



Veiledning

Praktisk prøve i Kreditt

V.7 2026

Innhold

Målsetting med sensorskjemaet

Måleområder	4
-------------	---

Læringsmål og kompetansekrav

Læringsmål	5
Kompetansekrav	5
Hva skal kandidaten prøves i?	5
Testing av kommunikasjonsferdigheter	6

Forberedelse

Kandidaten	7
Kommunikasjon fra BA/sensor til kandidaten før praktisk prøve:	8

Gjennomføring

Tidsdisponering	10
Gjennomføring av praktisk prøve som nettmøte eller telefonmøte	10
Praktisk prøve i Kreditt for ledere og annen delt saksbehandling	10
Ved låneformidling	11

Veiledning til sensorskjema

1. Profesjonalitet	12
2. Dokumentasjon	13
3. Sikkerhet	14
4. Rådgivers vurdering av kundens økonomi	14
5. Egenkapital	15
6. Risiko	16
7. Formål	16
8. Valg av produkt/løsning	17
9. Fast og flytende rente	18
10. Avslagsplikt	18
11. Avvikssaker	19
12. Forklaringsplikt	19
13. Kandidatens kredittforståelse	20

Veiledning til sensorskjema for låneformidlere

1. Profesjonalitet	21
2. Dokumentasjon	23
3. Sikkerhet	24

4. Rådgivers vurdering av kundens økonomi	25
5. Egenkapital	26
6. Risiko	27
7. Formål	22
8. Interessekonflikter	27
9. Produktvalg og leverandørforslag	29
10. Forklaringsplikt - informasjon og veiledningsplikt	30
11. Avslagsplikt	31
12. Avvikssaker	32
13. Kandidatens kredittforståelse	32

Tilbakemelding til kandidaten

Ved bestått	34
Ved ikke bestått	34
Klage	34
Kommunikasjon fra bedriftsansvarlig til kandidaten ved ikke bestått	34

Målsetting med veiledningen og sensorskjemaet

Målsettingen med veiledningen

Denne veiledningen skal være til støtte for sensorer og kandidater i forberedelse og gjennomføring av praktisk prøve. Den inneholder forslag og tips til sensorer og kandidater med tanke på planlegging, forberedelse og gjennomføring av den praktiske prøven. I tillegg tar den for seg hver av MÅ-punktene i sensorskjemaet og gir mer utfyllende og detaljert informasjon om MÅ-punktene. Veiledningen er et hjelpemiddel som utdyper sensorskjemaet. Selv om det er angitt forklaringer og tips, må dette ikke tolkes som nye krav eller underkrav.

Målsettingen med sensorskjemaet

Sensorskjemaet (sjekklisten med MÅ-krav) har til hensikt å:

- Sørge for felles måleområder i bransjen
- Fungere som et notatskjema for sensor under samtalen
- Danne grunnlag for tilbakemelding etter samtalen

Kandidaten må bestå alle punktene i sensorskjemaet, enten i selve kredittsaken eller ved at de kommenteres under eksamen. Hvis ett av disse punktene ikke tilfredstilles, skal ikke kandidaten bestå praktisk prøve.

Måleområder

Kandidaten blir målt på kredittsakene, kommunikasjonsferdighetene, og God skikk kompetansen under praktisk prøve.

Både kandidatene selv og sensorer har et ansvar for at kandidatene er kjent med innholdet i regelverk, rammeverk, sensorskjema og veiledning.

Læringsmål og kompetansekrav

Læringsmål

Rådgiveren skal

- Kunne se sammenhengen mellom MÅ-kravene og God skikk
- Vite rammene for praktisk prøve
- Forstå hva hvert MÅ-krav må inneholde for å bestå praktisk prøve

Sensor skal

- Kunne se sammenhengen mellom MÅ-kravene og God skikk
- Vite hvordan du skal måle kandidatens kompetanse og kommunikasjonsferdigheter opp mot God skikk
- Kunne måle at kandidaten forstår hvert MÅ-krav for å bestå praktisk prøve

Kompetansekrav

Før kandidaten kan meldes opp til praktisk prøve i Kreditt skal kandidatens veileder bekrefte at vedkommende har tilstrekkelig gode kommunikasjonsferdigheter. Veileder skal gjennom medlytt i kundemøter spesielt observere kommunikasjon rundt:

- Realkausjonisters og samskyldners roller og forpliktelser
- Plikten til å gi en tilstrekkelig og tilpasset forklaring av produktet før avtaleinngåelsen (forklaringsplikt)
- Evnen til å kommunisere de ulike utfallene av kredittvurderingen i henhold til trafikklysmodellen
- Hvordan kandidaten veileder kunden i valget mellom de ulike produktene og tjenestene som tilbys f.eks. serielån, annuitetslån og fast og flytende rente (veiledningsplikt)
- Hvordan kandidaten forsikrer seg om at kunden forstår de viktigste opplysningene og eventuell advarsel om risiko forbundet med avtalen
- Hvordan kandidaten identifiserer kundens ønsker og behov
- Hvordan kandidaten følger bransjenormen God skikk

Kompetansekrav låneformidlere

Før kandidaten kan meldes opp til praktisk prøve i Kreditt skal kandidatens veileder bekrefte at vedkommende har tilstrekkelig gode kommunikasjonsferdigheter. Veileder skal gjennom medlytt i kundemøter spesielt observere kommunikasjon rundt:

- Realkausjonisters og samskyldners roller og forpliktelser
- Plikten til å gi en tilstrekkelig og tilpasset forklaring av produktet før avtaleinngåelsen
- Evnen til å kommunisere de ulike utfallene av kredittvurderingen i henhold til trafikklysmodellen
- Hvordan kandidaten veileder kunden i valget mellom de ulike produktene og tjenestene som tilbys f.eks. spesielle produkter, serielån, annuitetslån og fast og flytende rente (veiledningsplikt)
- Hvordan kandidaten forsikrer seg om at kunden forstår de viktigste opplysningene og eventuell advarsel om risiko forbundet med anbefalte løsninger
- Hvordan kandidaten identifiserer kundens ønsker og behov
- Hvordan kandidaten følger bransjenormen God skikk

Hva skal kandidaten prøves i?

Kredittvurderingsprosessen og rådgivningsprosessen:

Felles stoff

- Bransjenormen God skikk

Bedriftsinternt stoff

- Kreditt/rådgivningsverktøy
- Bedriftens rutiner om dokumentasjon og arkivering
- Bedriftens egne produktspesifikke løsninger
- Bedriftens regler for kredittvurdering og fullmakter

Pensum

- Obligatorisk e-læringskurs i God skikk og kommentarutgaven God skikk
- Relevant bedriftsinternt stoff som den enkelte virksomheten selv velger ut
- Fagplan Kreditt

Testing av kommunikasjonsferdigheter

Kommunikasjonsferdighet er spesielt viktig i saker som for eksempel gjelder:

1. samskyldnere og/- eller realkausjonister.
 - Det stilles krav til at en kunde som stiller som samskyldner og/- eller realkausjonist skal ha forstått:
 - Hva det innebærer å være samskyldner eller realkausjonist, både når det gjelder ansvar overfor banken og muligheten til selv å ta opp ytterligere lån (likviditet og sikkerhet).
 - Hvilke konsekvenser det kan få dersom låntaker(e) ikke betaler renter og avdrag som avtalt.
2. Plikten og evnen til å gi en tilstrekkelig og tilpasset forklaring før avtaleinngåelsen (forklaringsplikt).
 - De viktigste egenskapene til låneavtalen
 - Betydningen av vilkårene for kunden
 - Konsekvenser av mislighold
3. Evnen til å kommunisere de ulike utfallene av kredittvurderingen i henhold til trafikklysmodellen.
 - Grønn kategori: risikoen for at kunden ikke overholder sine forpliktelser etter avtalen, er vurdert som liten, samtidig som at kunden antas godt å kunne håndtere en vesentlig økning av renten
 - Gul kategori: risikoen for at kunden ikke kan overholde sine forpliktelser etter avtalen, er vurdert som liten eller akseptabel, samtidig som at kunden antas å kunne håndtere en vesentlig økning av renten, eventuelt med moderate økonomiske omdisponeringer
 - Rød kategori: risikoen for at kunden ikke kan overholde sine forpliktelser etter avtalen, er vurdert som ikke akseptabel, eller kunden antas å ikke kunne håndtere en vesentlig økning av renten, eventuelt ikke uten vesentlige økonomiske omdisponeringer. Før kandidaten meldes opp til praktisk prøve, skal leder/veileder bekrefte at kommunikasjonsferdighetene er tilstrekkelige i sensorskjemaet. Sensor må allikevel vurdere kandidatens kommunikasjonsferdighet under den praktiske prøven.

Forberedelse

Gjennomføringen av praktisk prøve må forberedes nøye.

Kandidat og sensor

Kandidaten får tildelt en veileder, som skal bistå underveis i autorisasjonsløpet. Dette kan være leder eller en veileder utnevnt av leder. Leder/veileder har ansvar for å melde fra når kandidaten er klar til å gjennomføre praktisk prøve. Dette forutsetter at kandidaten må ha gjennomført minimum 15 kredittsaker under veiledning og kontroll. Kandidaten har mulighet til å få veiledning og hjelp av sin leder/veileder underveis. Det er imidlertid viktig at det er kandidaten som utarbeider saker, slik at de kan forsvares i møte med sensor. Sakene skal være lagret før de er besluttet, slik at de ikke er kontrollert eller bearbeidet av andre enn kandidaten selv.

Følgende krav stilles til sakene kandidaten har utarbeidet:

- Minst en sak skal inneholde realkausjon
- Minst en sak skal inneholde kjøp av bolig med pant i fast eiendom
- I minst en sak skal det være medlåntaker

En sak kan også tilfredsstillere to, eller alle de tre kravene.

Kandidaten skal alltid forsvare tre saker. For eksempel kan sak én inneholde realkausjon, kjøp av bolig med pant i fast eiendom og medlåntaker. Det betyr at kandidaten i tillegg til denne saken, også skal testes i to andre saker. Vi oppfordrer til at du velger saker hvor du ser at kandidaten gjør gjentakende feil, slik at sensor får testet kandidaten i disse under praktisk prøve.

For kandidater som ikke dekker kravene til sakene:

Hvis kandidaten ikke har tilstrekkelig med saker som inneholder ovennevnte krav innen 6 – 12 måneder, kan casebank benyttes.

Caser skal **ikke** erstatte egne kredittsaker, men kun benyttes dersom bedriften/kandidaten ikke får opparbeidet saker som tilfredsstillere kravene. Dette kan for eksempel gjelde bedrifter som ikke tilbyr realkausjon, eller som har få realkausjonssaker (slik at det ikke er nok saker til alle kandidater).

Hvis banken har delt opp behandlingen av realkausjonssaker innad i ulike avdelinger, må disse sakene fordeles til kandidater som skal ta praktisk prøve. I dette tilfellet skal ikke casene benyttes, men kandidaten skal forsvare saker som de selv har gjennomført.

Cases hentes fra casebank i FinAuts portal (tilgjengelig under innlogget side for sensorer og BA). I de tilfeller hvor det er hensiktsmessig, bør sensor involveres i utvelgelsen av hvilke 3 caser som skal sendes til kandidaten. Dette gir sensor mulighet til å sette relevante forutsetninger, som gjør det enklere for kandidaten å ivareta bedriftens interne retningslinjer. All nødvendig informasjon er ikke tilgjengelig i casene. Det er derfor spesielt viktig at kandidaten synliggjør hva de har gjort, sammen hvilke forutsetninger de har lagt til grunn.

Kandidaten skal få tilstrekkelig tid til å behandle casene før de oversendes til sensor. Når sensor har valgt hvilken av de 3 casene kandidaten skal testes i, skal kandidaten informeres senest 1 uke før praktisk prøve.

Det er strengt forbudt å dele eller kommunisere caser med andre. Etter gjennomført praktisk prøve skal alle caser slettes og/eller makuleres.

Om det er behov for å øve seg på problemstillingene som casene dekker finnes det øvecaser på FinAut sine sider, som er tilgjengelig for kandidaten. Lenke til casene finner du [HER](#) (innlogget side).

Bruk av kandidatens egne saker:

Leder/veileder sender 15 saker til sensor. Sensor velger ut tre av sakene som dekker kravene, og gir beskjed om hvilke saker kandidaten skal forsvare, til kandidaten og kandidatens leder, minimum én uke før den praktiske prøven.

Når sensor har valgt tre saker og informert kandidaten om hvilke saker det gjelder, skal dokumentasjonen tilknyttet disse sakene oversendes til sensor. Vi minner om at dokumentasjonen må gjøres tilgjengelig i tråd med gjeldende personvernlovgivning. Bedriften har ansvar for at delingen skjer i samsvar med interne rutiner for dokumenthåndtering. Eksempler på nødvendig dokumentasjon kan være:

- Samtykkebasert lånesøknad (SBL) – noter dato for når denne er lagret
- Skattemelding
- Næringsoppgave
- Lønnslipp/Pensjonsutbetaling
- Arbeidskontrakt ved nytt arbeidsforhold
- Leiekontrakter
- Andre typer inntekt
- E-Takst, utskrift fra Eiendomsverdi, landbrukstakst eller verdivurdering
- Grunnbokutskrift, samt kredittsjekk og utskrift fra gjeldsregister
- Eventuell annen nødvendig dokumentasjon

Ved bruk av caser:

Hvis kandidaten mangler saker som ikke dekker kravene, får kandidaten 3 caser fra bedriftsansvarlig/sensor. I slike tilfeller sender veileder 12 av kandidatens egne saker sammen med tre behandlede caser* – totalt 15 saker – til sensor. Sensor velger én av casene og to av kandidatens egne saker som kandidaten skal forsvare under prøven.

Sensor gjennomgår sakene (casene) og plukker ut de som er aktuelle i henhold til de krav FinAut har satt. Sensor og BA bestemmer hvilken dag og tidspunkt praktisk prøve gjennomføres. Både kandidaten og sensor skal ha beskjed om eksamensdatoen minimum én uke i forkant.

Sensorskjema som brukes i gjennomgangen av kandidatens kredittsaker vil være tilgjengelig for alle. FinAut anbefaler at sensorskjema benyttes under kandidatens opplæring og under forberedelser til praktisk prøve.

**Behandlede caser betyr at kandidaten har beregnet relevante nøkkeltall, og gjort en vurdering tilsvarende som i en ordinær lånesøknad.*

Kommunikasjon fra BA/sensor til kandidaten før praktisk prøve:

Innhold:

Hei,

Vi bekrefter at kredittsakene til praktisk prøve i Kreditt er mottatt i forbindelse med din autorisasjon hos FinAut.

Dato for praktisk prøve er satt til dag dd.mm.åå kl xx:xx.

De tre sakene som er plukket ut er:

1. Sak
2. Sak
3. Sak

Se igjennom lagret dokumentasjon som tilhører sakene som er plukket ut. Denne dokumentasjonen må du forberede deg godt på. Eksempler på dokumentasjon som vil være relevant er:

- Samtykkebasert lånesøknad (SBL) – noter dato for når denne er lagret
- Skattemelding
- Næringsoppgave
- Lønnslipp/Pensjonsutbetaling
- Arbeidskontrakt ved nytt arbeidsforhold
- Leiekontrakter
- Andre typer inntekt
- E-Takst, utskrift fra Eiendomsverdi, landbrukstakst eller verdivurdering
- Grunnbokutskrift, samt kredittsjekk og utskrift fra gjeldsregister
- Eventuell annen nødvendig dokumentasjon

Sakene som er plukket ut og tilhørende dokumentasjon gjennomgås grundig av sensor før praktisk prøve. Sensor noterer de feil og mangler som avdekkes i henhold til sensorskjema for vurdering av kredittsaker, og forbereder spørsmål til din gjennomføring.

Et par dager før prøven avholdes, ringer sensor deg, for å informere om hvordan den praktiske gjennomføringen av prøven vil foregå. Dette gir deg mulighet til å stille spørsmål hvis noe er uklart.

Gjennomføring

På prøvedagen gjennomføres et møte mellom kandidat og sensor, der de går gjennom de utvalgte sakene og vurderer kvaliteten opp mot FinAut sitt sensorskjema for vurdering av kredittsaker. Kandidaten vil ha mulighet til å påpeke og forklare eventuelle feil som tidligere er gjort.

Sensor bruker ett sensorskjema per sak og noterer hvilke punkter som er bestått/ikke bestått. Sensorskjema er felles for alle kandidater for å sikre lik vurdering av kandidatene på tvers av bedrifter.

Sensor må også gjøre en helhetsvurdering av kandidatens kredittforståelse. Dersom tidligere feil er godt forklart i møtet med sensor, kan kandidaten likevel bestå. Dette forutsetter at sensor oppfatter det slik at kandidaten har forstått og lært av feilen, og sannsynligheten for at den gjentar seg er lav. Alle MÅ-krav i sensorskjemaet må være bestått for at kandidaten skal bestå praktisk prøve.

NB! Før oppstart legger sensor vekt på å skape en god atmosfære, forklarer roller (sensor vs. kandidat), innhold og gjennomføring av prøven. Huskeliste for hva som skal gjennomgås er:

- Rammeverk og regler for gjennomføring, ev rollefordeling
- Forslag til tidsdisponering innenfor rammen på 2 timer

Det er valgfritt for kandidaten å ha med seg sin leder/veileder under tilbakemeldingene, men vi anbefaler at leder/veileder er til stede. Hele bookingen gjøres konfidensielt. NB: Den praktiske prøven gjennomføres kun med sensor og kandidat til stede. Ved opplæring av nye sensorer skal hovedsensor gi sitt samtykke til at det er flere til stede under den praktiske prøven.

Vi gjør oppmerksom på at FinAut gjennomfører tilsyn på praktiske prøver, og det vil ikke være anledning til å avslå deltakelse fra FinAuts representanter.

Kandidaten kan benytte alle de hjelpemidler som brukes i den daglige arbeidssituasjon, men skal ikke ha kontakt med andre enn sensor (-ene). Bruk av kunstig intelligens under den praktiske prøven er ikke tillat. Vi minner om at det er kandidatens kompetanse som skal testes.

Tidsdisponering

Praktisk prøve gjennomføres som et møte mellom kandidat og sensor. Gjennomføringen av møtet settes til totalt 2 timer. Vurdering og tilbakemelding regnes ikke i denne tiden. Rammeverket setter krav til gjennomføring innenfor en totalramme på 3 timer. Det er sensors oppgave å gi råd til kandidaten om hvordan denne tiden bør fordeles, og det kan være forskjellig avhengig av sakenes omfang. En generell anbefaling er 30 min pr sak.

I gjennomføringen av praktisk prøve er det kandidaten som har ansvar for at tiden disponeres i tråd med det som er avtalt. Det avklares om kandidaten ønsker at sensor gir melding om tidsbruk underveis, f.eks. etter 30 min og 60 min. Kandidaten må ha fullført sin gjennomgang av alle 3 sakene innenfor tidsrammen på 2 timer, inkludert spørsmål fra sensor. Dersom kandidaten bruker lenger tid, skal kandidaten få "ikke bestått" på saken som går utover tidsfristen.

Vær oppmerksom på at eventuelle spørsmål fra sensor underveis i praktisk prøve, inngår i tidsrammen på 2 timer.

Gjennomføring av praktisk prøve som nettmøte eller telefonmøte

Finansbedriftene kan gjennomføre praktisk prøve som nettmøte (med eller uten video) eller telefonmøte. De faglige kravene som stilles er de samme som ellers.

Under selve prøven skal kandidaten sitte på eget rom og ha kontakt med sensorene via nettmøte eller telefon.

Dersom sensorene og kandidaten befinner seg i ulike deler av landet, og dermed ikke kan treffes, kreves det at de holder et videomøte før prøven starter og når kandidaten får tilbakemelding fra sensor.

Praktisk prøve i Kreditt for ledere og annen delt saksbehandling

FinAut har utviklet en alternativ metode for gjennomføring av praktisk prøve i Kreditt for ledere/kredittsjefer/medlemmer av kredittkomiteer (heretter omtalt som ledere) som bevilger eller innstiller på saker fra sine medarbeidere og kollegaer.

Utvalg av saker:

15 av sakene som lederen har bevilget, behandlet eller innstilt, skal plukkes ut av BA eller veileder. Disse sakene sendes til sensor, som igjen velger ut 3 saker som lederen skal testes i under praktisk prøve. Kravene til sakene er tilsvarende som for øvrige kandidater, men bør være saker fra eget geografisk område/enhet med høy eller sammensatt risiko.

Lederen må begrunne om en sak er god eller ikke, og forklare hvor den kunne vært bedre i henhold til MÅ-kravene i sensorskjemaet.

Lederen må også bestå to ekstra MÅ-krav til den enkelte kredittsak:

- Evaluerer lederen kredittsaken på en fornuftig og logisk måte basert på risikovurderinger i tråd med lovverk og God skikk?
- Har lederen evne til å identifisere risikopunkter og klarer lederen å vurdere om disse er tilstrekkelig belyst i kredittsaken?

Kommunikasjonsferdighetene til lederen vurderes av sensor under den praktiske prøven. Spesielt blir lederen testet i kommunikasjonen rundt avslagsplikt, realkausjonister og samskyldneres roller og forpliktelser.

De øvrige rammene for gjennomføring er de samme som ved ordinær praktisk prøve i Kreditt.

Ved låneformidling

Praktisk prøve for låneformidlere gjennomføres på lik linje som ordinær praktisk prøve for Kreditt. Legg merke til at det skal benyttes eget sensorskjema for låneformidlere, og det er laget eget avsnitt i veiledningen til MÅ-punktene i sensorskjemaet. Se lenger ned.

Veiledning til sensorskjema

MÅ-kravene i sensorskjemaet er bygget på bransjenormen God skikk. I refleksjonen må kandidaten kunne vise til de problemstillinger som er identifisert i forhold til God Skikk. Kandidaten skal kunne gjengi den aktuelle regelen det gjelder underveis i praktisk prøve.

Generelle tips til sensor

Om du har behov for åpne spørsmål eller måter å starte/gjennomføre praktisk prøve på, så kan du hente inspirasjon fra punktene under.

Forslag til hvordan du kan forklare kandidaten gjennomgangen av praktisk prøve:

- Som kjent vil evalueringen av sakene dine ta utgangspunkt i sensorskjemaet sine MÅ-krav. Det er helt greit at sakene hadde feil eller mangler da de ble skrevet. Disse har du muligheten til å rette opp, med den kunnskapen og forståelsen du har nå. Du kan ta utgangspunkt i at jeg kjenner sakene slik de er presentert i dokumentene jeg har fått. Kan du starte med sak xx og fortelle meg om det er noe mer jeg bør vite? Er det noen feil eller mangler du vil rette opp, eller er det noen vurderinger du vil utdype?

Forslag til hvordan du kan stille åpne spørsmål til kandidaten:

- **Hvordan har du vurdert kundens økonomi?** Eventuelt: **Hva vil du si om kundens økonomi?** Her har kandidaten muligheten til å komme inn på lønnsnivåer og framtidig økonomi, egenkapital, betjeningsevne, familiesituasjon, likviditet og de faktarelaterte punktene i sensorskjemaet.
- **Hvilke vurderinger har du gjort om kundens egenkapital og risiko?** Her er det mulig å komme inn på størrelsen på egenkapitalen og midlenes opprinnelse, gjeldsgrad og belåningsgrad, kundens likviditet og økonomiens robusthet i henhold til endringer i inntekt, behov, familiesituasjon eller utgifter.
- **Hvordan har du forklart trafikklyset for kunden?** Kandidaten må selv forstå trafikklysmodellen og kunne forklare den på en lettfattelig måte.
- **Hvordan har du orientert medlåntakeren/kausjonisten?** Eventuelt: **Hva er det viktig at medlåntakeren/kausjonisten vet?** Hva er sagt, og hvordan? Kandidaten må gi en forklaring som kunne vært gitt kunden.
- **Hvilke løsninger er vurdert for kunden, og hvorfor ble denne løsningen valgt?** Her kan kandidaten fortelle om produkter, beløp og lånetyper som har vært vurdert - serie/annuitet, avdragsfri periode, fastrente, løpetid osv. Kundens disiplin og framtidige økonomi eller framtidige

ønsker/investeringsmål spiller inn. Hvilke andre løsninger kunne vært valgt? Hva er bedre med den valgte løsningen? Hva kunne være grunner til at kunden ikke burde få denne løsningen?

- **Hvordan har du forsikret deg om at kunden har forstått løsningen?**

Ikke nok å si at det er forklart. Må gjengi hvordan det er forklart. Det er nettopp kandidatens ferdigheter i å forklare lettfattelig som skal demonstreres og godkjennes.

Fokuser på åpne spørsmål - som starter *med hva, hvordan, hvilken* eller en formulering som krever et utdypende svar. Du kan også bruke *hvorfor*, men det kan oppfattes som det er noe kandidaten må forsvare. Kan lett omskrives med *hva er grunnen til at ...*

I utgangspunktet skal kandidaten selv snakke seg gjennom MÅ-kravene i saken/casen uten at du som sensor skal behøve å stille oppfølgingsspørsmål. Allikevel kan det hende at kandidaten har glemt/utelatt noen punkter, og du kan stille åpne spørsmål for å spore kandidaten inn på temaet. Om kandidaten ikke besvarer dine åpne spørsmål tilfredsstillende, anses det som at MÅ-kravet ikke er oppfylt. Som sensor kan du bruke åpne spørsmål for å fortelle kandidaten at det er noe innenfor et tema som mangler, men det er kandidaten sin jobb å forstå og forklare MÅ-punktene godt nok.

Det er viktig at du som sensor ikke avbryter eller stiller spørsmål til kandidaten underveis. La kandidaten få snakke ferdig, selv om noen MÅ-krav ikke er besvart eller besvart godt nok. Noter ned hvilke spørsmål du eventuelt ønsker å stille når kandidaten har snakket ferdig. Da unngår du å avbryte kandidaten sin tankerekke, og du gir kandidaten mulighet til å rette opp i sine egne feil/mangler uoppfordret.

MÅ-krav som stilles til den enkelte kredittsak:

Vi anbefaler at du leser både tips til kandidat og tips til sensor, uavhengig av om du er kandidat eller sensor. For veiledning til sensorskjema for låneformidlere, se lenger ned.

1. Profesjonalitet

Består av 1 (2) MÅ-krav:

- Har kandidaten gjort rammene tydelige for kunden?

Legg merke til at ved delt saksbehandling vil det være ett ekstra MÅ-krav:

- Er rollefordelingen kommet tydelig frem for kunden?

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 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 komme frem overfor kunden.

Tips til kandidaten

Presenter deg selv og rammene som gjelder for kundesamtalen. Husk at du i kundemøtet skal avklare kundens forventninger, og du må forklare sensor hvordan dette gjøres under praktisk prøve.

Rammene for samtalen inkluderer:

- Rolleavklaring: presenter deg selv og din bedrift
- Om rådene du gir er uavhengig eller ikke-uavhengig *
- Forventningsstyre på tid
- Felles agenda (husk at du må få aksept for agendaen og avklare kundens forventninger)

*I noen tilfeller vil det ikke være nødvendig å informere kunden om dette. Andre ganger vil det være behov for klargjøring overfor kunden. Her må rådgiver selv konkret vurdere om det er nødvendig.

Eksempelvis vil en erfaren og eksisterende kunde, i mange tilfeller være klar over at det gis ikke-uavhengig rådgiving. Da kan det oppfattes som kunstig å informere om dette på nytt til kunden.

Tips til sensor

Vurder kommunikasjonsferdighetene til kandidaten på dette punktet. Klarer kandidaten å forklare dette på en forståelig måte til kundene? Husk at kandidaten uoppfordret skal fortelle om hvordan hen gjør dette med kundene. Hvis du mangler informasjon om hvordan kandidaten setter rammene for samtalen, kan du still ett åpent spørsmål. Et eksempel kan være: Hva sier du til kunden for å gjøre rammene for samtalen tydelig?

2. Dokumentasjon

Består av 4 MÅ-krav

Har kandidaten innhentet dokumentasjon når det gjelder:

- inntekt og gjeld hos kredittkunden, eventuelle medlåntakere og kausjonister? Herunder gjort oppslag i gjeldsregisteret?
- verdien på panteobjektet (kjøpekontrakt, meglervurdering, eiendomsverdi osv.)?
- eventuelle betalingsanmerkninger?
- annen relevant dokumentasjon?

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God Skikk regel 10 - Dokumentasjon:

Kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres. Utlånsforskriften slår i § 4 fast at finansbedriften skal dokumentere at innvilgelse av lån er basert på en forsvarlig kredittvurdering på grunnlag av utfyllende informasjon om lånekundens inntekt, samlede gjeld og verdi på boligen som eventuelt stilles som sikkerhet.

Mange av opplysningene som inngår i kredittvurderingen ligger i databaser eller kommer fra tredjepart. Det gjelder f.eks. gjeldsopplysninger fra gjeldsregister, eventuelle betalingsanmerkninger og verdivurderinger av bolig. Kunden kan også gi kredittyter tilgang til siste års skattemeldinger, samt vise frem signerte arbeidsavtaler og lønns slipper.

Men enkelte opplysninger kommer ene og alene fra kunden. Det gjelder f.eks. annen gjeld som ikke registreres i gjeldsregister, herunder eventuell privat gjeld. Andre betalingsforpliktelser kunden måtte ha, f.eks. underholdsbidrag, må også komme fra kunden. For kredittyter er det viktig å dokumentere at kunden har fått spørsmål om dette, og at svarene er vektlagt ved kredittvurderingen. Dersom kunden oppgir utleieinntekter, bør dette dokumenteres med signert leiekontrakt og utskrift fra bankkonto.

Tips til kandidaten

Du bør sjekke at innlevert dokumentasjon stemmer overens med tallene som er brukt i kredittsaken, i tillegg til at du har fått med all relevant og nødvendig dokumentasjon. Dersom dokumentasjonen ikke stemmer overens med kravene, er det viktig at du påpeker dette uoppfordret under praktisk prøve, og beskriver hva du burde ha gjort.

Tips til sensor

Her bør kandidaten uoppfordret nevne eventuelle feil og mangler ved gjennomgang av sakene. Du bør sjekke at det samstemmer med hva du selv har oppdaget i forkant. Om kandidaten har glemt/mangler ett punkt er det viktig at du stiller et åpent spørsmål for å hjelpe kandidaten på vei. Sjekk også om kandidaten har dokumentert eventuell privat gjeld, og betingelsene for denne.

3. Sikkerhet

Består av 5 MÅ-krav

- Har kandidaten sjekket at kunden og/eller realkausjonisten er hjemmelshaver/eier av aktuelt objekt?
- Er alle aktuelle Gnr., Bnr., Snr., Fnr., ideell andel og/eller Andel ID registrerte?
- Er objekter og sikkerheter riktig registrert? Er de korrekt verdivurdert og knyttet mot de kreditter som skal sikres?
- Er eventuelle tinglyste panteheftelser vurdert?
- Er belåningsgraden korrekt beregnet?

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 4 – Grunnlag og behovsanalyse:

Utgangspunktet for et fullgodt grunnlag er finansavtalelovens bestemmelse om plikten til å foreta en «grundig kredittvurdering av kunden på grunnlag av tilstrekkelige og relevante opplysninger om kundens inntekt, eiendeler (inkl. verdien av bolig ved boliglån), utgifter og andre økonomiske forpliktelser»

Tips til kandidaten

Sjekk at utregning av belåningsgrad stemmer. Hvilke følgefeil kan feilberegnet belåningsgrad medføre? Det forventes at du ved eventuelle feil, uoppfordret kommenterer disse. Forklar sensor hvordan dette skulle ha vært løst, og hvilke konsekvenser følgefeilene kan ha fått.

Tips til sensor

Før praktisk prøve må du sjekke ovennevnte MÅ-krav stemmer. Dersom det er noe som ikke stemmer, skal kandidaten uoppfordret påpeke og rette opp i disse under praktisk prøve. Om kandidaten har glemt/mangler ett punkt er det viktig at du stiller et åpent spørsmål for å hjelpe kandidaten på vei.

4. Rådgivers vurdering av kundens økonomi

Består av 5(6) MÅ-krav

Har kandidaten vurdert kundens betjeningsevne- og vilje, herunder:

- Kartlagt inntekt, eiendeler, utgifter, gjeld og andre økonomiske forpliktelser?
- Kundens likviditetssituasjon og konsekvenser av en eventuell renteøkning i henhold til stresstest?
- Gjeldsgrad?
- Kommentert interne og eksterne anmerkninger?
- Kundens fremtidige økonomiske situasjon?

Legg merke til at ved realkausjon/medlåntaker utenfor husholdningen, vil det være ett ekstra MÅ-krav

- Vurdert realkausjonistens/medlåntakers betjeningsevne og vilje.

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 4 - Grunnlag og behovsanalyse:

Utgangspunktet for et fullgodt grunnlag er finansavtalelovens bestemmelse om plikten til å foreta en «grundig kredittvurdering av kunden på grunnlag av tilstrekkelige og relevante opplysninger om kundens inntekt, eiendeler (inkl. verdien av bolig ved boliglån), utgifter og andre økonomiske forpliktelser»

«Kvaliteten» på opplysningene må også tas stilling til: Er den oppgitte arbeidsinntekten sikker – og hva er nærliggende alternativ hvis den aktuelle arbeidsinntekten bortfaller? Er verdien på boligen godt nok dokumentert? Er de oppgitte utleieinntektene eller utbyttet fra kundens selskap dokumenterbare og tilstrekkelig sikre i den aktuelle tidsperioden?

Generelt er det viktig at kredittvurderingen tar høyde for fremtidige, sannsynlige begivenheter som kan svekke betjeningsevnen, f.eks. overgang til pensjonsinntekt eller dagpenger

Tips til kandidaten

Er nøkkeltallene i saken basert på realistiske estimater av kundens inntekter og utgifter? Legg merke til at for eksempel SIFOs referansebudsjett ikke alltid vil dekke alle kostnadene som kunden har. Hvordan er betjeningsviljen til kunden, og hvilke vurderinger har du gjort om kundens betjeningsvilje dersom de har/har hatt dårlige økonomiske vaner?* Er det noe du burde ha gjort annerledes? Det forventes at du ved eventuelle feil, uoppfordret kommenterer disse. Forklar sensor hvordan dette skulle ha vært løst, og hvilke konsekvenser følgefeilene kan ha fått.

*Relevante vurderingskriterier for kundens betjeningsvilje

- Tar kunden eierskap til situasjonen eller skylder hen på andre?
- Er kunden åpen om situasjonen sin til familie og venner?
- Legger kundene alle kortene på bordet i møtet med banken, eller holdes informasjon skjult?
- Har kunden gjort en innsats for å få oversikt og rydde opp?
- Har kunden endret forbruksmønsteret?
- Har kunden refinansiert tidligere?

Tips til sensor

I forkant av praktisk prøve er det viktig at du har sjekket nøkkeltallene nøye, og notert ned eventuelle mangler du ønsker at kandidaten skal utdype under prøven. Har kandidaten overvurdert kundens evne til å betjene lånet? Hva som er forsvarlig må vurderes individuelt for hver kunde, i tråd med bankens retningslinjer og kredittpolicy.

Ved refinansiering bør det komme tydelig frem i beregningen til kandidaten hvordan dette vil redusere kundens månedlige kostnader. Har kandidaten vurdert bufferkonto?

Dersom kandidaten ikke kommer nærmere inn på manglene kan du hjelpe vedkommende ved å stille et åpent spørsmål på det aktuelle området.

5. Egenkapital

Består av 1 MÅ-krav

- Har kandidaten kommentert «midlenes opprinnelse» og egenkapitalens størrelse iht. hvitvaskingsregelverket?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

God skikk regel 4 - Grunnlag og behovsanalyse:

Som rådgiver er du ansvarlig for å oppfylle krav i lovgivningen, samt interne krav og retningslinjer. Tolkning av informasjon fra kunden er også en viktig del av grunnlaget for kundebehandlingen.

Tips til kandidaten

Har du kartlagt midlenes opprinnelse (gjelder i eiendom og frie midler) og hentet inn dokumentasjon på kundens egenkapital? Er det sammenheng mellom kundens økonomiske situasjon og opparbeidet egenkapital?

Tips til sensor

Dersom det mangler dokumentasjon på midlenes opprinnelse er det viktig at du spør kandidaten om hvilke vurderinger som er gjort med et åpent spørsmål. Har kandidaten vurdert hvor egenkapitalen kommer fra, og tatt hensyn til at eventuelle private lån skal regnes som gjeld?

6. Risiko

Består av 1 MÅ-krav

- Er kommentarene til eventuelle risikoelementer som avdekkes relevante og fornuftige?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

God skikk regel 4 - Grunnlag og behovsanalyse:

I praksis vil det være to hovedmåter å foreta en forsvarlig kredittvurdering på. Den ene er å ta utgangspunkt i de kvantitative bestemmelsene i utlånsforskriften. I de fleste nokså kurante tilfellene vil det å ligge innenfor forskriftenes bestemmelser være å anse som en forsvarlig kredittvurdering. Men også her er det rom for et visst skjønn, og det kan være tilfeller som er i brudd med utlånsforskriften, samtidig som det kan være innenfor rammen av forsvarlig kredittvurdering.

Tips til kandidaten

Hvilke risikoelementer ser du i saken? Eks renterisiko, jobbsikkerhet, mellomfinansiering, eller risiko for at kunden misligholder igjen (tilbakefallsrisiko) og konsekvensen av dette. Dersom det er realkausjonist eller medlåntaker (som f.eks. foreldre på bakgrunn av at barn trenger hjelp), hva er risikoen for disse?

Risiko må vurderes konkret for hver enkelt kunde, og er blant annet avhengig av kundens økonomiske situasjon og fremtidsutsikter. Likevel er noen sentrale risikoelementer mer fremtredende når kunden refinansierer forbruksgjeld eller misligholdt gjeld.

- Risiko for betalingsproblemer/mislighold
- Risiko for «uventede» kreditorer, dvs at ikke alle krav er fanget opp i refinansieringen
- Risiko knyttet til betjeningsvilje

Tips til sensor

Hvilke risikoelementer ser du i saken i din gjennomgang? Har kandidaten avdekket risikoene, og hvordan vurderer kandidaten risikoen som avdekkes? Har kandidaten vurdert risikoen for at det er kreditorer som ikke har blitt fanget opp?

7. Formål

Består av 1 (5) MÅ-krav

- Har kandidaten beskrevet kundens formål med kreditten?

Legg merke til at det ved omstartslån vil værere fire ekstra MÅ-krav

- Har kandidaten beskrevet bakgrunnen for gjelden som refinansieres?
- Har kandidaten beskrevet hvilken gjeld som refinansieres og hva som eventuelt holdes utenfor?
- Ved samskyldner: har rådgiver kommentert hvem som er eier av gjelden og fordelingen mellom samskyldnerne?
- Har kandidaten kommentert hvordan refinansieringen er til kundes beste?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

God skikk regel 4 – Grunnlag og behovsanalyse:

Utgangspunktet for et fullgodt grunnlag er finansavtalelovens bestemmelse om plikten til å foreta en «grundig kredittvurdering av kunden på grunnlag av tilstrekkelige og relevante opplysninger om kundens inntekt, eiendeler (inkl. verdien av bolig ved boliglån), utgifter og andre økonomiske forpliktelser»

Tips til kandidat

Dersom du har glemt å beskrive kundens formål med kreditten i saken, er det viktig at du forklarer dette under praktisk prøve.

Ved omstartslån: Det bør komme tydelig frem hva som er årsaken til at kunden har behov for hjelp.

- Hvordan oppsto problemene?
- Hvor lenge har problemene vart?
- Hvor omfattende er kundens problemer?
- Hvordan er historikken til kunden?
- Har kunden refinansiert tidligere?
- Har kunden vært i kontakt med eksisterende bank for en løsning?
- Hvordan og hvorfor er løsningen til kundens beste?
- Hva er sannsynligheten for at kunden kommer seg tilbake til ordinær bank?

Tips til sensor

Er kundens formål med kreditten beskrevet godt nok? Hvis ikke bør kandidaten forklare dette uoppfordret.

8. Valg av produkt/løsning

Består av 4 MÅ-krav

- Er riktig produkt i forhold til kundens kredittbehov valgt?
- Hvordan har kandidaten sikret at kundebehandlingen er basert på et fullgodt grunnlag?
- Er det ved rådgivning gjennomført en fullgod behovsanalyse?
- Hvordan har kandidaten sikret at kunden forstår innholdet i avtalen og viktige konsekvenser av denne?

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 4 – Grunnlag og behovsanalyse:

Når finansbedriften er i rådgivningsposisjon, er kravet til fullgod behovsanalyse viktig å etterkomme. Utgangspunktet for et fullgodt grunnlag er finansavtalelovens bestemmelse om plikten til å foreta en «grundig kredittvurdering av kunden på grunnlag av tilstrekkelige og relevante opplysninger om kundens inntekt, eiendeler (inkl. verdien av bolig ved boliglån), utgifter og andre økonomiske forpliktelser»

God skikk regel 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.

Tips til kandidat

Forklar sensor hvilke vurderinger som ble gjort ved valg av produkt (husk å inkludere fullgod behovsanalyse). Sjekk at du har innhentet all relevant informasjon og gjør en ny vurdering på saken for å se om du ville gjort noe annerledes. Hvordan er løsningen til kundens beste?

Forklar sensor hvilken informasjon du gir til kunden før avtaleinngåelse. Husk at de viktigste delene av avtalen skal fremheves og tydeliggjøres for kunden.

For omstartslånsbanker:

Det er viktig at du tenker på at refinansiering kan innebære høy lånerente og etableringsgebyr. Hvordan er kunden likevel tjent med løsningen? Det er spesielt viktig der kunden kommer fra annen omstartslånsbank, eller refinansierer for x gang.

Tips til sensor

Vurderer du valget av produkt som korrekt for kunden?

Det er viktig at du som sensor har satt deg godt inn i produktet som en del av forberedelsene. Du må vite hva som er de viktigste delene av avtalen og ha en formening om hva som må fremheves og tydeliggjøres fra kandidaten.

9. Fast og flytende rente

Består av 1 MÅ-krav

- Kunden skal være informert om valget mellom fast og flytende rente, dersom banken tilbyr begge produktene. Er dette kommentert?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

God skikk regel 5 – Informasjon

Forklaringsplikten representerer en utfordring for automatiserte løsninger, men også i mange tilfeller for en kredittmedarbeider. I helautomatiske løsninger kan testspørsmål til kunden være et virkemiddel for å sikre at kunden har fått med seg og forstått vesentlige forhold. Det viktigste i praksis, uavhengig av hvilken «kanal» kunden benytter, er at finansbedriften på en pedagogisk god måte forklarer kunden hvordan opptaket av kreditt vil få betydning for økonomien i lang tid fremover. Videre bør betydningen av annuitetslån vs. serielån forklares, flytende vs. fast rente (eller en kombinasjon) inkl. eventuell rentebindingsperiode, hva eventuelt samskyldnerforhold innebærer for skyldnerne og ikke minst kostnadenes betydning.

Tips til kandidat

Du må forklare sensor hvordan du forklarer valget mellom fast og flytende rente til kunden. Hvilke løsning valgte kunden, og hvorfor var denne løsningen til kundens beste? Hvis kunden ikke fulgte din anbefaling, hva kommuniserte du til kunden?

Tips til sensor

Har kandidaten kommentert om det er fast eller flytende rente? Sjekk at kandidaten kan forklare produktene som tilbys til kunden.

10. Avslagsplikt

Består av 1 MÅ-krav

- Har kandidaten vurdert om kunden har tilstrekkelig kredittvevne til å oppfylle forpliktelsene, og er dette kommunisert til kunden?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

God skikk regel 8 – avslagsplikt (frarådning)

Frarådning ved søknad om kreditt eller ønske om å kausjonere var regulert i finansavtaleloven frem til utløpet av 2022. Nå gjelder altså en avslagsplikt – kunden får ikke innvilget kredittsøknaden. I avslaget gis et kraftig signal til kunden om at kredittvevnen er for dårlig til å ta opp kreditten. Etter finansavtaleloven § 5-4(1) skal finansbedriften inngå kredittavtale med forbrukerkunden bare dersom det på grunnlag av kredittvurderingen er sannsynlig at kunden har tilstrekkelig kredittvevne til å oppfylle låneavtalen. I dette

ligger blant annet at kunden skal tåle en vesentlig renteøkning, som i denne sammenheng betyr minst 3 prosentpoeng og minimum 7 prosent rente.

Tips til kandidat

Har du avdekket noe i gjennomgangen av saken som gjør at det burde ha blitt gitt avslag? Du må kunne forklare hvordan et eventuelt avslag blir gitt til kunden, og hvilke hensyn som ligger til grunn for avslag/ikke avslag.

Vær spesielt oppmerksom dersom en ektefelle, samboer eller andre blir medlåntaker eller realkausjonist, særlig når lånet har økt over tid eller har vært misligholdt. I slike tilfeller bør du vurdere om det er riktig å gi avslag til medlåntaker eller realkausjonist.

Tips til sensor

Test kommunikasjonsferdighetene til kandidaten rundt avslagsplikt. Vurder om det burde ha blitt gitt avslag i saken, eller til medlåntaker/realkausjonister.

11. Avvikssaker

Består av 1 MÅ-krav

- Er kandidaten kjent med hva avvikssaker er i henhold til utlånsforskriften, og klarer kandidaten å gi en god forklaring på dette?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

Dette er ingen direkte God skikk regel, men tas med ettersom det er viktig å forstå helheten av kredittvurderingen. Det å følge lovkrav er en del av God skikk regel 1 – Formål.

Tips til kandidat

Du skal kjenne til hva avvikskvote er, og hva som generelt må til for å få lån i henhold til utlånsforskriften. Forklar dette til sensor på den måten du ville forklart kunden dette.

Tips til sensor

Inneholder saken elementer som gjør at den må vurderes på bankens avvikskvote og hvordan er dette kommunisert i søknaden? Hvis ikke skal kandidatene forklare hva avvikssaker er i henhold til utlånsforskriften.

12. Forklaringsplikt

Består av 2 (3) MÅ-krav

- Har kandidaten, før avtaleinngåelsen, gitt kunden en tilstrekkelig og tilpasset forklaring om avtalens viktigste egenskaper og konsekvenser ved mislighold, og i rimelig omfang forsikret seg om at kunden har forstått dette?
- Er resultatet av kredittvurderingen presentert iht. rød, gul og grønn kategori (trafikklys)?

Ved omstartslån gjelder dette MÅ-kravet i tillegg:

- Har kandidat forsikret seg om at kunden har forstått risiko og betingelser?

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 5 - informasjon

Kunden har krav på «tilstrekkelige og tilpassede forklaringer før avtaleinngåelsen», bl.a. om kredittavtalens «viktigste egenskaper» og ikke minst «konsekvenser ved kundens mislighold av kredittavtalen».

Finansbedriften skal «i rimelig omfang forsikre seg om at forklaringene som gis, er tilstrekkelige til at kunden kan vurdere om kredittavtalen passer for sitt behov og sin økonomi».

Tips til kandidat

Forklar sensor hvordan du gir informasjon til kunden om avtalens viktigste egenskaper og konsekvenser ved mislighold. Hvordan forsikrer du deg at kunden har forstått innholdet i avtalen? Forklar sensor hvordan du presenterer kredittvurderingen i henhold til rød, gul og grønn kategori, slik som du ville gjort i et kundemøte.

For omstartslånsbanker:

Det er spesielt viktig at rådgiver forsikrer seg om at kunden faktisk forstår betingelsene og risikoen knyttet til refinansieringen i tilfeller der:

- Kunden tidligere har misligholdt gjeld, historikk med overforbruk og betalingsproblemer
- Medlåntaker tar på seg ansvar for forbrukslån som den andre har opparbeidet seg og misligholdt.
- Realkausjonist stiller med sikkerhet

Tips til sensor

Kandidaten må forklare avtalens viktigste egenskaper og konsekvenser ved mislighold (ved omstartslån: husk risiko og betingelser). Du må forsikre deg om at kandidaten kan forklare trafikklysmodellen på en forståelig måte.

13. Kandidatens kredittforståelse

Består av 2 MÅ-krav

- Viser kandidaten en helhetlig god kredittforståelse?
- Opptrer rådgiver ærlig, redelig og profesjonelt?

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 2 – profesjonalitet

Kravet om redelighet og profesjonalitet kan virke selvfølgelig, men er likevel viktig å løfte frem som et overordnet prinsipp for all kundebehandling. Redelighet og profesjonalitet har en rettslig side. Like viktig er regelens etiske begrunnelse, samt hensynet til bedriftens og næringens omdømme. At rammene for kundebehandlingen skal være tydelige for kunden, er i seg selv et eksempel på profesjonell kundebehandling.

Kravet om ærlig, redelig og profesjonell kundebehandling ved utforming av kredittprodukter og behandling av kredittsaker, er presisert i finansavtaleloven, jf. § 3-1(1). Kravet til faglig forsvarlig opptreden er trukket frem i samme bestemmelse, og dette understøttes av kravet til profesjonalitet i finansforetaksloven § 16-1(1).

Tips til kandidat

Er feil og mangler i sakene rettet opp og forklart på en slik måte at sensor oppfatter at du har lært av feilene og sannsynligheten for at de gjentas er lav? Dette MÅ-kravet blir du vurdert på gjennom hele praktisk prøve. Det er viktig at du har en helhetlig god kredittforståelse under hele prøven.

For omstartslånsbanker:

Er rådgivningen basert på en forsvarlig kredittvurdering av kunden? Vil løsningen og rådgivningen som er gitt være egnet for kunden både på kort og lang sikt?

Tips til sensor

Opplever du at kandidaten er ærlig, redelig og profesjonell og har en god kredittforståelse? Husk at dette måles kandidaten på gjennom hele prøven. Selv om kandidaten er innenfor alle MÅ-kravene i sensorskjemaet kan du allikevel stryke kandidaten dersom du opplever at helhetlige forståelsen ikke er god nok.

For omstartslånsbanker:

Vurderes refinansieringen kun som en midlertidig løsning som bare utsetter eller forsterker kundens problemer på lang sikt?

Veiledning til sensorskjema for låneformidlere

Vi anbefaler at du leser både tips til kandidat og tips til sensor, uavhengig av om du er kandidat eller sensor. Du må også sette deg godt inn i kommentarutgaven God Skikk.

Innledningsvis presiserer vi at det er banken selv og ikke låneformidleren som skal foreta kredittvurderingen av kunden; noe annet er rettsstridig. Låneformidleren kan likevel spille en viktig rolle i den forberedende fasen i lånesøknadsprosessen, bl.a. ved å bistå kunden med å utforme en korrekt og god lånesøknad.

Autorisasjonen i Kreditt er felles for både de som jobber i bank og for låneformidlere. Det betyr at du som låneformidler blir testet i det som er/kan være utenfor ditt ansvarsområde som låneformidler.

1. Profesjonalitet

Består av 4 MÅ-krav:

Har kandidaten gjort rammene tydelige for kunden?

- Rolleavklaring
- Tidsstyring
- Felles agenda
- Uavhengig/ikke-uavhengig råd

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 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 komme frem overfor kunden.

Låneformidleren må få tydelig frem at det er låneformidlingsvirksomhet som drives og hva som er innholdet i virksomheten, herunder hvilken profil låneformidlingen har.

Kunden skal få informasjon om hva som er låneformidlerens ansvar og hva som er bankens ansvar, herunder hvordan denne rollefordelingen fungerer.

Hvis kunden har behov for lån, og det er betydelig bedre, aktuelle alternativer tilgjengelig enn finansagenten har fremskaffet tilbud om, skal kunden i tråd med redelig og profesjonell kundebehandling, informeres om at bedre alternativer er tilgjengelig.

Dette kan f.eks. være kunder som heller burde henvises til banker som tilbyr lån på «normale boliglånsvilkår».

Tips til kandidaten

Presenter deg selv og rammene som gjelder for kundesamtalen. Rammene for samtalen inkluderer;

- Rolleavklaring*
- Om rådene du gir er uavhengig eller ikke-uavhengig (Du må forklare hvilke bedrifter dere samhandler med) **
- Forventningsstyre på tid
- Felles agenda (husk at du må få aksept for agendaen og avklare kundens forventninger)

* Herunder ligger informasjon om hva du og din bedrift har som ansvar og hvilket ansvar som ligger hos samarbeidsbanken. Vær tydelig på hvordan dere jobber og samarbeider med bankene.

** Du må forklare hvilke type lån du kan tilby, og ikke tilby til kunden. Spesielt i de tilfellene hvor det finnes bedre alternativer, som din bedrift ikke kan tilby.

Alle ovennevnte punkter må du forklare hvordan du gjør med kunden, til sensor.

Tips til sensor

Kartlegg kommunikasjonsferdighetene til kandidaten ved å stille åpne spørsmål. Et eksempel kan være: Hva sier du til kunden for å gjøre rammene for samtalen tydelige?

Hvordan pleier du å presentere din rolle og bedriften din i møtet med kunden?

Hvordan klarer kandidaten å forklare roller og ansvar for låneformidler, og roller og ansvar for samarbeidsbanken? Klarer kandidaten å forklare hvem som har ansvar for hva i saksgangen i kredittsaken? I de tilfeller låneformidleren ikke tilbyr boliglån på normale vilkår, hvordan kommuniserer kandidaten dette med kunden?

I mange tilfeller gjelder det saker som ble behandlet eller bevilget for en tid tilbake. Det er derfor ikke avgjørende å kartlegge hva kandidaten kommuniserte til kunden den gangen, men heller om kandidaten i dag viser forståelse for hvordan slik kommunikasjon skal foregå.

Eksempelvis kan du spørre kandidaten om hvordan kandidaten ville forklart dette til kunden i dag.

2. Formål

Består av 1 MÅ-krav

- Har kandidaten beskrevet kundens formål med kreditten?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

God skikk regel 1 – Formål

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

I vurderingen av hvordan låneformidler kan sikre at kundens interesser og behov blir ivaretatt på beste måte, er rammene for låneformidlerens oppgaver og ansvar sentrale.

Balansegangen for finansagenten mellom å ivareta «partenes» interesser og samtidig ha kundens beste interesser for øyet, må løses – det er ikke noe alternativ. Typisk dreier det seg om kun å anbefale et lånetilbud som kunden er tjent med. Dersom kunden ikke er tjent med et lånetilbud i det hele tatt, skal låneformidleren kommunisere dette til kunden. Kanskje bør kunde A heller bytte fra en kostbar til en billigere bil og gjennomføre andre kostnadsreducerende tiltak. Og kanskje er kunde B i en situasjon der refinansiering og økt opplåning med pant i fast eiendom sannsynligvis vil påføre vedkommende enda større problemer rundt neste sving. Da kan eksempelvis henvisning til rådgivning i NAV, søknad om gjeldsordning eller andre gjennomgripende og varige tiltak være bedre for B.

Det kan godt være at ivaretagelse av kundens interesser og behov «på beste måte» tilsier refinansiering eller annet låneopptak for å løse et akutt problem. Men generelt, og som allerede indikert, er det viktig å ha som mål det som med sannsynlighet vil være en robust og god, langsiktig løsning for kunden. Uansett løsning er det viktig at låneformidleren – og den eller de aktuelle bankene – gjør en tilstrekkelig grundig vurdering av hva som er i kundens beste interesse. Hvis låneformidleren har tilstrekkelig grunnlag for det, skal kunden etter God skikk regel nr. 8 fraråde en løsning som ikke er i tråd med dennes behov og interesser.

God skikk regel 4 – Grunnlag og behovsanalyse

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

Hva som er et fullgodt grunnlag for kundebehandlingen, må ta utgangspunkt i de pliktene som ligger på låneformidleren. Låneformidleren skal ha et fullgodt grunnlag til å kunne gi råd om hva kunden bør velge ut fra dennes behov og situasjon. Hvis låneformidleren har påtatt seg utvidete plikter overfor kunden, må det reflekteres i hva som ligger i «fullgodt grunnlag».

Foretak som driver en mer omfattende variant av låneformidling, vil antakelig gå relativt grundig inn i kundens økonomiske situasjon og ønsker og legge føringer på eksempelvis hvor stort lån kunden bør søke om samt hvilken nedbetalingsprofil og nedbetalingstid som anbefales.

Tips til kandidat

Dersom du har glemt å beskrive kundens formål med kreditten i saken, er det viktig at du forklarer dette under praktisk prøve. Hvilke vurderinger har du gjort for å sikre kundens beste interesse og behov?

Det bør komme tydelig frem hva som er årsaken til at kunden har behov for hjelp.

- Hvordan oppsto problemene?
- Hvor lenge har problemene vart?
- Hvor omfattende er kundens problemer?
- Hvordan er historikken til kunden?
- Har kunden refinansiert tidligere?
- Har kunden vært i kontakt med eksisterende bank for en løsning?
- Hvordan og hvorfor er løsningen til kundens beste?
- Hva er sannsynligheten for at kunden kommer seg tilbake til ordinær bank?

Tips til sensor

Er kundens formål med kreditten beskrevet godt nok? Hvis ikke bør kandidaten forklare dette uoppfordret.

3. Dokumentasjon

Består av 4 MÅ-krav

Har kandidaten innhentet dokumentasjon når det gjelder:

- Inntekt og gjeld hos kredittkunden, eventuelle medlåntakere og kausjonister?
- Verdien på panteobjektet(r) (kjøpekontrakt, E-takst, Eiendomsverdi osv.)?
- Eventuelle betalingsanmerkninger?
- Annen relevant dokumentasjon?

Hvis selskapet ikke innhenter dokumentasjon, skal kandidaten prøves i hvilke dokumenter som er nødvendig for den gjeldende kredittsaken og hvilken dokumentasjon banken vil innhente.

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God Skikk regel 10 - Dokumentasjon:

Kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres.

Hvis låneformidler bistår med å fremskaffe informasjon som grunnlag for kredittvurderingen, typisk om «kundens inntekt, eiendeler, utgifter og andre økonomiske forpliktelser», jf. finansavtaleloven § 5-2(2), skal dette dokumenteres. Det samme gjelder annen informasjon av betydning for kredittvurderingen, f.eks. informasjon om betalingsanmerkninger. Kunden vil typisk være hovedlåntaker, men det kan i tillegg være medlåntaker og/eller kausjonist.

Finanstilsynet har presisert at skriftlig og muntlig dialog mellom låneformidler og kunde av betydning for behandlingen av lånesøknaden, skal dokumenteres og deles med banken før søknaden behandles.

God Skikk regel 5- Informasjon:

Etter Finansavtaleloven § 3-29 bokstav c skal låneformidleren informere om at en forutsetning for kredittvurderingen er at kunden innen den fastsatte tidsfristen oppgir «korrekte og fullstendige opplysninger og dokumentasjon som er nødvendig for å gjennomføre kredittvurderingen». I forlengelsen skal det informeres om hvorvidt banken «forbeholder seg rett til å heve avtalen dersom det ved svik er oppgitt uriktige opplysninger». Disse forutsetningene vil regelmessig være tatt inn i bankens standardkontrakt som benyttes i kredittsaker. Eksempel på svikaktige opplysninger kan være bevisst informasjon om for høye leieinntekter eller bevisst taushet om privat gjeld eller utgiftsposter av betydning.

Tips til kandidaten

Du bør sjekke at innlevert dokumentasjon stemmer overens med tallene som er brukt i kredittsaken, i tillegg til at du har fått med all relevant og nødvendig dokumentasjon. Dersom dokumentasjonen ikke stemmer overens med kravene, er det viktig at du påpeker dette uoppfordret under praktisk prøve, og beskriver hva du burde ha gjort. Se også tips til sensor for mer informasjon.

Tips til sensor

Her bør kandidaten uoppfordret nevne eventuelle feil og mangler ved gjennomgang av sakene. Du bør sjekke at det samstemmer med hva du selv har oppdaget i forkant. Om kandidaten har glemt/mangler et punkt er det viktig at du stiller et åpent spørsmål for å hjelpe kandidaten på vei.

Klarer kandidaten å forklare hvilken dokumentasjon som vil bli spurt om og eventuelt hvorfor det er krav til den type dokumentasjon. Informerer kandidaten kunden om hvilken dokumentasjon de har krav på å be om, og hvilken dokumentasjon som må sendes til banken? Denne kan justeres iht. bedriftens interne regler.

Kandidaten må:

- Forklare kunden hvorfor den ovennevnte dokumentasjonen (som er listet opp i sensorskjemaet) er nødvendig for å behandle søknaden.
- Forklare hva de innhenter av dokumentasjon - hva de gjør på vegne av banken og hva banken gjør selv.
- Forklare kunden at banken kontakter kunden for mer dokumentasjon.

4. Sikkerhet

Består av 2 MÅ-krav

- Er belåningsgraden korrekt beregnet?
- Klarer kandidaten å forklare forskjell på beregning av sikkerhet i egen bolig og sikkerhet i realkausjon?

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 4 – Grunnlag og behovsanalyse:

Utgangspunktet for et fullgodt grunnlag er finansavtalelovens bestemmelse om plikten til å foreta en «grundig kredittvurdering av kunden på grunnlag av tilstrekkelige og relevante opplysninger om kundens inntekt, eiendeler (inkl. verdien av bolig ved boliglån), utgifter og andre økonomiske forpliktelser»

Det forventes at kandidaten har kunnskap om hvordan beregning av belåningsgraden er for realkausjon i de tilfeller det er tilleggssikkerhet i et objekt kunden ikke eier.

Tips til kandidaten

Sjekk at utregning av belåningsgrad stemmer. Hvilke følgefeil kan feilberegnet belåningsgrad føre til? Det forventes at du ved eventuelle feil, uoppfordret kommenterer disse. Forklar sensor hvordan dette skulle ha vært løst, og hvilke konsekvenser følgefeilene kan ha fått. Du må også kunne forklare sensor ansvaret ved å være realkausjonist hvis låntaker(e) misligholder gjelden. (Ta over andres gjeld i egen bolig (realkausjonist)).

Tips til sensor

Før praktisk prøve må du sjekke at ovennevnte MÅ-krav og beregningene stemmer. Dersom det er noe som ikke stemmer, skal kandidaten uoppfordret påpeke og rette opp i disse under praktisk prøve. Om kandidaten har glemt/mangler et punkt er det viktig at du stiller et åpent spørsmål for å hjelpe kandidaten på vei.

Du må også kartlegge om kandidaten klarer å forklare:

- Forskjellen på beregning av sikkerhet i egen bolig og sikkerhet i realkausjon.
- Konsekvensene ved endring av sikkerhet, og ta over andres gjeld i egen bolig, spesielt fra andre.

Husk å sjekke at kandidaten også har kjennskap til fellesgjeld.

5. Rådgivers vurdering av kundens økonomi

Består av 4 MÅ-krav

Har kandidaten vurdert kundens betjeningsevne- og vilje, herunder:

- Kartlagt inntekt, eiendeler, utgifter, gjeld og andre økonomiske forpliktelser
- Vurdert kundens likviditetssituasjon og konsekvenser for betjeningsevnen ved en renteøkning i henhold til utlånsforskriften?
- Vurdert gjeldsgrad?
- Vurdert kundens fremtidige økonomiske situasjon og risiko for gjentakelse av betalingsutfordringer?

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 4 - Grunnlag og behovsanalyse

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

Primært er låneformidlerens «kundebehandling» å bistå kunden med lånesøknaden i varierende utstrekning slik at banken får et fullgodt grunnlag for sin kredittvurdering av kunden.

Låneformidleren må ha god oversikt over både finansavtalelovens regler av betydning for kredittvevnen og reglene i utlånsforskriften, jf. særlig § 5 om betjeningsevne, § 6 om gjeldsgrad og § 7 om belåningsgrad, både ved belåning av skyldnerens bolig og etter § 8 ved eventuell realkausjon. Reglene om avdragsplikt i utlånsforskriften § 9 er også viktig fordi det har betydning for kundens likviditet.

Vurderingen av og veiledning i tilknytning til kundens betalingsvilje kan være krevende for en låneformidler fordi slike vurderinger i stor grad er basert på den enkelte banks policy. Likevel vil låneformidler ofte ha god innsikt i bankenes policy på området, og låneformidler kan dermed iallfall noe på vei gi kvalifisert veiledning. Det må like fullt tydeliggjøres at vurderingen og hovedansvaret på dette området ligger på den enkelte bank.

Tips til kandidaten

Tenk gjennom hvordan du har vurdert nøkkeltallene i saken, og er det noe du burde ha gjort annerledes? «Kvaliteten» på opplysningene må det også tas stilling til:

- Er den oppgitte arbeidsinntekten sikker
- Hva er nærliggende alternativ hvis den aktuelle arbeidsinntekten bortfaller?

Generelt er det viktig at kredittvurderingen tar høyde for fremtidige, sannsynlige begivenheter som kan svekke betjeningsevnen, f.eks. overgang til pensjonsinntekt eller dagpenger. Det forventes at du ved eventuelle feil, uoppfordret kommenterer disse. Forklar sensor hvordan dette skulle ha vært løst, og hvilke konsekvenser følgefeilene kan ha fått.

Tips til sensor

I forkant av praktisk prøve er det viktig at du har sjekket nøkkeltallene nøye, og notert ned eventuelle mangler du ønsker at kandidaten skal utdype under prøven. Dersom kandidaten ikke kommer nærmere inn på manglene kan du hjelpe vedkommende ved å stille et åpent spørsmål på det aktuelle området. Tenk igjennom om kandidaten viser forståelse for:

- Hvordan kundes betjeningsevne- og vilje vurderes, og hva som er grunnlaget for denne?
- Klarer kandidaten å forklare kunden dette på en god og enkel måte?
- Har kandidaten vurdert betjeningsevne og vilje korrekt iht. bedriftens (låneformidlers) policy?
- Har kandidaten vurdert kundens økonomi i lengre perspektiv?

6. Egenkapital

Består av 1 MÅ-krav

- Har kandidaten kommentert «midlenes opprinnelse» og egenkapitalens størrelse iht. hvitvaskingsregelverket?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

God skikk regel 4 - Grunnlag og behovsanalyse

Som rådgiver er du ansvarlig for å oppfylle krav i lovgivningen, samt interne krav og retningslinjer. Tolkning av informasjon fra kunden er også en viktig del av grunnlaget for kundebehandlingen.

Tips til kandidaten

Har du kartlagt midlenes opprinnelse (gjelder i eiendom og frie midler) og hentet inn dokumentasjon på kundens egenkapital? Er det sammenheng mellom kundens økonomiske situasjon og opparbeidet egenkapital?

Tips til sensor

Dersom det mangler dokumentasjon på midlenes opprinnelse er det viktig at du spør kandidaten om hvilke vurderinger som er gjort med et åpent spørsmål. Er det sammenheng mellom inntekter og verdier? Har kandidaten vurdert hvor egenkapitalen kommer fra, og tatt hensyn til at eventuelle private lån skal regnes som gjeld?

7. Risiko

Består av 1 MÅ-krav

- Er kommentarene til eventuelle risikoelementer som avdekkes relevante og fornuftige?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

God skikk regel 8 - Fraråding

Dersom kunden har fått en annen person, typisk samboer, ektefelle eller forelder, til å stille som medlåntaker eller kausjonist, er det bankens hovedansvar å vurdere om det er en god løsning. Banken har avslagsplikt hvis medlåntaker eller kausjonist har for dårlig kredittvne, jf. finansavtaleloven § 5-4 og § 6-1(4). Imidlertid kan også låneformidler ha et ansvar for at en potensiell medlåntaker eller kausjonist ikke bringes inn i et uheldig lånearrangement. Hvis kundens kredittvne er for dårlig til å få det ønskede lånet, er det naturlig at låneformidler kommuniserer dette til kunden

Dersom medlåntaker eller kausjonist er eneste realistiske mulighet for kunden til å få lån, kan dette kommuniseres fra låneformidler til kunde. Samtidig må låneformidler gjøre en selvstendig vurdering av hvorvidt dette er en løsning som er forenelig med den potensielle medlåntakers og/eller kausjonists beste interesser, ønsker og behov, jf. låneformidlingsloven § 7-1(1), finansavtaleloven § 3-1(1) og God skikk regel nr. 1. Hvis det ikke er tilfellet, må låneformidler fraråde medlåntaker eller kausjonist å forplikte seg i saken, jf. God skikk regel nr. 8.

Tips til kandidaten

Hvilke risikoelementer ser du i saken? Eks renterisiko, jobbsikkerhet, mellomfinansiering, eller risiko for at kunden misligholder igjen (tilbakefallsrisiko) og konsekvensen av dette. Dersom det er realkausjonist eller medlåntaker (som f.eks. foreldre på bakgrunn av at barn trenger hjelp), hva er risikoen for disse?

Risiko må vurderes konkret for hver enkelt kunde, og er blant annet avhengig av kundens økonomiske situasjon og fremtidsutsikter. Likevel er noen sentrale risikoelementer mer fremtredende når kunden refinansierer forbruksgjeld eller misligholdt gjeld.

- Risiko for betalingsproblemer/mislighold
- Risiko for «uventede» kreditorer, det vil si at ikke alle krav er fanget opp i refinansieringen
- Risiko knyttet til betjeningsvilje

Tips til sensor

Hvilke risikoelementer ser du i saken i din gjennomgang? Har kandidaten avdekket risikoene, og hvordan vurderer kandidaten risikoen som avdekkes? Har kandidaten vurdert risikoen for at det er kreditorer som ikke har blitt fanget opp?

8. Interessekonflikter

Består av 1 MÅ-krav

- Kunden skal være informert om valget mellom de forskjellige produktene låneformidlere tilbyr. Er dette dokumentert?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

God skikk regel 6 – Interessekonflikter

«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.»

Når kunden aksepterer låneformidlingsforetaket anbefalte lånetilbud fra Bank X, får foretaket provisjon fra banken. Provisjonen er høyere ved større lån enn ved smålån. Hvis kunden ikke aksepterer noe anbefalt lånetilbud, får ikke foretaket noen inntekt, uavhengig av hvor mye tid låneformidler har brukt på kunden. Dette betyr at låneformidlingsforetaket har en viss egeninteresse i at prosessen med og overfor kunden ender med kjøp. Derfor er regler om håndtering av interessekonflikt viktig.

Det er viktig at lånet reelt sett er i kundens interesse, ikke bare som kortsiktig «brannslukking», men at løsningen er bærekraftig også over tid. Siden mange av kundene som oppsøker en låneformidler kan være i en noe presset økonomisk situasjon, er det spesielt viktig at behovskartleggingen er grundig nok.

En grundig behovskartlegging innebærer blant annet at nærliggende alternativer kartlegges og vurderes. Det kan eksempelvis være bytte fra dyr bil til rimeligere bil, salg av båt, hytte, bobil og kanskje bytte til rimeligere bolig. Hvis kunden har en klar oppfatning av at slike grep er uaktuelle og heller vil ta opp (større) lån, er det verken rettsstridig eller brudd på God skikk-reglene at låneformidleren bistår kunden med å velge det gunstigste lånetilbudet. Imidlertid kan fraråding etter God skikk-regel nr. 8 være riktig i slike tilfeller. Låneformidleren bør dokumentere hvilke alternativer som har vært vurdert i saken og at kunden har valgt å søke lån i strid med låneformidlerens anbefaling.

Selv om valg av bank ikke innebærer noe økonomisk incentiv, kan det være at låneformidlerens erfaring viser at Bank X er lettere å få gjennomslag hos enn Bank Y, kanskje fordi sistnevnte bank er strengere eller mer restriktiv i sin kredittvurdering. Kanskje er kunden på litt sikt best tjent med å bli undergitt en strengere vurdering som Bank Y legger til grunn, mens kunden på kort sikt – og låneformidleren – er best tjent med Bank X, som vi kan tenke oss sier ja til kundens lånesøknad selv om det er et grensetilfelle. En slik interessekonflikt bør identifiseres og motvirkes. Det kan variere hvordan slike interessekonflikter kan motvirkes.

Etter låneformidlingsloven § 7-1(1) har låneformidlingsforetak plikt til å «utøve sin virksomhet ærlig, redelig og profesjonelt i samsvar med kundens beste interesse». Innholdet i disse reglene bør være sentrale i kulturbyggingen i foretaket.

Tips til kandidat

Husk å sjekke at du har anbefalt riktig produkt basert på kundens ønsker og behov. Kundens interesser skal alltid gå foran bedriftens og den ansattes interesser. Forklar sensor hvordan du vurderte interessekonflikten ved det anbefalte produktet til kunden. Hvis det foreligger en interessekonflikt i løsningsforslaget, så skal kunden informeres tydelig om dette før avtaleinngåelse.

Tips til sensor

Har kandidaten kartlagt interessekonflikter, og hvordan har kandidaten løst dette? Hvorfor ble produktet kandidaten valgte til kunden presentert fremfor et annet produkt?

Husk at ved tilfeller hvor kunden kan ta opp lån på “normale vilkår” (ikke omstartslån etc.) skal kunden informeres om dette. Dette gjelder også dersom låneformidler ikke har samarbeidsavtale med banker som ikke tilbyr den type avtale. Har rådgiver gitt kunden tilstrekkelig informasjon til at kunden kan velge mellom alternativene? For eksempel hvordan betjeningsevnen vil bedre seg ved salg av bilen?

9. Produktvalg og leverandørforslag

Består av 3 MÅ-krav

- Er riktig produkt/leverandør i forhold til kundens kredittbehov valgt?
- Er kundebehandlingen basert på et fullgodt grunnlag?
- Er det ved rådgivning gjennomført en fullgod behovsanalyse?

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 2 – Profesjonalitet

Siktemålet både med en god lånesøknad og overholdelse av nevnte plikter, er å legge grunnlaget lagt for at kunden kan ta et velinformert valg, basert på anbefalingen fra låneformidler. Anbefalingen skal være basert på kundens behov og ha kundens beste interesser for øyet. Dette er alltid viktig, men særlig viktig er det overfor kunder som ikke selv har gode kunnskaper på kredittområdet og som trenger gode, individuelle tilpasninger som følge av en presset privatøkonomi.

Låneformidlerens hovedrolle er å gi råd til kunden om valg av eventuelt lånetilbud, basert på hva som tjener kunden best. I tillegg gir låneformidleren en rekke relevante opplysninger til kunden, jf. God skikk regel nr. 5. Kunden skal få informasjon om hva som er låneformidlerens ansvar og hva som er bankens ansvar, herunder hvordan denne rollefordelingen fungerer.

God skikk regel 4 – Grunnlag og behovsanalyse

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

Når lånetilbud kommer i retur fra de aktuelle bankene, blir låneformidlerens jobb å anbefale det tilbudet som er best egnet for den aktuelle kunden ut fra behovsanalysen. Her er det viktig at låneformidleren har god nok innsikt i kundens stilling til å kunne gi det rådet som kunden er best tjent med. Som klar hovedregel vil det være det tilbudet som har den laveste effektive renten, men som vi har vært inne på, kan det tenkes at lån som ikke er absolutt billigst likevel er best for kunden, f.eks. fordi lånet har den profilen som kunden er best tjent med.

Tips til kandidat

Forklar sensor hvilke vurderinger du gjorde ved valg av produkt. Hvorfor havnet du på dette produktet (husk å inkludere fullgod behovsanalyse)? Sjekk at du har innhentet all relevant informasjon og gjør en ny vurdering på saken for å se om du ville gjort noe annerledes. Her skal du forklare valget av produkt med utgangspunkt i behovsanalysen.

Tips til sensor

Vurderer du valget av produkt/leverandørforslag som korrekt for kunden?

Det er viktig at du som sensor har satt deg godt inn i produktet/leverandørforslaget som en del av forberedelsene. Du må vite hva som er de viktigste delene av avtalen og ha en formening om hva som må fremheves og tydeliggjøres fra kandidaten. Viser kandidaten god forståelse for egenskapene til anbefalt produkt, og konsekvensene for kunden? Dette er spesielt viktig i de tilfeller produktet ikke fungerer som vanlig boliglån. Husk at kandidaten må testes i hvilken informasjon kunden får om produktet.

Kandidaten må kunne forklare:

- Hvilket produkt kunden *ville fått* i ordinær bank dersom vedkommende ikke hadde "hindringer" (også tidsaspekt må vurderes).
- Hva er de konkrete konsekvensene av valgt produkt sammenlignet med alternativene (f.eks. effektiv rente, løpetid, sikkerhetsstruktur og fleksibilitet).

NB: fullgodt grunnlag kan variere ettersom hvor langt bedriften (låneformidleren) går i forhold til kredittvurderingen.

10. Forklaringsplikt - informasjon og veiledningsplikt

Består av 3 MÅ-krav

Har kandidaten før avtaleinngåelsen:

- Gitt kunden en tilstrekkelig og tilpasset forklaring om avtalens viktigste egenskaper, og konsekvenser ved mislighold, og i rimelig omfang forsikret seg om at kunden har forstått dette?
- Har kandidat forklart risiko og betingelser knyttet til foreslått løsning?
- Dersom låneformidleren ikke har tilgang til avtalen, må låneformidleren forklare hva som er de viktigste egenskapene ved låneavtaler og konsekvenser ved mislighold.

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 5 - informasjon

Låneformidlers informasjon til kunden skal være «korrekt, fullstendig og ikke misvisende». I det siste elementet ligger en pedagogisk plikt. Låneformidleren må ta i betraktning at mange forbrukerkunder som benytter låneformidler, kan være i en presset økonomisk situasjon og ikke alltid mottakelig for viktige detaljer i informasjonen, f.eks. kostnader ved lånet. Kundens fokus vil ofte være å få på plass en effektiv og rask refinansiering. I slike tilfeller er det spesielt viktig at kunden forstår de sentrale elementene ved låneopptaket slik at det kan tas et informert valg.

Selv om det først og fremst er bankens ansvar å oppfylle forklaringsplikten, kan og bør låneformidler bidra til at kunden og eventuell medlåntaker og/eller kausjonist på et tidlig stadium forstår konsekvensene av et låneopptak på den aktuelle størrelsesorden, både konsekvensene for låntaker og medlåntaker og/eller kausjonist. I noen utstrekning kan dette gjøres på mer generelt grunnlag, før kunden har fått lånetilbud. I tillegg bør det gjøres i tilknytning til lånetilbud som kunden har fått og som det er aktuelt for låneformidler å anbefale.

Informasjonen og forklaringen til kunden bør gis på en måte som gjør det sannsynlig at kunden forstår innholdet. Hvis det er direkte kontakt mellom låneformidler og kunde, bør låneformidler gjennom oppfølgings spørsmål kontrollere at kunden har forstått sentrale elementer.

God skikk regel 7 – anbefaling og avtale

Det er spesielt viktig å få frem er kostnadene og likviditetsbindingen som låneopptaket medfører for kunden. Ofte vil opplånninger der forbrukslån bakes inn i boliglånet (ofte kalt omstartslån) ha relativt høy effektiv rente, om enn lavere enn rene forbrukslån. Det er viktig at kundene forstår hva slike lånearrangement innebærer og at en tilstrekkelig god behovsanalyse har fått frem realistiske alternativer for kunden.

For kunder som er i en presset økonomisk situasjon, er det spesielt viktig å tenke seg godt om før låneavtalen inngås. Dette bør låneformidler medvirke til, ikke minst i situasjoner der kunden presser på for raske avgjørelser. Det er viktig at låneformidler begrunner sitt råd om hvilket lånetilbud kunden bør velge og at begrunnelsen fremkommer og kan dokumenteres, jf. God skikk regel nr. 10.

Tips til kandidat

Forklar sensor hvordan du gir informasjon til kunden om avtalens viktigste egenskaper og konsekvenser ved mislighold (ved omstartslån: husk risiko og betingelser). Hvordan sikrer du deg at kunden har forstått innholdet i avtalen?

Tips til sensor

Som sensor må du avdekke hvordan kandidaten forklarer dette til kunden. Ved omstartslån må kandidaten vise at de har informert kunden om:

- Lavere fleksibilitet ved refinansiering
- Høyere effektiv rente
- Begrensede muligheter for avdragsfrihet eller tilpasning av løpetid f.eks. risiko for salg av lavere sum enn verdi/kjøpesum

NB: Vær obs på at det kan være forskjeller fra ulike låneformidlere på hvor langt de går i gjennomgangen av avtalen. Hvis låneformidleren har tilgang til avtalen, skal de testes i disse MÅ-kravene. Dersom låneformidleren ikke har tilgang til avtalen, må låneformidleren forklare hva som er de viktigste egenskapene ved låneavtaler og konsekvenser ved mislighold.

Låneformidler skal særlig kjenne til begrensninger i muligheten for refinansiering og reglene i utlånsforskriften om dette.

11. Fraråding

Består av 2 MÅ-krav

- Dersom kunden ikke har tilstrekkelig kredittverne til å oppfylle forpliktelsene, hvordan har kandidaten kommunisert dette til kunden?
- Er resultatet av kredittvurderingen presentert iht. rød, gul og grønn kategori (trafikklys)?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

God skikk regel 8 – fraråding

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

For en bank er det mindre plass til frarådingsplikten etter innføring av avslagsplikten. Låneformidler har imidlertid verken rett eller plikt til å avslå en lånesøknad. Det låneformidleren har plikt til, er å fraråde løsninger som ikke er forenlige med kundens behov og interesser. Selv om låneformidleren ikke skal kredittvurdere kunden, kan den etter omstendighetene gå så langt inn i kundens privatøkonomi og preferanser, at det er grunnlag for å ta stilling til om en løsning skal frarådes.

Dersom kunden har fått en annen person, typisk samboer, ektefelle eller forelder, til å stille som medlåntaker eller kausjonist, er det bankens hovedansvar å vurdere om det er en god løsning. Banken har avslagsplikt hvis medlåntaker eller kausjonist har for dårlig kredittverne, jf. finansavtaleloven § 5-4 og § 6-1(4). Imidlertid kan også låneformidler ha et ansvar for at en potensiell medlåntaker eller kausjonist ikke bringes inn i et uheldig lånearrangement. Hvis kundens kredittverne er for dårlig til å få det ønskede lånet, er det naturlig at låneformidler kommuniserer dette til kunden.

I utgangspunktet er det liten plass for fraråding av et lånetilbud som banken har funnet forsvarlig ut fra de strenge pliktene som påligger banken etter finansavtaleloven, utlånsforskriften og God skikk-reglene. Fraråding kan likevel være aktuelt når kunden skal anbefales ett av flere lånetilbud, f.eks. ved at låneformidler anbefaler alternativ 1 og fraråder alternativ 2 og 3.

God skikk regel 1 – Formål

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

Banken er ansvarlig for at

- kunden har fått tilstrekkelige opplysninger,

- kredittvurderingen er faglig forsvarlig,
- resultatet av kredittvurderingen er kommunisert på riktig måte til kunden i form av trafikklysmodellen,
- veilednings- og forklaringsplikten er oppfylt og at
- kunden eventuelt har fått avslag hvis kredittevnen er for svak.

At banken har et totalansvar, er imidlertid ikke til hinder for at låneformidleren kan ha en viktig rolle ved utførelsen av flere av kulepunktene ovenfor og et selvstendig ansvar for andre forhold.

Tips til kandidat

Du må kunne forklare hvordan du gir fraråding til en kunde som ikke har tilstrekkelig kredittevne, og hvilke hensyn som ligger til grunn. Forklar sensor hvordan du ville presentert rød, gul og grønn kategori (trafikklys) til en kunde.

Tips til sensor

Test kommunikasjonsferdighetene til kandidaten rundt fraråding og trafikklysmodellen. Vurder om det burde ha blitt gitt fraråding/avslag i saken.

Låneformidlere skal ha kjennskap til trafikklysmodellen, og kunne forklare sensor slik som de ville ha forklart en kunde hva dette innebærer.

12. Avvikssaker

Består av 1 MÅ-krav

- Er kandidaten kjent med hva avvikssaker er i henhold til utlånsforskriften, og klarer kandidaten å gi en god forklaring på dette?

Hvorfor dette MÅ-kravet?

Dette er ingen direkte God skikk regel, men tas med ettersom det er viktig å forstå helheten av kredittvurderingen. Det å følge lovkrav er en del av God skikk regel 1 – Formål.

Tips til kandidat

Du skal kjenne til hva avvikskvote er, og hva som generelt må til for å få lån i henhold til utlånsforskriften. Forklar dette til sensor på den måten du ville forklart kunden dette.

Tips til sensor

Inneholder saken elementer som gjør at den må vurderes på bankens avvikskvote og hvordan er dette kommunisert i søknaden? Hvis ikke skal kandidatene forklare hva avvikssaker er i henhold til utlånsforskriften.

13. Kandidatens kredittforståelse

Består av 2 MÅ-krav

- Viser kandidaten en helhetlig god kredittforståelse?
- Opptretr kandidaten ærlig, redelig og profesjonelt?

Hvorfor disse MÅ-kravene?

God skikk regel 2 – Profesjonalitet

For å kunne drive låneformidling på en profesjonell måte, stilles konkrete krav til nødvendig kunnskap og kompetanse i låneformidlingsforskriften § 4-3, der bl.a. boliglån, finans og økonomi, herunder

privatøkonomi, er blant områdene som er listet opp. Bestemmelsen regulerer direkte minstekrav til kunnskap og kompetanse for formidling av boliglån, men kravet til relevant kompetanse for rollen som skal fylles, gjelder generelt.

God skikk regel 6 – interessekonflikt

Kundens interesser og behov skal ivaretas på beste måte, og kundens interesser skal gå foran låneformidlers og ansattes interesser. Etter låneformidlingsloven § 7-1(1) har låneformidlingsforetak plikt til å «utøve sin virksomhet ærlig, redelig og profesjonelt i samsvar med kundens beste interesse».

Tips til kandidaten

Er feil og mangler i sakene rettet opp, og forklart på en slik måte at sensor oppfatter at du har lært av feilene, og sannsynligheten for at de gjentas er liten? Dette MÅ-kravet blir du vurdert på gjennom hele praktisk prøve. Det er viktig at du har en helhetlig god kredittforståelse og forståelse av hvilken rolle og ansvar du har som låneformidler.

Er rådgivningen basert på en forsvarlig kredittvurdering av kunden? Vil løsningen og rådgivningen som er gitt til kunden være egnet for kunden både på kort og lang sikt?

Tips til sensor

Opplever du at kandidaten er ærlig, redelig og profesjonell og har en god kredittforståelse? I tillegg skal kandidaten forstå sin rolle og ansvaret hen har som låneformidler, spesielt i møte med sårbare kunder. Vurderes refinansieringen kun som en midlertidig løsning som bare utsetter eller forsterker kundens problemer på lang sikt?

Husk at kandidaten skal måles på dette MÅ-kravet gjennom hele prøven. Selv om kandidaten er innenfor alle MÅ-kravene i sensorskjemaet, kan du allikevel stryke kandidaten dersom du opplever at den helhetlige forståelsen ikke er god nok.

Tilbakemelding til kandidaten

Etter endt møte skal det gis tilbakemelding til kandidaten om bestått eller ikke bestått. Ved bestått får kandidaten muntlig tilbakemelding med kort redegjørelse for hovedpunkter i sensors vurdering. Her er hvordan FinAut anbefaler tilbakemeldingen fra sensor ved bestått:

1. Kandidaten gis anledning til å kommentere kort hva hen tenker om egen prestasjon
2. Sensor informerer om at kandidaten har bestått
3. Sensor gir sin begrunnelse, det som er spesielt bra
4. Fortell om kandidatens utviklingsområder, hjelp til læring
5. Kandidaten får praktisk informasjon om «hva skjer nå»
6. Spør hvordan kandidaten opplevde denne tilbakemeldingen
Hva tar du med deg som sensor?

Kandidater som ikke består prøven skal i tillegg til den muntlige tilbakemeldingen, få en skriftlig redegjørelse på e-post innen 2 dager. Skriftlig tilbakemelding gis på et standard skjema «*ikke bestått praktisk prøve*» som er tilgjengelig på sensorsiden. Når det i dette tilfellet kreves skriftlighet, er det blant annet fordi kandidaten og kandidatens leder i etterkant av prøven skal utarbeide en utviklingsplan som setter kandidaten i stand til å bestå neste forsøk. De skal gå gjennom sterke og svake sider ved besvarelse samt hva kandidaten bør trene på til neste møte.

Her er hvordan FinAut anbefaler tilbakemeldingen fra sensor ved ikke bestått:

1. Kandidaten gis anledning til å kommentere **kort** hva hen tenker om egen prestasjon
2. Sensor informerer om at kandidaten ikke har bestått
3. Sensor gir sin begrunnelse med utviklingsområder, og hva som må til for å bestå
4. Trekk frem ting som er bra – hva likte du spesielt godt?
5. Informasjon om klageadgang
6. Spør hvordan kandidaten opplevde denne tilbakemeldingen
Hva tar du med deg som sensor?

Husk at sensors tilbakemelding hverken er drøfting eller veiledning. Dette er den endelige avgjørelsen, som kandidaten ikke kan påvirke.

Ved bestått

Fyll ut sensorskjema (sjekklisten med MÅ-krav). Skjema signeres av sensor (-ene) og sendes til bedriftsansvarlig som registrerer kandidatens resultat i FinAuts systemer. Dokumentasjon og skriftlig tilbakemelding til kandidaten oppbevares av bedriften iht. interne rutiner.

Ved ikke bestått

Hver av kandidatens kredittsaker vurderes opp mot FinAuts sensorskjema og totalt må tre saker være bestått. Dersom kandidaten ikke består alle tre sakene, må kandidaten opp til ny prøve etter en karantenetid på 14 dager. Saker som eventuelt ble bestått, skal beholdes som bestått. Det vil si at dersom en kandidat får bestått på to saker, mangler kandidaten én godkjent sak for å bestå. Ved neste praktiske prøve får kandidaten én ny sak som skal inneholde problemstillinger kandidaten ikke har bestått på tidligere.

Kandidaten har anledning til å fremstille seg 3 ganger til den praktiske prøven. Det må være minimum to uker mellom hvert forsøk. Kandidaten må levere 3 nye kredittsaker pr. sak som ikke er bestått.

Klage

Dersom en kandidat ikke består praktisk prøve, skal det opplyses tydelig om klageadgang, frister og rutiner, jfr FinAuts testreglement § 2-6.

Kandidaten kan klage på bedømmelsen innen en uke etter å ha mottatt den skriftlige tilbakemeldingen fra bedriften. Klagen skal fremsettes skriftlig til bedriften på fastsatt klageskjema.

Klagene må behandles innen rimelig tid så kandidaten eventuelt har tilstrekkelig tid for å klage videre til FinAut.

Kommunikasjon fra bedriftsansvarlig til kandidaten ved ikke bestått

Eksempel:

Viser til gjennomføring av Finansnæringens autorisasjonsordning – Praktisk prøve Kreditt dd.mm.åå.

Det er nå minimum 14 dager karantene før du kan gjennomføre neste forsøk.

Vi gjennomgår X av kredittsakene under neste praktiske prøve. Du får beskjed om hvilke saker det gjelder.

Forbedringer du skal jobbe med (eksempler følger):

- Avdekk og kommenter eventuelle risikoelementer
- Argumenter for og imot i saken
- Verdivurdering i henhold til rutine

Rutiner du skal oppdatere deg på (eksempler følger):

- Verdivurdering av pant i fast eiendom og borettslag
- E-takst, beskrivelse og behandling
- Internasjonale kunder, kredittvurdering

Du er velkommen til å ta kontakt med sensor dersom du har noen spørsmål.



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