



Styret i Nordic Insurance Services AS
Postboks 6766 St. Olavs Plass
0130 OSLO

VÅR REFERANSE
17/9593

DERES REFERANSE

DATO
21.05.2019

Merknader - endelig rapport

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn i forsikringsagentforetaket Nordic Insurance Services AS (NIS) 22.11.2017.

Tilsynet hadde som formål å vurdere foretakets styring og kontroll ved valg og oppfølging av forsikringsforetak generelt og med Enterprise Insurance Company Plc (Enterprise) spesielt. NIS hadde en agentavtale om formidling av garantiforsikringer for Enterprise da forsikringsforetaket ble satt under administrasjon i 2016.

Til grunn for disse merknadene ligger Finanstilsynets foreløpige rapport datert 12.06.2018 og styrets kommentarer til rapporten i brev av 31.08.2018.

Finanstilsynet har følgende merknader etter det stedlige tilsynet:

1 Eierforhold, strategi og organisering

NIS eies 100 prosent av Norwegian Insurance Holding AS (NIH) som også eier 100 prosent av forsikringsmeglingsforetaket Norwegian Insurance Brokers AS (NIB). De daglige lederne i NIB og NIS eier henholdsvis 80 prosent og 20 prosent av holdingselskapet.

Daglig leder i NIB var under tilsynet også styreleder i NIS og har hatt vervet siden 2007. Etter tilsynet har NIS fått en ekstern styreleder og daglig leder i NIB er trådt ut av styret.

NIS formidler forsikring for norske og utenlandske forsikringsforetak. NIS er agent for fire forsikringsforetak og underagent for tre forsikringsformidlingsforetak.

Foretaket har to ansatte inklusive daglig leder som begge ble ansatt i første halvår 2017. NIS opplyste under tilsynet at foretaket i hovedsak forvalter gruppeavtaler med forsikringsløsninger for medlemmer av organisasjoner og foreninger. Foretaket har lite nysalg og selger mest til medlemmer av organisasjoner med gruppeavtaler. For noen forsikringsgivere/forsikringsagentforetak er det NIS som utsteder poliser og tar imot premiebetalingen.

Finanstilsynet stilte i foreløpig rapport spørsmål ved om foretaket har tilstrekkelige ressurser til å ivareta kravene i rammelovgivningen, herunder til styring og kontroll med virksomheten blant annet når det gjelder kontroll av forsikringsforetak og forsikringsformidlere agentforetaket har avtale med. Finanstilsynet merker seg at styret mener at ressursituasjonen p.t. er tilfredsstillende og at

FINANSTILSYNET

Revierstredet 3
Postboks 1187 Sentrum
0107 Oslo

Telefon 22 93 98 00
Telefaks 22 63 02 26

post@finansstilsynet.no
www.finanstilsynet.no

Saksbehandler

Hege M. Bogstrand
Dir. tlf 22 93 99 72

NIS inntil videre ikke vil inngå avtaler med underagenter. Finanstilsynet forutsetter at styret løpende vurderer om ressursene er tilstrekkelige hensyntatt den virksomheten som drives.

2 Generelt om utvelgelse og kontroll av forsikringsforetak

2.1 Rettslig grunnlag

Risikostyringsforskriften § 6 første ledd fastsetter at foretaket løpende skal vurdere hvilke vesentlige risikoer som er knyttet til virksomheten. Ved endringer eller etablering av produkter og rutiner av vesentlig betydning skal en slik risikovurdering foreligge før virksomheten igangsettes.

Forskriften § 6 første ledd, jf. § 4 nr. 1 og 2 forutsetter at foretaket etablerer rutiner og retningslinjer som skal bidra til å sikre forsvarlig styring av foretakets vesentlige risikoer. Etablering av rutiner og retningslinjer skal bidra til å nå fastsatte mål, sikre kunders verdier og etterlevelse av regelverket som gjelder for virksomheten. Etter forskriften § 2 skal foretakene tilpasse risikostyringen og internkontrollen etter arten, omfanget av og kompleksiteten i foretakets virksomhet.

Finanstilsynets rundskriv 3/2009 med veiledning til forskrift om risikostyring og internkontroll angir momenter for en samlet vurdering av kravene til forholdsmessighet. Ett moment er om regelverket stiller spesielle krav til kundebeskyttelse. Et annet hvilke muligheter kunden har til selv å kontrollere kvaliteten på tjenesten som tilbys. Begge momentene er relevante for hvilke krav som må stilles til agentforetaks kontroll med forsikringsforetak det inngår agentavtale med. Det vil være større krav til kontrollsystemene når forsikringsforetaket er ukjent i det norske markedet og foretaket ikke følges løpende av eksterne analytikere som følge av kredittvurdering eller børsnotering.

Finanstilsynet forventer at foretak har klare prosesser for utvelgelse, oppfølging og kontroll av forsikringsforetak, herunder styrefastsatte skriftlige retningslinjer. Det må følge av retningslinjene hvilke krav styret setter til foretak det kan inngås avtale med. Et eventuelt oppdrag til et forsikringsmeglingsforetak om å finne forsikringsforetak det kan inngås agentavtale med må i tilfelle baseres på styrefastsatte kriterier for hva slags forsikringsforetak megler skal vurdere nærmere. Anbefalingen fra forsikringsmeglingsforetaket må dessuten vurderes opp mot de samme kriteriene, før endelig beslutning treffes av styret. En slik oppdragsavtale med et forsikringsmeglingsforetak vil ikke være et oppdrag om forsikringsmegling, da oppdraget ikke går ut på å finne frem til konkrete forsikringsløsninger.

Kriteriene bør angi krav til soliditet og eventuelt kredittvurdering og det bør være løpende rapportering til styret av ansvar som er delegert til administrasjonen. Finanstilsynet forventer at agentavtaler blir styrebehandlet før det inngås avtale.

Finanstilsynet understreker for øvrig at et agentforetak, med utgangspunkt i en konkret kundes krav og behov, ikke kan utkontraktere til et forsikringsmeglingsforetak å finne en forsikringsløsning for en bestemt kunde (og slik at anbefalingen fra meglerforetaket er tenkt å danne utgangspunktet for en agentavtale med forsikringsforetaket som anbefales). Et forsikringsagentforetak kan ikke utføre oppgaver som i forsikringsformidlingsloven er definert som forsikringsmeglingsvirksomhet. Finanstilsynet viser til at et agentforetak ikke kan utkontraktere oppgaver som det ikke har adgang til å utføre selv.

2.2 Faktisk grunnlag

Foretaket har inngått én agentavtale etter 2016. Agentavtalen ble ikke styrebehandlet, men det er opplyst at styreleder var involvert i beslutningsprosessen.

Det fremgår av rutine fastsatt i 2008 at daglig leder er ansvarlig for innsalg av agenttjenester overfor forsikringsforetak. Det fremgår at "NIS vil undersøke og vurdere de aktuelle forsikringsforetaks status i markedet med hensyn til renommé og soliditet". Foretaket opplyste under tilsynet at hvilke kontroller som ble gjennomført har variert og vært styrt av hva som har vært tilgjengelig av informasjon og hva som i det enkelte tilfelle har vært ansett som nødvendig. Det foreligger lite dokumentasjon av kontrollen.

NIS har utkontraktert til søsterforetaket NIB å finne forsikringsforetak NIS kan inngå agentavtale med. Det er opplyst at NIBs analyser og vurderinger har vært gitt muntlig i møter mellom NIB og NIS, og det foreligger således lite dokumentasjon hos NIS av analyser og vurderinger. Utkontraktingen ble formalisert i en avtale datert 7.1.2016. Avtalen omfatter også noe kontrollarbeid etter inngåelse av agentavtalen.

2.3 Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet var i foreløpig rapport kritisk til foretakets tilfeldige og usystematiske forhold til hvilke kontroller som skal utføres før inngåelse av agentavtaler og i den løpende oppfølgingen etter avtaleinngåelse.

Styret svarer at arbeidet med nye retningslinjer var igangsatt på tidspunktet for det stedlige tilsynet, men erkjenner at det burde vært bedre fremdrift og at tidligere retningslinjer var lite konkrete. Styret har etter det stedlige tilsynet fastsatt rutiner for kontroll av forsikringsgivere, coverholdere og forsikringsagentforetak ved inngåelse av avtale og i avtaleperioden, herunder kontroll med garantiordninger, konsesjoner, fullmakter når NIS er underagent og avviksrapportering til styret. Rutinene fulgte vedlagt tilsvaret. Styret opplyser at NIS, som følge av erfaringene med Enterprise-saken har stilt krav i tilleggsavtaler om rapportering fra forsikringsforetak og agentforetak foretaket har avtale med. Det er opplyst at tilleggsavtalene inneholder en punktvis liste over dokumentasjon og informasjon avtaleparten skal sende NIS.

Etter Finanstilsynets vurdering er de nye rutinene mangelfulle. Det fremgår at forsikringsforetak minst bør være kredittvurdert A- av ett av fire angitte kredittvurderingsbyråer, men det er ikke angitt kriterier og prosedyrer for når kravene kan fravikes. Rutinen har ikke konkrete krav til for eksempel soliditet, eierskap og gjenforsikring når forsikringsforetaket ikke er kredittvurdert. Når det gjelder informasjonsinnhenting er det kun angitt at de to siste årsrapportene skal innhentes før inngåelse av avtale. Det er utilstrekkelig. I tillegg til krav om å innhente *Rapport om solvens og finansiell stilling* bør kravene til informasjonsinnhenting tilpasses om forsikringsforetaket er notert, kredittvurdert, regelmessig blir fulgt av eksterne analytikere og hvor kjent det er i det norske markedet. Tilleggsavtalene med forsikringsagentforetak bør presisere, i de punktene hvor det ikke fremgår, hva som skal rapporteres for henholdsvis forsikringsforetak og forsikringsformidler. Det må i tillegg vurderes om informasjon fra avtalepartene må suppleres med informasjon fra eksterne kilder. Rutinen bør suppleres med kriterier for bruk av megler ved inngåelse av agentavtale, herunder behovet for supplerende informasjon til megleranalyser. Det bør også framgå av rutinen for etterkontroll hvor ofte fullmaktene skal kontrolleres når NIS er underagent. Videre bør det framgå hvordan og hvor ofte styret skal få rapporter om etterkontrollen. Tatt i betraktning den

mangelfulle dokumentasjonen av analyser og kontroll både ved inngåelse og ved etterkontroll, bør rutinene angi krav til skriftlighet i analyser og rapportering til styret.

Finanstilsynets fastholder vurderingen fra foreløpig rapport om at foretakets kontroll av forsikringsforetak og agentforetak var tilfeldig og usystematisk, både ved inngåelse av avtaler og i den etterfølgende kontrollen. Finanstilsynet finner det også sterkt kritikkverdig at reviderte rutiner har vesentlige mangler og forutsetter at styret fastsetter utfyllende og konkretiserte rutiner om kontroll med forsikringsforetak NIS inngår agentavtaler med, og påser at rutinene etterleves. Sett hen til de store svakhetene som ble avdekket i det stedlige tilsynet og at reviderte rutiner fastsatt i etterkant av tilsynet og Enterprise-erfaringen fortsatt har vesentlige mangler samt at foretaket kun har to ansatte, bør styret, etter Finanstilsynets vurdering, fastsette strenge og absolutte krav til soliditeten i forsikringsforetak det inngås avtale med. Slike krav kan uttrykkes i form av krav til kredittvurdering og/eller en betryggende overdekning til solvenskapitalkravet og om notering eller annen type forpliktelse om offentliggjøring av informasjon.

Finanstilsynet er i tillegg svært kritisk til at det ikke har vært formell styrebehandling av agentavtaler. Når det gjelder styrets kommentar om at styreleder har vært involvert, viser Finanstilsynet til at tidligere styreleder også er daglig leder i NIB, meglingsforetaket som NIS har gitt fullmakt til å forhandle om nye agentavtaler, og derfor hadde en dobbeltrolle som ikke var egnet til å sikre uavhengighet i styrebehandlingen.

3 Kontrollen med Enterprise Insurance Company plc (Enterprise)

3.1 Faktisk grunnlag

NIS har opplyst at forsikringsforetaket Enterprise Insurance Company PCL (Enterprise) var registrert i Gibraltar og var eid av holdingforetaket Enterprise Holdings Ltd (Enterprise Holdings). Det fremgår imidlertid av en analyse utført av Sphene Capital GmbH datert 12.9.2012, som NIS oversendte i forbindelse med tilsynet, at det var et mellomliggende holdingforetak, Enterprise Holding Insurance Ltd, mellom Enterprise Holdings Ltd og forsikringsforetaket, og Finanstilsynet legger dette til grunn som faktum. Den 22.7.2016 opphørte Enterprises fullmakter til å inngå nye forsikringskontrakter fordi foretaket var insolvent. Forsikringsforetaket ble satt under administrasjon 26.10.2016.

NIS inngikk agentavtale med Enterprise i 2013. Avtalen omfattet kausjonsforsikring (husleiegarantier etter husleieloven) for privatpersoner i Norge. Dette er engangsbetalte forsikringer/garantier der garantitiden er tre år (eller til leieforholdets opphør hvis det kommer tidligere). Leietaker kjøper garantien slik at utleier er sikret dersom leietaker ikke betaler.

Agentavtalen kom i stand som følge av et megleroppdrag inngått i 2011 mellom NIS' søsterforetak, NIB, og kunden Husleieproffen AS. Kunden skiftet senere navn til Husleie.no AS og Finanstilsynet omtaler her kunden som Husleie.no, uavhengig om det er før eller etter navneskiftet. NIS har opplyst at fordi Husleie.no AS ikke oppfylte kravene til å opptre som forsikringsformidler inngikk NIS agentavtalen med Enterprise.

NIS opplyste at foretaket var i jevnlig kontakt med Enterprise i forbindelse med formidlingen av husleiegarantiforsikringer. NIS mottok årlig Enterprises reviderte årsrapporter. NIS har ikke tatt vare på Enterprises regnskapsrapporter fra før 2016, men Enterprise Holdings' årsregnskap pr. 31.3.2014 og halvårsregnskap pr. 30.9.2015 ble innhentet av NIS i forbindelse med tilsynet.

En rapport datert 27.1.2016 fra tilsynsmyndigheten på Gibraltar (FSC) viste at Enterprise hadde en overdekning til Solvens I-kapitalkravet for 2015 med liten margin. Rapporten var tilgjengelig på FSC' nettsted. NIS oversendte rapporten til Finanstilsynet i forbindelse med det stedlige tilsynet.

NIS stoppet all nytegning for Enterprise 23.7.2016, informerte forsikringstakere og sikrede (utleiere) om insolvensen 28.7.2016, og ga senere opplysninger om skadeoppgjør. Forsikringstakere og utleiere fikk først beskjed om at alle løpende garantier ville bli kansellert da Enterprise ble satt under administrasjon, men ble senere opplyst om at garantiene fortsatt løp.

3.2 Finanstilsynets vurdering

Det fremgår av punkt 2.1 at foretaket løpende skal vurdere vesentlige risikoer ved virksomheten og at dette blant annet innebærer å kontrollere soliditeten i forsikringsforetak foretaket har agentavtale med.

Finanstilsynet har nedenfor vurdert NIS' kontroll med Enterprise etter at det ble inngått agentavtale. Det fremstår for Finanstilsynet som at kontrollen med Enterprise *før* inngåelse av agentavtalen i det vesentlige ble gjort som del av megleroppdraget mellom NIB og Husleie.no AS. Kontrollen med Enterprise før inngåelse av avtale blir derfor ikke nærmere omtalt nedenfor. Finanstilsynet vil likevel bemerke på generelt grunnlag at selv om oppdraget med å finne et forsikringsforetak NIS kan inngå agentavtale med, er satt bort til et forsikringsmeglingsforetak, har agentforetaket et selvstendig ansvar for kontroll av forsikringsforetaket, blant annet overholdelse av egne retningslinjer og kriterier for valg av forsikringsforetak, jf. punkt 2.1 over.

Finanstilsynet skrev i foreløpig rapport at for Finanstilsynet fremsto oppfølgingen av Enterprise som tilfeldig og usystematisk, og der foretakets kontroll ikke hadde fanget opp mulige fremtidige soliditetsproblemer.

Det fremgår av styrets svar at foretaket ikke kjente til FSCs rapport fra 2016 før oversendelsen til Finanstilsynet, og ikke var klar over hvor slike rapporter var tilgjengelige. Styret viser videre til at Enterprise Holdings' årsregnskap pr. 31.3.2014 og halvårsregnskap pr. 30.9.2015 ikke ga signaler om den potensielt truende situasjonen i Enterprise. Finanstilsynet er uenig i denne vurderingen. Det fremgår av note 1 i Enterprise Holdings' årsregnskap pr. 31.3.2014 at FSC kunne komme til å øke kapitalkravet for Enterprise fordi foretaket hadde avsatt to millioner pund mindre enn hva ekstern aktuar hadde beregnet som beste estimat, at FSC ba om en plan i november 2010 (oppdatert i august 2012) for å styrke Enterprises solvensposisjon og at forsikringsforetaket hadde en solvensmargin som var lavere enn FSCs forventning i 2014. Noten var et signal til NIS om behovet for forsterket kontroll og beredskap. Finanstilsynet har ikke bedt foretaket kommentere opplysningene i note 1, men finner å kunne legge til grunn at det forelå offentlige opplysninger om mulige solvensproblemer i Enterprise.

Finanstilsynet legger til grunn at NIS' kontroll med Enterprise etter avtaleinngåelse var tilfeldig og usystematisk. Finanstilsynet viser til punkt 2 og understreker at kontrollen med Enterprise illustrerer viktigheten av skriftlige retningslinjer og rutiner knyttet til utvelgelse og kontroll av forsikringsforetak, nettopp for å sikre en planmessig og systematisk kontroll.

Finanstilsynet tar til etterretning styrets opplysninger i svar på foreløpig rapport om informasjon om kansellering av garantier til forsikringstakere og sikrede.

4 Risikostyring og internkontroll

4.1 Rettslig grunnlag

Styret skal påse at foretaket har hensiktsmessige systemer for risikostyring og internkontroll, blant annet fastsette prinsipper for risikostyring og internkontroll for foretaket, jf. risikostyringsforskriften § 3. Styret skal dessuten minimum årlig evaluere sitt arbeid og sin kompetanse knyttet til foretakets risikostyring og internkontroll, jf. § 3 nr. 8.

Forskriften fastsetter at daglig leder skal sørge for å etablere en forsvarlig risikostyring og internkontroll på basis av en vurdering av aktuelle risikoer etter retningslinjer fastsatt av styret, jf. § 4.

Risikostyringen og internkontrollen skal tilpasses etter arten, omfanget av og kompleksiteten i foretakets virksomhet, jf. § 2.

Foretaket har også ansvar for risikostyring og internkontroll der deler av virksomheten er utkontraktert, jf. § 5. Foretaket skal sørge for at organisasjonen besitter tilstrekkelig kompetanse til å håndtere utkontrakteringsavtalen.

Foretaket skal løpende vurdere hvilke vesentlige risikoer som er knyttet til virksomheten. Med utgangspunkt i definerte mål og strategier for virksomheten skal det minst én gang årlig foretas en gjennomgang av vesentlige risikoer, jf. § 6.

Det skal minst én gang årlig foretas en oppsummerende vurdering av om internkontrollen har vært gjennomført på en tilfredsstillende måte, jf. § 7.

Det vises for øvrig til innledningen til punkt 2 over.

4.2 Faktisk grunnlag

NIS hadde under tilsynet en "Internkontrollhåndbok" med et avsnitt om "Avviksregistrering-risikovurdering" hvor risikoidentifisering og risikovurdering nevnes. Imidlertid er fokuset arbeidsmiljø, og selve forsikringsformidlingsvirksomheten er i liten grad berørt. Foretaket har i tillegg flere rutinedokumenter for arbeidsprosesser. På tilsynstidspunktet var det igangsatt et arbeid med å bygge opp et nytt internkontrollsystem. Etter tilsynet har styret vedtatt et nytt internkontrollsystem for 2018/2019 og mer konkrete retningslinjer for daglig leder.

Daglig leders rapport til styret om risikosituasjonen er den samme for hvert av årene 2014 til 2016 hvor de to identifiserte hovedrisikoene er uendret: Behandling av klientmidler og sikring av elektroniske kundedata. Risikoanalysene er vedlagt daglig leders årlige rapport. Risikoanalysene omfatter få punkter om selve forsikringsformidlingsvirksomheten og analysene er omtrent uendret for de tre årene.

NIS har et dokument med overskrift "Rutine for kontroll av gjeldende rutiner og sikkerhetsrutiner, herunder for edb-området". Av dokumentet fremgår det at daglig leder og styret skal føre løpende

kontroll med at virksomhetens rutiner etterfølges uten at det er angitt hvordan kontrollen skal utøves. Dette dokumentet er sammen med dokumentet "Internkontrollhåndbok" foretakets prinsipper og retningslinjer for risikostyring og internkontroll.

4.3 Finanstilsynets vurdering

Etter Finanstilsynets vurderinger i foreløpig rapport, hadde styret ikke overholdt sine plikter etter risikostyringsforskriften § 3 om å påse at foretaket hadde hensiktsmessige systemer for risikostyring og interkontroll.

Det fremgår av styrets svar at styret mener at det nye opplegget for internkontroll dekker alle forhold som bør være med i NIS' internkontrollsystem ut i fra drift, størrelse, kompleksitet mv. Samtidig er styret enig i at NIS' tidligere internkontrollsystem ikke var tilfredsstillende, særlig når det gjelder å nedfelle skriftlig hvilke risikoer foretaket er eksponert for, kontrollhandlinger og tiltak for å redusere risiko og rapportering av gjennomgangen av risikostyringen.

Finanstilsynet skrev i foreløpig rapport at NIS har utkontraktert en svært sentral del av virksomheten ved at det er NIB (formalisert i avtale mellom NIS og NIB siden januar 2016) som vurderer og analyserer markedet for ulike typer forsikringer og som gir en anbefaling til NIS når det gjelder forsikringsgivere det kan inngås agentavtale med. Finanstilsynet skrev at det forventer at foretak under tilsyn har skriftlige retningslinjer for utkontraktering av virksomhet som blant annet stiller krav til hvilke forhold som skal vurderes i forkant av avtaleinngåelsen, herunder hvilke risikovurderinger som skal gjøres av mulige oppdragstakere, samt hvordan virksomheten skal følges opp i etterkant. Etter Finanstilsynets foreløpige vurdering hadde foretakets mangelfulle oppfølging av utkontraktert virksomhet nær sammenheng med organiseringen av foretaket, der daglig leder i NIB også var styreleder i NIS, og der styreleder og styret for øvrig kommer i en situasjon der de må evaluere eget arbeid. Styret har ikke hatt den nødvendige uavhengighet til vurderingene som må gjøres. Videre medførte rolleblandingene at daglig leder i praksis vanskelig vil kunne utføre sine lovpålagte oppgaver knyttet til risikostyring og internkontroll, herunder være tilstrekkelig kritisk der dette er nødvendig, når daglig leder i NIB er styreleder i NIS. Finanstilsynet mente dette underbygget at NIS og NIB i realiteten fungerer som ett foretak.

Det fremgår av styrets svar at NIB ikke var oppnevnt som NIS' rådgiver da avtalen med Enterprise ble inngått i 2013. Styret redegjør videre for kompetansen til daglig leder i NIB. Styret er uenig i at NIB og NIS i realiteten fungerer som ett foretak med to avdelinger og viser til at foretakene har forskjellige dataløsninger, telefonsentraler, servere, hjemmesider og at kontorene er behørig merket med firmanavn. Styret viser til at foretakene har ulike strategier og sånn sett helt forskjellige interesser, og også helt forskjellige CRM-løsninger. Styret viser videre til at styreendringen, se punkt 1, vil gjøre dette enda mer klargjørende.

Finanstilsynet fastholder sin vurdering fra foreløpig rapport om at styret ikke har overholdt sine plikter etter risikostyringsforskriften § 3 om å påse at foretaket hadde hensiktsmessige systemer for risikostyring og interkontroll. Finanstilsynet merker seg at styret langt på vei sier seg enig i dette. Finanstilsynet mener imidlertid at det fortsatt er usikkerhet knyttet til om det nye internkontrollsystemet er hensiktsmessig og betryggende. Finanstilsynet viser til sine vurderinger i punkt 2.3 om svakheter i nye rutiner for kontroll med forsikringsforetak og agentforetak. Finanstilsynet understreker også viktigheten av at styret årlig evaluerer eget arbeid og kompetanse knyttet til foretakets risikostyring og internkontroll. Finanstilsynet forutsetter at styret ved første

årlige gjennomgang av internkontrollen foretar en kritisk gjennomgang av det nye systemet og gjør nødvendige endringer og hensyntar viktige kundevern hensyn relatert til forholdsmessighet som angitt i punkt 2.1.

5 Opplysningsplikter

5.1 Informasjon om garantiordninger

I forskrift om forsikringssektors opplysningsplikt for avtaler om annen forsikring enn livsforsikring § 4, jf. forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 femte ledd, skal foretak som tilbyr skadeforsikring her i riket, ved tegning og fornyelse av en forsikring skriftlig informere forsikringstakeren om det gjelder en garantiordning for forsikringsvirksomheten og eventuelt om hvilken garanti for forsikringsforpliktelsene ordningen gir. Forsikringstakers risiko øker, isolert sett, når det ikke er garantiordninger. Ved insolvens hos forsikringsforetak trer ikke andre forsikringsforetak inn og sikrer oppfyllelse av forsikringsavtalen. Forsikringstaker/sikrede må ta tapet selv. Informasjon om at det ikke gjelder en garantiordning kan derfor være et vesentlig moment for kunder i valget mellom ulike forsikringsforetak. I tillegg vises til forsikringsformidlingsloven § 7-7 jf. § 5-5 om informasjonsvilkår, som stiller krav om at informasjonen skal gis skriftlig på et varig medium og på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden. Bestemmelsen fastsetter også krav til hvilket språk som skal benyttes.

Finanstilsynet ba i foreløpig rapport om å få opplyst om i hvilken grad medlemskap i garantiordning inngår som kriterium ved inngåelse av agentavtaler.

Finanstilsynet merker seg fra styrets svar at forsikringsgivers medlemskap i en garantiordning er et vesentlig punkt i forhold til å vurdere potensielle forsikringsgivere.

Etter Finanstilsynets vurdering i foreløpig rapport hadde ikke alle NIS' kunder fått skriftlig informasjon om garantiordning som nevnt i opplysningspliktforskriften § 4. Finanstilsynet merker seg fra styrets svar at alle kunder nå er informert om hvilken garantiordning(er) som gjelder for deres forsikringsavtale. Videre opplyser styret om at gjeldende rutine er at slike opplysninger klart fremkommer i NIS' "Regulatorisk statement" som vedlegges polisene til alle kunder også der hvor NIS ikke produserer polisene selv. Finanstilsynet merker seg også fra styrets svar at per dags dato representerer NIS kun syndikater i Lloyds som har sin egen sikkerhetsordning, "The Chain of Security", som ikke er begrenset til visse forsikringsklasser, forsikringstyper, kunder, polisetørrelser eller annet. Finanstilsynet forutsetter at kunden får skriftlig informasjon om det gjelder en garantiordning for forsikringen ved tegningen, ikke etter at avtalen er inngått.

5.2 Informasjon om utenrettslige klageordninger

Etter forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 første ledd nr. 8 har forsikringsformidlere plikt til å opplyse om utenrettslige klageordninger.

Finanstilsynet konstaterte i foreløpig rapport at foretaket har gitt feilaktige opplysninger om klagenemnd til forsikringstakerne med husleiegaranti. Finanstilsynet forutsatte at foretaket umiddelbart oppfylte opplysningsplikten sin overfor kunder som ikke hadde fått skriftlig informasjon som nevnt i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 første ledd nr. 8. Finanstilsynet merker seg fra styrets svar at alle kunder nå er informert om hvilken klageordning som gjelder for deres forsikringsavtale. Videre opplyser styret om at gjeldende rutine er at opplysninger om utenrettslige klageordninger fremkommer i NIS' "Regulatorisk statement" eller i

forsikringsvilkårene. "Regulatorisk statement" vedlegges polisene til alle kunder også til de kundene hvor NIS' ikke produserer polisene.

Finanstilsynet merker seg fra styrets svar at Lloyds har pålagt NIS å innta i forsikringsvilkårene punkter som blant annet informerer om klageordning. Finanstilsynet forutsetter for øvrig at kunden får skriftlig informasjon om utenrettslige klageordninger *før* inngåelse av forsikringsavtalen.

5.3 Informasjonsplikt om agentforetakets honorar

Etter forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 første ledd nr. 4 bokstav a har et forsikringsagentforetak plikt til å gi kunden informasjon om størrelsen på honoraret som agenten mottar fra forsikringsforetaket før inngåelsen av en forsikringsavtale og ved endring eller fornyelse av avtalen. Forsikringsagentforetaket skal informere om det konkrete honoraret som agenten mottar fra forsikringsforetaket. Det vises til Finanstilsynets rundskriv 10/2013.

Finanstilsynet påpekte i foreløpig rapport at det er kritikkverdig at NIS ikke informerte kundene om det konkrete honoraret, men oppga honoraret som et prosentintervall.

Finanstilsynet merker seg fra styrets svar at NIS har innrettet seg etter Finanstilsynets rundskriv 10/2013, men forutsetter at opplysningen om den presentsats av premien som er NIS' honorar fremkommer klart i "Regulatorisk statement" som vedlegges polisene til alle kunder, også der hvor NIS ikke produserer polisene selv. Finanstilsynet forutsetter videre at kunden får skriftlig informasjon om størrelsen på provisjonen/godtgjørelsen *før* inngåelse av forsikringsavtalen.

Finanstilsynet ber om kopi av protokollen fra styremøtet hvor Finanstilsynets merknader blir behandlet, samt styrebehandlet rapport med gjennomgang av Enterprise-prosessen.

Kopi av dette brevet bes sendt til ekstern revisor.

For Finanstilsynet

Hege Bunkholt Elstrand
seksjonssjef

Hege M. Bogstrand
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.