



Skade- och livförsäkring, Merja Junnonen

## Finansinspektionens temabedömning av skade- och livförsäkringsbolagens arrangemang vid utläggning av verksamhet

### 1 Temabedömningens bakgrund och mål

Målet med Finansinspektionens temabedömning är att reda ut hur bra försäkringsbolagen följer regleringen om utläggning av verksamhet och hurdana lösningar bolagen har använt vid utläggningen.

Den nya, mer detaljerade regleringen<sup>1</sup> har varit i kraft i sin helhet i två år, dvs. från ingången av 2016.

Det viktigaste målet med regleringen är att trygga de försäkrade förmånerna. Enligt regleringen får utläggning på entreprenad inte leda till att kvaliteten hos bolagets företagsstyrningssystem försämras väsentligt, att den operativa risken ökar i oskälig utsträckning, att de försäkrade och försäkringstagarna får sämre service eller att Finansinspektionens tillsynsmöjligheter försämras. Enligt försäkringsbolagslagen ansvarar försäkringsbolag för de funktioner som de lägger ut på entreprenad bl.a. för skyldigheter enligt lagen och i bestämmelser och föreskrifter på lägre nivå.

Finansinspektionen genomförde temabedömningen i form av självutvärderingar i bolagen. Skade- och livförsäkringsbolagen (nedan försäkringsbolagen) fick en självutvärderingsblankett om hur regleringen verkställdes att besvara samt en förteckning över utlagda funktioner. Självutvärderingsblanketten bestod av tre delar: kraven utifrån regleringen, kompletterande frågor och frågor om operativa risker. Bedömningen gjordes utifrån skriftligt material och omfattade inte möten med tillsynsobjekten.

Slutledningarna av temabedömningen har sammanställts i detta brev, som skickas med samma innehåll till alla de bolag som deltog i bedömningen. Slutledningarna läggs även ut på Finansinspektionens webbplats. Gjorda observationer bedöms och försummelseernas betydelse

<sup>1</sup> Om förfarandena vid utläggning på entreprenad föreskrivs i försäkringsbolagslagen (521/2018, FBL), kommissionens delegerade förordning (Kommissionens delegerade förordning (EU) 2015/35 av den 10 oktober 2014 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG om upptagande och utövande av försäkringsverksamhet samt kapitel 11 i Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar 6/2015 om upptagande av verksamhet och företagsstyrningssystem i liv- och skadeförsäkringsbolag.



Skade- och livförsäkring, Merja Junnonen

i de enskilda försäkringsbolagen behandlas som en del av den fortlöpande tillsynen, till exempel vid inspektioner.

I temabedömningen kom det fram några specialfrågor som Finansinspektionen tar ställning till senare. Sådana är bl.a. vidareöverföring av ett offentligt förvaltningsuppdrag (subdelegering) i anslutning till verkställandet av trafikförsäkringslagen (460/2016) och lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar (459/2015). Enligt Finansinspektionen kan offentliga förvaltningsuppdrag som anförtros andra än myndigheter med stöd av grundlagen inte obegränsat läggas ut. Frågan om ett s.k. skalbolag, dvs. ett bolag där nästan all verksamhet är utlagd ska ta ställning senare.

## 2 Observationerna om regleringsefterlevnad

Utifrån observationerna av temabedömningen anser Finansinspektionen att det är oroväckande att det hos en betydande del av försäkringsbolagen finns klara försummelser då det gäller att följa gällande reglering om utläggning av verksamhet. En del av försäkringsbolagen hade märkt detta själva utifrån sina svar och upprättat en verksamhetsplan för att rätta till bristerna inom en snabb tidtabell. Av svaren framgick inte i fråga om alla bolag om de observerade bristerna och verksamhetsplanen hade behandlats i bolagets styrelse.

Som en del av sin fortlöpande tillsyn kommer Finansinspektionen att bedöma betydelsen av observerade försummelser i de enskilda försäkringsbolagen. Samtidigt utreds om det har vidtagits korrigerande åtgärder med anledningen av observerade brister. I detta tillsynsbrev har de viktigaste observationerna av temabedömningen lyfts fram. I punkt 5 finns dessutom observationer som särskilt gäller operativa risker.

Typen av brister varierade i de olika försäkringsbolagen, men särskilt följande brister i tillämpningen av kommissionens delegerade förordning var allmänna i många bolag:

- De kritiska eller viktiga operativa funktionerna eller verksamheterna har fastställts alltför snävt (se punkt 3 Kritiska eller viktiga operativa funktioner eller verksamheter nedan)
- I uppdragsavtalen har det inte entydigt dokumenterats att försäkringsföretaget, dess externa revisor och tillsynsmyndigheten har effektiv tillgång till all information om utlagda funktioner och verksamheter samt rätt att genomföra inspektioner på plats i tjänsteleverantörens lokaler
- I uppdragsavtalen anges inte tjänsteleverantörens skyldighet att meddela om en händelse som kan ha väsentlig inverkan på dess förmåga att sköta utlagda funktioner eller verksamheter effektivt och med iakttagande av tillämpliga lagar och myndighetsbestämmelser



Skade- och livförsäkring, Merja Junnonen

- Det har inte säkerställts att tjänsteleverantören har tillräckliga system för riskhantering och intern kontroll så att man kan förhindra att kvaliteten på försäkringsbolagets företagsstyrningssystem väsentligt försämras, att den operativa risken ökar i oskälig utsträckning, att Finansinspektionens tillsynsmöjligheter försvagas eller att den service som tillhandahålls för försäkringstagarna försämras.
- Vid utläggning av kritiska eller viktiga operativa funktioner eller verksamheter har det inte säkerställts att tjänsteleverantören har tillräckliga beredningsplaner för nödsituationer eller störningar i affärsverksamheten och att tjänsteleverantören vid behov testat sitt säkerhetssystem med regelbundna intervall
- Regleringen om utläggning av verksamheter har inte till alla delar följts då funktioner har lagts ut till ett annat bolag i samma grupp (se nedan punkt 4 Utläggning till ett annat bolag i samma grupp).

### 3 Kritiska eller viktiga operativa funktioner eller verksamheter

Utläggningen av kritiska och viktiga operativa funktioner omfattas av en strängare reglering. Av den anledningen är det viktigt att fastställa dessa funktioner korrekt.

I temabedömningen tillfrågades tillsynsobjekten på vilket sätt de har fastställt kritiska eller viktiga operativa funktioner eller verksamheter enligt artikel 274 i förordningen när de beslutar om utläggning på entreprenad. I bedömningen av svaren framgick det att begreppet kritisk eller viktig funktion eller verksamhet kunde ha fastställts mycket snävt eller så hade de inte fastställts överhuvudtaget.

Då kritiska eller viktiga operativa funktioner eller verksamheter har fastställts har också terminologin i å ena sidan de finskspråkiga översättningarna av EU-förordningarna och å andra sidan försäkringsbolagslagen kunnat orsaka förvirring.

- Då det gäller utläggning på entreprenad används i försäkringsbolagslagen (FBL 6 kap. 16 §) på finska termen "keskeiset toiminnot tai tehtävät" (centrala funktioner eller uppgifter), på engelska i solvens II-direktivet<sup>2</sup> "critical or important operational functions or activities och den finskspråkiga översättningen "oleelliset tai tärkeät operatiiviset tehtävät tai toimet" (kritiska eller viktiga operativa funktioner eller verksamheter).
- Då det gäller utläggning på entreprenad används i översättningen av kommissionens förordning ordalydelsen "**kriittiset tai tärkeät operatiiviset toiminnot tai toimet**" (kritiska eller viktiga operativa funktioner eller verksamheter), vilken också används i det här brevet för klarhetens skull.

<sup>2</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG av den 25 november 2009 om upptagande och utövande av försäkrings- och återförsäkringsverksamhet (Solvens II).



Skade- och livförsäkring, Merja Junnonen

- Då det gäller företagsstyrningssystemet används i försäkringsbolagslagen (FBL 6 kap. 9 §) keskeiset toiminnot (centrala funktioner), på engelska "key functions" i Solvens II-direktivet.

Enligt EIOPAs anvisningar<sup>3</sup> bör försäkringsbolaget fastställa och dokumentera om en funktion eller aktivitet som omfattas av ett uppdragsavtal är en kritisk eller viktig funktion eller aktivitet baserat på om funktionen eller aktiviteten är nödvändig för företagets verksamhet. Det avses med detta att företaget utan funktionen eller aktiviteten inte skulle kunna tillhandahålla tjänster åt sina försäkringstagare.

En lista med exempel på kritiska och viktiga operativa funktioner och verksamheter ges i EIOPAs rapport<sup>4</sup>.

Av temabedömningarna framgick det att vissa försäkringsbolag i samband med att de upprättat sina riktlinjer om utläggning på entreprenad och fastställt begränsningar har ansett att kritiska och viktiga operativa funktioner och verksamheter betyder detsamma som *centrala funktioner* enligt 6 kap. 9 § i försäkringsbolagslagen. På så sätt hade en del av försäkringsbolagen tillämpat bestämmelserna om utläggning på entreprenad endast på de centrala funktioner ("key functions") som fastställs i 6 kap. 9 § i försäkringsbolagslagen.

Finansinspektionen anser det vara viktigt att försäkringsbolagen fastställer de kritiska och viktiga operativa funktionerna eller verksamheterna i tillräckligt omfattande grad. Detta säkerställer att rätt reglering tillämpas på dem. Centrala funktioner som hör till bolagsstyrningssystemet kan inte vara de enda kritiska funktionerna med tanke på bolaget. Enligt Finansinspektionen är åtminstone de funktioner som nämns i EIOPAs rapport väsentliga med tanke på försäkringsbolagets förmåga att tillhandahålla tjänster<sup>5</sup>.

#### 4 Utläggning till ett annat bolag i samma grupp

Finansinspektionen fäster uppmärksamhet vid utläggningar, där försäkringsbolagen lägger ut funktioner inom gruppen (utläggning inom en grupp). De uppgifter som försäkringsbolagen lämnat in om utlagda funktioner visar att interna utläggningar inom försäkringsgrupper i

<sup>3</sup> Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten EIOPAs riktlinjer för företagsstyrningssystem (EIOPA-BoS-14/253) ingår som en del av Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar (9/2015 Liv- och skadeförsäkringsbolag, riktlinjer om Solvens II del II, andra än rapporteringsanvisningarna).

<sup>4</sup> Final Report on Public Consultation No. 14/017 on Guidelines on system of governance, sidan 100.

<sup>5</sup> Enligt EIOPAs exempellista skulle de vara:

- a) utformning och prissättning av försäkringsprodukter
- b) placering av tillgångar och portföljförvaltning
- c) ersättningshandläggning
- d) skötsel av regelefterlevnad (compliance) samt uppgifter i anslutning till bolagsstyrning, bokföring och riskhantering samt aktuariefunktioner
- e) skötsel av förvaring av uppgifter
- f) skötsel av dagligt systemunderhåll och -stöd
- g) skötsel av risk- och solvensbedömning (ORSA-processen)





Skade- och livförsäkring, Merja Junnonen

allmänhet gäller uttryckligen de kritiska och viktiga operativa funktionerna och verksamheterna som behandlas i artikel 274 i kommissionens delegerade förordning.

Av temabedömningen framgick att regleringen om utläggning av verksamhet inte till alla delar har iakttagits vid utläggningar inom gruppen. Det saknas t.ex. skriftliga uppdragsavtal eller så har det inte lämnats några anmälningar om utläggning av verksamhet till Finansinspektionen. Finansinspektionen framhäver att regleringen om utläggning av verksamhet som nämns i punkt 2 ovan också gäller utläggning av funktioner till ett annat bolag inom samma grupp.

Finansinspektionen har utifrån inlämnade utredningar inte kunnat säkerställa att det vid interna utläggningar på behörigt sätt, så som förutsätts i förordningen, har beaktats om försäkringsbolaget har bestämmande inflytande över tjänsteleverantören eller förmåga att inverka på tjänsteleverantörens verksamhet. Enligt artikel 274 (4) i förordningen ska försäkringsbolaget ha rätt att utfärda allmänna vägledningar och enskilda instruktioner till tjänsteleverantören angående vad som måste beaktas vid utförandet av de funktioner eller verksamheter som omfattas av uppdragsavtalet. Enligt artikel 274 (5) i förordningen ska bolaget när det lägger ut kritiska och operativa funktioner dessutom kontrollera att tjänsteleverantören har de ekonomiska resurser som krävs för att korrekt och tillförlitligt utföra de tillkommande uppgifterna samt att alla de anställda har de kvalifikationer och den lämplighet som krävs. Om det är fråga om centrala funktioner, ska bolaget säkerställa att alla de anställda hos tjänsteleverantören som deltar i skötseln av de utlagda funktionerna uppfyller kraven på tillförlitlighet och lämplighet.

## 5 Observationer om hanteringen av operativa risker vid utläggning

Avsnittet om operativa risker i temabedömningen visade att försäkringsbolagen tillämpar mycket olika praxis när de beaktar de operativa riskerna vid utläggning av funktioner. Då det gäller operativa risker borde bolagen fästa uppmärksamhet vid bland annat följande:

- Med tanke på hanteringen av operativa risker rekommenderas det att försäkringsbolagen i praktiken fastställer vilka funktioner som kan läggas ut och vilka inte.
- Då det gäller riktlinjerna om utläggning är det också skäl att särskilt beakta utläggning till molntjänster.
- Majoriteten av försäkringsbolagen meddelade att de i regel gör en riskbedömning som hänför sig till utläggning på förhand. En del av bolagen hade inte gjort någon riskbedömning av alla utlagda funktioner. Enligt Finansinspektionen ska en riskbedömning, som med tanke på ärendets betydelse och bolagets ansvar är tillräckligt omfattande, göras på förhand.
- En del av bolagen meddelade att det följer upp tjänsteleverantörernas verksamhet som en del av den dagliga verksamheten eller som en del av den allmänna rapporteringen.



14.3.2018

FIVA 27/02.01.03/2017

Offentligt

Skade- och livförsäkring, Merja Junnonen

Enligt Finansinspektionens uppfattning bör utlagd verksamhet övervakas regelbundet och uppföljningen bör genomföras enligt en standardmodell som upprättats för detta ändamål.

- Försäkringsbolagen har inte förutsatt att alla tjänsteleverantörerna fastställer sin servicenivå (SLA). Även i samordningen av tjänsteleverantörens och beställarens kontinuitetsplanering observerades stora variationer mellan bolagen.
- Då det gäller tillämpandet av informationssäkerhetsprinciperna observerades allmänt att bolagen inte tillämpar samma enhetliga informationssäkerhetsprinciper i sina uppdragsavtal, utan att kraven varierar från fall till fall. För klarhetens skull ska försäkringsbolaget ha enhetliga informationssäkerhetsprinciper, som bolaget i regel tillämpar på alla uppdragsavtal.

## 6 Avslutningsvis

Finansinspektionen påminner att det är styrelsens uppgift att bedöma huruvida företagsstyrningssystemet är tillräckligt och effektivt. Särskilt i situationer där bolaget har lagt ut en betydande del av sina kritiska eller viktiga operativa funktioner eller verksamheter, ska bolaget fästa uppmärksamhet vid sin faktiska förmåga att påverka tjänsteleverantören och vid behov att använda sina rättigheter enligt uppdragsavtalet, såsom sin rätt att utfärda allmänna vägledningar och enskilda instruktioner samt att säkerställa tillräckliga kvalitativa och kvantitativa resurser.

Finansinspektionen förutsätter att försäkringsbolagens styrelser behandlar observationerna i detta tillsynsbrev samt eventuella bolagsspecifika åtgärdsbehov. En kopia av mötesprotokollet ska inlämnas till Finansinspektionen senast 4.6.2018. Av styrelsens mötesprotokoll ska det framgå vilka eventuella åtgärder styrelsen har beslutat vidta och inom vilken tidtabell de har utförts.

FINANSINSPEKTIONEN



Kaisa Forsström  
avdelningschef



Merja Junnonen  
institutsansvarig

Närmare upplysningar Merja Junnonen, 09 183 5554

Sändlista Skade- och livförsäkringbolag