



Vahinko- ja henkivakuutus, Merja Junnonen

## Finanssivalvonnan teema-arvio vahinko- ja henkivakuutusyhtiöiden ulkoistamisjärjestelyistä

### 1 Teema-arvion tausta ja tavoite

Finanssivalvonnan teema-arvion tavoitteena oli selvittää, miten hyvin vakuutusyhtiöt noudattavat ulkoistamista koskevaa sääntelyä ja millaisia ratkaisuja yhtiöt ovat ulkoistamisessa tehneet.

Uusi, entistä yksityiskohtaisempi sääntely<sup>1</sup> on kokonaisuudessaan ollut voimassa kaksi vuotta eli vuoden 2016 alusta.

Sääntelyn perimmäisenä tavoitteena on varmistaa vakuutettujen etujen turva. Ulkoistaminen ei saa sääntelyn mukaan johtaa hallintojärjestelmän laadun olennaiseen heikkenemiseen, operatiivisen riskin kohtuuttomaan kasvamiseen, vakuutetuille ja vakuutusentittäjille annetun palvelun tai Finanssivalvonnan valvontamahdollisuuksien heikkenemiseen. Vakuutusyhtiölain mukaan vakuutusyhtiö vastaa myös ulkoistamastaan toiminnasta, mm. lakien ja lakia alemman asteisten säännösten ja määräysten mukaisista velvoitteista.

Finanssivalvonta toteutti teema-arvion yhtiöiden itsearvioina. Vahinko- ja henkivakuutusyhtiöt (jäljempänä vakuutusyhtiöt) saivat vastattavakseen sääntelyn toteutumista koskevan itsearviointilomakkeen sekä ulkoistettuja toimintoja koskevan listauksen. Itsearviointilomake koostui kolmesta osiosta: sääntelyyn perustuvista vaatimuksista, täydentävistä kysymyksistä ja operatiivisia riskejä käsittelevistä kysymyksistä. Arviointi tehtiin kirjallisen materiaalin perusteella, eikä siihen kuulunut valvottavien tapaamisia.

Teema-arvion johtopäätökset on koottu tähän kirjeeseen, joka lähetetään saman sisältöisenä kaikille arvioon osallistuneille yhtiöille ja julkaistaan Finanssivalvonnan verkkopalvelussa. Tehtyjä havaintoja arvioidaan ja laiminlyöntien merkitystä yksittäisten vakuutusyhtiöiden osalta käsitellään osana jatkuvaa valvontaa mm. tarkastuksin.

<sup>1</sup> Ulkoistamista koskevista menettelytavoista säädetään vakuutusyhtiölaissa (521/2008, VYL), komission delegoidussa asetuksessa (Komission delegoitu asetus (EU) 2015/35, annettu 10 päivänä lokakuuta 2014, vakuutus- ja jälleenvakuutustoinnin aloittamisesta ja harjoittamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2009/138/EU täydentämisestä sekä Finanssivalvonnan Henki- ja vahinkovakuutusyhtiön toiminnan aloittamisesta ja hallintojärjestelmästä annetuissa määräyksissä ja ohjeissa, luku 11 (MOK 6/2015).



Vahinko- ja henkivakuutus, Merja Junnonen

Teema-arvioissa tuli esille joitakin erityiskysymyksiä, joiden osalta Finanssivalvonta tekee tarkempia linjauksia myöhemmin. Näitä ovat muun muassa julkisen hallintotehtävän edelleen siirtäminen (subdelegointi) liittyen liikennevakuutuslain (460/2016) ja työtapaturma- ja ammattilain (459/2015) toimeenpanoon. Perustuslain nojalla muulle kuin viranomaiselle annettua julkista hallintotehtävää ei Finanssivalvonnan näkemyksen mukaan voi rajoituksetta ulkoistaa. Myös kysymys ns. kuoriyhtiöistä eli yhtiöistä, joiden lähes kaikki toiminta on ulkoistettu, linjataan myöhemmin.

## 2 Havainnot sääntelyn noudattamisen osalta

Teema-arvion havaintojen perusteella Finanssivalvonta pitää huolestuttavana, että merkittävällä osalla vakuutusyhtiöitä oli selkeitä laiminlyöntejä ulkoistamista koskevan voimassa olevan sääntelyn noudattamisessa. Osa vakuutusyhtiöistä oli vastaustensa perusteella havainnut tämän myös itse ja laatinut toimintasuunnitelman puutteiden korjaamiseksi nopeassa aikataulussa. Saaduista vastauksista ei käynyt kaikkien yhtiöiden osalta ilmi, oliko havaitut puutteet ja toimintasuunnitelma käsitelty yhtiön hallituksessa.

Finanssivalvonta arvioi osana jatkuvaa valvontaa havaittujen laiminlyöntien merkitystä yksittäisten vakuutusyhtiöiden osalta. Samalla selvitetään onko havaittujen puutteiden johdosta ryhdytty korjaaviin toimenpiteisiin.

Tässä valvontakirjeessä on otettu esiin teema-arviossa esiin nousseita keskeisiä havaintoja. Kohdassa 5 on lisäksi havaintoja erityisesti operatiivisiin riskeihin liittyen.

Puutteiden laatu vaihteli vakuutusyhtiöittäin, mutta erityisesti seuraavat komission delegoidun asetuksen soveltamiseen liittyvät puutteet olivat yleisiä monissa yhtiöissä:

- Kriittiset tai tärkeät operatiiviset toiminnot tai toimet on määritelty liian suppeasti (ks. jäljempänä kohta 3 Kriittiset tai tärkeät operatiiviset toiminnot tai toimet)
- Ulkoistamissopimuksissa ei ole selkeästi sovittu vakuutusyrityksen, sen ulkopuolisen tilintarkastajan ja valvontaviranomaisen tehokasta pääsyä kaikkiin ulkoistettuihin toimintoihin ja toimintaa koskeviin tietoihin, mukaan lukien oikeus suorittaa palveluntarjoajan tiloissa tehtäviä tarkastuksia
- Ulkoistamissopimuksissa ei ole selkeästi todettu palveluntarjoajan velvollisuutta ilmoittaa tapahtumasta, jolla voi olla olennainen vaikutus sen kykyyn hoitaa ulkoistettuja toimintoja tai toimintaa tehokkaasti ja sovellettavia lakeja ja viranomaismääräyksiä noudattaen
- Palveluntarjoajan riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan järjestelmien riittävyttä ei ole varmistettu siten, että estetään vakuutusyhtiön hallintojärjestelmän laadun olennainen heikkeneminen, operatiivisen riskin kohtuuton kasvaminen, Finanssivalvonnan valvontamahdollisuuksien tai vakuutuksenottajille tarjottavan palvelun heikkeneminen



Vahinko- ja henkivakuutus, Merja Junnonen

- Kriittisiä tai tärkeitä operatiivisia toimintoja tai toimia ulkoistettaessa ei ole varmistettu, että palveluntarjoajalla on riittävät varautumissuunnitelmat hätätilanteiden tai liiketoiminnan häiriötilanteiden varalle ja että palveluntarjoaja testaa varmuusjärjestelmänsä tarvittaessa säännöllisin väliajoin
- Ulkoistamista koskevaa sääntelyä ei ole kaikilta osin noudatettu, kun toimintoja on ulkoistettu saman ryhmän toiseen yhtiöön (ks. jäljempänä kohta 4 Ulkoistaminen ryhmän toiseen yhtiöön)

### 3 Kriittiset tai tärkeät operatiiviset toiminnot tai toimet

Kriittisten ja tärkeiden operatiivisten toimintojen ulkoistamiseen kohdistuu tiukempaa sääntelyä. Tästä syystä on tärkeää määritellä nämä toiminnot oikein.

Teema-arviossa valvottavilta kysyttiin, miten ne ulkoistamisesta päättäessään ovat määritelleet komission delegoidun asetuksen 274 artiklan mukaiset kriittiset tai tärkeät operatiiviset toiminnot tai toimet. Vastausten arvioinnissa kävi ilmi, että käsite kriittinen tai tärkeä toiminto tai toimi oli saatettu määritellä hyvin suppeasti tai määrittely saattoi kokonaan puuttua.

Kriittisten tai tärkeiden operatiivisten toimintojen tai toimien määrittelyssä sekaannusta on saattanut aiheuttaa myös EU-säädösten suomenkielissä käännöksissä sekä toisaalta vakuutusyhtiölaissa käytetty terminologia.

- Ulkoistamista koskien vakuutusyhtiölaissa käytetään (VYL 6 luku 16 §) termiä "keskeiset toiminnot tai tehtävät", englanniksi Solvenssi II -direktiivissä<sup>2</sup> "*critical or important operational functions or activities*" ja suomenkielisessä käännöksessä "oleelliset tai tärkeät operatiiviset tehtävät tai toimet".
- Ulkoistamista koskien komission delegoidun asetuksen käännöksessä on käytetty sanamuotoa "**kriittiset tai tärkeät operatiiviset toiminnot tai toimet**", jota käytetään myös tässä kirjeessä selvyden vuoksi.
- Hallintojärjestelmään liittyen vakuutusyhtiölaissa (VYL 6 luku 9 §) käytetään termiä keskeiset toiminnot, englanniksi Solvenssi II -direktiivissä "*key functions*".

Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomaisen EIOPAn ohjeiden<sup>3</sup> mukaisesti vakuutusyhtiön tulisi määritellä ja dokumentoida, onko ulkoistettava tehtävä tai toiminta kriittinen tai tärkeä ottaen huomioon sen välttämättömyyden yrityksen toiminnan kannalta. Tällä tarkoitetaan sitä, että ilman kyseistä toimintoa tai toimintaa yritys ei pystyisi tarjoamaan palvelujaan

<sup>2</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/138/EY, annettu 25 päivänä marraskuuta 2009, vakuutus- ja jälleenvakuutustoiminnan aloittamisesta ja harjoittamisesta (Solvenssi II).

<sup>3</sup> Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomaisen EIOPAn Hallintojärjestelmää koskevat ohjeet (EIOPA-BoS-14/253) osana Finanssivalvonnan määräys ja ohjekokoelmaa (Määräykset ja ohjeet 9/2015 Henki- ja vahinko-vakuutusyhtiöt, Solvenssi II - ohjeet II osa, muut kuin raportointia koskeva ohjeet).



Vahinko- ja henkivakuutus, Merja Junnonen

vakuutuksenottajille. Kriittisistä tai tärkeistä operatiivisista toiminnoista tai toimista on annettu esimerkkilista EIOPAn raportissa<sup>4</sup>.

Teema-arviossa kävi ilmi, että jotkut vakuutusyhtiöt ovat ulkoistamisperiaatteita laatiessaan ja rajauksia määritellessään katsoneet kriittisten tai tärkeiden operatiivisten toimintojen ja toimien tarkoittavan samaa kokonaisuutta kuin vakuutusyhtiölain (VYL) 6 luvun 9 §:n mukaiset keskeiset toiminnot. Näin ollen osa vakuutusyhtiöistä oli soveltanut ulkoistamista koskevia säännöksiä pelkästään vakuutusyhtiölain 6 luvun 9 §:ssä määriteltyihin keskeisiin toimintoihin ("key functions").

Finanssivalvonta pitää tärkeänä, että vakuutusyhtiöt määrittelevät kriittiset tai tärkeät operatiiviset toiminnot tai toimet riittävän laajasti. Tämä varmistaa, että niihin noudatetaan oikeaa sääntelyä. Pelkästään hallintojärjestelmään kuuluvat keskeiset toiminnot eivät voi olla yhtiöiden kannalta kriittisiä. Finanssivalvonnan näkemyksen mukaan vähintäänkin EIOPAn raportissa mainitut toiminnot ovat vakuutusyhtiöiden palvelukyvyyn kannalta olennaisia<sup>5</sup>.

#### 4 Ulkoistaminen ryhmän toiseen yhtiöön

Finanssivalvonta kiinnitti huomiota ulkoistuksiin, joissa vakuutusyhtiöt ulkoistavat toimintojaan ryhmän sisällä (ryhmän sisäinen ulkoistus). Vakuutusyhtiöiden toimittamat tiedot ulkoistetuista toiminnoista osoittavat, että vakuutusyritysryhmissä sisäiset ulkoistukset koskevat yleensä juuri kriittisiä ja tärkeitä operatiivisia toimintoja tai toimia, joita komission delegoidun asetuksen artikla 274 nimenomaisesti käsittelee.

Teema-arviossa kävi ilmi, ettei ulkoistamista koskevaa sääntelyä ole kaikilta osin noudatettu ryhmän sisäisissä ulkoistuksissa. Esimerkiksi kirjalliset sopimukset puuttuvat tai ulkoistamisilmoituksia Finanssivalvontaan ei ole tehty. Finanssivalvonta korostaa, että edellä kohdassa 2 mainittu ulkoistamista koskeva sääntely koskee myös toimintojen ulkoistamista saman ryhmän toiselle yhtiölle.

Finanssivalvonta ei saatujen selvitysten perusteella voinut varmistua siitä, että ryhmän sisäisissä ulkoistuksissa olisi asianmukaisesti otettu huomioon asetuksen edellyttämällä tavalla sitä, onko yhtiöllä määräysvaltaa palveluntarjoajaan tai kykyä vaikuttaa palveluntarjoajan toimintaan. Asetuksen 274(4) mukaan vakuutusyhtiöllä on oltava oikeus antaa yleisiä ja yksi-

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

<sup>5</sup> EIOPAn esimerkkilistan mukaan näitä olisivat mm.

a) vakuutus tuotteiden suunnittelu ja hinnoittelu

b) varojen sijoittaminen ja salkunhoito

b) korvauskäsittely

d) säännösten noudattamista valvovan toiminnon (compliance), sisäisen tarkastuksen, kirjanpidon, riskienhallinnan alaan tai aktuaaripalveluihin (ml. aktuaaritoiminnon alaan) liittyvät tehtävät

e) tietojen säilyttämisestä huolehtiminen

f) jatkuvasta, päivittäisestä järjestelmien ylläpidosta ja tuesta huolehtiminen

g) riski- ja vakavaraisuusarvioinnista huolehtiminen (ORSA-prosessi)



Vahinko- ja henkivakuutus, Merja Junnonen

löityjä toimintaohjeita siitä, mitä on otettava huomioon ulkoistettuja toimintoja ja toimia hoidettaessa. Lisäksi asetuksen 274(5) mukaan ulkoistettaessa kriittisiä ja operatiivisia toimintoja, yhtiön on varmennettava riittävä laadullinen ja määrällinen resursointi sekä se, että palveluntarjoajan työntekijät ovat riittävän päteviä ja luotettavia. Jos kyseessä on keskeiset toiminnot, yhtiön on varmistuttava, että kaikki palveluntarjoajan työntekijät, jotka osallistuvat ulkoistettujen toimintojen hoitamiseen, täyttävät sopivuus- ja luotettavuusvaatimukset.

## 5 Havaintoja ulkoistamiseen liittyvien operatiivisten riskien hallinnasta

Teema-arvion operatiivisia riskejä koskevasta osiosta selvisi, että vakuutusyhtiöillä on hyvin erilaisia käytäntöjä operatiivisten riskien huomioimisessa toimintoja ulkoistettaessa. Operatiivisten riskien osalta yhtiöiden tulisi kiinnittää huomioita muun muassa seuraaviin asioihin:

- Operatiivisten riskien hallinnan kannalta on suositeltavaa, että vakuutusyhtiöt käytännössä määrittäisivät, mitä toimintoja voidaan ulkoistaa ja mitä ei voida.
- Ulkoistamista koskevissa periaatteissa olisi syytä ottaa myös erikseen huomioon pilvipalveluihin ulkoistaminen.
- Valtaosa vakuutusyhtiöistä ilmoitti tekevänsä lähtökohtaisesti ulkoistamiseen liittyvän riskiarvion etukäteen. Osa yhtiöistä ei ole tehnyt lainkaan riskiarvioita kaikista ulkoistetuista toiminnoista. Finanssivalvonnan käsityksen mukaan riskiarvio tulisi tehdä etukäteen asian merkityksen ja yhtiön vastuun näkökulmasta riittävällä tavalla.
- Osa yhtiöistä ilmoitti seuraavansa palveluntarjoajien toimintaa osana päivittäistä toimintaa tai osana yleistä raportointia. Finanssivalvonnan käsityksen ulkoistettua toimintaa tulisi valvoa säännönmukaisesti ja seurantaa olisi hyvä toteuttaa tätä varten laaditulla määrämuotoisella mallilla.
- Vakuutusyhtiöt eivät ole edellyttäneet kaikilta palveluntarjoajilta palvelutason määrittelyä (SLA). Myös palveluntarjoajan ja palvelun tilaajan jatkuvuussuunnittelun yhteensovittamisen osalta havaittiin suurta vaihtelua yhtiöiden välillä.
- Tietoturvaperiaatteiden soveltamisen osalta yleisenä arviona on, että sopimussuhteissa ei sovelleta samoja yhtenäisiä tietoturvaperiaatteita, vaan vaatimukset vaihtelevat tapauskohtaisesti. Selkeyden vuoksi vakuutusyhtiöllä tulisi olla yhdet tietoturvaperiaatteet, joita yhtiö lähtökohtaisesti noudattaa kaikkiin ulkoistamissopimuksiin.

## 6 Lopuksi

Finanssivalvonta muistuttaa, että hallituksen tehtävänä on arvioida hallintojärjestelmän riittävyttä ja tehokkuutta. Erityisesti tilanteessa, jossa yhtiö on ulkoistanut merkittävän osan kriittisistä tai tärkeistä operatiivisista toiminnoista tai toimista, yhtiön tulee kiinnittää huomioita tosiasialliseen kykyynsä vaikuttaa palveluntarjoajaan, sekä tarvittaessa käyttää ulkoista-



14.3.2018

FIVA 27/02.01.03/2017

Julkinen

Vahinko- ja henkivakuutus, Merja Junnonen

missopimuksen mukaisia oikeuksia, kuten oikeuteen antaa yleisiä ja yksilöityjä toimintaohjeita sekä varmistaa riittävät laadulliset ja määrälliset resurssit.

Finanssivalvonta edellyttää, että vakuutusyhtiöiden hallitukset käsittelevät tämän valvontakirjeen havainnot sekä mahdolliset yhtiökohtaiset toimenpiteetarpeet. Kopio kokouksen pöytäkirjasta tulee toimittaa Finanssivalvonnalle 4.6.2018 mennessä. Hallituksen kokouksen pöytäkirjasta tulee ilmetä, mihin mahdollisiin toimenpiteisiin hallitus on päättänyt ryhtyä ja missä aikataulussa toimenpiteet on suoritettu.

FINANSSIVALVONTA



Kaisa Forsström  
osastopäällikkö



Merja Junnonen  
vastuuvalvoja

Lisätietoja antaa

Merja Junnonen, puh. 09 183 5554

Jakelu

Henki- ja vahinkovakuutusyhtiöt