

*Finansnæringens
autorisasjonsordninger*

**STRATEGI
2018 - 2021**

INNHold



Autorisasjonsordningen
for finansielle rådgivere



Godkjenningsordningen
for selgere og tilgjengere i skadeforsikring



Autorisasjonsordningen
i kreditt



Autorisasjonsordningene
i forsikring

Forkortelser

FinAut

Finansnæringens
autorisasjonsordninger

AFR

Autorisasjonsordningen
for finansielle rådgivere

GOS

Godkjenningsordningen for råd-
givere og selgere i skadeforsikring

Kreditt

Autorisasjonsordningen i kreditt

AIF

Autorisasjonsordningene
i forsikring

Innledning	3
Fakta om FinAut	3
FinAut i et nøtteskall	4
FinAuts grunnsyn	5
Misjon og rolle	6
Fem drivere som påvirker FinAuts virksomhet	7
1: Teknologisk utvikling	8
2: Regelverksutvikling	10
3: Kundeatferd	12
4: Eiere og tilsluttede bedrifter	14
5: Kandidater	16
Strategiske hovedområder og prioriterte oppgaver	18
Kjerneoppgaver	19
Frivillige tilbud	21
Digitalisering av kundekontakten	22
Forutsetninger for å gjennomføre hovedoppgavene	24
Vedlegg	25
God Skikk	25
Lederansvar	26
Rolledeling	27

INNLEDNING

Fakta om FinAut

Organisasjonen ble etablert 1.1.2009. Den var opprinnelig sekretariat for AFR, men ble 1.1.2014 omdannet til paraplyorganisasjon for finansnæringens autorisasjons- og godkjenningsordninger. FinAut eies av Finans Norge og Verdipapirfondenes forening (VFF).

FinAut sikrer god rådgivning til forbrukere og forvalter bransjenormen God skikk. Ved inngangen til ny strategiperiode har FinAut også fått i oppgave å legge til rette for overføring av denne bransjenormen til finansnæringens digitale løsninger.

Forbrukernes inntrykk av finansbedriftene påvirkes av mange forhold: produkter og tjenester, pris, tilgjengelighet, service, omdømme osv. Kundens møte med bedriften er en kritisk suksessfaktor uavhengig av om møtet skjer gjennom nettbank, mail, chat, ulike app'er, personlig kontakt eller nye digitale løsninger. FinAut arbeider for gode kundeopplevelser i alle kanaler, og nøkkelen er relevant kompetanse og kundebehandling som samsvarer med bransjestandarden God skikk.

FinAut's kandidatstatistikk for strategiperioden 2015-2018

Ordning	2015	2016	2017	Tilsluttede bedrifter
AFR (etablert 2009)	6 432	6 349	6 250	127
GOS (etablert 2013)	5 393	6 436	6 604	14
Kreditt (etablert 2016)			620	77
AIF*			Ca. 2150	

*Autorisasjonsordningene i Forsikring (AIF) skriver seg tilbake til det tidligere Forsikringsakademiet. Forsikringsakademiet ble fusjonert inn i Handelshøyskolen BI i 2002, og AIF-ordningene er nå et samarbeid mellom BI og FinAut. Kandidattall pr. 2017 omfatter kandidater som er autorisert i ordningene gjennom mange år.





FinAut i et nøtteskall

Fersk kompetanse nå og i fremtiden

FinAut fastsetter og forvalter finansnæringens kompetansekrav for forbrukerrettede produktområder. Kravene beskrives i FinAuts fagplaner, og den enkelte medarbeider dokumenterer gjennom autorisasjon eller godkjenning at kravene er innfridd. FinAuts regelverk pålegger tilsluttede bedrifter å bekrefte at medarbeiderne hvert år oppdaterer kompetansen sin i henhold til FinAuts krav. Kompetanse er ferskvare; uten vedlikehold forvitrer den fort.

Anvendt etikk

FinAut forvalter også bransjenormen God skikk som står sentralt i alle FinAuts fagplaner og som inneholder næringens egne kjøreregler for profesjonell kundebehandling. FinAut betrakter God skikk som anvendt etikk, og reglene skal ligge til grunn for alle kundeopplevelser, enten de er basert på personlig kontakt, digitale løsninger eller en kombinasjon av disse.

Selvjustis

Etterlevelse av bransjenormen God skikk er garantien for kvalitet i salg og rådgivning. Det er naivt å tro at det aldri forekommer kritikkverdig adferd, og FinAut har derfor klare rutiner for streng behandling av brudd på reglene.



FinAuts grunnsyn:

Ingen gode kundeopplevelser uten integrert kompetanse

FinAut definerer begrepet kompetanse ved hjelp av "kompetansetrekanten", og definisjonen ligger til grunn for alle fagplaner – også fagplaner for oppdatering.

Kompetanse består av tre komponenter:

1. Fagkompetanse (relevant fag- og produktkunnskap)
2. Kommunikasjonsferdigheter (kundekommunikasjon i tråd med God skikk)
3. Etisk kompetanse (profesjonsetikk)



Dersom ikke alle tre komponentene er på plass, kan det få uheldige konsekvenser, som f.eks hvis du:

mangler kommunikasjonsferdigheter, men har solid fagkompetanse og god etisk kompetanse.

Konsekvens

Budskapet når ikke frem, og kunden forstår ikke hva du sier, for eksempel fordi du ikke klarer å "oversette" faguttrykkene du bruker.

mangler fagkompetanse, men har gode kommunikasjonsferdigheter og god etisk kompetanse.

Konsekvens

Kundesamtalen blir en hyggelig og velment prat uten faglig forankring. Lite profesjonelt.

mangler etisk kompetanse, men har god fagkompetanse og gode kommunikasjonsferdigheter.

Konsekvens

Denne situasjonen er kanskje den farligste, for eksempel hvis du på en profesjonell måte får kunden til å velge en løsning som ikke er i vedkommendes interesse.



MISJON OG ROLLE

I kommende strategiperiode skal FinAut gjennom troverdig selvregulering skape verdi for kundene, bedriftene og samfunnet. Ved hjelp av relevant og attraktiv kompetanse skal det i alle ledd legges til rette for at kundene kan ta informerte valg. Kundenes interesser skal alltid komme først, og næringen skal levere samme kvalitet i alle kanaler, uavhengig av teknologi.

Misjon

FinAut setter standarder for rådgivning og annen kundebehandling i finansnæringen

FinAut's rolle

FinAut's rolle er å være eierorganisasjonenes operative verktøy på kompetanseområdet.

FinAut skal

- utvikle og forvalte kompetansestandarder
- forvalte bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling
- utvikle mekanismer som sikrer at det materielle innholdet i God skikk løftes over i distribusjonskanaler som ikke forutsetter personlig kontakt mellom finansbedrift og kunde.



FEM DRIVERE SOM PÅVIRKER FINAUTS VIRKSOMHET

FinAut legger fem ulike drivere til grunn for alt utviklingsarbeid. Tilpasning til det som skjer på disse utvalgte områdene er med på å befeste FinAuts posisjon som et relevant kompetansesenter og et nyttig verktøy for de tilsluttede bedriftene og for næringen som sådan.



Teknologisk utvikling



Regelverksutvikling



Kundeatferd



Eiere og tilsluttede bedrifter



Kandidater





Samme kvalitet,
uavhengig av teknologi

Driver nr. 1: Teknologisk utvikling

► **Norske forbrukere har svært høy tillit til finansnæringen. De har også høy tillit til fremtidig rådgivning fra roboter.**

I tiden som kommer flyttes kundedialogen gradvis fra møter mellom ansatte og kunde til digitale løsninger eller kombinasjoner av digitale løsninger og personlig kontakt. Finansnæringen må da sikre at kvaliteten på informasjon, veiledning og rådgivning er den samme i alle kanaler. Kravet til forbrukerbeskyttelse må ivaretas på samme måte i digitale løsninger som i annen kunde-kontakt.

Den nye hverdagen forutsetter at medarbeiderne har tilstrekkelig basiskompetanse til å kunne spille sammen med digitale løsninger. Det kreves at de forstår digitale prosesser og egen rolle og ansvar i disse prosessene.

FinAut er de tilsluttede bedriftenes forlengede arm. For bedriftene er FinAut både et konkurransefortrinn og et kvalitetsstempel. Forbrukerrådet, Finansportalen, Finanstilsynet og Finansforbundet holdes løpende orientert om FinAuts arbeid og mener at det er viktig. De har tillit til at næringen vil opptre ansvarlig, men det kan registreres en viss engstelse for at konkurransen om å være raskt ute med digitale løsninger kan gå på bekostning av kvalitet og forbrukerbeskyttelse, særlig med hensyn til behandling og bruk av kundedata.

Dersom kvalitetskravene kun følges opp av de tilsluttede bedriftene, vil konkurransen bli skjev i den forstand at andre aktører kan lansere billigere og raskere løsninger av lavere kvalitet. Derfor er det viktig at kompetanse- og bransjestandardene får bred tilslutning også utenfor finansnæringen. Samfunnet må møte alle aktører med samme forventinger.



► **Nye regler for eierskap til persondata vil få store konsekvenser for næringen og for kundene.**

Myndighetene (Datatilsynet, Finanstilsynet, Forbrukerrådet, Forbrukerombudet m. fl.) er på den ene siden opptatt av digitaliseringens fordeler og nytte for kundene. På den andre siden rettes søkelyset mot behovet for forbrukerbeskyttelse i nye digitale løsninger. Balansegangen kan være krevende, og finansnæringen må ikke tape den av syne.

Det må sikres at innovative produkter ivaretar forbrukerbeskyttelsen like godt som tradisjonelle produkter.

► **FinAut må tilpasse seg den teknologiske utviklingen i egen organisasjon.**

Også lærings- og testmetoder digitaliseres, og det fører til endring av kandidatenes forventninger. Det mest brukte verktøyet for individuell læring er i dag YouTube, tett fulgt av Google. Strukturerte læringsarenaer er preget av fleksible løsninger, bruk av chatbots og digitale læringsressurser.

For FinAuts eget vedkommende får den teknologiske utviklingen konsekvenser for lærings- og testmetoder, portal og hjemmeside. Det må dessuten stilles nye krav til digital kompetanse i sekretariatet.



Troverdig selvregulering

Driver nr. 2: Regelverksutvikling

- **Overordnet mål er som tidligere at FinAut skal definere kompetansekrav for privatmarkedet innenfor**
 - **alle fagområder der lovverket stiller krav og**
 - **andre fagområder der det er faglig praktisk og økonomisk hensiktsmessig.**

Forbrukerbeskyttelse står sentralt i lovverket. Det stilles strenge krav til rådgivning, veiledning og informasjon, med tilhørende krav til nødvendig kompetanse og fagkyndighet, jf. finansforetaksloven § 16-1. Også verdipapirhandelloven og andre lovregler stiller strenge krav til virksomheten gjennom reglene om god forretningsskikk.

Alle som arbeider med kundebehandling skal ha relevant og tilstrekkelig kompetanse. Kravene til informasjon blir stadig likere, mens kompetansekrav og graden av rådgivningsplikt kan variere avhengig av fagområde og produkters kompleksitet.

I kommende strategiperiode ventes implementering av endringer i finansforetaksloven, finansavtaleloven, lover og forskrifter som gjelder verdipapirhandel, boliglån, forbrukslån, skadeforsikring, livs- og pensjonsforsikring og investeringsbaserte forsikringsprodukter (IDD).



► **De kommende endringene berører FinAuts virksomhet på mange punkter.**

Myndighetskravene skjerpes på en rekke områder, og nye krav må innarbeides i FinAuts fagplaner og regelverk. Det gjelder bl.a. på følgende områder:

- informasjon til kundene
- dokumentasjon av relevant kompetanse hos ansatte, forholdsmessig etter produktspekter (enkle/avanserte) og den ansattes funksjon
- oppdatering av kompetanse/etterutdanning
- rådgivning, definert som «personlig anbefaling»
- god forretningsskikk og vektlegging av kundens beste interesse
- håndtering av kundedata og personvernforordningen

I tillegg til regelverksutviklingen innenfor det enkelte fag-/produktområde, jobbes det både internasjonalt i EU og nasjonalt med RegTech, dvs. myndighetsregulering av digitale løsninger og robotrådgivning. I kjølvannet av dette fikk FinAut i november 2017 i oppdrag av eierne å videreutvikle og implementere «Sjekkliste for digitale løsninger». FinAut skal også utrede en egen autorisasjonsordning eller merkeordning for digitale løsninger.

FinAut må gjennom sitt rådgivende regelverksutvalg og i samarbeid med Finans Norge ligge i forkant av aktuelle regelverksprosesser. Slik kan det sikres at fagplaner og ordninger forblir relevante for bedriftene og kandidatene samtidig som de tilfredsstiller myndighetenes krav. Selvregulering når det gjelder kompetansekrav, oppdateringskrav og krav til dokumentasjon av kompetanse er i alle parter interesse.

► **Etikk og God skikk skal fremdeles være bærebjelken.**

Bransjenormen er kjernen i all FinAuts virksomhet. Gjennom løpende revisjonsarbeid må det sørges for at God skikk og fagplan for etikk holdes à jour med regelverksutviklingen.



Kundens interesser kommer først, kunden skal ta informerte valg

Driver nr. 3: Kundeatferd

► Tilliten til finansnæringen er høy.

Gjennom Finans Norges spørreundersøkelse *Forbruker- og finanstrender* kartla FinAut i starten av 2017

- hvordan kjøp blir gjennomført og om rådgivning skjer
- hvordan kjøps-/rådgivningsprosessen oppleves (jf. God skikk)
- graden av tillit til råd fra hhv ansatt og robot

Resultatene viser at kunder som det siste året hadde kjøpt et eller flere finansprodukter gjennomgående er meget godt fornøyd. Blant dem som opplever å ha fått rådgivning (55 %) er tilfredsheten svært høy. 66 % er «usedvanlig» eller «svært fornøyd», mens 31 % svarer «fornøyd». Kun 2 % er «mindre fornøyd». Analysen dokumenterer at det viktigste for kundene er å få råd basert på egne reelle behov. Resultatene varierer mellom produkttyper og synes høyest der næringen har satset systematisk på kompetanse.

► Kundene i Norge er blant de mest digitale i verden.

Markedet for digitalisering av tjenester er stort, og utviklingen har skutt fart. I 2017 snakket man for eksempel om et «vårslepp» av digitale spareløsninger. *Forbruker- og finanstrender* fra januar 2017 viste at hele 25 % av respondene hadde høy eller svært høy tillit til råd fra en robot. På dette området er det, ikke uventet, variasjoner mellom ulike grupper av befolkningen.



FinAut vil arbeide for gjennomtenkte digitale løsninger som sikrer at kundenes tillit til næringen opprettholdes. Virkemidlene i dette arbeidet er:

- sjekklisten for digitale løsninger som legger til rette for implementering av God skikk i digitale løsninger
- synliggjøring av næringens arbeid med personvern
- påminnelser til næringen om at belønningssystemer ikke må stride mot reglene i God skikk

Et helt sentralt poeng er at kundene må forstå de digitale beslutningsprosessene. Løsningene må være godt tilrettelagt pedagogisk sett.

► **Finansiell inkludering**

Kundene har ulik finansiell kompetanse og ulike forutsetninger for å forstå produktområder som er til dels kompliserte. Pensjon er et godt eksempel: Etter gjennomføring av pensjonsreformen må den enkelte ta større ansvar for planlegging av egen pensjonsøkonomi enn tidligere, og det knytter seg en rekke valg til de viktige beslutningene. (Er det behov for egen sparing i tillegg til folketrygd og tjenstepensjon? Hvordan skal pensjonsmidlene plasseres? Hvilke konsekvenser har tidligpensjonering? osv.) Skal vi sikre finansiell inkludering, dvs. at kunder med ulike forutsetninger får tilgang til produkter og tjenester de har behov for, må det stilles krav både til fagkompetanse hos medarbeiderne og til innholdet i de digitale løsningene.



FinAut skaper verdi for bedriftene

Driver nr. 4: Eiere og tilsluttede bedrifter

Prinsippet om selvregulering står sterkt i finansnæringen, både for eierne og for bedriftene. FinAut er Finans Norges og VFFs forlengede arm. Som verktøy for selvregulering på kompetanseområdet er FinAut avhengig av høy troverdighet i alle leire. Ordningene må være relevante, kostnadseffektive og gode sett fra bedriftenes side samtidig som de må etterleves på en slik måte i bedriftene at myndighetene har tillit til at selvreguleringen virker etter hensikten.

FinAuts oppgave er

- å drive og videreutvikle ordningene
- å forvalte og videreutvikle bransjestandarden God skikk
- å utvikle og operasjonalisere kompetansekrav gjennom fagplaner og autorisasjons- og godkjenningsordninger
- å legge til rette for implementering av God skikk i digitale løsninger.

Finans Norge operasjonaliserer deler av sin forbrukerpolitikk gjennom FinAut. FinAut må derfor være løpende oppdatert og følge opp det Finans Norge gjør.

► Bedriftene velger ulike strategier for kundebetjening

Ved inngangen til strategiperioden registrerer FinAut at bedriftene i høyere grad enn før velger ulike strategier for kundebetjening. Forventningene til FinAuts rolle og leveranser varierer derfor noe.

Felles for alle bedriftene er at enklere oppgaver digitaliseres. For øvrig innretter de seg forskjellig mht.

- grad av fysisk tilstedeværelse og nærhet til kunden
- oppbygging av regionale rådgivningssentre
- kundemøter via skype og/eller video
- satsing på utvikling av intelligente roboter i rådgivningsløsninger

Bedriftene ønsker ensartede standarder slik at kravene til salg og rådgivning er de samme ved personlig kontakt og i digitale kanaler.



Det er full enighet om at digitale løsninger må følge samme kvalitetskrav som fysisk rådgivning, og det erkjennes at nye konkurrenter på den digitale arenaen kommer til å bli en utfordring dersom de ikke etterlever samme krav til forbrukerbeskyttelse og kvalitet som FinAut-bedriftene.

► **Styrket omdømme og tillit uavhengig av distribusjonskanal**

Reglene for God skikk er justert slik at de dekker regelverkernes økte krav til forbrukerbeskyttelse og slik at de er relevante uavhengig av produktområde og uavhengig av om det gjelder rådgivning, veiledning eller salg. FinAut må bidra til at reglene blir implementert i tilsluttede bedrifter og enda bedre kjent som næringens bransjestandard.

► **Tydelig arbeidsdeling og relevante kompetansestandarder/ordninger**

Oppslutningen om FinAut er god for de etablerte ordningene GOS og AFR, og den dugnadspregede arbeidsmåten gjør at FinAut er tett på bedriftene og får løpende tilbakemelding. For kreditt er oppslutningen økende, mens for personforsikring foreligger det per i dag kun anbefalte kompetansekrav.

Det er bedriftenes ansvar å sørge for kompetanse hos alle i kundeposisjon, herunder å utvikle og oppdatere kompetansen.

FinAuts oppgave er

- å tilby kostnadseffektive og fleksible løsninger som tilfredsstiller kravene i regelverkene
- å synliggjøre kravene som gjelder for ulike funksjoner/produktgrupper gjennom en fleksibel og modularisert modell, også for oppdatering
- å tilpasse/utvide innholdet i basistilbudet (for eksempel mht. digital kompetanse)
- å sørge for at ordningene har riktig nivå og vise til fordypningsmoduler på høyere nivåer der det er aktuelt
- å utvikle et fullstendig tilbud innenfor forsikring (ref. regelverksutvikling)
- å ha en tilgjengelig og effektiv portal for å administrere kandidater og dokumentere grunnkompetanse og oppdatering



Relevant og attraktiv kompetanse

Driver nr. 5: Kandidater

► FinAut er godt posisjonert

Ved forrige årsskifte var en betydelig andel av de ansatte i finansnæringen autorisert og/eller godkjent av FinAut. Det er avgjørende at ordningene er relevante og at de som har investert i egen kompetanse opprettholder og videreutvikler denne.

Endringer i næringen, økt digitalisering og nedbemanning har allerede ført til at flere (netto) meldes ut av ordningene. Disse har interesse av å beholde og oppdatere autorisasjonen sin med tanke på jobb hos ny arbeidsgiver i eller utenfor næringen. Det er gledelig å registrere en positiv holdningsendring. Autorisasjon/godkjenning har for mange gått fra å være et krav fra bedriften til å bli et ettertraktet gode. Dette viser både innspill ved bedriftsbesøk og en spørreundersøkelse i juni 2017.

Det er en viss avstand mellom bedriftenes ønsker om kontroll/dokumentasjon og standardiserte opplegg og den enkelte kandidats ønske om egenutvikling og krav til fleksibilitet. FinAut må her finne den rette balansen.



► Kandidatenes synspunkter

Kandidatenes syn på ordningene innhentes gjennom løpende kommunikasjon med bedriftene og ved jevnlige kartlegginger. Den nevnte undersøkelsen i juni 2017 ble besvart av ca. 1 500 medarbeidere (AFR og GOS). Formålet var å få et inntrykk av ordningenes relevans samt innspill til videre utviklingsarbeid. Resultatene viser at alle ordningene oppleves å ha stor verdi.

- Emneområdene vurderes gjennomgående som relevante i alle ordningene.
- Flere mener at nivået er for lavt heller enn for høyt, samtidig som mange ønsker å kunne velge bort emner eller å bygge på med fordypningsemner.
- Digital kompetanse etterspørres, inkl. avklaring av hvilken rolle medarbeideren har overfor forbrukere som tar kontakt mens de er inne i digitale kjøpsprosesser.
- Nesten halvparten mener at lederne i større grad bør sikre at God skikk følges.

Finansforbundet er opptatt av sterkere tilknytning til de akademiske miljøene og studiepoeng der det er mulig.

STRATEGISKE HOVEDOMRÅDER OG PRIORITERTE OPPGAVER

Strategiske hovedområder

FinAut arbeider innenfor to hovedområder:

Utvikle og videreutvikle

kompetansestandarder, God skikk, autorisasjons- og godkjenningsordninger samt standarder som sikrer overføring av bransjenormen God skikk til digitale kanaler

Forvalte

alle de nevnte standardene, herunder føre tilsyn med at tilsluttede bedrifter oppfylles forpliktelsene som følger av FinAuts regelverk

Prioriterte oppgaver

FinAuts prioriterte oppgaver kan i kommende strategiperiode deles inn i to grupper:

1. a) **kjerneoppgaver** som finansieres av tilsluttede bedrifter/kandidater
b) **frivillige tilbud** som er kapasitetsavhengige og finansieres av brukerne
2. oppgaver som følger av at FinAut er en sentral aktør i digitaliseringen av næringen og som finansieres særskilt

1 a) Kjerneoppgaver

- ▶ **FinAut skal tilby og videreutvikle fagplaner for kompetanse innenfor**
 - områder der lovverket stiller krav og
 - der det er praktisk og økonomisk hensiktsmessig
- ▶ **utarbeide en fullstendig modell som ser alle kompetansestandarder i sammenheng etter følgende prinsipper:**
 - Kompetansen for de ulike funksjonene skal være relevant og forholdsmessig (Finansforetaksloven § 16 -1), og myndighetskrav skal innfris.
 - Det skal være tydelig for kandidater og bedrifter hvem som behøver hvilke moduler.
 - Skillet mellom obligatoriske moduler og påbyggingsmuligheter skal være tydelig.
 - Fritaksmuligheter skal finnes, ingen emner skal gjennomføres mer enn én gang.
 - Det skal tas hensyn til kandidatenes ønske om større fleksibilitet (dvs. mulighet for å sette sammen mindre elementer til relevante enheter).
 - Muligheter for videreutdanning/påbygging skal synliggjøres.
 - Kandidaten skal eie sine data/sin kompetanseprofil - "Min finans-CV"
- ▶ **utvikle et oppdateringsopplegg som**
 - ivaretar behovet for relevant og forholdsmessig kompetanse knyttet til ulike funksjoner
 - innfrir myndighetskrav til omfang og innhold og anerkjennes av tilsynsmyndighetene
 - er dynamisk i den forstand at oppdateringskrav publiseres løpende
 - innfrir kandidatenes ønske om større fleksibilitet (metode, tid)
 - knytter godkjente opplæringsopplegg fra ulike aktører til registeret
 - registrerer dokumentasjon på den enkelte medarbeider - "Min finans-CV"



Tilsyn og internkontroll

1. Internkontroll i bedriftene i henhold til regelverkets § 2-2

FinAut skal

- være pådriver for at internkontroll av ordningene er integrert i bedriftens øvrige internkontroll og hos konsesjonshaver/produktselskap der bedriften opptrer som agent
- samhandle med bedriftene om hensiktsmessige og effektive internkontrollrutiner
- etablere tilstrekkelig grunnlag/dokumentasjon til å kunne gå god for at bedriftene oppfyller sine forpliktelser i de tilfeller der dokumentasjon og regelverksoppfølging skjer internt i bedriftene
- avdekke og følge opp avvik overfor bedriftene
- være tydelig mht. rolledeling, (dvs. hva FinAut kan gå god for og hva bedriftene selv må stå inne for.)

2. Internkontroll og arbeid med informasjonssikkerhet i FinAut

Styret har fastsatt følgende mål: "FinAut skal ivareta informasjonssikkerhet gjennom sikkerhetstiltak, oppfølging og internkontroll innenfor rammen av personopplysningslovens bestemmelser og på en måte som ikke fører til uakseptable hendelser som iflg. FinAuts risikovurdering er vurdert å til å ha høy sannsynlighet og/eller alvorlige konsekvenser".

I tillegg til å videreføre og revidere det innarbeidede systemet for tilsyn og internkontroll skal FinAut

- implementere nødvendige endringer som følger av personvernforordningen
- overvåke næringens oppfølging av intensjonen med FinAuts arbeid
- overvåke etterlevelsen av God skikk og sanksjonere brudd innenfor ordningene
- innhente informasjon om bedriftenes klagerapportering til Finanstilsynet
- innføre hensiktsmessige metoder for effektevaluering (for eksempel undersøkelser, mystery shopping og testing av digitale løsninger)



FinAut må selv følge den teknologiske utviklingen. FinAut skal

- videreutvikle prøveformer med sikte på å effektivisere og engasjere uten at standarden senkes
- tilby en bedriftsportal som er enkel i bruk og gir nødvendig informasjon til bedriftsansvarlige
- tilby utvidet bruk av portalen
- forbedre kandidatenes egen side i portalen - "Min finans-CV"

1 b) Frivillige tilbud

Det er i hovedsak innenfor fagområdet etikk og God skikk at det er aktuelt å utvikle tilbud. Disse skal enten

- a) bidra til å dokumentere kompetanse eller
- b) utvide utbredelsen av God skikk.

Målet med tilbudene er

- økt verdiskaping for bedriftene gjennom kostnadseffektive løsninger
- økt synliggjøring som i neste omgang styrker FinAuts autoritet og gjennomslagskraft
- bedre forankring av etikk og God skikk samt styrking av FinAut som et kompetansesenter for etikk

FinAut skal

- bidra til implementering av etikk og God skikk for alle medarbeidere i kundeposisjon gjennom tilbud om opplæringsmateriell
- bruke opparbeidet kompetanse til å tilby kostnadseffektive læringsopplegg der det er hensiktsmessig, for eksempel innenfor basiskompetanse, oppdatering og påbygging
- tilby tilpasset materiell til støtte for ledere, spesielt innenfor etikk og god skikk
- åpne portalen for medlemmer for å gjøre det mulig å dokumentere kompetanse (øke verdien av "Min finans-CV")



2 Digitalisering av kundekontakten

Arbeidet med digitalisering er forankret i Finans Norges hovedstyrevedtak 9. november 2017:

”Hovedstyret sluttet seg til at fremlagte «God skikk» erstatter «God rådgivningsskikk», og at «God skikk» skal være en bransjenorm forvaltet av FinAut. Hovedstyret tok «Sjekkliste for digitale løsninger» til etterretning. Hovedstyret ba administrasjonen komme tilbake på et egnet tidspunkt med en vurdering av en egen autorisasjonsordning eller merkeordning for digitale løsninger.”

Den nevnte sjekklisten skal sikre overføring av God skikk til digitale kanaler og er et hjelpemiddel for finansbedrifter som tilbyr digital og robotisert rådgivning til forbrukere. Den er tilpasset produktområdene sparing og plassering (herunder investeringsrådgivning), kreditt, skadeforsikring og personforsikring.

Formålet er å

- gi støtte ved utvikling av digitale kundeløsninger slik at løsningene er i tråd med God skikk
- gi støtte ved internkontroll slik at de digitale kundeløsningene er i overensstemmelse (compliant) med regelverk og bransjenormer



Utvikle

FinAut skal

- videreutvikle sjekklister for digitale løsninger
- bygge nettverk i teknologi- og produktutviklingsmiljøer i og utenfor næringen, herunder oppnevne BA for digitale løsninger
- utvikle kommentarutgave av God skikk for digitale løsninger inkl. henvisning til lovbestemmelser
- bygge opp evalueringsrutiner for bruk og kvalitetssikring av sjekklisten

FinAut skal også utrede en merkeordning/autorisasjonsordning for digital kundebetjening

Forvalte

FinAut skal

- bidra til implementering av sjekklistene
- evaluere bedriftenes bruk av sjekklistene
- forvalte merkeordning/autorisasjon når/dersom denne blir vedtatt av eierorganisasjonene



FORUTSETNINGER FOR Å GJENNOMFØRE HOVEDOPPGAVENE

FinAut mål

- følge utviklingen innenfor læringsformer og dokumentasjon/testing
- tilpasse virksomheten til ulike betjeningskonsepter, skaffe kontaktpunkter utenfor HR/opplæringsmiljøene i bedriftene for å forbli relevante
- styrke utredningskompetansen
- styrke den digitale kompetansen
- styrke den juridiske kompetansen
- styrke samarbeidet med arbeidslivsområdet i Finans Norge
- ha tilstrekkelige ressurser til å realisere strategien
- ha en god balanse mellom fast bemanning og bruk av konsulenter som tar hensyn til både kostnadseffektivitet og sårbarhet (kritisk kompetanse må finnes i organisasjonen)

FinAuts arbeidsmåte må preges av

- gode forankringsprosesser med eiere og bedrifter
- effektivt samspill mellom sekretariatet og FinAuts organer – involverende arbeidsstil
- sterk pådriverrolle i alle arbeidsprosesser (utfordre, kreve resultater og holde fremdrift)
- tydelig kommunikasjon med god tone og stil
- tydelige prioriteringer og tydelig overlevering og mottak av oppgaver (delegering)
- systematisk oppfølging av prosesser og prosjekter
- systematisk evaluering – god tilbakemeldingskultur
- god balanse mellom langsiktige oppgaver og løpende support og kvalitetssikring
- spille hverandre gode og spille FinAut god
- effektiv arbeidsflyt og effektive verktøy

GOD SKIKK

VED RÅDGIVNING OG ANNEN KUNDEBEHANDLING

VIRKEOMRÅDE

Reglene gjelder for FinAuts medlemsbedrifter ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet. Reglene gjelder både for personlig betjening og for digitale prosesser.

Virksomheten skal påse at reglene følges. Ledere har et særlig ansvar for å unngå rutiner og systemer, herunder belønningssystemer, som ikke bygger opp under reglene.

Med rådgivning menes personlige anbefalinger til en kunde.

1 FORMÅL

Formålet med reglene er å sikre at kundens interesser og behov blir ivaretatt på beste måte.

2 PROFESJONALITET

Kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell. Rammene skal være tydelige for kunden. Når kundens valg ikke er basert på rådgivning, skal dette klart framgå overfor kunden.

3 PERSONVERN

Kundeopplysninger skal håndteres på en måte som sikrer personvern og kundens rettigheter.

4 GRUNNLAG OG BEHOVSANALYSE

Kundebehandlingen skal være basert på et fullgodt grunnlag. Ved rådgivning skal det gjennomføres en fullgod behovsanalyse.

5 INFORMASJON

Informasjonen til kunden skal være korrekt, fullstendig og ikke misvisende.

6 INTERESSEKONFLIKT

Kundens interesser skal gå foran bedriftens og ansattes interesser. Interessekonflikter skal identifiseres og motvirkes. Dersom dette ikke er mulig, skal kunden informeres tydelig om interessekonflikten før avtale inngås.

7 ANBEFALING OG AVTALE

Bedriften skal gjøre sitt for at kunden skal forstå innholdet i avtalen og viktige konsekvenser av denne. Kunden skal gis nødvendig tid til å områ seg før avtalen inngås. Ved rådgivning skal anbefalingen bygge på behovsanalysen.

8 FRARÅDNING

Løsninger som ikke er forenlige med kundens behov og interesser skal frarådes.

9 OPPFØLGING

Eventuell oppfølging fra bedriftens og kundens side skal avtales.

10 DOKUMENTASJON

Kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres.



ORGANISATORISKE FORUTSETNINGER OG LEDERANSVAR

Kompetente medarbeidere er en forutsetning for gode kundeopplevelser, men ikke den eneste. Belønningssystemene og salgs- og ledelseskulturen i bedriften påvirker også kvaliteten i kundebehandlingen. Dersom de ulike faktorene trekker i hver sin retning, blir signalene til medarbeiderne motstridende og arbeidssituasjonen vanskelig. Ledelsen i den enkelte bedrift har ansvar for at de samlede rammebetingelsene for kundebehandlingen er entydige og sikrer at kundens interesser og behov ivaretas på beste måte.

Finansnæringens felles kjøreregler for profesjonell kundebehandling finnes i bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling. Virkeområdet er ved revisjon i 2017 betydelig utvidet, delvis som følge av regelverksutvikling og myndighetskrav som er eller vil bli implementert. God skikk gjelder nå ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet. Reglene omfatter både personlig betjening og digitale prosesser.

Bedriften skal påse at God skikk etterleves. Reglene bør forankres på alle nivåer i organisasjonen og gjennomsyre alt kunderettet arbeid. Det innebærer bl.a. å arbeide aktivt med følgende områder:

1. Krav til nærmeste leder

Lederne har et særskilt ansvar for at God skikk følges opp i hverdagen. Ledere med faglig oppfølgingsansvar for autoriserte og godkjente medarbeidere skal selv være henholdsvis autorisert og godkjent (regelverkets § 2.1). Nærmeste leder skal dessuten arbeide aktivt for å fremme en kundebehandlingspraksis som samsvarer med God skikk. Det innebærer bl.a. å evaluere kvaliteten i kundesamtalene og gi medarbeiderne tilbakemelding.

Det er toppledelsens ansvar å sørge for den ønskede lederpraksis på lavere nivåer i organisasjonen.

2. Holdninger og verdigrunnlag

Bransjenormen God skikk er anvendt etikk. Etisk bevissthet i organisasjonen fører til trygge kunder, og trygge kunder betyr langvarige kundeforhold. Etisk kompetanse må finnes både på individ- og organisasjonsnivå. Det organisasjonen ønsker å stå for, må være klart og tydelig formulert, og det er like mye snakk om organisasjonsutvikling som kompetanseutvikling. Dersom enkeltmedarbeidere har riktig holdninger, men arbeider i en kultur hvor holdningene ikke verdsettes, blir utgangspunktet dårlig.

Det er ledelsen som legger listen og skaper troverdighet, bl.a. ved å sørge for at det får konsekvenser å opptre i strid med God skikk og bedriftsinterne retningslinjer. Ledelsen må alltid være initiativtaker og pådriver i arbeidet med holdninger og verdier.

3. Belønningssystemer

Det er ledelsens ansvar å sørge for at belønningssystemene fremmer kvalitet i kundebehandlingen. I en hverdag der kortsiktige hensyn ofte veier tungt, er det viktig å forebygge handlinger som kan lønne seg på kort sikt, men skader kunden og bedriftens omdømme og markedsposisjon i et lengre perspektiv. Salgs mål for enkeltprodukter kan føre til at kundens interesser ikke vektlegges tilstrekkelig, for eksempel ved at fordelene ved produktene fremheves og ulempene tones ned.

ROLLEDELING MELLOM FINAUT OG ANDRE AKTØRER

FinAut har ansvar for å:

- overvåke regelverksutvikling som gjelder kompetansekrav knyttet til salg og rådgivning
- utarbeide kompetansestandarder/fagplaner for ulike fag- og produktområder
- utarbeide fagplaner for oppdatering av kompetanse
- dokumentere kompetanse og oppdateringer gjennom nasjonale prøver og/eller internkontroll
- føre tilsyn med at tilsluttede bedrifter oppfyller forpliktelsene som følger av FinAuts regelverk
- være næringens kompetansesenter innenfor etikk, forvalte bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling og tilby skreddersydde læremidler på dette området
- utvikle mekanismer som sikrer at det materielle innholdet i God skikk løftes over i digitale kanaler
- ivareta samarbeidet med finansbedrifter, utdanningsinstitusjoner og øvrige underleverandører

Bedriftene har ansvar for å:

- utvikle og oppdatere kompetanse som tilfredsstiller FinAuts kompetansestandarder.
- bidra til at de samlede rammebetingelsene for kundebehandlingen er entydige (ref. organisatoriske forutsetninger og lederansvar, se motstående side)
- forholde seg lojalt til FinAuts regelverk og forvalte de oppgaver som i henhold til regelverket er delegert til bedriftene herunder å
 - administrere kandidater
 - gjennomføre prøver
 - følge opp autoriserte medarbeidere
- gjennomføre internkontroll og rapportere til FinAut en gang pr år
- følge opp og rapportere brudd på God skikk

Autoriserte og godkjente rådgivere og selgere har ansvar for å:

- innfri kravene til kompetanseutvikling og -oppdateringer
- utføre rådgivning og salg i overensstemmelse med God skikk
- forholde seg lojalt til FinAuts regelverk

Eierorganisasjonene har ansvar for å:

- synliggjøre FinAut i det offentlige rom og overfor medlemsbedrifter
- løfte frem bransjestandarden God skikk og bidra til implementering av reglene
- tematisere interesse- og målkonflikter



Finansnæringens
autorisasjonsordninger



Autorisasjonsordningen
for finansielle rådgivere



Godkjenningsordningen
for selgere av lån og kreditt



Autorisasjonsordningen
i kreditt



Autorisasjonsordningene
i forsikring

Finansnæringens autorisasjonsordninger
Hansteens gate 2, 0202 Oslo
www.finaut.no