



Styret i Norwegian Broker AS
Postboks 324
1326 LYSAKER

VÅR REFERANSE
17/6341

DERES REFERANSE

DATO
05.11.2018

Merknader - endelig rapport

Finanstilsynet viser til stedlig tilsyn i forsikringsmeglingsforetaket Norwegian Broker AS 12. oktober 2017, Finanstilsynets foreløpige rapport av 4. juni 2018 og styrets svar på foreløpig rapport av 20. august 2018.

Tema for tilsynet var foretakets styring og kontroll ved valg og oppfølging av forsikringsgivere generelt og med skadeforsikringsforetaket Gable Insurance AG (Gable) spesielt. Gable ble erklært konkurs i november 2016 og er under administrasjon. Gable er registrert i Liechtenstein. Konkursen og tiden fram mot konkursen er omtalt som krisen i Gable.

Finanstilsynet har følgende merknader etter det stedlige tilsynet:

1 Om Norwegian Broker

Norwegian Broker har i underkant av 50 ansatte. En del av virksomheten består i å formidle forsikring ved rammeavtaler for organisasjoner og bedrifter (gruppeavtaler). Foretaket hadde i all hovedsak gruppeavtaler med Gable. Gable utkontrakterte skadeoppgjøret for norske kunder til Norwegian Brokers søsterforetak Norwegian Claims Link AS.

Foretaket er del av konsernet Söderberg & Partner AB. Konsernet driver forsikringsformidling i Sverige i Söderberg & Partner Insurance Consulting AB (Söderberg Insurance).

2 Kontrollen med Gable før krisen (2009-2015)

2.1 Rettslig grunnlag

Forsikringsformidlingsloven § 5-2 fastsetter at forsikringsmeglingsforetak skal drive virksomheten i henhold til krav om god meglerskikk. Forsikringsmeglingsforetaket skal utvise tilbørlig aktsomhet ved valg av forsikringsgivere og fraråde oppdragsgiveren å bruke forsikringsgivere hvis evne til å oppfylle pliktene under forsikringer kan trekkes i tvil eller er ukjent.

Kjernen i virksomheten til et forsikringsmeglingsforetak er å bistå sine oppdragsgivere ved inngåelse av forsikringsavtaler. Ved å inngå forsikringsavtaler kjøpes økonomisk trygghet. Det er forsikringsmeglerens grunnleggende oppgave å forsikre seg om at denne tryggheten faktisk etableres ved å ha forsvarlige systemer for kontroll med forsikringsforetak. Finanstilsynet forventer

at styret i forsikringsmeglingsforetak fastsetter skriftlige retningslinjer for kontrollen og at administrasjonen jevnlig rapporterer til styret om godkjente forsikringsforetak dersom godkjenningen er delegert. Kontrollen med forsikringsforetak skal være tilpasset foretakets virksomhet. Kravene til informasjonsinnhenting og analyse øker når forsikringsforetaket er unotert, ikke kredittvurdert eller ikke har hatt vesentlig virksomhet i Norge.

2.2 Faktisk grunnlag

2.2.1 Systemet for godkjenning og kontroll med forsikringsforetak

Foretaket har fra 2011 vært med i en kollektiv innkjøpsordning av finansielle analyser av forsikringsforetak. Söderberg Insurance analyserte hvert kvartal 23 forsikringsforetak for den kollektive ordningen og analyserte enkeltforetak for Norwegian Broker etter avtale. Forsikringsforetakene ble klassifisert etter et trafikkløssystem og var vurdert i et kortsiktig og langsiktig perspektiv.

Foretaket hadde i perioden interne retningslinjer fastsatt i 2012 og med noen senere endringer. Disse omfattet en leverandørpolicy, en leverandørrutine og en leverandørliste som viste forsikringsforetak som var vurdert, både godkjente og ikke-godkjente. Ansvar for godkjenning av forsikringsforetak lå under normale omstendigheter i administrasjonen.

Etter retningslinjene skulle forsikringsforetak som ikke var kredittvurdert av et internasjonalt anerkjent kredittvurderingsbyrå analyseres av Söderberg Insurance ved første gangs godkjenning og deretter hvert kvartal. Norwegian Broker skulle kvartalsvis kontrollere forsikringsforetak som Söderberg Insurance hadde klassifisert i gult, og årlig foretak som var klassifisert i grønt.

2.2.2 Kontrollen med Gable

Foretaket har fra 2009/2010 formidlet forsikringer til Gable. Formidlingen ble styrebehandlet i forkant av den første formidlingen. Ved utgangen av 2015 formidlet foretaket garantiforsikringer, yrkesskadeforsikringer og brann/kombinertforsikringer til Gable, i all hovedsak gjennom gruppeavtaler.

Norwegian Broker kjøpte analyser av Gable fra Söderberg Insurance. Den første analysen er fra oktober 2011 og viser at Gable kortsiktig er klassifisert som grønn og langsiktig som gul. Andre analyse er fra november 2013 og Gable er klassifisert som gul etter begge perspektiver. Tredje analyse er fra september 2014 og viser Gable kortsiktig i grønt og langsiktig i gult. Analysen som var bestilt for 2015 ble levert i februar 2016. Det ble opplyst at Gable først utleverte regnskapene som var grunnlaget for analysen etter at Norwegian Broker hadde kontaktet finanstilsynet i Liechtenstein.

Det ble opplyst at foretaket som regel benytter ekstern forsikringsmegler ved formidling til forsikringsforetak som ikke er etablert i Norge. Thompson Heath & Bond Ltd. (Thompson) fra nettverket Assurax Global som Norwegian Broker deltar i, var ekstern megler mot Gable fra 2010. Det ble opplyst at Norwegian Broker ikke hadde direkte kontakt med Gable før i 2016 fordi all kontakt gikk gjennom Thompson. Det ble opplyst at avtalene om formidling til Gable ble inngått som en trepartsavtale mellom Gable, Thompson og Norwegian Broker. Norwegian Broker har vedlagt utdrag av avtalen. Det heter i avtalen punkt 22 Security om Thompsons kontroll med forsikringsforetak at "We do not guarantee the solvency of any insurer we place business with.

However, THB Group plv. has a strict security policy when selecting Insurers with whom to place business. If we are unable to place insurance that satisfies your clients specific needs with an insurer that meets our security criterion, we will advise you. In the event that an Insurer with whom we have placed your client's policy ceases to trade or becomes insolvent, we will use our best endeavours to assist both you and your client ..." I punkt 33.3 forplikter Gable seg til å følge regulatoriske krav samt informere Norwegian Broker innen rimelig tid om forhold som kan ha avgjørende innvirkning på forsikringsforetakets mulighet til å møte sine økonomiske forpliktelser.

2.3 Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet stilte i foreløpig rapport spørsmål ved om Norwegian Broker utviste tilbørlig aktsomhet i kontrollen av Gable fram til utgangen av 2015. Finanstilsynet bemerket at Gable var unotert og ikke kredittvurdert. Meglerforetaket kunne derfor ikke stole på at eksterne analytikere fanget opp endringer i foretakets soliditet eller at Gable offentliggjorde informasjon om foretakets soliditet utover det som fulgte av offentligrettslige regler. Norwegian Brokers retningslinjer synes å være tilpasset at det må stilles økte krav til aktsomhet for slike foretak. Men etter det Finanstilsynet kunne se, fulgte ikke Norwegian Broker egne retningslinjer i kontrollen med Gable. Söderberg Insurance har levert analyser årlig og ikke kvartalsvis. Norwegian Broker fulgte ikke godt nok opp at analysen for 2015 ble levert i tide. Sett i ettertid framstår problemene med å få utlevert regnskaper som et signal om at Gable kunne ha problemer. På den annen side har foretaket brukt ekstern megler som i avtale har opplyst å ha et strengt kontrollregime, selv om det framgår at meglere ikke gir garantier.

Foretaket skriver i svar på foreløpig rapport at det ikke foreligger offentligrettslige krav som gir anvisning på hvor ofte en kontroll skal utføres, eller hva en økonomisk analyse av et forsikringsforetak skal inneholde. Foretakets interne retningslinjer gjenspeiler at det vil kunne være betydelige forskjeller på hvor ofte det anses nødvendig å kontrollere forsikringsforetakene. Samtlige rapporter som ble innhentet forut for den siste ga ikke spesiell foranledning til å frykte en sterk svekkelse av Gables soliditet, noe som bidro til at rapportene ikke ble innhentet like hyppig som retningslinjene beskrev. Interne retningslinjer, og eventuelt brudd på disse, kan uansett ikke utgjøre et hjemmelsgrunnlag i spørsmålet om foretaket har handlet lov- eller forskriftsstridig. Det kvalitative innholdet i vurderingene av Gable er grundige. Det finnes ingen felles bransjestandard for hva vurderingen skal inneholde, men vurderingene som ble gjort av Norwegian Broker må etter foretakets oppfatning sies å være mer dyptgående enn hva som er vanlig i bransjen. Foretaket erkjenner å ha et forbedringspotensial på enkelte områder, blant annet hyppigheten av undersøkelser om Gable. Det betyr likevel ikke det samme som at foretaket har opptrådt i strid med god meglerskikk, eller på annen måte utvist uaktsom ansvarsbetingende adferd.

Finanstilsynet bemerket at forskrift om risikostyring og internkontroll forutsetter at det er foretaket selv, på basis av en vurdering av aktuelle og vesentlige risikoer forbundet med virksomheten, som må sørge for at det etableres hensiktsmessige og forsvarlige systemer for risikostyring og internkontroll. Dette innebærer blant annet etablering av rutiner og retningslinjer som setter foretaket i stand til å fraråde kunden å bruke forsikringsgiver hvis evne til å oppfylle pliktene under forsikringen kan trekkes i tvil eller er ukjent. Den årlige gjennomgangen av systemet for risikostyring og internkontroll skal bidra til å avdekke om systemet er tilstrekkelig og forsvarlig i forhold til å sikre dette. Brudd på interne retningslinjer er ikke nødvendigvis i seg selv et hjemmelsgrunnlag for å konkludere med overtredelse av relevant lovgivning, men kan øke foretakets risiko for overtredelse.

Etter Finanstilsynets vurdering var foretakets rammeverk for kontroll med forsikringsforetak tilfredsstillende; med interne retningslinjer, finansielle analyser og en samlet og tilgjengelig oversikt over godkjente og ikke-godkjente forsikringsforetak. Etter Finanstilsynets vurdering var imidlertid foretakets etterlevelse av eget rammeverk i kontrollen med Gable mangelfull, særlig i 2015. Finanstilsynet har imidlertid ikke grunnlag for å ta stilling til hvorvidt Norwegian Broker opptrådte uaktsomt i kontrollen av Gable. Finanstilsynet tar for øvrig foretakets redegjørelse til etterretning.

3 Håndtering av krisen i Gable (2016)

3.1 Rettslig grunnlag

I kravet til god meglerskikk ligger blant annet at foretaket skal utøve sin virksomhet i samsvar med ansvarlighet og integritet i forhold til oppdragsgiver og innebærer en omsorgsplikt overfor oppdragsgiver. Ved konkurs i et forsikringsforetak medfører omsorgsplikten at forsikringsmeglingsforetaket skal bistå oppdragsgiver med å reetablere den økonomiske tryggheten som forsikringsavtalen representerer ved å bistå oppdragsgiver med å flytte forsikringsavtaler og begrense eventuelle tap.

3.2 Faktisk grunnlag

3.2.1 Utviklingen i Gable

Gable ble satt under administrasjon 15. september 2016 og ble erklært konkurs 19. november 2016. Finanstilsynet i Liechtenstein opplyste umiddelbart om hendelsene på sitt nettsted.

Utbetalinger til meglere, forsikringstakere og sikrede ble stanset 31. oktober for å forhindre mulig forskjellsbehandling. Administrator i Gable sa opp alle løpende forsikringsavtaler 20. oktober 2016 med virkning en måned senere.

3.2.2 Intern håndtering av krisen

Söderberg Insurances fjerde analyse av Gable kom i februar 2016 og klassifiserte Gable i gult kortsiktig og gult i klamme (negativ utvikling) langsiktig. Etter Norwegian Brokers vurdering var den fjerde analysen første indikasjon om solvensproblemer i Gable. Foretaket opplyste at Gable og Thompson ga uklare og til dels motstridene signaler om forsikringsforetakets finansielle stilling og mulige løsninger fra februar og fram mot konkursen. Norwegian Broker valgte å ha direkte kontakt med Gable i tillegg til kontakten gjennom megler.

Norwegian Broker iverksatte beredskapsplanene i oktober 2016 og opprettholdt kriseorganisering til februar 2017. Foretaket opplyste at det hadde kriseplaner, hadde trent på forhånd og brukte eksternt bistand i planarbeidet, til trening på forhånd og under krisen. Det ble opplyst at administrasjonen hadde tett kontakt med styre og eiere under krisen.

Det ble opplyst at klientmidler som ikke var overført før Gable ble satt under administrasjon ble stående på klientkontoer hos Norwegian Broker og Thompson.

3.2.3 Bistand til kunder

Det ble opplyst at foretaket i mars 2016 informerte samarbeidspartnere i gruppeprogrammene om at Gable kunne ha finansielle problemer. Det ble opplyst at arbeidet med å flytte gruppeavtalene ble høyt prioritert. I andre halvår 2016 ble det inngått avtaler med nye forsikringsforetak for primærdekninger (nytegninger og fornyelser) og sekundærdekninger (IBNR- og RBNS-skader).

Det ble opplyst at administrator for Gable sa opp skadeoppgjøravtalen med Norwegian Claims Link i oktober 2016. Bostyrer satte avtalen i kraft igjen i november slik at skadebehandlingen kunne gjøres fortløpende.

Det ble opplyst at foretaket på tilsynstidspunktet ikke kjente til at det hadde ubehandlede kundeklager relatert til Gable-konkursen.

3.3 Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet har, på bakgrunn av det som er opplyst om bistand til kunder, ikke grunnlag for å tro at foretaket ikke har overholdt omsorgsplikten overfor kundene. Det framstår for Finanstilsynet som om foretakets beredskapsplaner fungerte etter hensikten.

4 Endringer etter krisen i Gable

4.1 Rettslig grunnlag

Etter risikostyringsforskriften § 2 skal styret påse at foretaket har hensiktsmessige systemer for risikostyring og internkontroll. Etter risikostyringsforskriften § 4 nr. 2 skal daglig leder løpende følge opp endringer i foretakets risikoer, og påse at foretakets risikoer er forsvarlig ivaretatt i samsvar med styrets retningslinjer.

4.2 Faktisk grunnlag og vurdering

Foretaket har gjort endringer i planverk, organisering og rapportering om godkjenning og kontroll av forsikringsforetak etter konkursen i Gable. Finanstilsynet tar til etterretning at styret fortløpende evaluerer iverksatte tiltak og vil foreta en fullstendig gjennomgang av saken i et eget møte. Finanstilsynet ber om å få oversendt kopi av protokollen fra møtet.

Modellen for godkjenning av forsikringsforetak er endret på vesentlige punkter. Finanstilsynet tar til etterretning at for å skape et mest mulig sikkert rådgivningsgrunnlag er det blant annet gjort endringer i analyserapporter, klassifisering, den kvalitative tilnærmingen til godkjenning og vektlegging av analyser fra anerkjente kredittvurderingsbyråer.

Finanstilsynet tar til etterretning redegjørelsen om retningslinjer for bruk av eksterne meglere, herunder at eksterne meglere heller ikke framover vil ha en avgjørende rolle i foretakets vurderinger, men vektlegges som et synspunkt fra en markedsaktør.

Finanstilsynet tar til etterretning at opplysninger om garantiordninger og klagenemnder er oppdatert for foretak det plasseres risiko hos og at det følger av rutine at det ikke skal plasseres risiko i virksomheter der dette ikke er avklart.

Finanstilsynet tar til etterretning at arbeidet med nye standardmaler for meglerfullmakter, samarbeidsavtaler og tilbudsdokumenter er ferdigstilt. Finanstilsynet tar til etterretning at disse hensyntar også de siste regelendringene når det gjelder hvitvasking.

Finanstilsynet tar til etterretning av deler av beredskapsplanen er revidert.

For Finanstilsynet

Hege Bunkholt Elstrand
seksjonssjef

Ellen Jakobsen
tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.