



Fagplan

Etikk og God skikk

V.1 2024

: DEL 1

INFORMASJON OM FAGPLANEN

Bakgrunn og formål med fagplanen	2
Krav til dokumentasjon	3
Opplæringsmaterieill	4
Kunnskapsnivåer	4

: DEL 2

Etikk og God skikk

EMNEOMRÅDE: ETIKK	5
Oversikt og bakgrunn:	5
Fagemne 1.1. Ethiske begreper	5
Fagemne 1.2. Ethiske prinsipper	6
Fagemne 1.3. Ethiske dilemmaer	7
Fagemne 1.4. Etikk og kommunikasjonsklima	7
Fagemne 1.5. Profesjonsetikk	8
Fagemne 1.6. Næring og samfunn	8
EMNEOMRÅDE: GOD SKIKK VED RÅDGIVNING OG ANNEN KUNDEBEHANDLING	9
10 regler for God skikk:	10

: DEL 1

INFORMASJON OM FAGPLANEN

Bakgrunn og formål med fagplanen

Fagplanen angir krav til kunnskap og kompetanse i etikk og God skikk.

Finansnæringens Autorisasjonsordninger (FinAut) er nasjonale autorisasjoner som fremmer og sikrer nødvendig kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse hos rådgivere. Målet er trygg rådgivning. At alle rådgivere har den nødvendige kompetanse og etterlever God skikk, er av avgjørende betydning for kundene. Det er imidlertid også viktig for den alminnelige tillit som finansnæringen er avhengig av og for næringens omdømme.

God Skikk 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. God skikk-reglene skal sikre høy kvalitet, tillit og trygghet i kundebehandlingen. Formålet med reglene er å sikre at kundenes interesser og behov blir ivaretatt på beste måte. Både medarbeidere og kunder skal være klar over at rådgivning og annen kundebehandling følger God skikk.

Rådgivere og andre kundebehandlere i finansnæringen skal også ha teoretisk og praktisk kompetanse i etikk. Etikkkompetanse vil gjøre den enkelte yrkesutøver bedre forberedt til å møte etiske utfordringer og dilemmaer i egen arbeidshverdag på profesjonelt og ansvarlig vis. Dette er avgjørende for at finansnæringen skal kunne løse oppgavene sine og ha samfunnets tillit.

Krav til dokumentasjon

For å sikre helhetlig kompetanse i etikk og God skikk er det flere krav for å bli autorisert:

1. Obligatorisk e-læringskurs i etikk og God skikk.
2. Kunnskapskrav om God skikk i alle ordningsspesifikke kunnskapsprøver. Kravene er spesifisert i den enkelte fagplan for den enkelte ordning.
3. Praktisk kompetanse i etikk testes i en digital etikkprøve.
4. Praktisk kompetanse om God skikk testes i [praktiske prøvene](#) for hver ordning.

For å bli **godkjent informasjonsgiver må kun krav 1 og 3 gjennomføres.*

Kravet til en helhetlig rådgiverkompetanse er skissert i kompetansetrekanten med fagkompetanse, etisk kompetanse og kommunikasjonsferdigheter.



Figur: Kompetansetrekanten

Fagplanen gir kandidatene en oversikt og beskrivelse av det teoretiske faginnholdet med kunnskapskrav. Fagplanen er et dynamisk dokument. Hovedendringene vil skje hvert år i januar samtidig med fagplanen for kunnskapsoppdateringer. Siste versjon finnes alltid tilgjengelig på FinAut sine sider.

Opplæringsmateriell

Alt generelt pensum dekkes i de obligatoriske e-læringskursene som finnes på Læringstorget til FinAut.

På læringstorget finnes mye av pensumet som egne elementer, samt ekstramateriell:

- Mot og tillit – pensumhefte i etikk
- Trening på etiske dilemmaer
- Etikk-boosten – spillbasert gjennomgang av pensumheftet
- Videoer for hver regel om God skikk
- Aktuelle podcaster om etikk og God skikk
- God skikk kommentarutgave. Kommentارutgaven tar for seg det generelle for hver regel, samt det som er spesielt rettet mot hver ordning.

Kunnskapsnivåer

Kunnskapskravene i fagplanen vil kreve ulike nivåer av kunnskap:

- Nivåene angir kunnskapskravenes kompleksitet
- Nivåene bygger på hverandre. Har man kunnskap på nivå 2 så har man også kunnskap på nivå 1.
- Delemner som skal testes på nivå 2 kan også ha oppgaver som er på nivå 1.
- Kunnskapsnivåer er spesifisert under hvert delemne i fagplanen.

Kunnskapsnivåer	Beskrivelse – noen stikkord
Nivå 1: Fakta	<ul style="list-style-type: none">• Kunne gjengi informasjon, fakta, begreper, definisjoner og prinsipper• Vite at noe er som det er• Kjenne til fakta og metoder
Nivå 2: Forståelse	<p>Kunnskapsnivået «forståelse» angir et <u>faglig</u> kunnskapsnivå utover faktakunnskap. Har man fagkunnskap på dette nivået innehar man faktakunnskaper og noe mer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Forstå sammenhenger i en problemstilling, for eksempel forholdet mellom ulike størrelser og begreper• Forstå meningen eller hensikten med noe• Tolke informasjon, for eksempel bruke en gitt tabell for å finne hvilken aldersgruppe som sparer mest.
Nivå 3: Anvendelse	<p>Kunnskapsnivået «anvendelse» angir et <u>faglig</u> kunnskapsnivå (ikke praktisk anvendelse) utover forståelse. Har man fagkunnskap på dette nivået innehar man forståelse og noe mer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Finne ut hvilken metode eller hvilket prinsipp som kan brukes for å løse oppgaven• Gjenkjenne en situasjon eller et problem og bruke hensiktsmessig kunnskap eller en metode

- Forutsi/anslå, eller resonnerer seg fram til sannsynlige hendelser ut fra gitte betingelser
- Bruke relevant kunnskap som grunnlag for god og riktig rådgivning og kundebehandling
- Utføre en utregning basert på oppgitte verdier i en problemstilling

: DEL 2

Etikk og God skikk

EMNEOMRÅDE: ETIKK

Oversikt og bakgrunn:

Etikk

Dette emneområdet gir en innføring i sentrale begreper, prinsipper, verktøy og figurer innen fagfeltet etikk. Målet er å legge grunnlaget for at rådgivere og andre kundebehandlere i finansnæringen skal kunne:

- Reflektere over rollen som rådgiver eller annen kundebehandler
- Oppdage etiske utfordringer og dilemmaer i arbeidshverdagen
- Ta initiativ til å diskutere etiske utfordringer og dilemmaer
- Håndtere etiske utfordringer og dilemmaer profesjonelt og ansvarlig
- Begrunne egne valg og standpunkter

Emneområdet består av 6 fagemner

- 1.1. Etiske begreper
- 1.2. Etiske prinsipper
- 1.3. Etiske dilemmaer
- 1.4. Etikk og kommunikasjonsklima
- 1.5. Profesjonsetikk
- 1.6. Næring og samfunn

Fagemne 1.1. Etiske begreper

Beskrivelse

Kandidaten skal forstå hva etikk er – og hva det ikke er. Kandidaten skal forstå forskjellen mellom etiske vurderinger og andre typer vurderinger som ofte forveksles med de etiske.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
1.1.1. Hva etikk er Kandidaten skal vite hva etikk er.	Fakta
1.1.2. Forskjellen mellom etikk og jus Kandidaten skal forstå forskjellen mellom etiske og juridiske vurderinger.	Fakta Forståelse
1.1.3. Forskjellen mellom etikk og moral Kandidaten skal forstå forskjellen mellom etiske og moralske vurderinger.	Fakta Forståelse
1.1.4. Forskjellen mellom etikk og omdømme Kandidaten skal forstå forskjellen mellom etiske vurderinger og omdømmevurderinger.	Fakta Forståelse

Fagemne 1.2. Etiske prinsipper

Beskrivelse

Ikke alle begrunnelser er saklige. Kandidaten skal forstå etikkens krav om saklig begrunnelse og kunne gjenkjenne usaklige begrunnelser i konkrete eksempler. Likhetsprinsippet og offentlighetsprinsippet presenteres som grunnlag for å gi saklige begrunnelser. Kandidaten skal kunne gjenkjenne begrunnelser som hviler på disse prinsippene og selv være i stand til å begrunne handlingene sine ut fra dem.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
1.2.1. Etikkens krav om saklig begrunnelse Kandidaten skal forstå etikkens krav om saklig begrunnelse.	Fakta Forståelse
1.2.2. Likhetsprinsippet Kandidaten skal kunne bruke likhetsprinsippet.	Fakta Forståelse Anvendelse
1.2.3. Offentlighetsprinsippet Kandidaten skal kunne bruke offentlighetsprinsippet.	Fakta Forståelse Anvendelse
1.2.4. Svake begrunnelsesstrategier Kandidaten skal kunne gjenkjenne usaklige begrunnelser.	Fakta Forståelse Anvendelse

Fagemne 1.3. Etske dilemmaer

Beskrivelse

Etikk kan være til hjelp for å håndtere dilemmaer i arbeidshverdagen. Kandidaten skal kunne oppdage dilemmaer i konkrete eksempler og kunne håndtere dem på systematisk måte ved hjelp av verktøyet Navigasjonshjulet.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
1.3.1. Hva et dilemma er Kandidaten skal forstå hva et dilemma er og kunne gjenkjenne eksempler på dilemmaer.	Fakta Forståelse Anvendelse
1.3.2. Navigasjonshjulet Kandidaten skal kunne bruke Navigasjonshjulet.	Fakta Forståelse Anvendelse

Fagemne 1.4. Etikk og kommunikasjonsklima

Beskrivelse:

Det vil alltid være aspekter ved eget arbeid en ikke selv er klar over. I et arbeidsfellesskap med godt kommunikasjonsklima bidrar hver enkelt med å gi nyttige tilbakemeldinger og ta initiativ til å diskutere etiske utfordringer. Kandidaten skal vite hva som kjennetegner et godt kommunikasjonsklima og kjenne til relevante utfordringer. Kandidaten skal også forstå sammenhengen mellom etikk og kommunikasjonsklima.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
1.4.1. Kommunikasjonsklima Kandidaten skal vite hva som menes med uttrykket «kommunikasjonsklima» og hva som kjennetegner et godt kommunikasjonsklima.	Fakta
1.4.2. Utfordringer knyttet til å bygge godt et kommunikasjonsklima Kandidaten skal kjenne til relevante utfordringer knyttet til å bygge et godt kommunikasjonsklima.	Fakta Forståelse
1.4.3. Hva det vil si å være blind for sider av arbeidet Kandidaten skal forstå hva det innebærer å være blind for sider av arbeidet.	Fakta Forståelse

1.4.4. Sammenhengen mellom etikk og tilbakemeldingskultur Kandidaten skal forstå sammenhengen mellom etikk og tilbakemeldingskultur.	Fakta Forståelse
--	---------------------

Fagemne 1.5. Profesjonsetikk

Beskrivelse

Rådgivere og andre kundebehandlere i finansbransjen kan sammenlignes med profesjonsutøvere som leger, advokater og revisorer. Felles for alle disse yrkesutøverne er at de har mer kunnskap på feltet sitt enn det kunden, klienten eller pasienten har. Med dette kunnskapsovertaket følger et ansvar for å ivareta kundens, klientens eller pasientens interesse. Kandidaten skal forstå sentrale profesjonsetiske begreper og se sammenhengen mellom egen yrkesutøvelse og yrkesgruppens/næringens omdømme.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
1.5.1. Kunnskapsgap Kandidaten skal forstå hva som menes med «kunnskapsgap» i forholdet mellom rådgiver og annen kundebehandler og kunde.	Fakta Forståelse
1.5.2. Interesse motsetninger Kandidaten skal forstå hva som menes med «interesse motsetninger» i forholdet mellom rådgiver eller annen kundebehandler og kunde.	Fakta Forståelse
1.5.3. Yrkesgruppe Kandidaten skal forstå hva det vil si at den enkelte rådgiver eller annen kundebehandler representerer en yrkesgruppe.	Fakta Forståelse
1.5.4. Tillit og omdømme Kandidaten skal forstå sammenhengen mellom egen yrkesutøvelse og tilliten til yrkesgruppen/næringen. Kandidaten skal forstå hva som menes med de to uttrykkene «independence in fact» (det som faktisk er tilfelle) og «independence in appearance» (hvordan det ser ut for andre).	Fakta Forståelse

Fagemne 1.6. Næring og samfunn

Beskrivelse

Som representant for finansnæringen er det viktig at kandidaten er fortrolig med næringens samfunnsoppdrag. I en tid hvor bedriftenes samfunnsansvar er mye diskutert er det nyttig for kandidaten

å være kjent med samfunnets forventninger til bedrifter og forstå hva det innebærer for en finansbedrift å ta samfunnsansvar. Det er også viktig at kandidaten ser sammenhengen mellom samfunnsansvaret og egen yrkesutøvelse.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
1.6.1. Næringens samfunnsoppdrag Kandidaten skal kjenne til og forstå næringens samfunnsoppdrag.	Fakta Forståelse
1.6.2. Bedriftenes samfunnsansvar Kandidaten skal kjenne til samfunnets forventninger til bedrifter, forstå hva det innebærer for en finansbedrift å ta samfunnsansvar, og se sammenhengen mellom samfunnsansvaret og egen yrkesutøvelse.	Fakta Forståelse

EMNEOMRÅDE: GOD SKIKK VED RÅDGIVNING OG ANNEN KUNDEBEHANDLING

Beskrivelse

Bransjenormen God skikk skal ligge til grunn for all rådgivning og annen kundebehandling. Selv om flere av reglene omfatter rådgivning er det viktig at de som jobber med annen kundebehandling har god forståelse og vet hvordan retningslinjene skal følges i egen bedrift. Det er viktig å kunne forskjellen på rådgivning, veiledning, informasjonsgiving og salg. Kandidaten skal derfor kunne bruke kunnskap om reglene i møte med konkrete situasjoner som omhandler 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.

Krav til kunnskap. For de 10 retningslinjene skal kandidaten kunne:

- Kandidaten skal forstå bakgrunnen for at retningslinjene er innført og hvilke hensyn de skal ivareta.
- Kandidaten skal forstå konsekvensene ved å ikke etterleve reglene (for forbrukeren, for rådgiveren, for bedriften og for finansnæringen)
- Kandidaten skal kunne anvende kunnskap om reglene på konkrete situasjoner og kunne avklare

**Fakta
Forståelse
Anvendelse**

10 regler for God skikk:

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.



Finansnæringens Autorisasjonsordninger

Post PB 2572 Solli, 0202 Oslo **Besøk** Hansteens gt. 2, Oslo
Telefon +47 23 28 42 00 **Web** www.finaut.no **E-post** post@finaut.no