



Aon Norway
Pia Marken

VÅR REFERANSE
23/3804

DERES REFERANSE
733d513ea753

DATO
16.10.2023

Tilsynsrapport

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn hos forsikringsmeglingsforetaket Aon Norway AS (heretter Aon) 6. juni 2023. Formålet med tilsynet var en gjennomgang av foretakets styring og kontroll av virksomheten, samt kundevern.

Til grunn for tilsynsrapporten ligger Finanstilsynets foreløpige rapport av 15. august 2023 og styrets svar i brev av 18. august 2023. Finanstilsynet har følgende merknader:

1. Organisering og strategi

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at det forventes at forsikringsmeglingsforetak har et tydelig strategidokument som beskriver foretakets langsiktige strategiske retning og gir føringer for driften av foretaket. Finanstilsynet påpekte også viktigheten av at styret vurderer om foretaket har tilstrekkelige ressurser til å gjennomføre foretakets nye strategi, og at strategien bør ha tydeligere føringer for driften enn strategidokumentet for 2023.

Finanstilsynet tar styrets redegjørelse om strategiarbeidet til etterretning, herunder at styret vil ha en aktiv rolle i vurderingen av hvilke sektorer Aon vil fokusere på og at ressursplanleggingen vil bli grundig behandlet av styret i forbindelse med budsjettplanleggingen for samme periode.

2. Overordnede retningslinjer

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at Aon bør ha en komplett oversikt over interne og globale retningslinjer, med angivelse av når retningslinjene ble utarbeidet, sist revidert og hvem som har vedtatt disse.

Styret er enig med Finanstilsynet om at en komplett oversikt bør finnes, og bekrefter at denne nå er tilgjengelig på foretakets intranettsider. Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

3. Risikostyring og internkontroll

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

Finanstilsynet bemerket i foreløpig rapport at risikohåndtering er et sentralt element i risikostyringen, der ledelsen velger former for risikohåndtering og utvikler handlingsplaner for å

bringe risikoen i samsvar med virksomhetens risikotoleranse og risikoappetitt. Etter Finanstilsynets vurdering er ikke foretakets risikohåndtering knyttet til de ulike risikoområdene tilstrekkelig formalisert og dokumentert. Finanstilsynet påpekte også at foretakets risikomatrix bør angi når den er utarbeidet og revidert. Videre mente Finanstilsynet at foretaket, i tillegg til vesentlige risikoer for foretaket, i større grad burde vurdere risikoer med alvorlige konsekvenser for kundene.

Styret bekreftet i sitt svar at foretaket nå har inntatt mer detaljer rundt tiltaksplan og tidsperspektiv på alle risikoene der det er vurdert som aktuelt. Styret bemerket også at risikoer med alvorlige konsekvenser for kundene er noe Aon som forsikringsmegler har stort fokus på i tjenestene som ytes til kunden, men er enig i at foretaket også i sin overordnede risikoanalyse bør vurdere risikoer som kan ha alvorlige konsekvenser for kundene. Styret bekrefter herunder enkelte risikoer med mulige, alvorlige konsekvenser for kundene allerede er inntatt, samt at foretaket vil fortsette dette arbeidet fremover for å identifisere ytterligere, relevante risikoer.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

4. Økonomi

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

Foretaket hadde negativt årsresultat i 2021 og 2022. Under tilsynet ble det opplyst at lønnsomhet er en utfordring for foretaket.

I foreløpig rapport bemerket Finanstilsynet at det fremstår som at foretakets økonomiske situasjon ikke i tilstrekkelig grad er gjort til gjenstand for styrebehandling, da vi ikke ser spor av dette i styreprotokollene. Finanstilsynet ba om styrets vurdering av utsiktene, herunder tiltak som eventuelt er vurdert for å oppnå positiv inntjening fremover. Det ble også vist til tidligere kommentar om foretakets mangelfulle strategi.

Styret svarer at foretakets økonomiske situasjon blir ivaretatt av styret i samsvar med kravene i aksjeloven. Styret orienterer seg løpende om foretakets økonomiske situasjon gjennom statusrapporter og mer detaljerte rapporter. Rapportene er en del av styrematerialet og blir ikke direkte inntatt i styrereferatene. Styret diskuterer ved behov informasjonen som fremgår av rapportene, og ber administrasjonen vurdere tiltak. Videre mener styret at foretaket har utarbeidet en god strategi for å øke inntjeningen og bedre resultatene.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning, men vil presisere at styrets diskusjoner rundt den økonomiske situasjonen og vurderinger av tiltak bør fremgå av styrereferatene.

5. Klientmidler

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

I foreløpig rapport stilte Finanstilsynet spørsmål ved det høye innestående beløpet på klientkonto, og påpekte at kunder skal godskrives rentene på klientkonto. Videre var Finanstilsynet kritisk til at Aon ikke har retningslinjer for foretakets klientmiddelhåndtering.

Styret svarer at foretaket har en økt kundemasse der både premie og skadeoppgjør går via klientkonto, som marine og energi. Uavhengig av dette, vil foretaket alltid søke å videresende premiebeløp til forsikringsforetak, og skadeoppgjør til kundene, så raskt som mulig etter å ha mottatt midler. Videre er det i Aons megleravtaler eksplisitt avtalt med kunden at renter verken utbetales til kunder eller forsikringsforetak. Kundene blir heller ikke belastet for transaksjonskostnader eller -gebyrer. Det er så langt Aon kjenner til også markedspraksis å avtale at opptjente renter på klientkonto ikke godskrives næringsdrivende/profesjonelle kunder. Styret viser videre til at foretakets utarbeidelse av retningslinjer om klientmiddelhåndtering er påbegynt.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning. Finanstilsynet er imidlertid ikke kjent med en slik markedspraksis som Aon beskriver. Finanstilsynet legger til grunn at det følger av kravene til god forretningsskikk at renter på klientkonto normalt skal tilfalle kundene. Hvis noe annet skal gjelde, må dette avtales med kunden og fremgå tydelig av megleravtalen.

6. Ansvarsforhold og egnethet

Ansvarsforhold

Under tilsynet påpekte Finanstilsynet at foretaket bør fastsette og angi stedfortredere i stillingsinstruksene til daglig leder, hvitvaskingsansvarlig og Nordic Controller. Styret bekrefter i sitt svar at det er utnevnt stedfortredere for daglig leder og hvitvaskingsansvarlig. Stedfortreder for Nordic Controller var allerede fastsatt.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning.

Styrets egnevaluering

Finanstilsynet tar til etterretning styrets svar om at det vil bli etablert og gjennomført en årlig kartleggingsprosedyre for styrets samlede kompetanse og arbeid, og at denne vil bli behandlet i styremøte. Finanstilsynet forventer at gjennomføringen dokumenteres, samt at styrebehandlingen vil fremgå av styrereferatene.

Egnethet

Finanstilsynet tar til etterretning styrets svar om at det nå fremgår av retningslinjene at det skal innhentes bekreftelse fra Brønnøysundregistrene om at ansatte ikke er under konkurs, konkursskarantene eller er i gjeldsforhandling.

7. Hvitvasking

Foretaket skal gjennomføre risikobaserte kundetiltak og løpende oppfølging av kundene, jf. hvitvaskingsloven kapittel 4.

I foreløpig rapport påpekte Finanstilsynet at det var kritikkverdig at foretaket ikke har gjennomført lovpålagt kundetiltak for kundeforhold inngått før 2019.

Finanstilsynet tar styrets redegjørelse til etterretning, herunder at Aon har som målsetning at det skal gjennomføres oppdaterte kundetiltak på samtlige kunder i den aktuelle kundegruppen innen utgangen av 2023. Finanstilsynet ber om en bekreftelse fra styret når arbeidet med oppdaterte kundetiltak på samtlige kunder i den aktuelle kundegruppen er gjennomført.

8. Kontinuitet og beredskap

I foreløpig rapport bemerket Finanstilsynet at det i foretakets retningslinjer for beredskap bør angis hvilke hendelser som er omfattet, beredskapsplaner foretaket har for de enkelte hendelsene som kan oppstå, rapporteringslinjer og stedfortredere for de vesentlige rollene i foretaket.

Styret svarer at foretaket, i tillegg til forretningsmessige kontinuitetsplaner, også har opprettet beredskapsplaner for hvert av sine fire kontorer, som beklageligvis ikke ble tilsendt forut for tilsynet. Disse inneholder den informasjonen Finanstilsynet etterspør, men angir ikke hvilke konkrete hendelser som skal være omfattet.

Finanstilsynet tar svaret til etterretning.

9. Kundeklager og brudd på eksternt og internt regelverk

Kundeklager

Foretaket skal ha rutiner for å sikre at klager fra kunder eller andre berørte behandles på en forsvarlig måte, jf. forsikringsformidlingsloven § 9-2 andre ledd.

I foreløpig rapport bemerket Finanstilsynet at foretakets retningslinjer bør angi hvem som er ansvarlig for å følge opp rutinene, hvordan rutinene skal gjøres kjent for de ansatte og rutiner for registrering i og oppdatering av foretakets klageregister. Videre mente Finanstilsynet at foretaket bør inkludere sin definisjon på en klage i sine interne retningslinjer, samt beskrive hvordan ansatte skal gå frem for å rapportere klager og/eller krav de mottar, videre til foretakets juridiske avdeling.

Styret svarer at foretaket har utarbeidet en ny rutine for behandling av klager, som skal imøtekomme Finanstilsynets bemerkninger. Videre vil foretakets interne retningslinje bli oppdatert med relevant informasjon om klagebehandlingsrutinene.

Finanstilsynet tar svaret til etterretning.

Brudd på eksternt og internt regelverk

I foreløpig rapport påpekte Finanstilsynet at det bør utarbeides en klar, skriftlig retningslinje og rutine for hvordan ansatte skal rapportere om feil på interne rutiner, retningslinjer og arbeidsprosesser, uavhengig av om dette er relatert til mulige krav fra kunder.

Styret presiserer at de allerede har informasjon om hvordan man skal melde om brudd og avvik i foretakets og konsernets retningslinjer, men er enige med Finanstilsynet og bekrefter at det vil bli utarbeidet generelle, skriftlige rutiner om rapportering av mindre feil og brudd.

Finanstilsynet tar svaret til etterretning.

For Finanstilsynet

Jo Gjedrem
seksjonssjef

Ingerid Boge
tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.