tiltak i foretakets oversikt over interessekonflikter besto i at Garantikonto, i likhet med Fondskonto og øvrige forsikringsbaserte investeringsprodukter, fra 1. juli 2022 ikke lenger kunne tegnes av kunden gjennom en selvbetjent digital kjøpsløsning, men kun etter en personlig anbefaling av investeringsrådgivning, slik at salget av Garantikonto i praksis hadde opphørt. Finanstilsynet anså det som kritikkverdige at Garantikonto på tidspunktet for det stedlige tilsynet fortsatt var mulig å kjøpe for nye kunder og at de gamle garantikontokundene ikke ble informert om at produktet var ulønnsomt for dem - til tross for at foretaket hadde konkludert med dette i sin interne undersøkelse. Finanstilsynet mente videre at det var kritikkverdige at en vurdering av om produktet skulle erstattes, hadde en gjennomføringsfrist ut i 2023 og dermed lavest prioritet blant alle de planlagte tiltak i foretakets oversikt over interessekonflikter. Finanstilsynet påpekte også at den aktuelle interessekonflikten ikke var omtalt i noen avviksrapportering til foretakets ledelse og styre.

Styret bekrefter i sitt tilsvaret at Garantikonto ikke har vært i aktivt salg siden våren 2020, men nevner ellers ikke noen endringer i dette produktet og viser til at det ikke er gjort justeringer i administrasjonskostnadene i den meldte tariffen for Garantikonto. Ifølge styret kan produktene Garantikonto og Fondskonto ikke sammenlignes med hverandre. Garantikonto er et produkt med årlig skatteplikt for avkastning på oppsparte midler ettersom det er en kapitalforsikring med garantert avkastning. For en kunde med Fondskonto inntreffer skatteplikten først ved avtalt opphør eller gjenkjøp, ettersom det ikke gis avkastningsgaranti. Derfor kan kunden i fondskonto maksimalt plassere 90 prosent av beholdningen i garantiporteføljen.

Styret viser i tilsvaret til at den identifiserte "interessekonflikt" mellom foretaket og foretakets kunder er begrunnet i foretakets vurdering om det burde informere 243 kunder med Garantikonto om muligheten for å opprette en fondskonto med varierende avkastning, men med anledning til å investere inntil 90 prosent av beholdningen i garantiporteføljen. Foretaket vil ifølge styrets svar informere de aktuelle kundene. Det kommer videre frem av styrets tilsvaret at foretaket har identifisert 17 kunder med Fondskonto som hadde 100 prosent allokering i garantiporteføljen og de aktuelle kundene vil bli kontaktet for å rette opp i dette. Finanstilsynet legger til grunn at kundene er kontaktet.

#### Forskjellsbehandling av kunder ved rådgivning gjennom digitale kanaler og eksterne rådgivere

Forsikringsavtaleloven § 1B-1 har regler om alminnelige prekontraktuelle plikter for forsikringsavtaler, herunder at forsikringsdistributøren skal identifisere kundens krav og behov på grunnlag av opplysninger innhentet fra kunden, jf. bestemmelsens første ledd. Omfanget av opplysninger og bistand skal tilpasses forsikringsproduktens kompleksitet og typen kunde, jf. tredje ledd første punktum. Det følger av forarbeidene (Prop. 234 L (2020-2021) punkt 10.5.5) at "fastlegging av kundens forsikringsbehov kan gjøres via nettbaserte løsninger, avhengig av hvordan løsningen utformes, produktets kompleksitet og typen kunde og kompleksiteten i kundens krav og behov." Ved forsikringsprodukter der avkastning er knyttet opp mot porteføljer av finansielle instrumenter, vil produktets kompleksitet blant annet avhenge av om porteføljen som avkastningen er knyttet til, inneholder finansielle instrumenter som er "ikke-komplekse" etter MiFID.

Storebrand Liv har for sine produkter med investeringsvalg spareprofiler som inkluderer aktivklassene eiendom og infrastruktur. Finanstilsynets vurderer dermed at dette er produkter som åpner for investeringer med eksponering mot produkter som ikke faller inn under ikke-komplekse finansielle instrumenter, noe som stiller skjerpede krav til eventuelle digitale salgsløsninger. Finanstilsynet registrerte i den foreløpige tilsynsrapporten at foretaket våren 2022 hadde vurdert forsikringsbaserte investeringsprodukter (Fondskonto Link og Ekstrapensjon) som uegnet til å distribueres gjennom Storebrands digitale rådgivningsløsning, men det var uklart for Finanstilsynet hvilket organ beslutningen ble fattet av.

Finanstilsynet la i den foreløpige rapporten til grunn at bakgrunnen for at foretaket fjernet adgangen til selvbetjent kjøp av Fondskonto Link/Ekstrapensjon, var at en vurderte at dette ikke er forsikringsbaserte investeringsprodukter som kan anses å være ikke-komplekse etter MiFID. Finanstilsynet påpekte i den foreløpige tilsynsrapporten at utviklingen av digitalt nettsalg av forsikringsbaserte investeringsprodukter av regulatoriske hensyn burde blitt besluttet tidligere og henviste til Finanstilsynets rundskriv 14/2016 som konkluderte med at selvbetjent kjøp av slike produkter i foretakets digitale kanal, vanskelig ville tilfredsstille rådgivningskravene. Finanstilsynet

viste videre til at en slik beslutning om endring i distribusjonskanal burde blitt diskutert og formelt vedtatt i foretakets styre.

Finanstilsynet fremholdt i den foreløpige tilsynsrapporten at de samme spareprofilene som kunden får velge i de nevnte forsikringsbaserte investeringsprodukter, også gjelder for foretakets øvrige investeringsvalgprodukter som individuelle pensjonssparingsavtaler (IPS) og fripoliser med investeringsvalg (FMI). Tegning av disse produktene var på tidspunktet for det stedlige tilsynet fortsatt mulig for kunden gjennom den digitale kanalen. Etter Finanstilsynets syn var det ikke grunnlag for forskjellsbehandling av disse produktene når det gjelder utvalg av kundens betjeningskanaler. Når det gjelder FMI, fremholdt Finanstilsynet bl.a. at foretaket ved å selge produktet digitalt og ikke gjennom investeringsrådgivere underlagt kravene i verdipapirhandelloven, i realiteten stilte lavere krav til rådgivning knyttet til en irreversibel konvertering av kundens fripolise enn krav stilt til anbefaling gitt til samme kunde om ekstra pensjonssparing i fond gjennom et forsikringsbasert investeringsprodukt som vedkommende til enhver tid kan kjøpe tilbake.

Styret bekrefter i sitt tilsvarende at Storebrand Liv har avvirket det digitale salget av kapitalforsikring med investeringsvalg som følge av endringer i forsikringsavtaleloven (FAL), jf. FAL §1B-2 andre ledd, samt at beslutningen ble tatt av administrerende direktør. Styret kommenterer ikke hvorvidt avvirkningen av digitalt nettsalg av forsikringsbaserte investeringsprodukter burde blitt besluttet tidligere og forelagt styret. Styret viser videre til at FMI og IPS ikke anses som et forsikringsbasert investeringsprodukt etter FAL §1B-2 femte ledd da produktene har pensjon som formål. Det kommenteres ikke om styret oppfatter at forskjellsbehandling av kunder med ulike forsikringsbaserte produkter knyttet til like spareprofiler er rimelig, men styret mener at foretakets digitale salg av FMI har vært gjort i henhold til gjeldende informasjons- og rådgivningskrav. Finanstilsynet registrerer videre av styrets svar at beslutningen om å avvikle digitalt salg av FMI ble tatt av administrerende direktør i Storebrand Liv og ikke av styret.

Finanstilsynet viser til at alle beslutninger knyttet til vesentlige endringer i utforming av eksisterende produkter og/eller produktenes distribusjonskanaler skal tas av foretakets styre etter en forutgående produktvurdering, jf. også våre merknader over i punkt 2.1. Finanstilsynet legger til grunn at styret påser at foretaket i sin vurdering av produktenes distribusjonskanal ivaretar kundens interesser og markedets integritet på beste måte og i samsvar med kravet om god forretningsskikk i finansforetaksloven § 13-5 fjerde ledd.

### **2.3. Kunderisiko i foretakets spareprofiler for innskuddspensjon og øvrige produkter med investeringsvalg**

#### *Interessekonflikter mellom foretaket og kunden ved valg av aktivt forvaltede vs. indeksfond*

Det følger av forsikringsvirksomhetsloven § 3-11 syvende ledd følger at foretaket ved valg av eiendeler til de forskjellige porteføljer, og ved endring av sammensetningen av porteføljer, skal overholde krav til god forretningsskikk og sørge for at det ikke skjer urimelig forskjellsbehandling av kunder. Foretaket skal ha retningslinjer for valg av eiendeler og endring av porteføljer for å unngå at det oppstår interessekonflikter mellom kunder og kundegrupper eller mellom kunder og foretaket. I tilfelle av interessekonflikter, skal hensynet til kundene gå foran.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at foretaket i sin interne oversikt over interessekonflikter hadde identifisert en potensiell interessekonflikt knyttet til at de indekxnære

spareprofilene er et rimeligere alternativ enn de aktivt forvaltede spareprofilene for kunden, mens Storebrand Livs kostnader på marginen er relativt like. Av oversikten fremgikk det at *"interessekonflikten er håndtert"* gjennom foretakets *"rutine for god forretningsskikk som skal ivareta problematikken"*. Finanstilsynet kunne ikke se at det tilsendte dokumentet "God rådgivningsskikk i BM" kunne håndtere interessekonflikten mellom foretaket og kunden på en tilfredsstillende måte. Finanstilsynet viste til at den nevnte rutinen etter Finanstilsynets vurdering antydte at fordelene med aktiv forvaltning er tilgang til investeringer i eiendom og private equity, samt mulighet for nedtrapping av risiko.

Finanstilsynet viste i den sammenheng til at tilgangen på alternative investeringer og muligheter for nedtrapping av risiko ikke bør trekkes inn overfor kunden som argumenter for valg av spareprofilens forvaltningsform. Kunden burde derimot opplyses om muligheter for å kombinere indeksfond og private equity i en selvvalgt fondsmeny og for å selv foreta nedtrapping av risiko. Finanstilsynet fant det videre kritikkverdige at Storebrand anbefaler alle kunder aktivt forvaltede investeringsvalg uten å gjøre rede for nytteverdien for kunden av aktiv forvaltning sett i forhold til indeksforvaltning.

Styret viser i sitt tilsvarende til den foreløpige tilsynsrapport at nevnte rutine for god forretningsskikk gjelder for rådgivning av lovpålagte pensjonsordninger til bedrifter, og ikke for investeringer for enkeltindivider. Styret viser også til at de alternative investeringene som inngår i Storebrand Livs pensjonsprofiler, som for eksempel eiendom og private equity, er investeringer som ikke er tilgjengelig for enkeltindivider via en selvvalgt fondsmeny hos Storebrand Liv.

Styrets vurdering er at det er tilgangen på disse alternative investeringene som i all hovedsak forklarer avkastningsforskjeller mellom pensjonsprofilene og indeksprofilene, mens type forvaltning forklarer en mindre del. Styret er derfor uenig med Finanstilsynet i at tilgangen på alternative investeringer og muligheter for nedtrapping av risiko ikke bør trekkes inn overfor kunden som argumenter for valg av spareprofilens forvaltningsform. Pensjonsprofilenes sammensetning som omtales som "vår anbefalte portefølje" reflekterer ifølge styrets svar foretakets vurderinger for den beste porteføljesammensetning som gir høyest mulig risikojustert avkastning. Dette betyr imidlertid ikke at det er foretakets anbefaling dersom kunden har andre uttalte målsetninger, som eksempelvis lavest mulige kostnader: I slike tilfeller anbefales kunden å velge indeksprofiler.

Finanstilsynet legger til grunn at styret påser at alle potensielle interessekonflikter mellom foretaket og kunden knyttet til foretakets spareprofiler for innskuddspensjon og øvrige produkter med investeringsvalg blir løpende identifisert og håndtert, jf. også våre merknader i punkt 3.1.2. Så lenge de indekxnære spareprofilene er et rimeligere alternativ enn de aktivt forvaltede spareprofilene for kunden, mens sistnevnte gir høyere marginer for Storebrand Liv og/eller andre foretak i Storebrand-konsernet, bør foretaket ta hensyn til denne potensielle interessekonflikten i utforming av investeringsvalg som er tilgjengelige for kunden.

#### *Nærmere om valutasikring*

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at spareprofilene til Storebrand Liv på tidspunktet for det stedlige tilsynet hadde en total sikringsgrad på ca. 90 prosent for spareprofilen Balansert Pensjon. Finanstilsynet kunne ikke se at foretaket hadde vurdert å gi kunden muligheten



til å velge bort valutasikring eller opplyste kunden om valutasikringens mulige konsekvenser for porteføljens forventede risiko og avkastning.

Det fremgår av styrets svar at det etter styrets mening ikke finnes en entydig fasit på hva som er den beste strategien, da valutabevegelser og samvariasjon med andre endringer er noe som har endret seg og kan endre seg over tid. Styret viser til at Storebrand Livs spareprofiler representerer foretakets vurderinger av beste strategi for å nå den overordnede målsetningen om best mulig risikojustert avkastning over tid, hvor det ligger en rekke vurderinger, herunder valutasikringsstrategi. Dersom kunden ønsker en annen strategi, står kunden ifølge styret fritt til å velge andre investeringsalternativer.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning og legger til grunn at styret påser at foretakets kunder i presentasjonen av foretakets spareprofiler blir gjort oppmerksomme på valutasikringens mulige konsekvenser for profilenes risiko og avkastning på kort og lang sikt og opplyses om muligheten til å velge andre investeringsalternativer dersom de ikke ønsker valutasikring.

#### Nærmere om risikoen for "grønnvasking"

Med "grønnvasking" mener Finanstilsynet i rapporten her udokumentert og potensielt villedende framstilling av virksomheter eller produkter som "grønne" eller "bærekraftige" ovenfor kunden. Finanstilsynet viser i den forbindelse til rammeverket for bærekraftige investeringer som gjelder fra 1. januar 2023 for foretak med produkter som fremmer bærekraft<sup>1</sup>. Etter Finanstilsynets vurdering vil slik definert "grønnvasking" medføre brudd på både krav til klare og ikke villedende opplysninger etter forsikringsavtaleloven § 1-5 annet ledd og krav til god forretningsskikk i kundebehandlingen, jf. finansforetakslovens § 16-1 fjerde ledd og § 13-5 fjerde ledd.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til eksempler hvor det kan stilles spørsmål om grønnvasking i Storebrand Livs markedsføring av investeringsvalgprodukter både på nett og gjennom investeringsrådgiver, for både bedrifts- og personkunder. Finanstilsynet påpekte at foretakets påstander som *"Vi investerer dine penger i selskap som er best mulig rustet til å møte fremtidens utfordringer, fordi vi mener det vil gi deg best mulig pensjon. Vi kaller det "Gode penger" og "Bærekraftig sparing sikrer at dine ansattes pensjonsmidler investeres i selskaper som tilpasser seg en verden som endrer seg..."* er udokumenterte, har ingen direkte sammenheng med det konkrete produktet som kunden rådgis om, og dermed fremstår som potensielt villedende. Finanstilsynet viste særskilt til at påstand i kommunikasjonen med kundene om at bærekraftige investeringer gir høyere forventet avkastning krever en nærmere begrunnelse og dokumentasjon.

Finanstilsynet påpekte videre i den foreløpige tilsynsrapporten til at de aller fleste fond i foretakets utvalg av investeringsalternativer på storebrand.no på tidspunktet for det stedlige tilsynet hadde en "bærekraftsgrad" på mellom en og ti, hvor noen fond ble presentert som "særskilt bærekraftige" eller "våre mest bærekraftige". Dette kunne etter Finanstilsynets syn bidra til en villedende framstilling av fondsutvalget som "grønt" i sin helhet. Finanstilsynet påpekte at Storebrand Liv i sin interne rapportering av operasjonell risiko og etterlevelse meldte om at kun fond kategori ni skulle omtales som bærekraftige på foretakets nettsider. Etter Finanstilsynets mening var det heller ikke

---

<sup>1</sup> Krav om offentliggjøring av bærekraftinformasjon i finanssektoren etter EUs offentliggjøringsforordning (Sustainable Finance Disclosure Regulation, SFDR).

mulig for kunder å forstå de forskjellige gradene av bærekraft i Storebrands fondsutvalg uten utdypende informasjon som det ikke er lenket til i fondsoversikten.

Styret viser i sitt tilsvarende på den foreløpige tilsynsrapporten til at Storebrand som konsern har en lang historikk innen arbeidet med bærekraftige investeringer og at det er et pågående arbeid for hele konsernet å gjennomgå dokumenter, presentasjoner og nettsider for å korrigere omtalen av bærekraft i tråd med Storebrands guide for bærekraftkommunikasjon. Guiden er i stadig endring, blant annet for å være i tråd med reguleringer og rammeverk som er i kontinuerlig utvikling. Markedsføringstekstene sitert i Finanstilsynets foreløpige tilsynsrapport ikke lenger er i tråd med den oppdaterte guiden for bærekraftkommunikasjon og er blitt endret. Styret viser særskilt til at "Gode penger" ikke lenger er et kommunikasjonskonsept som Storebrand bruker i markedsføringen og at foretaket vil fjerne dette begrepet de stedene der dette unntaksvis ikke allerede er gjort.

Formålet med betegnelsen "våre mest bærekraftige fond" har ifølge styret vært å formidle at disse produktene er mer bærekraftig enn de øvrige produktene som tilbys for å nyansere sin markedsføring etter krav til god markedsføringsskikk og bl.a. unngå påstander om at et produkt er 100 prosent bærekraftig. Styret anerkjenner for øvrig at det kan være krevende for forbrukere generelt å ta bærekraftige valg og viser til at det kontinuerlig arbeides med å gi informasjon og veiledning til foretakets kunder for å gjøre det enklere for dem å ta valg i tråd med sine bærekraftspreferanser.

Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

#### **2.4. Kunderisiko knyttet til informasjon og rådgivning ved salg av produkter med investeringsvalg**

##### Rettslig grunnlag

Lov 16. juni 1989 nr. 69 om forsikringsavtaler (forsikringsavtaleloven) med forskrifter regulerer hvilken informasjon og eventuell rådgivning som skal gis til kunden før avtaleinngåelsen og i forsikringstiden. Forsikringsavtaleloven

§ 1-5 annet ledd stiller krav om at alle opplysninger skal være klare og ikke villedende.

Ifølge forsikringsavtaleloven § 1B-2 andre ledd skal tilbud om forsikringsbaserte investeringsprodukter alltid bygge på en personlig anbefaling til kunden. Bestemmelsens første ledd stiller krav om at distributøren må innhente nødvendige opplysninger om kundens finansielle situasjon, investeringsmål, herunder risikotoleranse og evne til å bære tap.

Det følger av forsikringsavtaleloven § 1B-1 at når kunden gis en personlig anbefaling, skal distributøren gi kunden et skriftlig dokument som forklarer på hvilken måte det anbefalte produktet best oppfyller kundens ønsker og behov. Videre stiller forsikringsavtalelovens § 8 første ledd krav om at det skriftlige dokumentet skal angi hvordan anbefalingen svarer til kundens preferanser, mål og andre egenskaper.

Reglene i forsikringsavtaleloven § 1B-1 og § 1B-2 trådte i kraft 1. juli 2022. Før dette tidspunkt fulgte det av den nå opphevede bestemmelsen i forsikringsavtaleloven § 11-1 første ledd at foretaket i forbindelse med tegning av personforsikring "så vidt mulig [skal] sørge for at forsikringstakeren får råd om dekningen av foreliggende forsikringsbehov". Finanstilsynets

rundskriv 14/2016 gjengir momenter som gjaldt ved avdekking av forsikringstakerens forsikrings- og sparebehov og slår bl.a. fast at også den gamle lovbestemmelsen innebar at det skulle foretas en egnethetsvurdering av forsikringstakeren ved salg av livsforsikring med investeringsvalg (i dag omtalt som forsikringsbaserte investeringsprodukter).

#### Informasjon og rådgivning på Storebrand Livs nettsider

I forbindelse med tilsynet gjennomgikk Finanstilsynet informasjonen på foretakets åpne nettsider. I tillegg gjennomførte Finanstilsynet stikkprøvekontroller for å få innblikk i "kundereisen" blant annet for pensjonsprodukter.

Finanstilsynet vurderte i den foreløpige tilsynsrapporten på bakgrunn av stikkprøvekontrollene, at forsikringskunden ikke ble gitt tilstrekkelig informasjon om hvilket foretak i konsernet som er tilbyder av de ulike produktene. Dette gjelder både på nettsiden storebrand.no og ved innlogging på den personlige nettsiden, jf. at medlemmer i innskuddspensjonsordningen får informasjon om at vedkommende logger seg inn til Storebrand Bank. Finanstilsynets foreløpige vurdering var at foretakets praksis innebar uklar og misvisende informasjon om produktenes distribusjon i strid med forsikringsavtaleloven § 1-5 annet ledd, og at dette videre var et brudd på krav til god forretningsskikk i kundebehandlingen, jf. finansforetaksloven § 16-1 fjerde ledd og finansforetaksloven § 13-5 fjerde ledd.

Styrets vurdering er at informasjon om produktenes distribusjon på Storebrand.no er klar og forståelig. Kunder som velger å kjøpe produkter via Storebrand.no får i forkant av avtaleinngåelse opplyst hvilket foretak som tilbyr produktet og at alle kundeavtaler, produktark o.l. er merket med selskapsnavn og at foretaket oppfyller kravene i forsikringsavtaleloven § 1-5 annet ledd og bestemmelsene om god forretningsskikk. Styret er enig i viktigheten av at informasjonen på Storebrand.no er klar, korrekt og ikke misvisende, og vil i sin ordinære oppfølging av foretaket ha oppmerksomhet på det kontinuerlige arbeidet med informasjon og rådgivning. Herunder vil styret følge opp at foretaket vurderer ulike tiltak for å rette opp inntrykket av at det ved innlogging på Storebrand.no gis informasjon om at innloggingen skjer på Storebrand Bank ASA.

Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse til etterretning og legger til grunn at foretaket vil ha en løpende oppfølging av sine nettsider for å sikre at informasjonen er klar, korrekt og ikke misvisende.

Finanstilsynet viste til at kunder med kun EPK gjennom Storebrand-konsernet som var innlogget, bare fikk opp sparing i Storebrand Fremtid-fondene når vedkommende trykket på "Start sparing til pensjon", og ikke fikk noen opplysninger om muligheten til å spare gjennom IPS. Finanstilsynet uttalte at å legge produkter som ikke er pensjonsprodukter inn på siden "Pensjon", vil bidra både til å skape forvirring for leseren og fremme et konkret spareprodukt uten samtidig å informere om alternative produkter som kan være like godt eller også bedre egnet til å møte kundens behov, noe som øker risikoen for at kundeinteresser ikke blir ivaretatt på beste måte. Finanstilsynet skrev i den foreløpige tilsynsrapporten at Finanstilsynets foreløpige vurdering er at dette også innebærer et brudd på forsikringsavtaleloven § 1-5 annet ledd og krav til god forretningsskikk i kundebehandlingen, jf. finansforetaksloven § 16-1 fjerde ledd, og § 13-5 fjerde ledd.

Styret skriver i sitt tilsvarende at det er gjort endringer på storebrand.no. Ved klikk på "Start sparing til pensjon" vil kunden nå bli presentert for både verdipapirfond og IPS. Styret skriver videre at det vil

tydeliggjøres hvilken juridisk enhet som leverer de ulike produktene. Styret er enig i at informasjon om juridisk enhet og produktbredde kan forbedres, men er uenig i at informasjonen som tidligere er gitt kan anses som villedende i en grad som skulle tilsi at det foreligger et lovbrudd, jf. forsikringsavtaleloven § 1-5 annet ledd. Manglende informasjon om IPS kan ikke anses som uredelig eller å være i strid med kravene til god forretningsskikk og mangelen utgjør heller ikke en risiko for interessekonflikt. Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

Finanstilsynet fant i flere stikkprøvekontroller av kundereisen i kundeprofilene med investeringsvalgprodukter at begrepsbruken var uklar. Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning og legger til grunn at foretaket fremover vil innføre nødvendige tiltak for å sikre at informasjonen på Storebrand.no er oppdatert.

### Informasjon og rådgivning ved salg av forsikringsbaserte investeringsprodukter med Storebrand Bank som forsikringsagent

I den foreløpige tilsynsrapporten viste Finanstilsynet til at anbefalingen som ble gitt av S&I ikke syntes å ha noen kobling til den påfølgende forsikringsavtalen med Storebrand Livsforsikring. Anbefalingen ble gitt med basis i en rammeavtale inngått mellom Storebrand Bank og kunden, og Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at det fremsto uklart for kundene at denne anbefalingen er en del av forsikringsdistribusjonen etter forsikringsavtaleloven § 1B-2. Det ble vist til at Rammeavtalen er en standardavtale brukt for alle bankens kunder, og at denne ikke spesifiserer tjenester som ytes for den konkrete kunden, den gir heller ingen opplysninger om hva banken får betalt for de konkrete tjenestene. Bestillingsskjemaet til livselskapet nevner ikke noen anbefaling eller annen forsikringsagentvirksomhet fra Storebrand Banks side som en forutsetning for avtaleinngåelse (jf. tilsendte eksempler på utfylt bestillingsskjema).

Finanstilsynet stilte seg kritisk til at de to avtalene inngås av kunden som separate prosesser. Det ble i den forbindelse vist til en tidligere avklaring gitt ved brev 28. april 2014 til advokatfirmaet Wiersholm<sup>[2]</sup> hvor det understrekes at underliggende investeringer (verdipapirfond og andre finansielle instrumenter) er en del av og en egenskap ved forsikringsproduktet og ikke kan skilles fra dette. I den grad forsikringsforetaket benytter ekstern rådgiver, må vedkommende ovenfor kunden fremstå som forsikringsagent og kunden må i forbindelse med tegningen bli tilstrekkelig informert om typen kostnader som vil påløpe ved bruk av rådgiveren.

Finanstilsynet viste til at det skal fremgå av avtalen som kunden signerer med Storebrand Liv, at kunden har fått en personlig anbefaling utført av Storebrand Bank som forsikringsagent for Storebrand Liv. Også avtale med livselskapet må inneholde opplysninger om vederlaget banken får for sine rådgivningstjenester for livselskapets kunder og at rådgivningen kun er basert på Storebrands produktspekter, jf. punkt 3.1.2 i Finanstilsynets rundskriv 14/2016.

Styret skriver i sitt tilsvarende at de er enig med Finanstilsynet i at S&I kan bedre sin informasjon om at anbefalingen gis i kraft av å være forsikringsagent for Storebrand Liv når S&I distribuerer forsikringsbaserte investeringsprodukter. Informasjon om Storebrand Banks rolle, både som forsikringsagent for Storebrand Liv og som distributør av verdipapirfond for Storebrand Asset Management, er presisert i oppdatert rammeavtale med Storebrand Bank. I tillegg er Storebrand Banks rolle som forsikringsagent presisert i eget avsnitt i spare- og investeringsplanens andre side fra august 2023. Videre vil det også fra Storebrand Liv bli opplyst om vederlaget agenten får og investeringsutvalget som tilgjengeliggjøres for kunden. Det gis også opplysninger om at dersom

anbefalingen inneholder produkter levert av Storebrand Livsforsikring, f.eks. forsikringsbaserte spareprodukter (Ekstrapensjon og Fondskonto), så opptrer Storebrand Bank som forsikringsagent for Storebrand Liv. Ved forsikringsbaserte investeringsprodukter så opplyses det om at Storebrand Liv eier de underliggende investeringene, og at du som kunde har en fordring mot selskapet som tilsvarer din saldo til enhver tid. Styret viser videre til at foretaket vil endre bestillingsskjemaet som Storebrand Bank benytter, slik at det tydelig fremkommer av tegningsmaterialet at anbefalingen er gitt av Storebrand Bank i kraft av rollen som forsikringsagent for Storebrand Liv.

Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at spareplanen var et dokument på ca. 20 sider, og at omfanget at dokumentasjonen var stort og ikke inneholdt noen nærmere forklaring om hvorfor de ulike dokumentene var vedlagt og hvordan informasjonen de inneholdt hang sammen med anbefalingen som var gitt. Finanstilsynet vurderte at det vil være vanskelig for en kunde å orientere seg i informasjonspakken, og at det var uklart hvilket produkt kunden faktisk ble anbefalt å kjøpe, at det ikke er åpenbart for kunden at begrepet "plattform" innebærer at det er snakk om et forsikringsbasert investeringsprodukt med investeringsvalg. Videre at informasjonen om at anbefalingen ikke var å foreta en direkte investering i finansielle instrumenter, men innebar å investere i et forsikringsbasert investeringsprodukt der kunden får en fordring på Storebrand Liv, kun fremkom direkte av forsikringsvilkårene.

Finanstilsynets foreløpige vurdering var at dokumentasjonen som ble gitt til kunden ved salg av investeringsvalgprodukter med Storebrand Bank som forsikringsagent ikke ivaretok kravet til god forretningsskikk ettersom den ikke tilfredstilte krav til klare og ikke villedende opplysninger etter forsikringsavtaleloven § 1-5 annet ledd, jf. også punkt 3.1.1 og 3.1.2. i Finanstilsynets rundskriv 14/2016.

Styret skriver i sitt tilsvarende at det i forbindelse med implementering av nytt rådgivningsverktøy 11. november 2022, og senere endringer, har informasjon til kunden blitt endret i en ny og forbedret spare- og investeringsplan. Styret skriver videre at alle forhold som Finanstilsynet har påpekt er rettet opp i ny Spare- og investeringsplan, med unntak av mindre justeringer som er under oppdatering. Styret er imidlertid uenig i Finanstilsynets foreløpige vurdering i den foreløpige tilsynsrapporten om at informasjonen som ble gitt kundene ikke tilfredstilte kravene til å være klare og ikke villedende, jf. forsikringsavtaleloven § 1-5 annet ledd. Finanstilsynet har i etterkant av det stedlige tilsynet fått oversendt ny spare- og investeringsplan og forutsatt at denne fylles ut i tråd med det foretaket har opplyst, retter denne opp de forhold som Finanstilsynet har påpekt.

Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at distributøren etter forsikringsavtaleloven § 1B-1 ved personlig anbefaling skal gi kunden et skriftlig dokument som forklarer på hvilken måte det anbefalte produktet best oppfyller kundens ønsker og behov. Finanstilsynet mente at de tilsendte eksemplene på "Spare- og investeringsplan" ikke kvalifiserte til et slikt dokument. Bakgrunnen for dette er at anbefalingen i spareplanen kun ga en beskrivelse av forslaget som var gitt, men ingen vurdering av hvorfor dette er alternativet som er best egnet for kunden. Finanstilsynet viste til at investeringsformålet i de tre spareplanene for forsikringsbaserte investeringsprodukter som Finanstilsynet hadde mottatt, var pensjon, men at spareplanene ikke ga informasjon om hva kunden

faktisk forventer å få i pensjon gjennom den pensjonssparingen kunden allerede har. Finanstilsynet konkluderte med at det ikke var noen vurdering av hvilket pensjons-gap som foreligger og i hvilken grad sparingen vil ivareta dette gapet. Videre påpekte Finanstilsynet at det ikke var samsvar mellom kundens forventede tidshorisont og eksemplene som kunden fikk i spareplanen på kostnadenes effekt på forventet avkastning.

Finanstilsynets foreløpige vurdering var at anbefalingen til kunden ved salg av investeringsvalgprodukter med Storebrand Bank som forsikringsagent ikke tilfredstilte krav i forsikringsavtaleloven § 1B-1 og § 1B-2 og dermed også innebar brudd på kravet til god forretningsskikk i kundebehandlingen, jf. finansforetaksloven § 16-1 fjerde ledd, jf. § 13-5 fjerde ledd.

Styret skriver i sitt tilsvar at deres vurdering er at rådgiverne i S&I gir kundene er gode og begrunnede anbefalinger, også før innføringen av nytt rådgivningsverktøy. De viser til at også før innføringen av nytt rådgivningsverktøy var spareform og investeringer godt dokumentert, og de er derfor uenige i at rådgivningen som ble gitt av Storebrand Bank som agent for Storebrand Liv var i strid med god forretningsskikk og kravene i forsikringsavtaleloven §§ 1B-1 og 1B-2 ikke var ivaretatt. Styret er videre uenig i at det er formålstjenlig å ta for seg pensjonsgap og en totalvurdering av samlet pensjonssituasjon i enhver plassering der kunden oppgir pensjon som formål. De viser til at det er utviklet et eget nettbasert verktøy som kunden og rådgiveren kan anvende, som tar hensyn til alle pensjonsmidler, dersom kunden er opptatt av pensjonsgap. Styret skriver videre at det er foretakets erfaring at de fleste kunder som sparer til pensjon ønsker å avsette midler til fremtidig forbruk, og at de ikke er så opptatt av en total oversikt over pensjonsgapet. Styret skriver for øvrig at det ofte er et tema i rådgivningssamtaler når kunden nærmer seg pensjonstidspunktet og videre at det ikke er hensiktsmessig å avdekke pensjonsgap for tidlig da det hefter stor usikkerhet knyttet til fremtidig pensjonsinntjening, sparing, forbruk og pensjonsalder. Styret viser videre til at de vil legge vekt på styrket oppfølging av agenter som en del av den ordinære oppfølgingen av foretakets virksomhet.

Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning, og legger til grunn at innføringen av nytt rådgivningsverktøy legger til rette for rådgivning som tilfredsstiller krav i forsikringsavtaleloven § 1B-1 og § 1B-2 og kravet til god forretningsskikk i kundebehandlingen, jf. finansforetaksloven § 16-1 fjerde ledd, jf. § 13-5 fjerde ledd.

Finanstilsynet fastholder imidlertid at dersom formålet med plasseringen er langsiktig sparing, og ikke pensjon, så forventer Finanstilsynet at det også fremgår av den dokumentasjonen som kunden mottar. Det å kartlegge hvilket formål kunden har med plasseringen er et sentralt premiss for rådgivningen som skal gis. Der hvor kunden mottar rådgivning ved en plassering som har formål pensjon, så forventer Finanstilsynet at kunden får pensjonsrådgivning. Ved pensjonsrådgivning så vil det å avdekke kundens pensjonsgap og i hvilken grad sparingen vil dekke gapet være en naturlig del av rådgivningen.

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at tilsynsrapport etter tilsynet i SFR (nå en del av Storebrand Bank) i 2018 datert 16. april 2020 bl.a. konkluderte med at SFRs rådgivningsprosess manglet vurdering av om kundens investeringsbehov best ble dekket gjennom kapitalforsikring (forsikringsbasert investeringsprodukt) eller direkte sparing, og påpekte at kunden ikke ble opplyst om forskjellen i kostnader mellom forsikringsinvesteringer og direkteinvesteringer, herunder de

administrative kostnadene knyttet til de ulike tilleggstjenestene (rebalansering, valutasikring, nedtrapping, fondsseleksjon) i de fem forsikringsprofilene i forhold til direkte investering i de samme fondene. Finanstilsynet konkluderte på denne bakgrunn med at SFR sin rådgivning ikke ivaretok kundens interesser på beste måte og var i brudd med kravet til god forretningsskikk jf. verdipapirhandelloven (vphl.) § 10-11. Finanstilsynet viste videre til at informasjonen som SFR innhentet om kundens økonomi og risikotoleranse ikke ble brukt til å foreta og dokumentere en konkret vurdering av kundens evne til å bære tap knyttet opp mot den foreslåtte porteføljen jf. vphl. § 10-15 (1) og (2).

Finanstilsynets skrev i den foreløpige tilsynsrapporten at tilsynets foreløpige vurdering var at rådgivningsprosessen ved distribusjon av forsikringsbaserte investeringsprodukter gjennom S&I på tidspunktet for det stedlige tilsynet 31. oktober 2022, fortsatt hadde mangler som hadde blitt påpekt i tilsynsrapporten etter tilsynet i SFR i 2018. Det fremkom ikke av den tilsendte dokumentasjonen knyttet til rådgivningen gitt av S&I at det har vært diskutert investeringsalternativer til forsikringsbasert investeringsprodukt. Det ble gitt opplysninger om at kunden kan sette sammen lignende investeringsportefølje til lavere pris, men det ble ikke vist til hva prisforskjellen ville bli, og hvilken betydning dette ville ha for forventet avkastning. Ved avdekking av risikotoleranse ble kunden presentert for et sett med spørsmål med flervalgsvar. Disse spørsmålene var svært overordnede og dannet grunnlag for fastsettelse av risikoprofilen, som kun ville være å anse som risikotoleransen til kunden, ettersom det ikke synes å være noen form for vurdering av evnen til å bære tap.

Styret skriver i sitt tilsvarende svar at det ikke deler Finanstilsynets vurdering av at det var mangler ved rådgivningsprosessen til S&I på tidspunktet for det stedlige tilsynet. Styret viser imidlertid til at informasjoninnhentingen har blitt utvidet i det nye rådgivningsverktøyet, og at blant annet spørsmål knyttet til kundenes evne til å bære tap er forbedret. Styret skriver videre at det er korrekt at det ikke gis nøyaktig beregning av alternativkostnaden ved kjøp av pensjonsprofiler. Dette begrunnes med at privatpersoner ikke kan sette sammen tilsvarende profiler på egen hånd og at de kundene som blir anbefalt disse løsningene har uttrykt ønske om bistand til for eksempel nedtrapping, fondsseleksjon og/eller rebalansering.

Finanstilsynet merker seg styrets svar, men kan ikke se at det forholdet at eksakt samme profil ikke er tilgjengelig for privatpersoner fritar foretaket fra å gi kundene informasjon om hva det faktisk koster kunden å få tilgang til de egenskapene som kundene kun får ved å investere i pensjonsprofil. Informasjonen om at det finnes alternativer som er billigere gir ikke tilstrekkelig informasjon for at kunden skal kunne ta et velinformert valg om å investere i pensjonsprofil i stedet for i lignende investeringsportefølje. Finanstilsynet forventer at foretaket gir kundene informasjon om kostnader som gjør dem i stand til å ta et informert investeringsvalg.

### **3. STYRING OG KONTROLL MED KUNDEBEHANDLING**

#### **3.1 Overordnede målsetninger og retningslinjer**

##### **3.1.1 Foretakets overordnede målsetninger for kundebehandlingen**

Etter Finanstilsynets vurdering bør styret angi tydelige overordnede mål for å ivareta kundenes interesser og markedets integritet samt jevnlig evaluere og oppdatere målsetningene i en klart definert prosess. Foretaket bør angi prinsippene for hvordan de overordnede målene skal operasjonaliseres i foretakets system for styring og kontroll slik at målsetningene for

kundebehandlingen etterleves. Målsetningene og styringssystemet må stå i forhold til virksomhetens kompleksitet og være konsistente med foretakets forretningsstrategi, herunder ta hensyn til alle forhold knyttet til foretakets verdikjede som kan gi forhøyet risiko for kundene.

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige tilsynsrapporten at overordnede målsetninger for kundebehandlingen som foretaket hadde vist til i sitt oversendelsesbrev datert 3. oktober 2022, herunder FinAuts bransjenorm for "God skikk" og Storebrand-konsernets Etske regler ikke blir jevnlig vurdert og fastsatt av styret i Storebrand Liv. Finanstilsynet kunne heller ikke se at forretningsstrategien for Storebrand Liv operasjonaliserte eller berørte de etiske reglene og normene for god forretningsskikk som er vedtatt på konsernnivå. Etter Finanstilsynets mening burde styret vedtatt egne føringer for foretaket som ville kunne relateres til foretakets konkrete forsikringsprodukter og de regulatoriske krav som gjelder både for kundebehandlingen generelt og for utformingen av forsikringsproduktene og forsikringsdistribusjonen spesielt.

Finanstilsynet stilte spørsmål ved om kundeperspektivet var godt nok ivaretatt i foretakets system for styring og kontroll for å vurdere, overvåke, styre og rapportere etterlevelse av foretakets overordnede målsetninger for kundebehandling. Finanstilsynet påpekte at Storebrand Liv på tidspunktet for det stedlige tilsynet ikke hadde foretatt målgruppeanalyser eller produkttesting av noen av foretakets produkter og ikke hadde vurdert produktenes risiko sett fra kundeperspektivet, jf. også rapportens punkt 2.1. Finanstilsynet vurderte videre at kundens interesse på tidspunktet for det stedlige tilsynet i praksis ikke gikk foran bedriftens interesse og ikke ble ivaretatt på best måte i produkter som Garantikonto og FMI, jf. rapportens punkt 2.2.1 og 2.2.2.

Styret viser i sitt tilsvarende svar til at Storebrand-konsernets Etske regler er et styringsdokument som styret i Storebrand Liv årlig vedtar. Styret opplyser at det i forbindelse med den årlige revisjonen er gjort tilpasninger i styringsdokumentet basert på Finanstilsynets anbefalinger. Styret opplyser videre om at det i februar 2023 utarbeidet et nytt styringsdokument "Retningslinjer for informasjon, salg og rådgivning" hvor foretakets overordnede prinsipper for kundebehandling er inntatt. Styret vil videre påse at god skikk- prinsippene også evalueres og revideres årlig av styret. Det følger av styrets svar at styret vurderer at den årlige gjennomgangen av styringsdokumenter vil bidra til at overordnede målsetninger for kundebehandlingen vurderes helhetlig og tilpasses produkter og tjenester samt relevante regulatoriske krav.

Styret viser videre i sitt tilsvarende svar til at det i foretakets forretningsstrategi for 2023 er inntatt et nytt avsnitt knyttet til kundevern og interessekonflikter. Styret opplyser at foretakets overordnede mål for kundebehandling vil forankres tydeligere i forretningsstrategien for 2024.

Styret deler ikke Finanstilsynets oppfatning i den foreløpige tilsynsrapporten om at foretaket ikke hadde foretatt målgruppeanalyser eller produkttesting knyttet til noen av foretakets produkter på tidspunktet for det stedlige tilsynet. Styret erkjenner imidlertid at både vurderingene og dokumentasjonen kan forbedres og viser til tilpasninger som er gjort i rammeverket for produktstyring. Styret opplyser bl.a. om at det har inntatt tydelige krav i rammeverket til hva som skal testes og hvordan, samt krav til hvordan testingen skal dokumenteres.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.



### 3.1.2 Sentrale retningslinjer knyttet til kundebehandling

#### Retningslinjer for produktstyring

##### *Rettslig utgangspunkt*

Krav til produktstyring følger av finansforetaksloven § 16-13. Det er gitt ytterligere regler i kommisjonsforordning (EU) 2017/2358 om utfylling av europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2016/97 med hensyn til produkttilsyns- og produktstyringskrav for forsikringsforetak og forsikringsdistributører (heretter omtalt som POG – forordningen). Forordningen gjelder som forskrift i norsk rett, jf. jf. finansforetaksforskriften § 16-11.

Finansforetaksloven § 16-13 første ledd første punktum fastsetter at "Forsikringsforetak som produserer forsikringsprodukter for salg til kunder, skal ha en hensiktsmessig prosess for godkjenning av det enkelte forsikringsprodukt og av vesentlige endringer i et eksisterende produkt før det markedsføres eller distribueres til kunder" POG-forordningens Artikkel 4 nr. 1 gir nærmere regler for produktgodkjenningsprosessen, herunder at tiltak og prosedyrer skal stå i rimelig forhold til graden av kompleksitet og risikoer som er forbundet med produktene samt arten, omfanget og kompleksiteten i foretakets relevante virksomhet.

Produktgodkjenningsprosessen skal sikre at produktenes utforming tar hensyn til kundens mål, interesser og egenskaper, at de ikke påvirker kundene negativt og at den forhindrer eller reduserer skadelige virkninger for kundene, jf. artikkel 4 nr. 1.

Produktgodkjenningsprosessen skal fastsettes i et skriftlig dokument, jf. artikkel 4 nr. 2. Videre følger det av artikkel 4 nr. 4 at foretakets organ eller struktur som er ansvarlig for produksjon av forsikringsprodukter skal godkjenne og ha det endelige ansvaret for å utarbeide, gjennomføre og gjennomgå produktgodkjenningsprosessen og løpende kontrollere overholdelsen av den.

Som del av godkjenningsprosessen for produktet skal foretaket identifisere en målgruppe for det enkelte forsikringsproduktet, sikre at all relevant risiko for målgruppen er vurdert, og sikre at den planlagte distribusjonsstrategien er tilpasset målgruppen. Foretaket skal gjennomføre rimelige tiltak for å sikre at forsikringsproduktet distribueres til den identifiserte målgruppen, jf. finansforetaksloven § 16-13 første ledd andre og tredje punktum. Det følger av POG-forordningens artikkel 5 at målgruppen skal identifiseres på et tilstrekkelig detaljert nivå, idet det tas hensyn til forsikringsproduktets egenskaper, risikoprofil, kompleksitet og art. Det kan, særlig med hensyn til forsikringsbaserte investeringsprodukter, identifiseres grupper av kunder med behov, egenskaper og mål som forsikringsproduktet normalt ikke er kompatibelt med og som derfor skal frarådes fra å tegne det aktuelle forsikringsproduktet.

POG-forordningens artikkel 6 stiller krav om produkttesting. Produsentene skal teste sine forsikringsprodukter på en hensiktsmessig måte, herunder ved hjelp av scenarioanalyser, dersom det er relevant, før produktet markedsføres eller i vesentlig grad tilpasses, eller dersom målgruppen er betydelig endret. Produkttestingen skal vurdere om forsikringsproduktet i hele sin levetid oppfyller de identifiserte behovene, målene, herunder eventuelle bærekraftsrelaterte mål, og egenskapene til kundene i målgruppen. Produsentene skal teste sine forsikringsprodukter på en kvalitativ måte og, avhengig av forsikringsproduktets type og art og den tilhørende risikoen for skadelige virkninger for kundene, på en kvantitativ måte. Produsentene skal unnlate å markedsføre forsikringsprodukter dersom resultatene av produkttestingen viser at produktene ikke oppfyller målgruppens identifiserte behov, mål, herunder eventuelle bærekraftsrelaterte mål, og egenskaper.

Artikkel 7 i POG-forordningen stiller krav om produktovervåkning og -gjennomgåelse. Bestemmelsen stiller blant annet krav om at produsenter skal løpende overvåke og regelmessig gjennomgå sine forsikringsprodukter. Videre skal de, dersom de avdekker omstendigheter som kan påvirke kunden som har kjøpt produktet negativt, treffe egnede tiltak for å rette opp situasjonen og umiddelbart informere kunder om gjennomførte korrigerende tiltak.

POG-forordningens artikkel 8 omhandler distribusjonskanaler. Det følger av artikkel 8 punkt 2 at produsentene skal gi distributørene alle relevante opplysninger om forsikringsproduktene, herunder den identifiserte målgruppen. Det stilles i artikkel krav om at produsentene skal treffe egnede tiltak for å overvåke at distributører handler i samsvar med målene for produsentenes produktgodkjenningsprosess. De skal særlig regelmessig kontrollere om forsikringsproduktene distribueres til den identifiserte målgruppen, jf. POG-forordningen artikkel 8 nr. 4.

#### *Foretakets rammeverk for produktstyring*

Det følger av foretakets produktstyringsretningslinjer at foretakets organ som er ansvarlig for produksjon av forsikringsprodukter, er delt mellom Produktansvarlig, relevant ledergruppe og Produktstyringskomiteen. produktstyringsretningslinjer Finanstilsynet stilte spørsmål ved om de Produktansvarlige har en klar forståelse av hvilke produktendringer som ifølge retningslinjene skal opp til beslutning i ledergruppe og/eller Produktstyringskomiteen, og hvilke produktendringer som de Produktansvarlige selv har myndighet til å beslutte.

Det følger av styrets svar at det ikke er et "skal-krav" at øvrige endringer besluttes i relevant ledergruppe eller av Produktansvarlig, men at det er formulert som "kan besluttes". Bakgrunnen for dette er å gi Produktansvarlige i foretaket et visst handlingsrom til å beslutte endringer av uvesentlig art. Styrets vurdering er at det ikke er uklart for Produktansvarlige hva som skal behandles i Produktstyringskomiteen, men foretaket har likevel gjort tilpasninger i retningslinjen slik at dette kommer tydeligere frem.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at internrevisjonen anbefalte endringer i Produktstyringsretningslinjene og/eller mandatet for å tydeliggjøre beslutningshierarki og avgrensninger. Etersom Finanstilsynet ikke kunne se at anbefalingene til internrevisor var hensyntatt ba Finanstilsynet om en redegjørelse for oppfølgingen av internrevisjonens anbefalinger.

Det følger av styrets svar at internrevisjonens forslag til tiltak er gjennomført, og at styret vurderer at endringene tydeliggjør beslutningshierarkiet og -prosessen. Det følger videre av styrets svar at foretaket vil tilpasse Produktstyringslinjene og Mandatet i tråd med etablert praksis og Finanstilsynets anbefaling.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at ifølge Mandatet, skal gjennomgangen av produktendringer i Produktstyringskomiteen, samt eventuelle endringer og beslutninger dokumenteres. Finanstilsynet forstod videre foretakets redegjørelse under det stedlige tilsynet slik at det ikke forelå noen dokumentasjon knyttet til denne gjennomgangen bortsett fra det som står i møteprotokollen. Finanstilsynet la videre til grunn at krav til dokumentasjon i forbindelse med den årlige produktgjennomgangen presiseres i mandatet.

Det følger av styrets svar at det ikke medfører riktighet at gjennomgangen Finanstilsynet viser til ikke er dokumentert, og at Styret antar at det skyldes en misforståelse. Foretaket har i den forbindelse sendt over et utdrag fra Sharepoint-databasen der slik dokumentasjon foreligger, og gitt utskrift av selve skjemaet som fylles ut for hvert produkt i forbindelse med den årlige evalueringen. Videre henvises det til punktet i Mandatet som omhandler den årlige gjennomgangen, og der det fremgår at "Gjennomgangen, eventuelle endringer og beslutninger skal dokumenteres".

Det følger videre av tilsvaret at det er tydeliggjort i ny Rutine for produktstyring beskrivelse av hvordan den årlige gjennomgangen skal gjennomføres, herunder hva som skal vurderes knyttet til kundemålgrupper, interessekonflikter mm.

Finanstilsynet ser av ettersendt dokumentasjon at det foreligger krav om dokumentasjon og at det foreligger slik dokumentasjon. Utskriften fra Sharepoint-databasen gir kun en overordnet oversikt over produkter, status og angivelse av om det har vært endringer der det kan se ut som om en kan gå inn på selve endringene, om det har vært avdekket interessekonflikter eller ikke med et tilhørende kommentarfelt, om det har vært salg utenfor målgruppen, om det er registrert klagesaker tilknyttet produktet og en kolonne angitt behandlet i produktkomiteen. Selve skjemaet som brukes ved årlig vurdering, og som da ligger til grunn for Sharepoint-utskriften, har de samme informasjonsfeltene og mangler dermed blant annet angivelse av kundemålgruppe (bare et felt for å angi om det har vært salg utenfor målgruppen) og dokumentasjon på testing av produktet.

Finanstilsynet er av den oppfatning at dokumentasjonen som foreligger ikke tar for seg alle forhold som skal vurderes, jf. POG-forordningen, at det ikke stilles krav om at dokumentasjonen skal inneholde vurderinger og at det ikke kommer klart nok frem i foretakets rammeverk hvilke vurderinger som skal gjøres og hvordan en skal dokumentere at disse er gjort. Finanstilsynet tar foretakets informasjon om ny rutine til etterretning, men merker seg at den dokumentasjonen som foretaket har fremlagt fortsatt ikke angir krav til vurderinger og dokumentasjon av disse. Finanstilsynet legger derfor til grunn at foretaket utarbeider ytterligere operasjonelle rutiner som utfyller eksisterende retningslinjer og rutiner.

Finanstilsynet vurderte i den foreløpige tilsynsrapporten at hverken Mandatet eller Produktstyringsretningslinjene omhandlet hvordan en skulle vurdere punktene som er listet opp i forbindelse med foretakets produktvurderinger, men at det fulgte av Produktstyringsretningslinjene at det er den enkelte Produktansvarlige som skal påse at det er etablert tilfredsstillende rutiner for produkt- og endringsvurdering, hvorved "omfanget av nødvendige vurderinger tilpasses omfanget av endringen".

Finanstilsynet viste også til "Retningslinjer for metodikk og vurdering av kundemålgrupper" som etter Finanstilsynets vurdering i liten grad gir føringer til hvordan vurderinger skal foregå i praksis, for eksempel hvilke informasjonskilder som skal brukes og hvilke ressurser som de Produktansvarlige kan trekke på internt og eksternt.

I sitt tilsvaret skriver styret at metodikk for vurdering av kundemålgrupper ble utarbeidet som et av tiltakene etter internrevisjon og at på tidspunktet for varslet tilsyn var kravene i POG et relativt nytt regelverk og at Foretaket har forsøkt å finne en god tilnærming ved implementering av regelverket. Styret skriver videre at det tar Finanstilsynets innspill til forbedringer til etterretning og har innarbeidet de foreslåtte endringene i mandat, relevante retningslinjer og rutiner.

Finanstilsynet merker seg Styrets svar, men vil samtidig påpeke at selv om POG er et relativt nytt regelverk, så er det en videreføring av EIOPA preparatory guidelines fra 2016. Finanstilsynet har gjennomgått mottatt mandat, retningslinjer og rutiner. Disse inneholder nå alle vurderingene som skal gjøres i henhold til POG-regelverket, men Finanstilsynet kan ikke se at de gir tilstrekkelig føringer til hvordan vurderinger skal foregå i praksis, for eksempel hvilke informasjonskilder som skal brukes og hvilke ressurser som de Produktansvarlige kan trekke på internt og eksternt.

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at det var stor overlapp mellom rutiner for endringer i produkter, Produktstyringsretningslinjene og Produktkomiteens mandat. Felles for alle dokumentene er at de omtaler oppgaver, ansvar og prosess, men de gir ikke nærmere retningslinjer for hvordan oppgavene skal gjennomføres. Finanstilsynet viste til at slike rutiner bør gi nærmere informasjon om hvordan en skal foreta de ulike vurderingene, hva som skal gjøres, samt en beskrivelse av tidsrammer, hvem som skal bistå ved vurderingene og hvordan disse skal dokumenteres.

Styret skriver i sitt tilsvarende svar at de tar Finanstilsynets innspill til forbedringer til etterretning og vil innarbeide de foreslåtte forbedringene i relevante arbeidsbeskrivelser og rutiner, slik at rutinene bedre gjenspeiler faktisk praksis og hvilke vurderinger som faktisk gjennomføres. Foretaket skriver videre at de har utarbeidet ny rutine for produktstyring, samt oppdatert Retningslinje for produktstyring og distribusjon og Mandat for Produktstyringskomiteen.

Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning og legger til grunn at foretaket vil fortsette sitt arbeid med å forbedre foretakets rutiner og arbeidsbeskrivelser, slik at disse i tillegg til å angi hva som skal gjøres også inneholder beskrivelser for hvordan det skal gjøres.

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige tilsynsrapporten at det i Mandatet fremgikk at det var Produktansvarlig som skal påse at det gis tilstrekkelig informasjon til distributører og også Produktansvarlig som skal kontrollere at distributørene opptrer i tråd med foretakets krav. Finanstilsynet viste til at det ikke fremgår av foretakets retningslinjer/rutiner hvordan kontrollen skal utføres, men at det i foretakets kommunikasjon med Finanstilsynet fremgår at dette skjer ved deltakelse ledermøtene til de konserninterne distributørene. Finanstilsynet stilte i den foreløpige rapporten spørsmål ved om slik deltakelse i ledermøter var tilstrekkelig for å kontrollere at distributørene opptrer i tråd med foretakets krav, og vurderte også at det bør nærmere beskrives i Mandatet hvilke kontrollaktiviteter som skal utføres.

Det følger av styrets svar at styret etter gjennomføringen av det stedlige tilsynet har vedtatt en ny Retningslinje for informasjon, salg og rådgivning som er oppdatert i tråd med Finanstilsynets føringer. Styret viser også til at det er etablert månedlige møter med deltakere fra ledere hos distributør, samt implementert nye rutiner herunder rutine for kontroll av salg og rådgivning ved utkontraktert virksomhet. Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

Finanstilsynet skrev i den foreløpige tilsynsrapporten at det var uklart for Finanstilsynet hvordan det skal sikres kontroll med etterlevelse av kravene i retningslinjene, da de kun omhandler at det skal foretas kontroll, men ikke hvordan. Finanstilsynet vurderte videre at Storebrand Livs rutineverk for håndtering av produktstyring var svært mangelfullt. Finanstilsynet viste bl.a. til at det ikke var laget nærmere rutiner for hvordan målgruppe og alternativt negativ målgruppe skal fastsettes for hvert

produkt, samt at det i foretakets rammeverk for produktstyring ikke var krav til eller informasjon om rutiner for produkttesting som er et krav i POG-forordningen.

Styret skriver i sitt tilsvaret at det i etterkant av tilsynet er utarbeidet rutiner for hvordan produsenten av produkter skal gjennomføre internkontroll og sikre at kravene etterleveres. Videre skriver styret at de har forbedret sine rutiner for hvordan målgrupper og alternativt negativ målgruppe skal fastsettes for hvert produkt, samt tydeliggjort kravet til produkttesting.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Finanstilsynet ba i forbindelse med det stedlige tilsynet om dokumentasjon av foretakets vurderinger knyttet til nye produkter, jf. kravene i POG-forordningen. Det ble under tilsynet informert om at det ikke var foretatt noen vurderinger i henhold til de nye kravene, og at gjennomgang av eksisterende produkter ville bli gjort i fjerde kvartal 2022.

Styret skriver i sitt tilsvaret at foretaket er av den oppfatning at Finanstilsynets vurdering i foreløpige rapport er basert på en misforståelse av foretakets svar. Foretaket hadde ikke gjort vurderinger av nye produkter, da det på dette tidspunktet ikke var utviklet noen nye forsikringsprodukter etter at det nye regelverket hadde trådt i kraft. Videre vises det til at alle endringer på eksisterende produkter av vesentlig art har blitt behandlet i produktstyringskomiteen gjennom hele 2021, 2022 og 2023. Og at det i både 2021 og 2022 er gjennomført årlige vurderinger av alle foretakets produkter. De viser avslutningsvis til at alle gjennomgangene er dokumentert.

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at reglene om produktstyring i finansforetaksloven § 16-13 trådte i kraft 1. januar 2022. Finanstilsynet viste videre til at EIOPA i perioden fram til reglene om produktstyring trådte i kraft fastsatte forberedende retningslinjer og at det fra Finanstilsynets side ble kommunisert klart at foretakene forventes å legge retningslinjene til grunn i sine systemer for styring og kontroll med produkter. Finanstilsynet var derfor kritisk til at foretaket på tidspunktet for det stedlige tilsynet fortsatt ikke hadde etablert en produktstyring- og produktgodkjenningsprosess som tilfredsstiller krav i POG-forordningen.

Styret skriver i sitt tilsvaret at de ikke deler Finanstilsynets vurdering om at foretaket på tidspunktet for det stedlige tilsynet ikke hadde etablert en produktstyrings- og produktgodkjenningsprosess som tilfredsstiller kravene i POG-forordningen. Styrets oppfatning er at foretaket har et rammeverk som dekker kravene i forordningen, men at det likevel kan være rom for forbedringer i et nytt rammeverk. Styret har tatt dette til etterretning og foretaket har gjennomført tilpasninger i rammeverket og etablert nye rutiner for ytterligere å styrke implementeringen av de regulatoriske kravene. Styret deler heller ikke Finanstilsynets oppfatning av at rammeverket er svært mangelfullt.

Finanstilsynet tar til etterretning styrets redegjørelse om at foretaket har gjort endringer i sin produktstyrings- og produktgodkjenningsprosess for å tilfredsstille kravene i POG-forordningen.

#### Retningslinjer for håndtering av interessekonflikter

Finanstilsynet legger til grunn at foretakets styre og ledelse vedtar hhv. retningslinjer og rutiner som er tilstrekkelige detaljerte for løpende å identifisere, vurdere og håndtere interessekonflikter. Finanstilsynet mener at disse retningslinjene/rutinene bl.a. bør gi føringer for hvordan vurderinger knyttet til interessekonflikter skal dokumenteres, herunder hvem som skal konsulteres og

informeres, samt hvilken enhet i foretaket de ulike interessekonfliktene skal løftes til for håndtering, herunder hvilke interessekonflikter som eventuelt skal rapporteres direkte til styret. Finanstilsynet viser videre til at den årlige gjennomgangen av interessekonflikter i foretakets styre bør danne grunnlag for evaluering og oppdatering av foretakets overordnede målsetninger for kundebehandling jf. omtale i punkt 3.1.1 over.

Finanstilsynet registrerte i den foreløpige tilsynsrapporten at retningslinjer for håndtering av interessekonflikter vedtatt av styret i Storebrand Liv 8. februar 2022 var basert på retningslinjer gitt av konsernet, men omtalte ikke interessekonflikter "mellom juridisk og operasjonelt ansvar" som var nevnt som en viktig kategori i konsernets retningslinjer. Finanstilsynet viste til at identifisering av interessekonflikter "mellom kunder" og "mellom kunder og foretaket/konsernet" er en viktig del av foretakets produktstyringsprosess og påpekte at retningslinjene i liten grad omtalte konkrete og foretaksspesifikke forhold relatert til kundebehandlingen som innebærer eller kan medføre interessekonflikter til skade for en kunde eller kundenes interesser.

Finanstilsynet påpekte videre at foretakets daglige leder på tidspunktet for det stedlige tilsynet ikke hadde vedtatt nærmere rutiner for identifisering, dokumentasjon eller håndtering av interessekonflikter slik de styrevedtatte retningslinjene la opp til. Det forelå heller ikke dokumentasjon på foretakets identifisering og håndtering av interessekonflikter utover oppføring i foretakets register for interessekonflikter. Fraværet av dokumentasjon av vurderingene var gjort og informasjon om eventuelle konsulterte personer, gjorde det vanskelig å overprøve vurderingene ved en intern eller en ekstern kontroll på et senere tidspunkt.

Finanstilsynet registrerte videre at det operative ansvaret for identifisering og håndtering av interessekonflikter var tillagt Storebrand Livs etterlevelseshjelp som ifølge foretakets register for interessekonflikter hadde rollen som "godkjenner" ved identifisering og håndtering av interessekonflikter. Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at denne rollen gjorde det vanskelig for etterlevelseshjelpen å gjennomføre etterlevelseshjelp på området, jf. også rapportens merknader knyttet til etterlevelseshjelpens oppgaver.

Det følger av styrets tilsvarende svar at foretaket tok Finanstilsynets innspill til etterretning i reviderte Retningslinjer for interessekonflikter som ble vedtatt av styret 7. februar 2023 og en ny Rutine for håndtering av interessekonflikter vedtatt av administrerende direktør 11. september 2023. Rutinen beskriver det foretaksspesifikke arbeidet med interessekonflikter og presiserer bl.a. at det er førstelinjens ansvar å identifisere, dokumentere og håndtere interessekonflikter. Etterlevelseshjelpens ansvar er presisert å være rådgivende og kontrollerende.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

### Rutiner for klagebehandling

Det følger av forsikringsavtaleloven § 22-1 at forsikringsforetak skal ha passende og effektive rutiner for behandling av kundeklager. Bestemmelsen inneholder krav om at skriftlig beskrivelse av foretakets egen klagebehandling, mulighet til å klage til tilsynsmyndigheter og mulighet for tvisteløsning i etablert klageorgan skal være tilgjengelig for kundene. Videre stiller bestemmelsen krav til skriftlighet og frister i klagebehandlingen. Mer detaljerte krav til klagebehandlingen følger av EIOPA guidelines on Complaints-Handling by Insurance undertakings (EIOPA guidelines) og Finanstilsynets rundskriv 4/2019 Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og

verdipapirverksemd (rundskriv 4/2019). Det følger av Finanstilsynets rundskriv at formålet med retningslinjene er å bidra til tilstrekkelig forbrukervern.

EIOPA guidelines pålegger myndighetene å sikre at foretakene har en klagebehandlingsfunksjon. EIOPA har utarbeidet en "One Minute Guide" til retningslinjene. Det fremgår at etableringen av funksjonen bør stå i forhold til størrelse og kompleksitet i virksomheten. Funksjonen kan for eksempel være en egen avdeling, en enhet eller en enkelt medarbeider.

#### *Foretakets håndtering av kundeklager*

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at foretaket på sin nettside, storebrand.no forutsatte at første steg i klageprosessen var å ta kontakt på chat eller telefon, og at en først etter ikke å ha nådd frem med sine synspunkter her kunne sende en klage. Dersom en så prøvde å klage skriftlig, så ble man vist direkte til en innloggingsside for innlogging med BankID, og det var ikke noe informasjon på nettsiden om mulighet til å sende inn klage med post. Språkbruken og oppsettet på nettsiden la opp til at kunden ikke hadde anledning til å sende skriftlig klage uten først å ha vært i kontakt med foretaket enten via chat eller telefon. Finanstilsynet vurderte i foreløpige rapport at informasjonen på nettsiden ikke var i tråd med foretakets egne rutiner for klagebehandling.

Styret erkjenner i sitt tilsvaret at praksisen med å be kunder om å ta kontakt via chat eller telefon, kan oppfattes som misvisende eller som et hinder for å fremme en klage. Styret opplyser at denne anbefalingen er fjernet fra beskrivelsen på nettsiden. Videre erkjenner styret at kravet om innlogging med BankID kan være et hinder for enkelte kunders klageadgang, og at det derfor her blitt etablert et alternativ for innsending av klager via brevpost og informasjon om dette er oppdatert på nettsidene.

Finanstilsynet vurderte i den foreløpige tilsynsrapporten at foretaket hadde en uklar definisjon av klager, der en la opp til at foretakets ansatte skulle vurdere om en klage skulle håndteres som en kundeklage, basert på den ansattes vurdering av om saken var viktig for kunden. Finanstilsynet foreløpige vurdering var at foretakets prosess for håndtering av kundeklager ikke tilfredstilte krav i forsikringsavtaleloven § 22-1.

Styret skriver i sitt tilsvaret at når det gjelder definisjonen av en klage, er det utfordrende å formulere en tydelig og konkret definisjon i de konsernfelles retningslinjene. Styret påpeker at det heller ikke finnes en legaldefinisjon. Innenfor foretakets ulike avdelinger utarbeides egne arbeidsbeskrivelser med eksempler som tydeliggjør hva som regnes som er typiske klager for det enkelte område. Dette arbeidet følges opp gjennom foretakets internkontroll.

Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse om endring av nettsidene og mulighetene til å sende klage per post til etterretning. Videre merker Finanstilsynet seg foretakets redegjørelse når det gjelder hva som anses å være en klage. Finanstilsynet legger til grunn at foretaket oppdaterer sine arbeidsbeskrivelser slik at det klart fremgår hva som er en kundeklage. Styret har i sitt tilsvaret ikke kommentert at det legges opp til den ansattes vurdering av om saken er viktig for kunden for å avgjøre om saken skal behandles som en kundeklage. Finanstilsynet legger dermed til grunn at dette fortsatt er del av klagedefinisjonen og forutsetter at denne vurderingen er støttet opp med tilstrekkelige vurderingskriterier i foretakets arbeidsbeskrivelser for å sikre forsvarlig klagebehandling.

### *Nærmere om foretakets klagebehandlingsfunksjon*

Finanstilsynet skrev i den foreløpige tilsynsrapporten at det under det stedlige tilsynet fikk opplyst at klagebehandlingsfunksjon i Storebrand er enheten Governance, Risk and Compliance (GRC). Dette er en felles konsernfunksjon, som er ansvarlig for tilgjengelighet og innhold i "Retningslinjer for behandling av kundeklager", og for å rapportere klagetall fra hvert juridiske foretak til Finanstilsynet, for å rapportere klagestatistikk i kvartalsrapporter til konsernledelsens ledergrupper og i årlige compliance-rapporter til alle konsernforetak. Finanstilsynet viser til at GRC i utgangspunktet er en kontrollfunksjon i andre linje som bl.a. skal kontrollere foretakets etterlevelse av "Retningslinjer for behandling av kundeklager", noe som etter Finanstilsynets syn innebærer en sammenblanding av utøvende og kontrollerende oppgaver på klagebehandlingsområde.

Styret skriver i sitt tilsvarende svar at ansvaret for klagebehandlingen ligger hos ledere i ulike avdelinger og at etterlevelsesfunksjonen gjennomfører uavhengige kontroller av foretakets prosess for klagebehandling. Styret kommenterer ikke i sitt svar at det er GRC som er ansvarlig for tilgjengelighet av innhold i "Retningslinjer for behandling av kundeklager", for å rapportere klagetall til Finanstilsynet og er enheten som rapporterer klagestatistikk i kvartalsrapporter til konsernledelsen og i årlige compliance-rapporter. Finanstilsynet opprettholder sitt standpunkt fra foreløpig tilsynsrapport at GRC sin rolle som ansvarlig for tilgjengelighet av retningslinjene og eneste enhet som forestår klagerapportering, innebærer en sammenblanding av utøvende og kontrollerende oppgaver.

#### 3.1.3. Styring og kontroll med produktenes bærekraft

Finanstilsynet registrerte i tilsendte referater fra styremøter i Storebrand Liv at styret ved flere anledninger hadde drøftet kommunikasjon med kundene om bærekraft i produktene og bl.a. oppfordret administrasjonen til en egen dialog med forbrukermyndighetene knyttet til spørsmål om markedsføring av "grønne sparealternativer". Finanstilsynet kunne imidlertid ikke se at problemstillingen ble tatt opp i foretakets forretningsstrategi eller andre styrende dokumenter.

Finanstilsynet vurderte i den foreløpige tilsynsrapporten at styret i Storebrand Liv bør gi klare føringer knyttet til hvordan begrepet "bærekraft" skal brukes i de forskjellige produktene og hvilken verdi bærekraft har for ulike kundegrupper, jf. også POG-forordningen omtalt i andre punkter i denne rapporten. Finanstilsynet viste videre til at det av den seneste utvidelsen av denne forordningen, som trådte i kraft i norsk rett fra 2023, følger at forsikringsforetak og forsikringsformidlere som produserer forsikringsprodukter, også skal ta hensyn til bærekraftsfaktorer i produktgodkjenningsprosessen for hvert forsikringsprodukt som er beregnet distribuert til kunder som søker etter forsikringsprodukter med en bærekraftsrelatert profil.

Finanstilsynets påpekte videre i den foreløpige tilsynsrapporten at bærekraft fremstod som en konsernfelles satsing i Storebrand-konsernet hvor både kompetansen og beslutningsmyndighet er tillagt Storebrand Asset Management (SAM). Finanstilsynets forståelse var at Storebrand Livs krav til bærekraft i produktene bestemmes innenfor rammeverkene utviklet i SAM. Finanstilsynet stilte spørsmål ved om utforming av bærekraftsmål for forsikringsprodukter produsert av Storebrand Liv er en kjerneoppgave som ikke kan utføres av andre enn forsikringsforetaket, jf. Finanstilsynets rundskriv 7/2021 punkt 4 om begrensninger i hvilke oppgaver som kan utkontrakteres. Fravær av egen kompetanse på bærekraft ville etter Finanstilsynets mening også gjøre det vanskelig for foretaket å følge opp SAM sin etterlevelse av bærekraftsmålene som blir satt.



Styret skriver i sitt svar at det operative arbeidet med bærekraftsmål er en integrert del av Storebrand Livs virksomhet og at foretaket selv er ansvarlig for utforming av egne produkter, herunder også utforming av bærekraftsmål og SFDR-kategorisering. Styret viser til at SAM, som har bred kompetanse på og er konsernets spydspiss innenfor bærekraftige investeringer, har en rådgivende rolle ovenfor Storebrand Liv, men beslutningsmyndigheten for investeringsstrategi og tilhørende bærekraftsmål ligger i sin helhet hos Storebrand Liv. Styret viser videre til at investeringsstrategi årlig revideres og besluttes av styret i Storebrand Liv og danner grunnlaget for porteføljenes investeringsmandat som Storebrand Asset Management forvalter på vegne av foretaket. Investeringsstrategi og bærekraftskriterier er ifølge styret faste agendapunkter i kvartalsvise oppfølgingsmøter mellom Storebrand Liv og SAM.

Styret kommenterer i sitt svar ikke foretakets egne ressurser og kompetanse på bærekraftsområdet. Finanstilsynet legger til grunn at styret påser at foretaket videreutvikler egen kompetanse på området for bl.a. å oppfylle nye krav i rammeverket for bærekraftige investeringer som gjelder fra 1. januar 2023<sup>2</sup>. Finanstilsynet viser særskilt til at rammeverket bl.a. slår fast at det ikke er nok å oppfylle klima- og miljømål for å kalle en investering bærekraftig, men at investeringen også må følge sosiale minstestandarder. Sistnevnte vil innebære en form for kvalitative aktsomhetsvurderinger som styret etter Finanstilsynets mening bør drøfte i foretakets forretningsstrategi og/eller andre relevante styrende dokumenter som gjelder for Storebrand Liv.

## **3.2 Organisering og ansvarsforhold mv.**

### **3.2.1 Organisering og ansvarsforhold**

#### *Organisering av foretakets forsikringsdistribusjon*

Foretakets bruk av agenter er omfattet av kravene til utkontraktering jf. finansforetakslovens § 13-4. Det fremgår av bestemmelsen at bruk av oppdragstaker er uten innvirkning for finansforetakets plikter og ansvar overfor kunder, offentlige myndigheter og andre. Finanstilsynet har gitt nærmere retningslinjer om utkontraktering i Rundskriv 7/2021. Rundskrivet gjelder for alle foretak under tilsyn. Rundskrivets punkt 8 omhandler risikostyring og internkontroll. Det følger av rundskrivets punkt 8.2 at oppfølgingen av den enkelte utkontrakteringsavtale må operasjonaliseres i samsvar med etablerte interne retningslinjer og rutiner, og integreres i foretakets system for risikostyring og internkontroll på lik linje med annen virksomhet i foretaket. Det følger videre av punkt 8.3 at foretaket må ha kapasitet og kompetanse til å inngå, følge opp og avvikle utkontrakteringsavtaler.

På tidspunktet for det stedlige tilsynet var Storebrand Livs distribusjon til privatmarkedet organisert gjennom to kanaler: Storebrand Livs egen digitale distribusjon, det vil si salg gjennom storebrand.no, og distribusjon via agenter. Storebrand Bank stod for ca. 90 prosent av foretakets distribusjon via agenter, herunder all kontakt mellom rådgiver og kunde, enten ved at kunden blir kontaktet av en rådgiver eller selv tar kontakt med en rådgiver.

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige tilsynsrapporten at Storebrand Liv ikke hadde egen oppfølging av sine agenter. Agentene som ikke var en del av Storebrandkonsernet ble fulgt opp av enheten i Storebrand Forsikring som hadde ansvar for oppfølging av eksterne agenter, mens formidling av Storebrand Livs produkter gjennom Storebrand Bank etter Finanstilsynets vurdering ikke ble fulgt opp hverken av Storebrand Liv eller av Storebrand Forsikring. Finanstilsynet påpekte

---

<sup>2</sup> Krav om offentliggjøring av bærekraftinformasjon i finanssektoren etter EUs offentliggjøringsforordning (Sustainable Finance Disclosure Regulation, SFDR).

at det var det en ansatt i Storebrand Bank som på det stedlige tilsynet redegjorde for Storebrand Livs internkontrollarbeid knyttet til etterlevelse av retningslinjer og regelverk på kundebehandlingsområdet i distribusjonen av foretakets produkter i Privatmarkedet. Også rutiner som foretaket oversendte i den forbindelse var rutinene til Storebrand Bank.

Finanstilsynet viste videre til at bankens Rutine for produkthåndtering datert 25. mars 2021 stilte flere krav til produktstyringsprosess før bl.a. nye investeringsvalgprodukter kunne tilbys til kunder, herunder krevde en utfylling av skjema for produkthåndtering i bankens avdeling for Sparing og Investering (S&I). Det var uklart for Finanstilsynet om fullmaktene avdelingen S&I i Storebrand Bank hadde til å styre produkthåndteringsprosessen for investeringsvalgprodukter som banken distribuerer, ble forankret i styret og/eller administrasjonen i Storebrand Liv.

Finanstilsynet registrerte også i mottatt dokument "Produktutvikling – Rutiner for endring av produkter" vedtatt av foretakets produktstyringskomite 26. september 2022, at ansvaret for produktgodkjenningsprosessen knyttet til forsikringsprodukter med investeringsvalg i praksis var delt mellom produktkomiteer i tre foretak – Storebrand Liv, SAM og Storebrand Bank hvor den sistnevnte ivaretar "distribusjonsleddet og regelverk knyttet til investeringsrådgivning". Finanstilsynet viste i den sammenheng til rundskriv 7/2021 punkt 4 om begrensninger i hvilke oppgaver som kan utkontrakteres, hvor det bl.a. fremgår at oppgaver som gir oppdragstaker fullmakter knyttet til utforming og/eller prising av forsikringsprodukter på vegne av forsikringsforetaket, vil kunne anses som kjerneoppgaver som ikke kan utkontrakteres.

Det fremgår av styrets tilsvarende på den foreløpige tilsynsrapporten at Storebrand Bank v/S&I ikke deltar i produktutvikling, administrative produktprosesser eller prising av forsikringsproduktene, men kun leverer tjenesten investeringsrådgivning knyttet til de aktuelle produktene. I likhet med de andre produkter de distribuerer, gjør Storebrand Bank en selvstendig vurdering av kundemålgrupper basert på sin konsesjon som verdipapirforetak, hvorved banken som distributør ikke kan gå utenfor målgruppe definert av produsenten (Storebrand Liv), men kan vurdere en smalere kundemålgruppe.

Storebrand Liv har etter det stedlige tilsynet satt opp en ny struktur for å følge opp agentene/utkontraktert virksomhet, og har etablert prosesser/samarbeidsfora for oppfølging av Storebrand Bank og Storebrand Forsikring. Styret viser til at det, i tråd med foretakets retningslinjer for utkontraktert virksomhet, er etablert månedlige møter med deltagere fra ledere hos distributører Storebrand Forsikring og Storebrand Bank samt Partneransvarlig som følger opp eksterne agenter, hvor det bl.a. rapporteres om utførte internkontroller. Det er ifølge styret implementert flere rutiner for hvordan internkontroller gjennomføres.

I tillegg til deltagelse på relevante ledermøter har Produktansvarlig for Sparing og Pensjon Liv PM ifølge styrets redegjørelse gjort en ny og oppdatert vurdering av hvilke kontrollaktiviteter som skal gjennomføres. Produktansvarlig skal etablere månedlige oppfølgingsmøter med fast agenda som omfatter kvalitet i salg, herunder vurdering av avvik fra rutiner, hendelser, klagesaker, rammebetingelser og kundetilfredshet.

Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning. Finanstilsynet ber styret påse at det etableres en klar og tydelig oppfølgingsprosess av Storebrand Banks agentvirksomhet for foretaket, hvor de ansvarlige for oppfølgingen har Storebrand Liv som ansettelsessted og er underlagt foretakets egne

kontrollrutiner og rapporteringslinjer, samt har oppfølgingsansvaret spesifisert i sine stillingsinstruks.

### Organisering av kontrollfunksjoner

Det følger av finansforetaksloven § 13-5 andre ledd at forsikringsforetak skal ha uavhengige kontrollfunksjoner med ansvar for internrevisjon, risikostyring, etterlevelse av krav fastsatt i eller i medhold av lov eller forskrift (etterlevelsesfunksjonen) og uavhengige kontrollfunksjoner med ansvar for aktuarfaglige oppgaver (aktuarfunksjon). Foretaket skal innlemme funksjonene og de tilknyttede rapporteringslinjene i organisasjonsstrukturen på en slik måte at den enkelte funksjon ikke er utsatt for innflytelse som kan påvirke dens evne til å utføre oppgavene på en objektiv, rimelig og uavhengig måte.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at foretakets kontrollfunksjoner i andrelinjen administrativt inngår i et funksjonelt ansvarsområde "Governance, Risk and Compliance (GRC)" under felles ledelse av leder av gruppens risikostyringsfunksjon og med en matriseorganisasjon hvor enkeltpersoner har ansvar innenfor flere områder og juridiske enheter. Finanstilsynet hadde sett av dokumentasjonen at GRC ved flere anledninger blir fremstilt som en enhet som i ulike situasjoner kunne ha ansvar for compliance- eller risikostyringsoppgaver avhengig av om det handlet om virksomhetsområde Bedriftsmarked (BM) eller Personmarked (PM). Dette gjaldt bl.a. rapportering av klager til ledelsen internt i foretaket og til Finanstilsynet, samt det administrative samarbeidet med internrevisjonen.

Finanstilsynet har i tidligere tilsynsrapporter til foretak i Storebrand-konsernet stilt spørsmål om etterlevelsesfunksjonen på både foretaks- og gruppenivå var tilstrekkelig uavhengig av risikostyringsfunksjonen. Finanstilsynets vurdering var at etterlevelsesfunksjonen i en gruppe av Storebrands størrelse ikke kun bør være uavhengig av gruppens førstelinjefunksjoner, men også være uavhengig av øvrige andrelinjefunksjoner.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten videre til at et foretak av Storebrand Livs størrelse og kompleksitet ikke bør samle ulike andrelinjefunksjoner slik at en enkelt ansatt har oppgaver innenfor de ulike funksjonelle områdene med ansvar for både etterlevelse og risikostyring og/eller oppgaver innenfor de ulike juridiske enheter hvor det kan være risiko for interessekonflikter knyttet til konsernintern utkontraktering. Finanstilsynet påpekte at slik matriseorganisasjon kunne by på særskilte utfordringer når det gjaldt hensynet til kundevern siden kundekonseptet og de regulatoriske kravene knyttet til kundebehandling vil kunne variere på ulike virksomhetsområder og mellom ulike foretakstyper.

Styret viser i sitt svar til at GRC er et kompetansefelleskap som samler konsernforetakenes uavhengige funksjoner og legger til rette for konsolidert overvåking og rapportering av risikobildet for gruppen sett samlet. Styrets vurdering er at denne praktiske organiseringen ikke går på bekostning av den enkelte kontrollfunksjons uavhengighet og selvstendige ansvar, og at det faglige samarbeidet i GRC understøtter det uavhengige kontrollarbeidet i foretakets andrelinje.

Styret tar til etterretning at foretakets etterlevelsesfunksjon ikke kan ha oppgaver både innen etterlevelse og risikostyring og viser til at funksjonens instruks er oppdatert slik at det framkommer at en og samme person ikke har oppgaver både innen etterlevelse og risikostyring. Styret bekrefter samtidig at leder for etterlevelsesfunksjonen i Storebrand Liv ikke har oppgaver for andre foretak i

gruppen. Styret kan ikke se at det skjer en uheldig sammenblanding av risikostyrings- og complianceoppgaver når de samme administrative oppgavene tildeles de aktuelle uavhengige kontrollfunksjonene i andrelinje med utgangspunkt i fokus på enten BM eller PM.

Finanstilsynet registrerer at styret i sitt tilsvaer ikke kommenterer de påpekte utfordringer ved konsernets matriseorganisasjon med hensyn til ulikt kundekonsept og ulike regulatoriske krav knyttet til ulike foretakstyper innenfor samme virksomhetsområde (henholdsvis BM eller PM). Finanstilsynet kan ikke se at den tilsendte instruks for etterlevelsesfunksjonen vedtatt av styret 20. september 2023, inneholder bestemmelser som hindrer at en og samme person har oppgaver både innen etterlevelse og risikostyring.

Finanstilsynet legger til grunn at styret påser at foretakets etterlevelsesfunksjon har oppgaver som er klart definert og avgrenset mot oppgaver til risikostyringsfunksjonen og tar utgangspunkt i regelverkskrav som følger av foretakets konsesjon som livsforsikringsforetak.

#### Nærmere om etterlevelsesfunksjonens oppgaver

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige tilsynsrapporten at flere av de oppgavene som var tillagt etterlevelsesansvarlig ifølge instruks for etterlevelsesfunksjonen datert 8. februar 2022, var oppgaver som etter Finanstilsynets vurdering er kontrolloppgaver i førstelinjen, herunder etablering og årlig revidering av styrende dokumenter som fastsettes av styret, samt koordinering og sammenstilling av den årlige lederbekreftelsen.

Finanstilsynet påpekte videre at lederen for etterlevelsesfunksjonen ifølge tilsendt kontrollplan for 2022 og etterlevelsesfunksjonens halvårsrapport 2022, etter oppdrag fra styret hadde bistått med risikovurderinger og koordinering i forbindelse med oppkjøp av Danica, herunder utarbeidet utkontrakteringsavtaler og styrende dokumenter. Etter Finanstilsynets vurdering var dette utøvende oppgaver som er direkte knyttet til virksomhetsutøvelsen.

Styret viser i sitt svarbrev til at foretakets kontrollfunksjoner, herunder etterlevelsesfunksjonen, har en rolle som konstruktiv utfordrer og rådgiver i styringen av foretakets risikoer. Etterlevelsesfunksjonens involvering i oppkjøpet av Danica hadde som formål bl.a. å forebygge og bevisstgjøre i arbeidet med etterlevelsesrisiko og kunderisiko, noe styret vurderer som beste praksis i tråd med Finanstilsynets veiledning i "Modul for evaluering av intern virksomhetsstyring av 15. desember 2021. Styret tar for øvrig Finanstilsynets kommentarer til etterretning og viser til at etterlevelsesfunksjonens instruks er oppdatert, blant annet når det gjelder roller og ansvar knyttet til arbeidet med interessekonflikter, for å ivareta krav til tilstrekkelig avhengighet fra de områder og oppgaver funksjonen er satt til å overvåke og kontrollere.

Finanstilsynet er ikke enig i styrets oppfatning om at etterlevelsesfunksjonens involvering i utarbeidelsen av forretningsavtaler og andre styrende dokumenter for foretaket representerer beste praksis. Finanstilsynets veiledning i "Modul for evaluering av intern virksomhetsstyring" av 15. desember 2021 i kapittel 4 stiller krav om et tydelig skille mellom de operative forretnings- og støttefunksjonene i første linje og de uavhengige kontrollfunksjonene i andre- og tredje linje. Finanstilsynet viser videre til at den nevnte tilsynsmodulen for evaluering av intern virksomhetsstyring i kapittel 2 lister opp forhold som bør hensyntas i vurderingen av forholdsmessighet av finansforetakslovens krav til forsvarlig virksomhetsstyring, hvor flere forhold

som kjennetegner Storebrand Liv etter Finanstilsynets vurdering tilsier skjerpede krav til uavhengighet, ressurser og kompetanse i foretakets kontrollfunksjoner.

Finanstilsynet viser i den sammenheng til at koordinering og sammenstilling av den årlige lederbekreftelsen til foretakets førstelinje fortsatt inngår i oppgavene som etter den styrevedtatte instruks datert 20. september 2023 er tillagt etterlevelsfunksjonen. Finanstilsynet kan videre ikke se at etterlevelsfunksjonens rolle i arbeidet med interessekonflikter omtales i den tilsendte instruks for etterlevelsfunksjonen. Finanstilsynet legger til grunn at styret ved neste gjennomgang av instruks for foretakets etterlevelsfunksjon påser at instruks tillegger etterlevelsfunksjonen oppgaver som er klart avgrenset mot oppgaver til kontrollfunksjoner i førstelinje og kompetansekrav som gjenspeiler foretakets størrelse, konserntilhørighet og risikoprofil, jf. også våre merknader under i punkt 4.2.2.

### Internrevisjonen

#### *Instruks for internrevisjon*

Finanstilsynet påpekte i den foreløpige tilsynsrapporten at det av "Instruks for internrevisor" fremgikk at internrevisor skulle bistå virksomheten med å identifisere og evaluere vesentlige risikoer og bidra til å forbedre virksomhetens risikostyring. Finanstilsynet viste til at internrevisor skal utgjøre foretakets tredjelinjekontroll og stilte spørsmål om det å bistå virksomheten med å identifisere og evaluere vesentlige risikoer var en oppgave som utfordrer tredjelinjens uavhengighet.

Finanstilsynet viste videre til at det fremgikk av instruks at den løpende administrative kontakten med internrevisor hadde blitt delegert til konsernets enhet "Governance, Risk and Compliance, GRC2. Kontakten omfattet bl.a. faste møter med internrevisor for planlegging og koordinering og håndtering av internrevisjonens revisjonsplaner, rapportutkast og evalueringsskjemaer. Finanstilsynet stilte spørsmål om slik tett kontakt og koordinering av arbeidet mellom kontrollfunksjoner i andre- og tredjelinje potensielt kan svekke kontrollfunksjonenes uavhengighet.

Det fremgår av styrets svar på Finanstilsynets foreløpige tilsynsrapport at styret er uenig i Finanstilsynets vurdering av at internrevisors bistand med identifisering og evaluering av vesentlige risikoer og andrelinjenes koordinering av internrevisorens arbeid, kan svekke uavhengighet mellom kontrollfunksjonene i andre og tredje linje, men tar til etterretning at internrevisjonsinstruks kan tydeliggjøres på dette området. Finanstilsynet merker seg at den reviderte instruks vedtatt av styret 20. september 2023 ikke tillegger internrevisjonsfunksjonen noen risikostyringsoppgaver, men registrerer samtidig at internrevisoren fortsatt pålegges å koordinere sitt arbeid med andrelinjefunksjoner gjennom faste møter. Finanstilsynet legger til grunn at uavhengigheten mellom internrevisjonen og de uavhengige kontrollfunksjonene ivaretas.

Finanstilsynet hadde i den foreløpige tilsynsrapporten flere kommentarer knyttet til hvordan internrevisjonsinstruks omhandlet internrevisorens eventuelle rådgivnings- og konsulentoppdrag for foretaket. Det fulgte av instruks at slike oppdrag ikke måtte komme i konflikt med internrevisjonens primære oppgave, men det fremgikk ikke av teksten hvordan dette hensynet skulle ivaretas i praksis. Videre het det at oppgaver utover revisjonsplanen måtte godkjennes av Risikoutvalget i Storebrand ASA eller av administrerende direktør i foretaket eller den han delegerer dette ansvaret til. Finanstilsynet påpekte at det er styret i Storebrand Liv som har instruksjonsrett overfor internrevisoren og som skal godkjenne eventuelle endringer i internrevisorens revisjonsplaner. Finanstilsynet mente at styret i foretaket også må legge føringer

for hva omfanget av internrevisorens konsulentoppdrag til foretaket kan være og i hvilke tilfeller beslutningen om slike oppdrag eventuelt kan delegeres til foretakets ledelse. Finanstilsynets mente videre at det burde konkretiseres i internrevisorens instruks hvilke tiltak som vil settes inn for å sikre internrevisorens uavhengighet ved utførelse av rådgivnings- og konsulentoppdrag.

Det fremgår av styrets tilsvarende at EY i kraft av sin konsesjon til å drive revisjonsvirksomhet skal ha prosesser og systemer som sikrer identifikasjon, håndtering og overvåking av mulige interessekonflikter i alle deler av sin virksomhet. Styret viser til at internrevisjonsfunksjonen, herunder ansvarlig internrevisor, ikke yter operasjonell bistand eller konsulentvirksomhet til Storebrand Liv i tråd med IIA-standardens krav til uavhengighet og objektivitet og at styret i forbindelse med revisjon av internrevisorinstruksen har tydeliggjort punktet knyttet til rådgivnings- og konsulentoppdrag. Styret blir orientert om planlagte oppdrag som gjennomføres av EY på vegne av Storebrand Liv gjennom informasjon fra administrerende direktørs orientering om virksomhet og at styret gir føringer for oppdrag som tildeles EY i sitt ordinære samarbeid med administrasjonen.

Finanstilsynet registrerer at styrets reviderte internrevisorinstruks presiserer at lederen for internrevisjonen og personer underlagt internrevisjonens instruks ikke kan utføre eller instruere andre i løpende driftsoppgaver, evaluere konkrete aktiviteter som internrevisjonen har hatt ansvar for i løpet av det foregående året eller utføre andre aktiviteter som svekker revisjonens uavhengighet eller objektivitet. Dersom uavhengigheten eller objektiviteten er, eller fremstår som svekket, må det ifølge instruksen redegjøres til styret, men redegjørelsens art og omfang vil avhenge av de konkrete forhold. Finanstilsynet merker seg imidlertid at tilleggsoppdrag utover den styrevedtatte revisjonsplanen fortsatt skal godkjennes av administrerende direktør eller den han/hun delegerer ansvaret til.

Finanstilsynet fastholder at alle endringer i internrevisorens revisjonsplaner bør godkjennes av foretakets styre. Finanstilsynet forventer at foretaket, før EY gis rådgivnings- og konsulentoppdrag utover det som inngår i internrevisjonstjenester, på et selvstendig grunnlag vurderer om internrevisorens uavhengighet og objektivitet vil kunne svekkes eller fremstå som svekket som følge av oppdraget. Finanstilsynet legger til grunn at vurdering av internrevisorens uavhengighet og objektivitet vil inngå i styrets periodiske evaluering av foretakets utkontraktering av internrevisjonsfunksjonen.

### 3.2.2 Ressurser og kompetanse

#### Ressurser i foretakets andre- og tredjelinjefunksjoner

##### *Ressurser i etterlevelsesfunksjonen*

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at leder av etterlevelsesfunksjonen (CCO Storebrand Liv) er ansatt i full stilling i Storebrand Liv, men leder GRC-teamet med ansvar for operasjonell risikostyring og etterlevelse i Bedriftsmarked, et virksomhetsområde i stor vekst som bl.a. inkluderer Storebrand Forsikring. Finanstilsynet registrerte at etterlevelsesfunksjonen i Storebrand Liv også hadde tilgang på kontrollressurser med ansvar for Personmarked og andre virksomhetsområder i Storebrand-konsernet, men at det var uklart for Finanstilsynet hvor mange årsverk som ble dedikert til etterlevelsesoppgaver i Storebrand Liv. Finanstilsynet ba styret redegjøre for hvor mye etterlevelsesfunksjonens ressurser utgjorde i foretaket i samlet antall årsverk. Finanstilsynet ba videre om styrets vurdering av om det var avsatt nok ressurser til etterlevelsesfunksjonen gitt foretakets størrelse og vekst.

Styret skriver i sitt tilsvarende at ressursituasjonen for de uavhengige kontrollfunksjonene vurderes årlig, og da særlig sett opp mot foretakets utvikling både når det gjelder omfang og kompleksitet. Styret viser til at det gjennom de siste årene har vært en økning både i kapasitet og i kompetanse innenfor ulike fagområder blant de uavhengige kontrollfunksjonene, herunder etterlevelsfunksjonen. Styrets vurdering er at ressursituasjonen per nå er på et tilfredsstillende nivå.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning, men legger til grunn at styret påser at foretakets etterlevelsfunksjon har ressurser som til enhver tid er tilpasset funksjonens oppgaver

#### *Ressurser i internrevisjonsfunksjonen*

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at ressurser satt av til foretakets internrevisjon etter utkontrakteringsavtale med EY, i form av at avtalte timer over flere år hadde stått fast samtidig som foretaket hadde vokst i størrelse og kompleksitet, sist etter oppkjøp av Danica. Finanstilsynet ba om styrets vurdering av om internrevisjonens ressurser er tilstrekkelige gitt foretakets størrelse og kompleksitet.

Styret viser i sitt tilsvarende til at internrevisjonens kapasitet og ressursbruk vurderes årlig av styret i forbindelse med vedtak av internrevisjonens årsplan, og at planen oppdateres halvårlig. Styret vurderte at deknningen av Danica som følge av innfusjoneringen inngikk i internrevisors ressursallokering i Storebrand Livs årsplan for 2023, og prioriterte at internrevisor gjennomførte en revisjon av migrasjonsprosjektet fra Danica til Storebrand Liv våren 2023. Styret skriver videre at en fornyet vurdering av ressursituasjonen vil foretas i forbindelse med halvårsrapportering fra internrevisor.

Finanstilsynet vurderer at foretakets størrelse og kompleksitet tilsier økt bruk av ressurser i foretakets kontrollfunksjoner og legger til grunn at styret vurderer å øke ressurser satt av til foretakets internrevisjon.

#### *Kvalifikasjonskrav for forsikringsagenter*

Det følger av forsikringsformidlingsforskriften § 2-2 første ledd bokstav a-c hvilke kvalifikasjonskrav en forsikringsagent minst må oppfylle. Ett av kravene er at "forsikringsagenten har en tilfredsstillende utdanning og ett års praksis fra forsikring som er relevant for agentforetakets virksomhet", jf. § 2-2 første ledd bokstav a.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at Storebrand Liv vurderte at tilfredsstillende utdanning er "minst (...) gjennomført videregående utdanning" og at en person som har gjennomført videregående opplæring, oppfyller kravet om tilfredsstillende utdanning i § 2-2 første ledd bokstav a. Etter Finanstilsynets vurdering var foretakets tolkning av kvalifikasjonskravet i § 2-2 første ledd bokstav a ikke korrekt. Finanstilsynet la derfor til grunn at Storebrand Liv innrettet virksomheten slik at foretakets agenter oppfyller kvalifikasjonskrav for forsikringsagent.

Styret skriver i sitt tilsvarende at foretaket som et utgangspunkt har praktisert kvalifikasjonskrav for agent i tråd med kravene i forsikringsformidlingsforskriftens § 2-2. Styret tar imidlertid til etterretning at praksis, når det gjelder agenter som kun formidler pensjonsrisiko for Storebrand Liv, ikke har vært i tråd med forskriftens bokstav a. Foretaket har nå endret kvalifikasjonskravene i tråd

med kravene. De viser samtidig til at forsikringsagentene i S&I hele tiden har oppfylt kravene i forsikringsformidlingsforskriften.

Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning.

### **3.3 Overvåking og rapportering**

#### 3.3.1 Etterlevelsesfunksjonen - rapportering

##### Etterlevelsesfunksjonens rapportering til ledelsen og styret

Finanstilsynet registrerte under det stedlige tilsynet at etterlevelsesfunksjonen i Storebrand Liv utarbeidet halvårlige rapporter til styret i Storebrand Liv, men at det ikke forelå noen periodisk skriftlig rapportering fra etterlevelsesfunksjonen i Storebrand Liv til ledelsen i Storebrand Liv. I stedet inngikk etterlevelsesfunksjonens rapportering til ledelsen i de kvartalsvise fellesrapportene fra Governance, Risk og Compliance (GRC) til henholdsvis Bedriftsmarked (BM) og Personmarked (PM) i Storebrandkonsernet. Rapporteringen til ledelsen skjedde fra konsernfunksjonen GRC til ledelsen for forretningsområdene på tvers av den juridiske strukturen i konsernet. Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at rapportering som følger konsernets matriseorganisering ikke er hensiktsmessig når etterlevelse bl.a. er knyttet til foretak med ulike typer konsesjoner, og at rapportering fra kontrollfunksjonene etter Finanstilsynets mening bør følge den formelle juridiske selskapsstrukturen.

Det fremgår av styrets svar at styret deler Finanstilsynets vurdering av behovet for å styrke den periodiske rapporteringen fra kontrollfunksjonene i den juridiske strukturen og at styret har gjort vedtak som innebærer at det rapporteres kvartalsvis fra etterlevelsesfunksjonen til styret, og i forkant av dette, til administrasjonsmøte i Storebrand Liv. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

\*\*\*

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

Runa Kristiane Sæter  
seksjonssjef

Natalia Merkina  
tilsynsrådgiver

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