



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Styret i NORDEA LIV FORSIKRING AS
Postboks 7078
5020 BERGEN

Vår referanse
24/10921
Deres referanse

17.04.2026

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn med Nordea Liv Forsikring AS (heretter Nordea Liv). Formålet med tilsynet var gjennomgang av foretakets system for styring og kontroll med kundebehandling, herunder foretakets etterlevelse av reglene om produktstyring for forsikringsforetak med hjemmel i finansforetaksloven § 16-13. Finanstilsynet gjennomførte møter med foretaket 28. november 2024 og 14. januar 2025.

Til grunn for tilsynsrapporten ligger Finanstilsynets foreløpige rapport av 8. september 2025 og styrets svar av 13. november 2025.

2 Finanstilsynets oppsummering

Finanstilsynet anser at rådgivning og dokumentasjon ved distribusjon av Nordea Livs forsikringsprodukter med investeringsvalg var i strid med bestemmelser om klar og ikke villedende informasjon jf. forsikringsavtaleloven (FAL) § 1-5.

Finanstilsynet har i rapporten konstatert brudd krav som stilles til skriftlig personlig anbefaling ved salg av forsikringsbaserte investeringsprodukter i forsikringsavtaleloven §§1B-1 og 1B-2. Anbefalingene var ikke egnet til å gi kundene opplysningene som er nødvendige for å kunne forstå, overveie og sammenlikne tilgjengelige tilbud, og sikre at kundene på betryggende måte blir gjort kjent med graden av risiko, kostnadsansvar og forventet netto avkastning knyttet til produktene. Det vises til FAL§1B-1 tredje ledd og finansforetaksloven § 16-1 tredje ledd.

Finanstilsynet registrerer at foretaket har planlagt endringer i distribusjonsløsninger og legger til grunn at disse gjennomføres innen 30. juni 2026.

Finanstilsynet legger videre til grunn at foretaket innen samme dato oppdaterer sin produktstyringsprosess i tråd med Finanstilsynets anbefalinger.

Finanstilsynet finner det kritikkverdig at internrevisjonen ikke har planlagt temarevisjoner knyttet til foretakets etterlevelse av reglene om produktstyring for forsikringsforetak etter at nytt regelverk trådte i kraft i 2022. Finanstilsynet ber styret påse at internrevisjonen i 2026 prioriterer oppfølging av foretakets planlagte produktgjennomgang og arbeid med digitale løsninger knyttet til kunderådgivning og -veiledning som vil ivareta Finanstilsynets merknader i denne rapporten.

3 Finanstilsynets vurderinger

3.1 Forhold knyttet til risiko for kunde i foretakets virksomhet

3.1.1. Risiko for interessekonflikter mellom enkelte kunder og kundegrupper

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at produkttilbudet, for enkelte kunder som er medlemmer i foreninger foretaket har avtale med, avviker fra pristariffene for de respektive produktene som er meldt til Finanstilsynet. Finanstilsynet påpekte bl.a. at administrasjonskostnaden for foretakets innskuddspensjonsprodukter for de nevnte kundene er lik null. Finanstilsynet la i rapporten til grunn at foretaket ved prisfastsettelse følger sine pristariffer, og at prisene fastsettes basert på objektive kriterier, og uten noen form for forhandlinger utenfor pristariffens rammer.

Styret bekrefter i sitt svar at det for innskuddspensjonsprodukter (selvvalgt egen pensjonskonto og pensjonskapitalbevis), for medlemmer i foreninger som selskapet har samarbeidsavtale med, ikke belastes administrasjonskostnader. Styret skriver at foretaket vil innføre og melde administrasjonskostnader for både nye og eksisterende samarbeidsavtaler med foreninger. Finanstilsynet tar svaret til etterretning og ber om at foretaket melder pristariffer for alle eksisterende avtaler med foreninger og andre samarbeidsavtaler hvor det skilles mellom pris for forvaltning av midler og pris for administrative tjenester innen 30. juni 2026.

Finanstilsynet viste videre i foreløpig tilsynsrapport til at Nordea Liv for enkelte kunder tilbyr unoterte aksjer og eiendom som underliggende i forsikringsbaserte investeringsprodukter. Finanstilsynet påpekte at de samme underliggende investeringer også inngår i foretakets kollektive investeringsportefølje for tradisjonelle produkter med garanti, som bl.a. åpner for overskuddsdeling mellom kunde og foretaket. Finanstilsynet ba styret redegjøre for hvordan foretaket følger opp potensielle interessekonflikter mellom ulike kunder og kundegrupper, herunder hvilke regler som gjelder for eventuelle salg fra kollektivporteføljen til investeringsvalgporteføljen.

Det kommer frem i styrets tilsvarende svar at Nordea Liv har identifisert interessekonflikter knyttet til eiendom og unoterte aksjer i foretakets portefølje, særlig relatert til likviditet, fordeling av eiendom mellom produkter og salg mellom produktene. Styret skriver at foretaket har sikret at handler prises på korrekt måte og at forvalterne som handler i porteføljene ikke har anledning til å gjennomføre handler basert på informasjon som enda ikke er reflektert i prisingen.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning. Finanstilsynet legger til grunn at Nordea Liv jevnlig foretar gjennomgang av eksisterende rutiner for forvaltning av foretakets mindre likvide aktiva samt følger opp etterlevelse av rutinene og eventuelle brudd på rutinene med hensyn til potensielle interessekonflikter mellom ulike kunder og kundegrupper.

3.1.2. Risiko ved foretakets produktstyringsprosess

Krav til produktstyring følger av finansforetaksloven § 16-13. Bestemmelsen 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. Reglene er presisert i kommisjonsforordning (EU) 2017/2358, som gjelder som forskrift, jf. finansforetaksforskriften § 16-11.

Finanstilsynets vurdering i foreløpig tilsynsrapport var at foretakets produktstyringssystem ikke var tilstrekkelig operasjonalisert, da det i foretakets interne rutiner i liten grad fremgikk hvordan gjennomgangen skulle utføres.

Styret skriver i sitt svar at det fremgår klart hvem som skal delta i gjennomgangen og hva som skal inngå. Styret viser samtidig til at det vil bli foretatt organisatoriske endringer, og at produktansvarlig nå er tettere knyttet til operasjonelle prosesser.

Finanstilsynet mener det fortsatt ikke går klart frem av rutinene hvordan produktgjennomgangen skal skje, og anser at foretakets rutiner bør forbedres på dette punkt. Finanstilsynet tar øvrige deler av styrets redegjørelse til etterretning.

Finanstilsynet viser til at det følger av kommisjonsforordning (EU) 2017/2358 at målgruppen skal identifiseres på et tilstrekkelig detaljert nivå, idet det tas hensyn til forsikringsproduktets egenskaper, risikoprofil, kompleksitet og art. Det kan også, særlig med hensyn til forsikringsbaserte investeringsprodukter, identifiseres en negativ målgruppe som forsikringsproduktet normalt ikke er passer for.

Foretakets forsikringsbaserte investeringsprodukt Fondskonto har en målgruppe på 18-67 år, med minst tre års sparehorisont. Foretaket opplyste også at det kan være ulike investeringsvalg knyttet til kundens alder. Finanstilsynet oppfattet det slik at foretaket ikke hadde definert hva de ulike investeringsvalgene knyttet til kundens alder var, men at dette skal avdekkes ved distribusjon av produktet.

Finanstilsynets vurderte i foreløpig tilsynsrapport at målgruppen for forsikringsbasert investeringsprodukter ikke var tilstrekkelig angitt. Finanstilsynet kunne ikke se at foretaket ved fastsettelse av målgruppe hadde tatt tilstrekkelig hensyn til forsikringsproduktets egenskaper, risikoprofil, kompleksitet og art. Foretaket hadde heller ikke vurdert hvorfor målgruppen er bedre tjent med å ha et forsikringsbasert investeringsprodukt fremfor andre sparealternativer.

Styret viser i sitt svar til at det vil foretas en ny vurdering av målgruppen i forbindelse med den årlige produktgjennomgangen i 2026. Finanstilsynet legger til grunn at denne vurderingen vil ta hensyn til Finanstilsynets merknader.

Det følger av kommisjonsforordning (EU) 2017/2358 at forsikringsprodukter skal testes før produktene markedsføres eller distribueres til kunder.

Finanstilsynet oppfattet det under tilsynet slik at foretaket var bistått av distributøren (banken) for å foreta scenarionalyser av enkelte forsikringsprodukter, men det fremgikk ikke om foretaket også testet forsikringsproduktene på andre måter eller foretok systematisk produkttesting.

Finanstilsynets vurdering er at foretaket ikke tilfredsstillt kravene til produkttesting da testingen kun er kvalitativ art, mens foretaket har produkter der det er relevant å foreta kvantitativ testing. Finanstilsynet legger til grunn at foretaket innen 30. juni 2026 utbedrer sin produktstyringsprosess i tråd med Finanstilsynets anbefalinger.

3.2 Forhold knyttet til styring og kontroll

3.2.1 Overordnet styring og kontroll

Foretakets investeringsstrategi for produkter med investeringsvalg

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at foretakets investeringsstrategi for produkter med investeringsvalg i stor grad blir fastlagt ved designet av investeringsuniverset for produkter uten garantier som skjer på konsernnivå. Dette gjelder også introduksjon av nye aktivaklasser og utforming av bærekraftige investeringsalternativer. Det var Finanstilsynets forståelse at valgene tatt i utformingen av Nordea Livs investeringsunivers for produkter med investeringsvalg kun drøftes i foretakets styre på tidspunktet når vesentlige endringer i strategien blir besluttet og ikke ved den årlige vurderingen. Finanstilsynet kunne for eksempel ikke se i oversendt dokumentasjon at styret hadde drøftet hvorvidt valutasikring og økt innslag av illikvide aktivaklasser i investeringsuniverset fortsatt lønner seg for investeringsvalgkunder. Finanstilsynet viste til effekten som løpende

markedsendringer og makroøkonomisk utvikling kan ha på investeringsvalgets egnethet for produktenes opprinnelig identifiserte målgruppe og etterspurte en jevnlig vurdering av prinsippene som ligger til grunn for valgt investeringsunivers, selv når det ikke besluttet endringer i produktenes investeringsstrategi.

Styret skriver i sitt svar at det i forbindelse med styrebehandlingen av investeringsstrategien årlig diskuteres konsekvensene av valutasikring, inkludert sammenligning av porteføljer med og uten sikring. Bruken av illikvide aktivaklasser ble ifølge styret behandlet ved fastsettelse av rammer for disse aktivaklassene i porteføljene, som er beskrevet både i investeringsstrategien og i de årlige rammene vedtatt av styret. Styret viser videre til at det hvert år behandler Prudent Person Principle-rapporten som dekker avkastning for porteføljer med og uten valutasikring, samt underporteføljene for Private Equity og Eiendom. Styret trekker også inn kvartalsvis orientering fra investeringsdirektør som sikrer at styret er informert om markedsutviklingen og selskapets vurdering av de makroøkonomiske utsiktene, samt effekten det har på avkastning og disponeringer i selskapets porteføljer.

Finanstilsynet tar styrets svar til etterretning og legger til grunn at styrets årlige vurderinger av foretakets investeringsstrategi, og potensielle effekter av markedsendringer og makroøkonomisk utvikling på investeringsvalgets egnethet for kundene fremover, vil dokumenteres i de vedtatte strategidokumentene og styremøtereferatene.

3.2.2 Organisering og ansvarsforhold

Rapporteringslinjer i Nordea-konsernet

Finanstilsynet legger til grunn at Nordea Liv er integrert i Nordea Gruppen på en slik måte at det ikke er risiko for at det legges føringer og fattes beslutninger som ikke følger regler og standarder for norsk livsforsikringsvirksomhet.

Finanstilsynet viste i den foreløpige tilsynsrapporten til at arbeid med internt regelverk og rutiner knyttet til kunderådgivning og -veiledning, herunder utformingen av robotrådgivning, syntes å bli besluttet og styrt sentralt i Nordea-bankkonsernet med sikte på en mest mulig lik tilnærming og utforming. Det var uklart for Finanstilsynet hvordan foretaket ved en slik organisering sikrer tilstrekkelig etterlevelse av land- og bransjespesifikke krav.

Styret mener at Nordea Gruppens bistand med utarbeidelse av foretakets interne regelverk bidrar til høy kvalitet og sikrer at foretaket ligger i forkant av regelverksendringer initiert av EU. Styret viser i sitt tilsvaret til at foretaket alltid foretar en selvstendig vurdering av om interne regler utarbeidet av Nordea Gruppen er egnet, og justerer disse ved behov. I vurderingen inngår en analyse av lokale regelverkskrav, både for å sikre at kravene er reflektert og for å identifisere tilfeller der konsernreglene går lengre enn lokale krav («gold-plating»).

Finanstilsynet legger til grunn at styret foretar en fornyet vurdering av felles regelverk og rutiner i konsernet knyttet til kunderådgivning for å sikre at også tilfeller hvor norske krav, som går lenger enn det som er fastsatt for konsernet ellers, blir ivaretatt. Finanstilsynet viser i den sammenheng til at det i Norge stilles andre krav til salg av forsikringsbaserte investeringsprodukter enn til salg av fond, for eksempel er det for salg av investeringsbaserte forsikringsprodukter krav om at det skal skje etter en anbefaling, noe som ikke er tilfelle i Sverige og Finland.

3.2.3 Styring og kontroll med distribusjon av investeringsvalgprodukter

Kommunikasjon med kunden i forbindelse med salg av investeringsvalgprodukter

Ved kjøp av et forsikringsbasert investeringsprodukt, enten gjennom bank eller digitalt, mottar kunden dokumentasjon på den gjennomførte rådgivningen. Deretter vil Nordea Liv motta en bestilling på kjøpet, og sende kunden en bekreftelse på e-post. I eposten vedlegges forsikringspolise, vilkår, produktark og nøkkelinformasjonsdokumenter.

Det er et krav at distributøren skal gi kunden et skriftlig dokument som forklarer på hvilken måte det anbefalte produktet best oppfylder kundens ønsker og behov. Dette følger av FAL §1B-1. annet ledd. Finanstilsynets stikkprøver på det stedlige tilsynet viser at kundene mottar en skriftlig anbefaling etter at rådgivningen er gjennomført, men dokumentet mangler begrunnelse for anbefalingen, det vil si en forklaring for kunden på hvilken måte det anbefalte produktet best oppfylder kundens ønsker og behov. Finanstilsynet vurderte derfor i foreløpig tilsynsrapport at anbefalingen gitt til Nordea Livs kunder ikke tilfredsstiller kravene i FAL §1B-1.

Styret skriver i sitt svar at kravene til begrunnelse etter styrets mening er dekket av foretakets øvrige kommunikasjon med kunden gjennom salgsprosessen, men at foretaket vil se på hvordan begrunnelsen i oppsummeringsdokumentet kan forbedres for foretakets egen digitale salgsløsning.

Kravet om begrunnelse for anbefaling i FAL §1B-1 annet ledd forutsetter at kunden mottar et skriftlig dokument. Begrunnelse gitt på andre måter ansees derfor ikke å være tilstrekkelig. Finanstilsynet legger til grunn at foretaket vil rette på det påpekte forholdet snarest og innen 30.juni 2026.

I foreløpig tilsynsrapport ble det videre vist til at forsikringsbeviset, som kunden får som vedlegg til e-posten, ikke inneholder en samlet kostnadsoppstilling. Kunden får informasjon om de ulike kostnadselementene, men i form av generell prisinformasjon og fremstilling av ulike kostnadselementer angitt i prosenter. Finanstilsynet mente derfor kostnadsopplysningene gitt til Nordea Livs kunder ikke er i tråd med kravene i forsikringsavtaleforskriften § 9 første ledd bokstav c.

Styret bekrefter at kunden ikke mottar en samlet kostnadsoppstilling (i kroner) i oppsummeringsdokumentet for det investerte beløpet ved bruk av foretakets egen digitale distribusjonskanal. Styret opplyser videre at forbedring av kostnadsoppstillingen er del av utviklingsplanen for løsningen. Finanstilsynet tar foretakets svar til etterretning og legger til grunn at foretaket vil rette på det påpekte bruddet, senest innen 30. juni 2026.

Kunderådgivning ved salg av investeringsvalgsprodukter

Det følger av FAL §1B-2 at tilbud om forsikringsbaserte investeringsprodukter alltid skal bygge på en personlig anbefaling til kunden. For å kunne gi en slik anbefaling må distributøren innhente nødvendige opplysninger om kundens finansielle situasjon, investeringsmål, risikotoleranse og evne til å bære tap. Det er også krav om at anbefalingen skal omfatte forhold som er relevante for senere endringer i sammensetningen i investeringsporteføljen som kunden kan foreta.

Kunden skal ved en personlig anbefaling få et skriftlig dokument som forklarer på hvilken måte det anbefalte produktet best oppfylder kundens ønsker og behov, jf. FAL §1B-1 annet ledd. Som nevnt over, får kunden ingen slik forklaring i den skriftlige anbefalingen fra Nordea Liv.

Anbefalingsdokumentet skal etter FAL §1B-1 tredje ledd i alle tilfeller også gi kunden de opplysningene som er nødvendige for å kunne forstå, overveie og sammenligne tilgjengelige tilbud.

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at oppstillingene i anbefalingen gitt til Nordea Livs kunder viser kostnadene og kostnadenes effekt på avkastningsresultatet for 1- og 5-års horisont, uavhengig av hva kunden har oppgitt som sparehorisont. Dette innebærer at kunden ikke får informasjon om kostnadene og kostnadenes effekt på avkastningen der kundens tidshorisont avviker fra henholdsvis 1- og 5-år. Videre registrerte Finanstilsynet at der anbefalingen omfatter både en engangsinvestering og en spareavtale, tas kun det første innskuddet på spareavtalen med i kostnadsoppstillingen, og forsikringskostnaden er heller ikke inkludert i oppstillingen.

Styret skriver i sitt svar at løsningen bygger på at kunden får en minste anbefalt tidshorisont på 3 år, og at de fleste kunder har lengre horisont enn det. For å ta hensyn til dette, og for å gjøre det lettere for kundene og sammenligne med andre alternativer, ble 1 og 5 år valgt som illustrasjon av kumulativ effekt på avkastningen. Styret skriver videre at når det gjelder at kun det første innskuddet i spareavtalen er med i kostnadsoppstillingen, så begrunnes dette med at kunden ikke

binder seg for en lengre periode og at beregningen vil bli teoretisk da kunden ofte vil gjøre endringer i løpet av en relativt kort periode. Videre skriver styret at hverken MiFID eller IDD inneholder spesifikke krav knyttet til dette, men at foretaket som et ledd i autoriseringen av løsningen har valgt å legge inn beregning med fortsatt sparing fremstilt med variabler i tekst under visningen av den kumulative effekten med 1 måneds sparing.

Det er et sentralt element ved en investeringsanbefaling at den skal oppfylle kundens ønsker og behov. Finanstilsynets mener kostnadsoppstillingen må gjenspeile kundens opplyste investeringshorisont og sikre at kundene på betryggende måte blir gjort kjent med graden av risiko, kostnadsansvar og forventet netto avkastning knyttet til produktene. Dette følger av krav i FAL §§1B-1 og 1B-2 og finansforetaksloven § 16-1 tredje ledd. Etter Finanstilsynets vurdering oppfyller ikke foretakets investeringsanbefalinger disse kravene.

Finanstilsynet legger til grunn at foretaket innen 30. juni 2026 vil endre sin kostnadsfremstilling slik at denne er i tråd med kundens investeringshorisont.

Nærmere om spareroboten Nora

Finanstilsynets vurdering i foreløpig tilsynsrapport var at distribusjon av forsikringsbaserte investeringsprodukter gjennom spareroboten Nora ikke tilfredsstillt krav til prekontraktuelle plikter og personlig anbefaling i FAL §§1B-1 og 1B-2.

Bakgrunnen for at kunden i Nora blir anbefalt Nordea Livs kapitalforsikringsprodukt Fondskonto, og ikke direkte sparing i fond, er basert på spørsmål i rådgivningen der kunden velger mellom følgende alternativer for å finne "den kontotypen som passer best for deg":

- *Den plasseringen jeg nå velger, vil jeg sannsynligvis beholde helt til jeg skal ta ut pengene eller bare foreta mindre justeringer underveis. Plasseringen gjøres da direkte i fond*
- *Jeg vil følge aktivt med på mine investeringer, og sannsynligvis justere investeringene når jeg mener det er riktig. Plassering gjøres i en fondskonto i Nordea Liv*

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at premisene for kundens eventuelle valg av forsikringsproduktet er formulert feil fordi kunden aktivt kan følge med på sine investeringer og endre dem underveis uten å utløse skatt ved kjøp av aksjesparekonto (ASK) i Nordea bank. Rådgivningen i Nora burde nevnt kjøp av ASK, eventuelt en kombinasjon av ASK med investering i et rentefond for kunder som ønsker en del av investeringsporteføljen sin plassert i rentebærende papirer, som et fullverdig sparealternativ. Dette ville også gitt kunden mulighet til å unngå ekstra forsikringskostnader knyttet til Fondskonto. Finanstilsynet viste videre til at Nora på dette stadiet i rådgivningsprosessen ikke gir kunden informasjon om at Fondskonto er et forsikringsbasert investeringsprodukt. Det gis heller ingen beskrivelse av hva som er forskjellen mellom sparing i et forsikringsbasert investeringsprodukt og sparing i fond. Det gis dessuten ikke opplysninger om at kunden vil kunne få samme profil på investeringen sin ved å foreta en direkte investering i fond, i stedet for å foreta et kjøp av det forsikringsbaserte investeringsproduktet fondskonto.

Styret viser i sitt svar til at det på landingssiden for Nora fremgår at anbefalingene baseres på et begrenset utvalg av Nordeas egne fond og begrenset produktunivers, og at kunden aktivt må bekrefte at denne informasjonen er lest. Styret mener at Finanstilsynets merknader knyttet til manglende beskrivelse av forskjellen på en Fondskonto og sparing i fond allerede er ivare tatt med de endringene som er gjennomført i rådgiverløsningen i regi av Nordea Bank.

Styret mener at ASK i praksis ikke gir samme funksjonalitet som Fondskonto for de fleste kunder, og anser derfor ikke ASK som et reelt sammenlignbart alternativ i salgsløsningen, da ASK krever minst 80% aksjeandel. Styret viser videre til at selv om det teoretisk er mulig å gjenskape en initial allokering under 80% ved hjelp av ASK kombinert med et rentefond, vil dette kreve at kunden selv håndterer reallokering for å opprettholde ønsket risikoprofil, noe som kan utløse skatt ved endringer. Når det gjelder kundens mulighet til å få samme profil på investeringen sin ved å foreta en direkte investering i fond påpekes det at med unntak av

Nora-fondene, er ingen av investeringsvalgene som tilbys i Fondskonto lik de som tilbys direkte. Dette innebærer at kunden ikke vil kunne velge de samme investeringsvalg i en ASK som i Fondskonto. I tillegg nevnes det at kunder som velger å investere i Nora-fond i Fondskonto ikke belastes administrasjonskostnad.

Finanstilsynet registrerer at det allerede er gjennomført endringer i Nora som forbedrer informasjon kunden får om egenskapene til Fondskonto til forskjell fra direkte investering i fond.

Imidlertid mener Finanstilsynets styrets svar bekrefter at ASK vil kunne være en reell sammenlignbar "kontotype" hvis kunden foretrekker sparing med over 80% aksjeandel og/eller andre fondsinvesteringer enn de som er tilgjengelige blant investeringsvalgene som tilbys i Fondskonto. Finanstilsynet mener derfor begrunnelsen for anbefalingen kunden får om å tegne Fondskonto i Nordea Liv ikke kan baseres på ett enkelt svaralternativ slik det p.t. fremstår i spareroboten. Finanstilsynet viser ellers til merknader over knyttet til manglende begrunnelse og utilstrekkelig kostnadsoversikt i det skriftlige dokumentet kunden får i forbindelse med rådgivningen i Nora.

Finanstilsynet opprettholder derfor sin vurdering om at spareroboten Nora på tidspunktet for det stedlige tilsynet ikke tilfredsstilte krav til personlig anbefaling i FAL §§1B-1 og 1B-2. Finanstilsynet ber styret påse at Nordea Bank innen utgangen av 30. juni 2026 foretar nødvendige justeringer i Nora-rådgivningsverktøyet for å bringe det i tråd med regelverket.

Nærmere om robotrådgiveren Nordea Boost

Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til informasjonen på landingssiden til Nordea Boost der det under overskriften "4 smarte grep du kan ta i Nordea Boost" sto følgende:

- *En samlet oversikt over pensjonen din og se hva du får i lønn som pensjonist*
- *Samle pensjon fra tidligere og nåværende arbeidsgivere på ett sted og få lavere kostnader*
- *Øke aksjeandelen på sparingen din fra arbeidsgiver å oppnå høyere forventet avkastning*
- *Boost pensjonen din ved å starte sparing, enten i IPS eller Fondskonto Pensjon*

Finanstilsynet la i foreløpig rapport til grunn at påstanden "Samle pensjon fra tidligere og nåværende arbeidsgivere på ett sted og få lavere kostnader" innebærer noe mer utover det at administrasjonskostnaden blir redusert ved å samle flere pensjonskapitalbevis til ett pensjonskapitalbevis. Finanstilsynet fikk under det stedlige tilsynet opplyst at det ved flytting av EPK fra arbeidsgivers leverandør til EPK selvvalgt hos Nordea Liv, fra foretakets side ikke ble gjort noen kostnadssammenligning for å undersøke om flyttingen er økonomisk lønnsom for kunden.

Styret skriver i sitt svar at landingssiden er oppdatert etter det stedlige tilsynet og at teksten Finanstilsynet viser til i den foreløpige tilsynsrapporten er fjernet.

Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at kunden ved innloggingen til løsningen samtykker i at det hentes informasjon fra Norsk Pensjon. I landingssiden på Boost sto det "Når du logger inn henter vi informasjon om dine pensjonsavtaler fra nåværende og tidligere arbeidsgivere, pensjon fra folketrygden og egen sparing – om du har. Dette bruker vi til å vise deg hva du kan forvente å få i pensjon".

Hovedbilde etter innloggingen i løsningen viser brutto pensjonsutbetaling kunden kan forvente dersom kunden går av med pensjon ved 67 år basert på den informasjonen som er hentet inn i løsningen. Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at dette beløpet i mange tilfeller er feil, ettersom løsningen ikke henter inn alle avtaler, herunder ikke alle avtaler tilgjengelige via Norsk Pensjon. På tidspunkt for det stedlige tilsynet virket ikke systemets advarsel om at ikke alle pensjonsavtaler var tatt med. Kunder som fikk oppgitt et for lavt pensjonsbeløp fikk ingen advarsel.

For å finne avtalene som det faktisk var tatt hensyn til i beregningen av brutto månedlig pensjonsbeløp, måtte kunden scrolle ned på skjermen og klikke på en avtaleoversikt.

Styret skriver i sitt svar at det på tidspunktet for det stedlige tilsynet var en feil i Boost som gjorde at advarselen ikke fanget opp alle pensjonsavtaler denne kunne være aktuell for. Dette skal ifølge styret være korrigert i 2025.

Finanstilsynet påpekte i foreløpig tilsynsrapport til at kunderådgivningen i Nordea Livs egne digitale rådgivningsløsning Nordea Boost er begrenset til å foreslå sparing i det forsikringsbaserte investeringsproduktet Fondskonto Pensjon, eller i IPS. Begge disse produktene leveres av foretaket med foretakets pensjonsprofiler som underliggende investeringsportefølje. Etter Finanstilsynets vurdering bør kunden gjøres oppmerksom på at det er Nordea Liv som er leverandøren av Boost og at andre sparealternativer som leveres av andre selskaper i Nordea-konsernet ikke blir vurdert i rådgivningsprosessen i Boost.

Styret skriver i sitt svar at selv om det allerede fremgår så vil de se på om det skal tydeliggjøres ytterligere i løsningen at løsningen ikke presenterer andre sparealternativer, og at dette er tatt inn i utviklingsplanen for løsningen for første halvdel 2026.

Finanstilsynet fastslår at løsninger og dokumentasjon på tilsynstidspunktet var i strid med bestemmelser om klar og ikke villedende informasjon i FAL § 1-5. Finanstilsynet noterer seg at foretaket har iverksatt endringer for å rette opp forhold som ble påpekt i den foreløpige tilsynsrapporten, og legger til grunn at nødvendige endringer er gjennomført innen utgangen av 30. juni 2026. Finanstilsynet ber om at foretaket innen samme dato ettersender en redegjørelse for status for gjennomføring av endringer i foretakets distribusjonsløsninger.

3.2.4 Uavhengig kontroll – tredjelinjefunksjoner

Internrevisjonsfunksjonen

Finanstilsynet viste i foreløpig tilsynsrapport til at Nordea Livs internrevisjon, etter ønske fra foretakets ledelse, hadde blitt involvert i foretakets søknadsprosess knyttet til FinAut's godkjenning av robotrådgivernes NORA og Boost. Finanstilsynet ba styret redegjøre for de aktuelle søknadsprosessene, herunder om oppdrag til internrevisor ble gitt etter en formell behandling av styret i Nordea Liv. Finanstilsynet ba videre om styrets vurdering av grunnlaget for internrevisorens uttalelser til FinAut, sett i lys av Finanstilsynets merknader knyttet til NORA og Boost i den foreløpige tilsynsrapporten.

Finanstilsynet påpekte videre i den foreløpige tilsynsrapporten at internrevisjonen på tidspunktet for det stedlige tilsynet ikke hadde gjennomgått Nordea Livs system for styring og kontroll med kundebehandling, herunder foretakets etterlevelse av kravene i forsikringsdistribusjonsdirektiv (EU) 2016/97 (IDD-direktivet) og kommisjonsforordning (EU) 2017/2358 (POG-forordningen). Finanstilsynet påpekte at dette heller ikke stod på internrevisjonsplanen for 2025. Finanstilsynet la i rapporten videre merke til at IDD-direktivet ble unntatt fra internrevisorens revisjon 2022-058 Onboarding and Oversight of new distributors.

Det fremgår av styrets svar at autoriseringsprosessen for Nora ble initiert av Nordea Bank. Group Internal Audit (GIA) i Nordea Gruppen hadde hovedansvaret for internrevisjonens del, hvor Nordea Liv fulgte opp det som var direkte knyttet til distribusjon av Nordea Livs produkter. Styret opplyser ikke om GIAs oppdrag på vegne av Nordea Liv formelt ble behandlet i styret.

Ifølge styrets redegjørelse, ønsket Nordea Liv at autoriseringsprosessen for Boost skulle gjennomføres i samarbeid med GIA. På grunn av kapasitetsutfordringer hos GIA i den aktuelle perioden ble det imidlertid besluttet at rollen som uavhengig kontroll for Boost-godkjenningen kunne overtas av et eksternt konsulentbyrå. Beslutningen om å engasjere eksterne konsulenter ble ifølge styrets svar behandlet i styret i Nordea Liv, men fremkommer ikke av møteprotokollen.

Internrevisjonens gjennomgang i forbindelse med FinAut-søknaden var ifølge styret omfattende. Enkelte identifisert avvik ble vurdert håndtert gjennom etablerte kontrolltiltak og andre risikoreduserende mekanismer. På denne bakgrunn vurderer styret internrevisjonens arbeid og grunnlaget for uttalelsene til FinAut som tilfredsstillende. Styret opplyser ikke om sin vurdering av konsulentbyråets arbeid og sjekkliste i tilsvarende FinAut-godkjenningsprosess for Boost.

Styret er videre uenig med Finanstilsynet at internrevisjonen ikke hadde gjennomgått foretakets etterlevelse av forsikringsdistribusjonsdirektivet og tilhørende forordning. Styret viser i tilsvaret til at GIA hadde revidert Nordeas forsikringskonsern sin implementering av IDD-direktivet og POG-forordningen i Sverige og Finland i 2019, hvor oppdragene også omfattet implementering av felles distribusjonsordninger for forsikringsprodukter fra Nordea Bank. Styret viser videre til at problemstillinger som er relevante fra et IDD-perspektiv kan spores i to av GIAs revisjonsrapporter laget for Nordea Liv i 2020 og 2021.

Til slutt opplyser styret om at det i den pågående årlige internrevisjonsplanleggingen for 2026 i Nordea-konsernet er foreslått et GIA-engasjement som skal omfatte kundeprosesser, inkludert krav til forsikringsdistribusjon og produkttilsyn og styring. Dette er imidlertid et konsernfelles oppdrag som er betinget av godkjenning av styrene i Nordea Bank AB og Nordea Life Holding AB i tillegg til styret i Nordea Liv.

Finanstilsynet tar til etterretning styrets redegjørelse for prosessen med autorisering av robotrådgiveren, men er kritisk til at styrets involvering i prosessen ikke er dokumentert i styremøtereferater. Finanstilsynet viser til at styret i Nordea Liv både har rett og plikt til direkte samhandling med Nordea-konsernets gruppeinternrevisjon (GIA) som leverandør av utkontrakterte internrevisjonstjenester for foretaket. Finanstilsynet legger til grunn at beslutningsmyndighet i internrevisjonsoppdrag som angår Nordea Liv ikke delegeres til andre styringsorganer i Nordea-konsernet.

Finanstilsynet forventer at internrevisoren følger opp foretakets etterlevelse av nytt regelverk som er sentralt for foretakets virksomhet og hvor lokale krav kan ha en annen utforming enn i andre land konsernet operer i. Finanstilsynet er kritisk til at GIA ikke har planlagt noen temarevisjoner knyttet til IDD etter at regelverket trådte i kraft i Norge i 2022. Styret bes påse at GIA i 2026 prioriterer oppfølging av foretakets planlagte produktgjennomgang og arbeid med digitale løsninger knyttet til kunderådgivning og -veiledning som vil ivareta Finanstilsynets merknader i denne rapporten.

4 Videre oppfølging

Finanstilsynet ber om å motta kopi av protokollen fra styremøtet hvor Finanstilsynets tilsynsrapport blir behandlet.

Finanstilsynet ber foretaket sende kopi av dette brevet til revisor.

For Finanstilsynet

Linn T. Jørgensen
seksjonsleder

Natalia Merkina
tilsynsrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.

