Finansnæringens autorisasjonsordninger

ÅRSRAPPORT 2017

INNHOLD

Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere

Godkjenningsordningen for selgere og rådgivere i skadeforsikring

Autorisasjonsordningen i kreditt

Autorisasjonsordningene i forsikring

FinAuts grunnsyn	3
Relevant også når endringene er store	4
Redelig og ryddig	5
FinAut i et nøtteskall	6
Veien til autorisasjon og godkjenning	7
FinAut i tall	8
Utviklingsarbeid i 2017	10
Strategi 2018 - 2021	10
God skikk	11
Sjekkliste for God skikk i digitale løsninger	11
Rammeverk for digital kompetanse	12
Ny hjemmeside	12
Personlig medlemskap AFR	12
Høy tillit og økt etterspørsel etter digitale tjenester	13
Selvjustis, en forutsetning for tillit	14
Finanstilsynet: Foretakenes ansvar - mer enn god informasjon	15
Etikk i finansnæringen	16
Legitimitet og troverdighet	18
Økonomi	20
Tilsluttede bedrifter	21
Nyhetsbrev	22
Styringsstruktur	24
Arbeidsgrupper	26
Sekretariatet	27

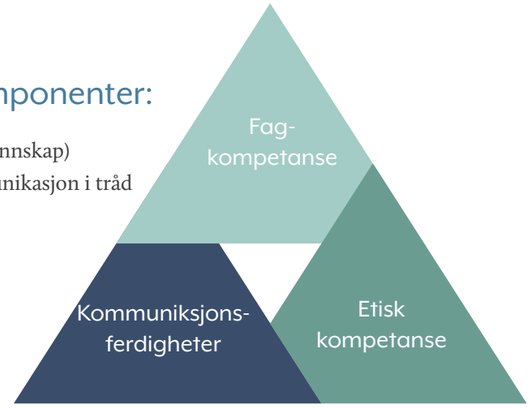
FINAUTS GRUNNSYN

Ingen gode kundeopplevelser uten integrert kompetanse

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

Kompetanse består av tre komponenter:

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



Dersom en av de tre komponentene mangler, kan det få uheldige konsekvenser.

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

Konsekvens

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

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

Konsekvens

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

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

Konsekvens

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

RELEVANT OGSÅ NÅR ENDRINGENE ER STORE

Siv Seglem
administrerende direktør i FinAut

Det er ni år siden AFR, FinAuts forløper, ble etablert. FinAut har i dag ca 13 000 kandidater inne i sine ordninger og er en viktig støttespiller for finansnæringen i arbeidet med å skape gode kundeopplevelser.

I 2017 la FinAut grunnlaget for ny strategi for perioden 2018 – 2021 gjennom bredt samarbeid med bedriftene, fagråd, utvalg og styret. Arbeidet med å redefinere FinAuts rolle, de viktigste drivere for videre utvikling og herav våre prioriterte hovedoppgaver fremover har vært spennende og har gitt oss et godt bilde av status.

Autorisasjonsordningene er anerkjent i bedriftene, av kandidatene og hos våre omgivelser. Det satses stort på kompetanseutvikling i bankene og forsikringsselskapene. AFR har hatt en netto nedgang i antall autoriserte, mens det er vekst i GOS og i Kredittordningen, som var helt ny ved inngangen til 2017. De 2 927 nye FinAut-kandidatene fordeler seg slik:

- AFR: 372
- GOS: 1 105
- Kreditt: 1 450

FinAuts styrke er fokuset på anvendelse av kompetanse i rådgivningen etter autorisasjon. God skikk og etikk skal ligge til grunn for kundebehandlingen, og kunden skal kunne gjøre gode valg. Kontinuerlig oppdatering og oppfølging av God skikk er helt vesentlig for ordningenes legitimitet.

Digitaliseringen av kundedialogen utfordrer de ansatte som skal benytte og samhandle med løsningene. I 2017 utviklet FinAut et rammeverk for digital kompetanse som flere bedrifter har tatt i bruk. Målet er at kandidatene skal ha både oppdatert og relevant kompetanse også i tiden fremover.

Bankene og forsikringsselskapene velger i større grad ulike strategier for sin kundebetjening. Det er positivt for kundene at tilbudene blir mer differensierte, samtidig som det utfordrer FinAut ved at én løsning ikke nødvendigvis passer for alle. Teknologisk utvikling gjør at FinAut må fokusere både på kandidatenes kompetanse og på kvaliteten i digitale kundeløsninger.

For å sikre at kundene får samme kvalitet i rådgivningen uavhengig av teknologi, utviklet FinAut i 2017 en første versjon av sjekklister som et hjelpemiddel for bedriftene ved utvikling og kvalitetssikring av digitale løsninger. Sjekklisten følger God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling. FinAuts fokus på teknologisk utvikling førte til at eierorganisasjonene i 2017 besluttet at FinAut skal utrede en mulig autorisasjons- eller merkeordning for digitale løsninger. Dette arbeidet påbegynnes i 2018.

Vi i FinAut er imponert over alt arbeidet som legges ned i bedriftene. Vi takker spesielt for at det stilles ressurser til rådighet til dugnadsarbeidet i FinAuts fagråd, utvalg og andre organer. Det er gjennom denne arbeidsmåten at ordningene kan forbli relevante og gi merverdi for bedriftene.

REDELIG OG RYDDIG

Gry Nergård
styreleder i FinAut

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) er finansnæringens eget initiativ for å sikre forbrukerne god rådgivning. Det er viktig at kvaliteten på rådgivning er like god uansett om den gis av en rådgiver eller av en robot.

I april 2017 tiltrådte jeg som styreleder i FinAut. Det passet veldig bra, ettersom jeg bare noen måneder tidligere ble ansatt som forbrukerpolitisk direktør i Finans Norge, den største av FinAuts to eierorganisasjoner.

Finans Norge er svært opptatt av at finansnæringen i Norge skal opptre redelig og ryddig overfor forbrukerne. Banker, forsikringsselskaper og forbrukere er aktører i det samme markedet, men det er asymmetri med hensyn til partenes kunnskap om markedet. Denne asymmetrien er delvis rettet opp gjennom stadig mer forbrukervernlovgivning som bransjen må forholde seg til. Men ut over dette har Finans Norge også en egen etisk standard for hvordan næringen som et minimum skal opptre overfor forbrukerne.

FinAut er etablert nettopp i denne konteksten. For at forbrukerne skal kunne gjøre gode valg, er de avhengige av god informasjon og god rådgivning. Og vi ser av undersøkelser at forbrukerne er svært fornøyde med den rådgivningen de får. Vi ser også at autorisasjon anses som et gode av kandidatene selv, og i 2017 åpnet vi derfor for at rådgivere kan holde kunnskapen sin oppdatert selv om de ikke lenger jobber i en virksomhet som er tilsluttet FinAut.

Nå ser vi at rådgivning i stadig større grad flyttes over til digitale løsninger, og mange har ønske om at roboter skal gå inn i rådgivning. I 2017 utarbeidet FinAut en sjekkliste for digitale løsninger, som skal bidra til å sikre etterlevelse av forbrukerlovgivningen. Denne vil vi videreutvikle og bygge ut i 2018, for målet er klart: Kvaliteten på rådgivning skal være like god uansett om den gis av en rådgiver eller av en robot.

FINAUT I ET NØTTESKALL

Fersk kompetanse nå og i fremtiden

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

Anvendt etikk

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

Selvjustis

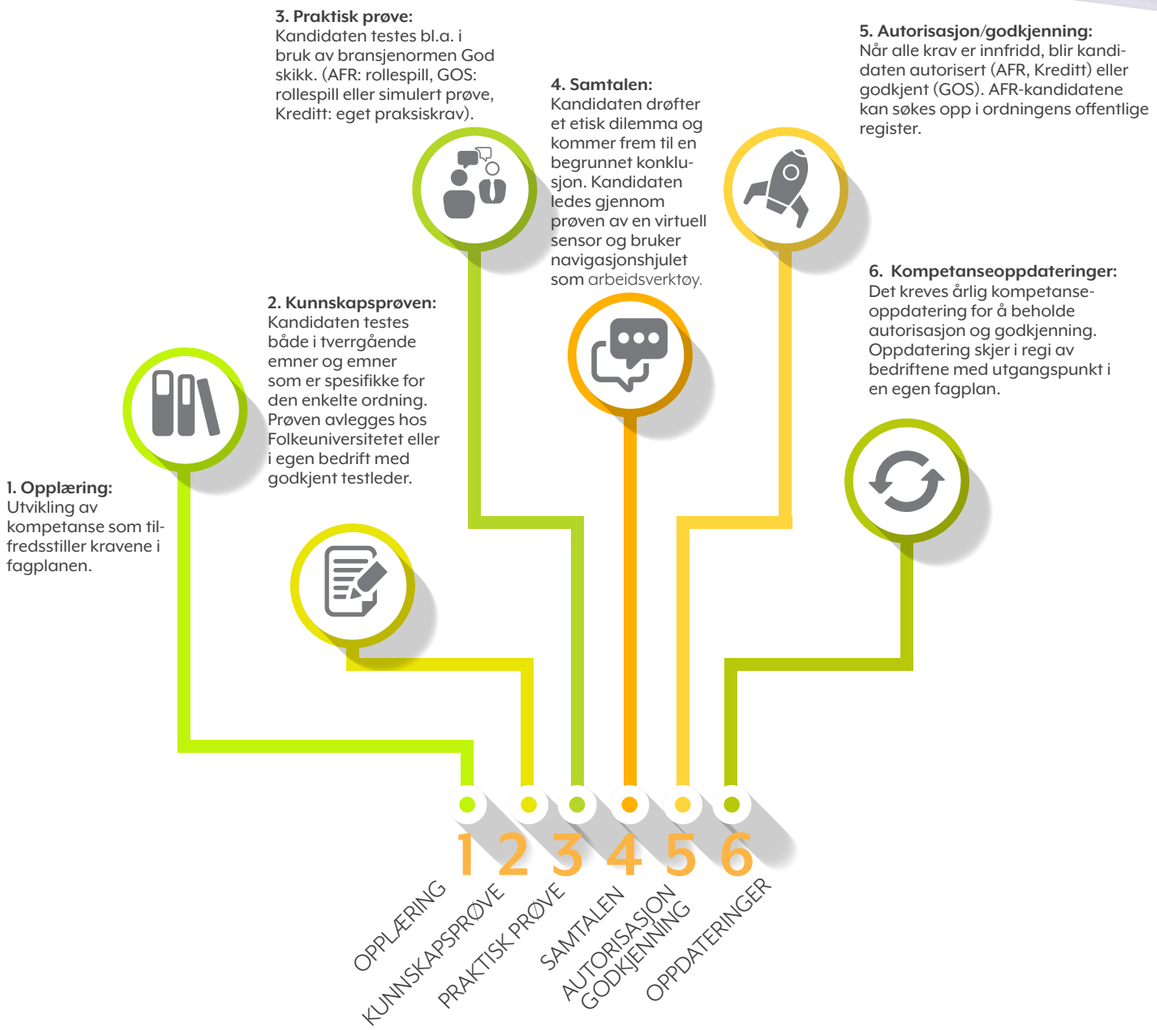
Etterlevelse av bransjenormen God skikk er garantien for kvalitet i salg og rådgivning. Det er naivt å tro at det aldri forekommer kritikkverdig adferd, og FinAut har derfor klare rutiner for streng behandling av brudd på reglene.

- Handelsbanken legger store ressurser i å utvikle rådgiverne våre slik at vi også fremover kan levere kundetilfredshet i Norges-toppen.

Kravene fra FinAut kombinert med det omfattende kompetanseløftet vi kjører i 2018 og 2019, gjør at vi kan tilby kundene rådgivere av høy kvalitet.

Sven Ove Oksvik
Regionsjef, Handelsbanken

VEIEN TIL AUTORISASJON OG GODKJENNING



DETTE ER KUNNSKAPSPRØVEN

- Elektronisk flervalgstest med fire svaralternativer
- Kontrollert testmiljø med testleder
- Ingen hjelpemidler er tillatt, men lovverk er tilgjengelig
- Bestått ved 70 % rett og minimum 50 % rett i hvert emneområde

	AFR	Kreditt	GOS
TID TIL RÅDIGHET	3 timer	3 timer	2 timer
ANTALL EMNEOMRÅDER	6	6	6
ANTALL SPØRSMÅL	110	110	80

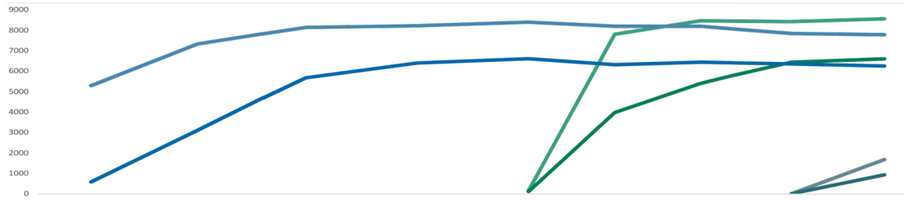
DETTE ER PRAKTISK PRØVE

Kandidatene får et kundecase en uke før prøven. Selve prøven består av fire faser.

1. Kundemøte del 1: Behovsavdekking
2. Mellomfase: Forberedelse av løsningspresentasjon
3. Kundemøte del 2: Presentasjon av løsning og dokumentasjon
4. Tilbakemelding fra sensor: Er alle krav fulgt?

	AFR	GOS	Kreditt
TID TIL RÅDIGHET	3,5 timer	1 time	Eget praksiskrav
ANTALL KRAV	25	16	

FINAUT I TALL



	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
GOS innmeldte					162	7806	8469	8419	8558
GOS godkjente					111	3977	5393	6435	6600
AFR innmeldte	5287	7332	8127	8219	8391	8183	8187	7849	7789
AFR autoriserte	583	3112	5666	6393	6604	6318	6432	6349	6250
Kreditt innmeldte									1673
Kreditt autoriserte									928

GJENNOMSNITTSALDER

AFR 46 ÅR | GOS 43 ÅR | Kreditt 46 ÅR

KANDIDATENES KJØNN

	AFR	GOS	Kreditt
Kvinner	53 %	56 %	58 %
Menn	47 %	44 %	42 %

1979 NYE AUTORISASJONER OG GODKJENNINGER

AFR 304 | GOS 771 | Kreditt 904

2927 INNMELDINGER

AFR 372 | GOS 1105 | Kreditt 1450

1850 UTMELDINGER

AFR 613 | GOS 1191 | Kreditt 46

2605 KUNNSKAPSPRØVER

AFR		GOS		Kreditt	
478	kunnskapsprøver	998	kunnskapsprøver	1129	kunnskapsprøver
70 %	besto første forsøk	81 %	besto første forsøk	93 %	besto første forsøk
96 %	høyeste score	95 %	høyeste score	96 %	høyeste score
75 %	gjennomsnittscore	78 %	gjennomsnittscore	80 %	gjennomsnittscore
35 %	laveste score	45 %	laveste score	16 %	laveste score

986 PRAKTISKE PRØVER

AFR		GOS		Kreditt	
308	praktiske prøver	678	praktiske prøver	1289	gjennomføringer
85 %	besto første forsøk	76 %	besto første forsøk	70 %	besto første forsøk

- Vi mener det viktigste FinAut har tilført SpareBank1-bankene er felles bransjestandarder og kompetansekrav.

Liv Krokan Murud
Leder HR-utvikling, SpareBank 1 Østlandet

UTVIKLINGSARBEID I 2017

Strategi 2018 - 2021

Ny strategi for FinAut ble utviklet gjennom en omfattende arbeidsprosess der alle FinAuts organer deltok. Strategien ble godkjent av FinAuts eierorganisasjoner i desember 2017.

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

Misjon

FinAuts misjon er å sette standarder for rådgivning og annen kundebehandling i finansnæringen.

Rolle

FinAut er eierorganisasjonenes operative verktøy på kompetanseområdet. Det betyr at FinAut skal definere kompetansekrav for privatmarkedet innenfor a) alle fagområder der lovverket stiller krav og b) andre fagområder der det er hensiktsmessig.

FinAut skal

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

Strategiens drivere:	Finansnæringens overordnede mål:
1 Teknologisk utvikling	Samme kvalitet uavhengig av teknologi
2 Regelverksutvikling	Troverdig selvregulering
3 Kundeatferd	Kundens interesser først
4 Eiere og tilsluttede bedrifter	Verdiskaping for bedriftene
5 Kandidater	Relevant og attraktiv kompetanse

- Når det gjelder tillit, har vi som næring betydelige muligheter til å løfte i fellesskap. Finansnæringens autorisasjonsordninger er, slik jeg ser det, et glanseksempel på hvordan dette skal gjøres i praksis.

På samme måte som vi har pålagt våre rådgivere en etisk og kundeorientert praksis, vil mye heretter avhenge av at vi lærer våre digitale løsninger å levere med samme kompromissløse standard. Her har FinAut en avgjørende rolle å spille; som selve garantisten for etisk og god kundebehandling

Ole Rølvaag
Direktør for strategi og innovasjon, Eika Gruppen AS

God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

God rådgivningsskikk har vært finansnæringens bransjenorm for kundebehandling siden 2004. Regelsettet har vært omarbeidet to ganger; først da AFR så dagens lys i 2009 og deretter da GOS og FinAut ble etablert.

Som følge av store forandringer i bransjen ble det i 2017 gjennomført nok en revisjon for å sikre at regelsettet er tilpasset digitaliserte tjenester, nytt regelverk og nye typer kundeatferd. Samtidig ble navnet på bransjenormen endret.

Dette er nytt

- Målgruppen er utvidet og omfatter alle i kundeposisjon (salg, informasjon, veiledning og rådgivning).
- God skikk gjelder for alle produktområder (verdipapirer, ulike typer forsikringer, ulike typer kreditt etc.).
- Utgangspunktet er oppgavene som gjennomføres, uavhengig av om de utføres av en ansatt eller av kunden selv i digitale kanaler.
- Lederansvar, inkludert ansvar for bruk av belønningssystemer, er gjort tydelig.

En mer detaljert oversikt over endringene finnes på finaut.no.

Den nye bransjenormen trer i kraft 1.10.18. Denne datoen er satt for at finansbedriftene skal ha tid til å tilpasse seg normen og gjennomføre nødvendig opplæring. FinAut vil tilby støttemateriell innen midten av august 2018.

Sjekkliste for God skikk i digitale løsninger

Kundedialogen flyttes gradvis fra møter mellom ansatte og kunder til digitale løsninger eller kombinasjoner av digitale løsninger og personlig kontakt. Finansnæringen må i denne situasjonen sikre at kvaliteten på informasjon, veiledning og rådgivning er den samme i alle kanaler. Kravet til forbrukerbeskyttelse må ivaretas på samme måte i digitale løsninger som ved personlig betjening.

Reglene i God skikk gjelder derfor uavhengig av teknologi og distribusjonsmåte, og digitale løsninger skal ikke settes i drift før de oppfyller kravene. Til hjelp for bedriftene utviklet FinAut i 2017 en sjekkliste for God skikk i digitale løsninger. Formålet er

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

Sjekklisten er tilpasset ulike produktkategorier. Den tar utgangspunkt i EU-regelverk og vil bli justert etter hvert som endringer implementeres i norsk lov.

I første omgang vil FinAut forvalte sjekklisten som et uformelt hjelpemiddel og sørge for at den holdes oppdatert. Det er opp til medlemsvirksomhetene om de vil benytte den.

På oppdrag fra Finans Norges hovedstyre vil FinAut i 2018 utrede en egen merkeordning for digitale løsninger.

Rammeverk for digital kompetanse

Ansatte i finansnæringen må i stadig økende grad beherske digitale verktøy slik at de kan innhente og behandle informasjon samt kommunisere med kunder gjennom ulike digitale kanaler. Slik kompetanse er i dag å anse som basiskompetanse på lik linje med lesing, skriving, regning og muntlig fremstillingsevne.

FinAut utviklet ved årsskiftet et rammeverk som beskriver anbefalte, digitale kompetansekrav. Dokumentet bygger på bransjeinterne analyser og erfaringsutveksling og på dialog med relevante eksterne aktører.

Rammeverket vil bli brukt som verktøy ved utvikling av læreplaner og opplæringsmateriell. FinAuts målsetting er å bidra til kompetanse som gjør at medarbeiderne bl.a. kan

- forstå digitale prosesser som helhet
- beherske digitaliserte arbeidsoppgaver og prosesser
- beherske kanalsamspillet
- opptre profesjonelt i digitale prosesser
- møte kundens kompetanse og forventninger

Ny hjemmeside

FinAuts nye hjemmeside ble lansert høsten 2017. De ulike ordningene hadde tidligere separate sider, og målet var å samordne disse da brukerne i undersøkelser hadde gitt tilbakemelding om at det var vanskelig å finne den informasjonen de var på jakt etter.

Alle ordningene har nå felles portal og felles nettside der all informasjon er samlet. Designet er moderne og intuitivt slik at brukerne får enkel tilgang til det de ser etter. For FinAuts del er det lettere å vedlikeholde én nettside i stedet for fem.

Personlig medlemskap i AFR

Frem til 2017 måtte man være ansatt i en FinAut-bedrift for å kunne gjennomføre obligatorisk årlig kompetanseoppdatering. Dersom ansettelsesforholdet opphørte, opphørte i realiteten autorisasjon også.

En slik praksis har vist seg lite gunstig i dagens arbeidsmarked der fleksible løsninger etterspørres og der oppdatert kompetanse har stor verdi. Derfor tilbyr FinAut nå et personlig medlemskap som gjør det mulig for en bred målgruppe å vedlikeholde kompetansen gjennom en egen FinAut-prøve.

Den nye ordningen er myntet på dem som har sluttet i finansnæringen eller har gått over i en ny rolle i bedriften, men som ser at det i fremtiden kan bli aktuelt å søke stillinger som krever AFR. Den passer også for medarbeidere i næringen som har tatt kunnskapsprøven, men som i første omgang ikke skal autoriseres og for privatister utenfor næringen som har avlagt kunnskapsprøven.

Oppdatering av kompetanse

FinAuts regelverk § 3-7 pålegger tilsluttede bedrifter å sikre at medarbeidere med autorisasjon eller godkjenning minimum vedlikeholder sin kompetanse slik som beskrevet i den årlige fagplanen for oppdatering.
I 2017 inneholdt fagplanene disse emnene:

Tverrgående emner	AFR	GOS
1: Samtalen – drøfting av etisk dilemma	1: Sparing i fond vs. nedbetaling av lån 2: Norsk økonomi og oljepris 3: Effisiente markeder 4: Aksjeparekonto	1: Trafikkforsikringsavgift til staten 2: Ansvarsforsikring 3: Avverge eller begrense skadeomfang

HØY TILLIT OG ØKT ETTERSPØRSEL ETTER DIGITALE TJENESTER

FinAut deltar med egne spørsmål i Finans Norges årlige undersøkelse Forbruker- og finanstrender. Den ble siste gang gjennomført i januar 2018 og hadde 4037 respondenter.

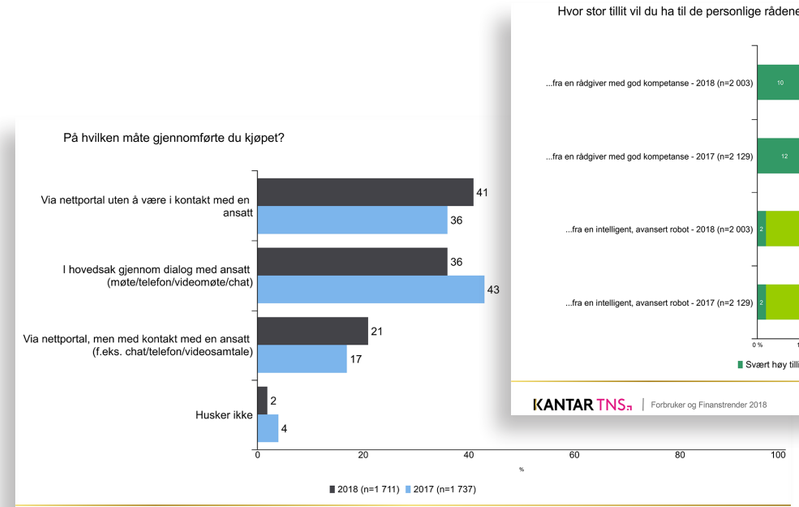
Undersøkelsen viser bl.a. at

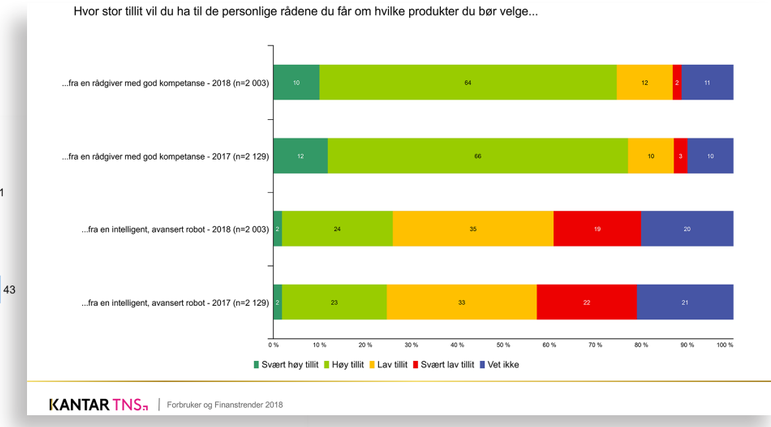
- Forbrukerne har meget høy tillit til rådene de får fra en tenkt, kompetent rådgiver (74 %). Tilliten til råd fra en intelligent robot er betydelig lavere (26 %). Det er imidlertid store forskjeller mellom ulike deler av befolkningen. I aldergruppen 18-29 år og i gruppen med husstandsinntekt over 1,4 mill. kr. har nærmere 40 % høy tillit til robotiserte råd.
- De som faktisk har fått råd fra en rådgiver i 2017, er gjennomgående svært tilfredse. Hele 65 % oppgir å være svært fornøyd eller usedvanlig fornøyd med rådgivningen.
- Når det gjelder kjøpsmåter siste år, er variasjonen stor: 41 % gjennomførte kjøpet digitalt/på nettet uten kontakt med ansatte. 36 % kjøpte gjennom dialog med en medarbeider, mens 21 % kjøpte digitalt i kombinasjon med personlig kontakt. Det er store forskjeller mellom produkttypene: Kun 8 % kjøpte boliglån heldigitalt. Tallene for aksjekjøp og IPS er henholdsvis 89 % og 64 %.

Utviklingstrekk

Undersøkelsen viser at digitaliseringen skyter fart. Andelen som kjøpte heldigitalt, uten noen kontakt med ansatte, økte fra 36 % i 2016 til 41 % i 2017. Andelen som kjøpte gjennom dialog med en ansatt gikk tilbake fra 43 % til 36 %.

Andelen som mottok rådgivning i løpet av siste år, økte fra 55 % i 2016 til 59 % i 2017. Kvaliteten på rådgivningen, basert på respondentenes egen erfaring, holder seg på samme høye nivå.





SELVJUSTIS - EN FORUTSETNING FOR TILLIT

Finansnæringens felles kjøreregler for profesjonell kundebehandling er nedfelt i bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling.

Bransjenormen er hjørnesteinen i all FinAuts virksomhet, og etterlevelse av reglene er garantien for kvalitet i kundebehandlingen. Avvik behandles derfor strengt: Regelverkets § 3- 8b pålegger medlemsbedriftene å varsle FinAut om brudd både på God skikk og andre sentrale adferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til medarbeideren, rådgivningen eller virksomheten.

Når utløses sanksjoner?

Følgende forhold er i regelverket definert som særlig relevante ved vurdering av saker som gjelder brudd: Handlingens grovhet, om kunder, markedets integritet eller bransjens omdømme er blitt skadelidende, den ansattes stilling og erfaring, den ansattes medvirkning til opplysning i saken, tiden mellom handlingen og behandling av saken, om advarsel tidligere er gitt samt finansbedriftens rolle.

SAKER BEHANDLET I 2017

Sak 1/2017: Tap av autorisasjon

En AFR-rådgiver hadde over flere år mottatt 10,2 millioner kr i forbindelse med rådgivning til en kunde og dennes selskap. Det fantes ikke dokumentasjon, og overførslene var kalt for gaver. Saken ble avdekket gjennom bedriftens transaksjonsovervåkingssystem. Den innebar brudd på bankens etiske regelverk og flere bestemmelser i verdipapirhandelloven.

Det var snakk om klare brudd på bedriftsinterne regler om interessekonflikt og habilitet, og det var hevet over tvil at rådgiveren som privatperson hadde hatt økonomisk interesse i kundeforholdet uten å varsle om dette, slik det var plikt til.

Det ble lagt til grunn at kunden selv hadde ønsket å overføre pengene til rådgiveren, men dette ble ikke vektlagt i særlig grad. Rådgiverens opptreden innebar grove tillitsbrudd og var skadelig for bedriften og for bransjens omdømme.

Sak 2/2017: Advarsel

En AFR-rådgiver hadde gjentatte ganger brutt reglement, policy og rutiner på kredittområdet i perioden 2012 til 2016. Med unntak for boliglånsforskriften var alt regelverk internt.

Dårlig håndverk er isolert sett ikke tilstrekkelig for sanksjon. Det må foreligge gjentatte pliktbrudd eller pliktbruddet må være grovt. Her var det snakk om gjentatte brudd som var egnet til å svekke tilliten til rådgiveren - som ikke syntes å ha tatt internt regelverk på alvor. Det ble antatt at bruddene også kunne svekke tilliten til eventuell rådgivning, selv om styret ikke hadde godt nok grunnlag til å konkludere med dette.

Brudd på «andre sentrale atferdsnormer» ble vurdert å være av et slikt omfang at advarsel måtte gis. I vurderingen la styret vekt på at bruddene, hver for seg og samlet, ikke var så grove at de berettiget strengere sanksjon.

FORETAKENES ANSVAR - MER ENN GOD INFORMASJON

Forbrukervernet blir stadig sterkere. Gjennom den reviderte finansavtaleloven skal hele tre direktiver implementeres, og alle tre stiller strenge krav til informasjon. Det betyr økt transparens for kunden og økt ansvar for finansforetaket.

Anders N. Kvam
forbrukerkoordinator, Finanstilsynet

Både betalingskontodirektivet, boligkredittdirektivet og betalingstjenestedirektivet legger opp til bedre kundevern, forteller forbrukerkoordinator i Finanstilsynet, Anders N. Kvam:

- Oppsummert kan vi si at informasjon alene ikke er tilstrekkelig. Den må gis i en form som kundene evner å ta til seg. Det kreves for eksempel at nøkkelinformasjon sammenstilles på en måte som gjør det mulig å sammenligne produkter og løsninger.

Finansforetakenes ansvar går ut over dette, det fremgår bl.a. av retningslinjer for styring og kontroll av produkter som er fastsatt av EBA og EIOPA, EUs tilsynsmyndigheter for henholdsvis bank og finans og forsikring og tjenestepensjon.

- Foretaket skal fastsette en kundemålgruppe for hvert produkt og sikre at produktet kun selges til denne målgruppen. Salg av produkter med feile egenskaper og til feil målgruppe kan forårsake betydelig tap og skade for kundene.

Produkttesting er et annet sentralt krav, understreker Anders N. Kvam. Foretaket må vurdere hvordan produktet fungerer i markedet og sette inn tiltak dersom det viser seg å virke annerledes enn forutsatt. Foretaket er også pålagt å føre kontroll med alle distribusjonskanaler der foretakets produkter formidles. Det gjelder både agenter og såkalte "affiliates" eller forretningspartnere.

- Formålet er hele veien kundebeskyttelse: Foretaket må hindre salg av produkter til feil målgruppe. Relasjonen mellom kunde og finansforetak er det vi kaller asymmetrisk – kunden har i de fleste tilfeller langt mindre kunnskap om produktene og deres virkemåte enn foretaket. Derfor pålegges foretaket stort ansvar.

Forbrukerbeskyttelse og kompetanse

Fundamentet i medarbeidernes kompetanse er god kjennskap til produktet, kunnskap om hvem det passer for og godt kreditthåndverk, for eksempel en grundig kredittvurdering. Hvis dette er på plass, blir forbrukerbeskyttelsen bedre, mener Anders N. Kvam.

- Finanstilsynet er spesielt opptatt av forbrukslån. All erfaring viser at folk er mindre rentesensitive på dette området enn når det gjelder boliglån. Det stiller ekstra høye krav til informasjon og kredittvurdering. Gjeldsinformasjonsloven, forskrift om fakturering av kredittkortgjeld, forskrift om kredittmarkedsføring og tilsynets retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis er viktige bidrag i denne sammenheng.

Digitalisering

Regelverket, herunder informasjonskravene, gjelder uavhengig av distribusjonskanal. Om kunden hjelper seg selv i digitale kanaler eller får personlig betjening, er underordnet. Kravene må oppfylles:

- Digitale medier er gode informasjonskanaler, og for mange produkter kan det være lettere å ta til seg informasjon på nettet enn om du får muntlig forklaring. Du kan lese flere ganger, og du kan gå frem og tilbake i teksten. Ved kompliserte produkter kan dette være vanskeligere. Foretaket må påse at alt som skjer i digitale kanaler tilfredsstiller kravene til god forbrukerbeskyttelse, avslutter forbrukerkoordinator Anders N. Kvam.

ETIKK I FINANSNÆRINGEN

Veien til klokskap

Er det virkelig nødvendig å drille rådgivere i finansnæringen i etikk hvert eneste år? At rådgivere må oppdatere kompetansen sin er opplagt, for det skjer stadig endringer på relevante fagområder. Men læringsmålene innenfor etikk endres sjelden. Hvorfor settes det da inn så store ressurser på etikk?

Ambisjonen

La oss ta en titt på den ambisjonen som ligger til grunn for etikksatsningen. Målet er at rådgivere i norsk finansnæring skal kunne:

- reflektere over rollen som rådgiver/selger og som representant for næringen
- oppdage etiske utfordringer og dilemmaer i arbeidshverdagen
- ta initiativ til å diskutere etiske utfordringer og dilemmaer
- håndtere etiske utfordringer og dilemmaer på en systematisk måte
- begrunne egne valg og standpunkter

Dette er ikke smårteri! Det dreier seg ikke bare om å bli kjent med begreper eller å kunne gjøre rede for noen modeller. Det holder ikke å huske. Det er ikke nok å forstå. For å nå disse målene, må rådgiverne tolke informasjon som blir gitt, undersøke en sak fra flere sider, sortere, argumentere, diskutere og konkludere. Hvis vi ser for oss en rangering som går fra det mest overfladiske til den dypeste form for læring, ligger alt dette på den halvdelen av skalaen som beskriver dybdelæring.

Formålet

Dybdelæring tar tid. Sånn sett er det god grunn til å fortsette arbeidet med etikk. Men det reiser samtidig et nytt spørsmål: Hvorfor skal rådgivere i norsk finansnæring drive med dybdelæring innen etikk?

Det er fordi formålet er praktisk. Det dreier seg ikke om skolering for skoleringas skyld, slik det gjør på universitetene. Målet er heller ikke bare å kunne dokumentere kompetansen. Det handler om trening for praktiske formål. Det å trene på etikk skal gjøre rådgiverne bedre forberedt til å håndtere de etiske utfordringene som melder seg i arbeidshverdagen. Det kan låte litt teknisk, men det vi egentlig snakker om er det filosofen Aristoteles beskriver som praktisk klokskap, evnen til å utøve godt skjønn, eller evnen til å ta gode beslutninger i møte med etiske utfordringer. Og det går det ikke an å lese seg til. Nei. Veien til klokskap går gjennom øvelse.

Dette er grunnen til at rådgiverne i norsk finansnæring drilles i etikk hvert eneste år. Det finnes ingen snarvei til praktisk klokskap. Det krever tid og tålmodighet, prøving og feiling. Etter hvert vil en oppleve at etikken er en vei til godt skjønn og praktisk klokskap.

Anne Rose Røsbak Feragen

Anne Rose Røsbak Feragen har mastergrad i filosofi fra Universitetet i Oslo.
Hun tilhører fagmiljøet Activa Humanistisk Akademi og har vært fagressurs i etikk for FinAut siden 2008.

Hvorfor er etikk så viktig?

Etikk og god skikk er et tverrgående emneområde. Det er identisk for alle fagplaner og grunnmuren i alle ordninger. Det er flere årsaker til at fagfeltet er gitt så stor plass:

Kundeperspektivet
Etisk bevissthet er nøkkelen til gode kundeopplevelser.

Medarbeiderperspektivet
Yrkesetikk og profesjonalitet er to sider av samme sak.

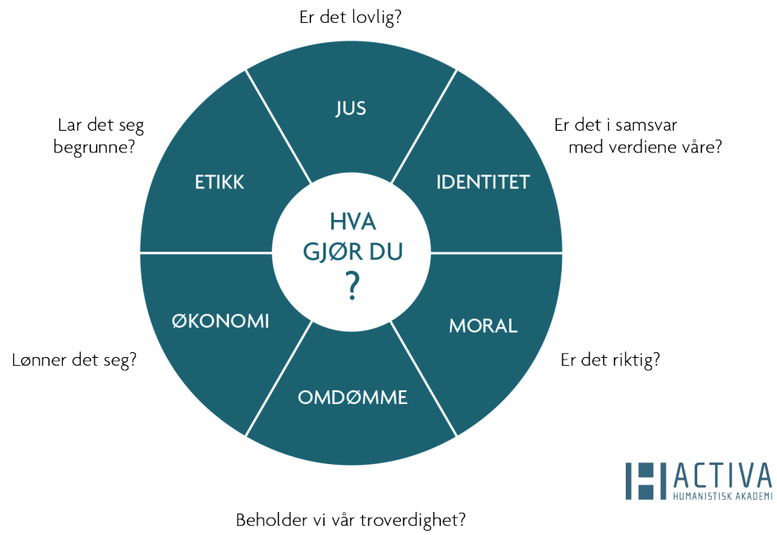
Bedriftens perspektiv
Kundeopplevelsene og omdømmet er bedriftens viktigste kapital. Begge deler må forvaltes med høy kompetanse i ytterste ledd.

Digitalt perspektiv
Trygge kunder opplever samme kvalitet i alle kanaler. Også robotene må forstå etiske dilemmaer.

Verktøyet

Etikk er systematisk tenkning rundt rett og galt. Etikkens begreper og prinsipper kan hjelpe oss med å formulere saklige begrunnelser for valgene våre.

Navigasjonshjulet viser seks hensyn som bør legges til grunn ved vurdering av dilemmaer. Når veiledningsspørsmålene er besvart, har man grunnlag for å ta en veloverveid og saklig beslutning.



LEGITIMITET OG TROVERDIGHET

Omgivelsene skal ha innsyn i FinAuts arbeid. Det er grunnlaget for ordningenes troverdighet. Gjennom åpenhet, dialog og kvalitetssikringstiltak synliggjøres innholdet i kompetansekravene og metodene for dokumentasjon av kompetanse. Administrasjonen redegjør løpende for faglig utvikling og sist, men ikke minst: Ulike interessenter gir faglige innspill når det gjelder oppdatering av kompetanse.

Kontaktmøter

I 2017 hadde FinAut kontaktmøter med Finanstilsynet, Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, Finansportalen, Finansforbundet og Finansklagenemnda. Status for FinAuts virksomhet ble grundig gjennomgått, og ulike utviklingstrekk ble drøftet.

Evaluering av sekretariatet

I 2017 ble sekretariatet evaluert av de tilsluttede bedriftene for åttende gang, og resultatene var gjennomgående gode. Styrets mål er at ingen score skal ligge under 4 på en skala fra 1 til 5. Den totale scoren for 2017 var 4,1.

Påstand	2017	2016
Jeg får svar på det jeg spør om når jeg henvender meg til sekretariatet.	4,5	4,5
Når jeg ringer, oppnår jeg alltid kontakt med noen i sekretariatet.	4,0	3,9
Når jeg sender e-post til sekretariatet, får jeg rask tilbakemelding.	4,0	4,0
Det er lett å finne frem til den informasjonen jeg er på utkikk etter på hjemmesidene.	3,3	3,5
Informasjonen som sendes ut fra sekretariatet er informativ.	4,1	4,1
Serviceinnstillingen hos medarbeiderne i sekretariatet er høy.	4,7	4,7

- Rådgiverne i Gjensidige har gjennom FinAut fått en felles plattform og forståelse for hvilke forventninger bransjen har til dem som rådgivere, hvor viktig etikk er i vår hverdag og ikke minst hvor lett det er å tråkke feil hvis man ikke er seg sitt ansvar bevisst.

Det å ha samme utgangspunkt i hverdagen gjør også at det er mindre friksjoner og færre spørsmål om hva som er riktig å gjøre.

Jeanette Paulsen
Områdeleder, Gjensidige Privat

Internkontroll i bedriftene

Et av FinAuts strategiske arbeidsområder er å føre tilsyn med at FinAuts regelverk etterleves.

Tilsluttede bedrifter er forpliktet til å innarbeide autorisasjons- og godkjenningsordningene i sin internkontroll og sitt compliancearbeid. Rapportering til FinAut skjer én gang pr år.

Hovedkonklusjoner for rapportering i 2017:

AFR	GOS
120 bedrifter som representerer 99,3 % av alle autoriserte kandidater besvarte undersøkelsen.	14 bedrifter som representerer alle godkjente kandidater besvarte undersøkelsen.
Det anslås at ca. 450 kandidater skal autoriseres i 2018.	Det forventes like stor godkjenningsaktivitet i 2018 som i 2017
Antallet bedrifter i AFR som melder inn summarisk oversikt over avvik/mindre brudd på God skikk har økt. Slike avvik håndteres internt. Når det gjelder grove og gjentagende brudd (§ 3-8), har AFR hatt to saker til behandling hos FinAut (se side 14).	En høy andel av bedriftene melder inn avvik/mindre brudd på God skikk. Slike avvik håndteres internt. Når det gjelder grove og gjentagende brudd (§ 3-8), har GOS ikke hatt noen saker til behandling hos FinAut.
Kandidatene har tillit til sensorene. Ingen bedrifter har behandlet klager på sensorene sine.	Ca 90% av bedriftene bruker simulert praktisk prøve.
Praksisen med å sette autorisasjoner til hvilende grunnet manglende oppdatering eller praktisering ser ut til å fungere etter hensikten. 316 ble satt til hvilende i 2017, mot 173 året før.	Praksisen med å sette godkjenninger til hvilende grunnet manglende oppdatering eller praktisering ser ut til å fungere etter hensikten. 313 ble satt til hvilende i 2017, mot 159 i året før.

Annen kvalitetssikring

Testdatabasen	• Alle oppgaver overvåkes ved hjelp av uttak av statistikk • Alle oppgaver gjennomgås en gang pr år • Nye oppgaver kvalitetssikres av utvikler, emneansvarlig og testpedagog
Rammeverk og veiledninger	Rammeverk og veiledninger virker kalibrerende og sikrer at prøvene gjennomføres på en ensartet måte. Det foreligger veiledning for praktisk prøve AFR, praksiskrav i Kreditt, praktisk prøve GOS og prøve i etikk (Samtalen).
Internkontroll i FinAuts sekretariat	Jevnlige egenkontroller og revisjoner gjennomføres i tråd med årshjul. Ledelsen gjennomgår internkontrollarbeidet for styret ved årsskiftet.
Evaluering av arbeidet i styret og fagrådene	Arbeidet i FinAuts organer evalueres en gang pr. år. Metode: Spørreskjema som fylles ut anonymt.
FinAuts regelverk	Årlig gjennomgang for å • sikre at regelverket tilpasses den faglige utviklingen i FinAut • rette opp uklarheter slik at regelverket er så tydelig som mulig
Risikovurdering	«Policy for informasjonssikkerhet» ligger til grunn for arbeidet. To overordnede risikokategorier er definert: • hendelser som medfører at uvedkommende får tilgang til informasjon om de ulike finansforetakenes selgere og rådgivere • hendelser som kan undergrave registerets tillit og omdømme Fullstendig gjennomgang av risikovurderingen gjøres hvert tredje år med mindre vesentlige endringer utløser behov for hyppigere vurdering.

ØKONOMI

Resultatregnskap for perioden 1. januar til 31. desember

	2017	2016
Driftsinntekter		
Kontingenter og kandidatgebyrer	10 979 681	10 212 010
Annen driftsinntekt	567 449	588 467
Sum driftsinntekter	11 547 129	10 800 477
Driftskostnader		
Lønnskostnad	4 466 875	4 270 840
Annen driftskostnad	6 414 070	6 121 679
Sum driftskostnader	10 880 945	10 392 519
Driftsresultat	**666 184**	407 958
Finansinntekter og finanskostnader		
Annen renteinntekt	38 871	52 128
Annen rentekostnad	81	35
Netto finansresultat	38 790	52 093
Årsresultat	**704 974**	460 051
Overføringer		
Øremerkede midler prosjekt	(877 269)	361 710
Egenkapital AFR	730 077	0
Egenkapital GOS	696 261	360 792
Egenkapital Kreditt	155 906	(262 451)
Sum overføringer	**704 974**	460 051

Balanse pr. 31. desember Eiendeler

	2017	2016
Omløpsmidler		
Fordringer		
Kundefordringer	442 889	343 825
Andre kortsiktige fordringer	558 159	517 047
Sum fordringer	1 001 049	860 871
Kontanter og bankbeholdning	4 045 702	3 089 541
Sum omløpsmidler	**5 046 751**	3 950 412
Sum eiendeler	5 046 751	3 950 413

Balanse pr. 31. desember

	2017	2016
Egenkapital		
Opptjent egenkapital		
Annen egenkapital	1 942 523	1 237 549
Øremerkede midler prosjekt	409 210	409 210
Sum egenkapital	**2 351 733**	1 646 759
Gjeld		
Kortsiktig gjeld		
Leverandørgjeld	1 494 953	381 624
Skyldige offentlige avgifter	332 350	293 595
Annen kortsiktig gjeld	867 715	1 628 436
Sum kortsiktig gjeld	2 695 018	2 303 654
Sum gjeld	**2 695 018**	2 303 654
Sum egenkapital og gjeld	5 046 751	3 950 413

Sted, dato

Gry Nergård
Styreleder

Knut Dyre Haug
Styremedlem

Christian Henriksen
Styremedlem

Dag Jørgen Hveem
Styremedlem

Mette Kolstad Wilg
Styremedlem

Eva-Lill Strandskogen
Styremedlem

Tom Knoff
Styremedlem

Siv Seglem
Daglig leder

TILSLUTTEDE BEDRIFTER

Aasen Sparebank
Andebu Sparebank
Arendal og Omegns Sparekasse
Askim og Spydeberg Sparebank
Aurland Sparebank
Aurskog Sparebank
Berg Sparebank
Bien Sparebank
Birkenes Sparebank
Bjugn Sparebank
Blaker Sparebank
Borea Asset Management AS
Castelar Corporate Finance AS
Danica Pensjonsforsikring AS
Danske Bank
DNB Bank ASA
DNB Skadeforsikring
Drangedal Sparebank
Eidsberg Sparebank
Eika Gruppen AS
Etne Sparebank
Etnedal Sparebank
Evje og Hornnes Sparebank
Fana Sparebank
Finansco Rådgivning AS
Flekkefjord Sparebank
Formuesforvaltning Aktiv Forvaltning AS
Fornebu Sparebank
Forvaltningshuset AS
Frende Skadeforsikring
Gildeskål Sparebank
Gjensidige Bank ASA
Gjensidige Forsikring ASA
Grong Sparebank
Grue Sparebank
Haltdalen Sparebank
Handelsbanken
Harstad Sparebank
Haugesund Sparebank
Hegra Sparebank
Helgeland Sparebank
Hemne Sparebank
Hjartdal og Gransherad Sparebank
Hjelmeland Sparebank
Høland og Setskog Sparebank
Hønefoss Sparebank
If Skadeforsikring NUF
Indre Sogn Sparebank
Invento Kapitalforvaltning AS
Jernbanepersonalets Forsikring Gjensidig, JFG
Jernbanepersonalets Sparebank
JOOL Markets AS
Jæren Sparebank
KLP Banken AS
KLP Kapitalforvaltning AS
KLP Skadeforsikring
Klæbu Sparebank
Knif Trygghet Forsikring AS
Kraft Finans AS
Kvinesdal Sparebank
Landkreditt
Larvikbanken Brunlanes Sparebank
Lillesand Sparebank
Lillestrøm Sparebank
Lofoten Sparebank
Luster Sparebank
Lyberg & Partnere
Marker Sparebank
Melhus Sparebank
Nemi Forsikring
Norcap AS
Nordea Bank AB
Nordnet Bank NUF
OBOS-banken
Odal Sparebank
ODIN Forvaltning AS
Ofoten Sparebank
Oppdals Sparebank
Orkla Sparebank
Oslo Pensjonsforsikring AS
Rindal Sparebank
Romsdal Sparebank
RørosBanken
Sandnes Sparebank
SEB AB, Oslofilialen
Selbu Sparebank
SKAGEN AS
Skagerrak Sparebank
Skandiabanken
Skudenes og Aakra Sparebank
Skue Sparebank
Soknedal Sparebank
Sparebank
SpareBank 1 BV
SpareBank 1 Forsikring
SpareBank 1 Gudbrandsdal
SpareBank 1 Hallingdal Valdres
SpareBank 1 Kundesenter
SpareBank 1 Lom og Skjåk
SpareBank 1 Modum
SpareBank 1 Nord-Norge
SpareBank 1 Nordvest
SpareBank 1 Ringerike Hadeland
SpareBank 1 Skadeforsikring
SpareBank 1 SMN
SpareBank 1 SR-Bank
SpareBank 1 Søre Sunnmøre
SpareBank 1 Telemark
SpareBank 1 Østfold Akershus
SpareBank 1 Østlandet
Sparebanken DIN
Sparebanken Møre
Sparebanken Narvik
Sparebanken Sogn og Fjordane
Sparebanken Sør
Sparebanken Vest
Sparebanken Øst
Spareskillingsbanken
Stadsbygd Sparebank
Storebrand ASA
Strømmen Sparebank
Sunndal Sparebank
Surnadal Sparebank
Søgne og Greipstad Sparebank
Tinn Sparebank
Tolga-Os Sparebank
Totens Sparebank
Troll Forsikring
Tryg Forsikring
Trøgstad Sparebank
Tysnes Sparebank
Valdres Sparebank
Valle Sparebank
Vang Sparebank
Vekselbanken
Vestre Slidre Sparebank
Vik Sparebank
Voss Sparebank
Ørland Sparebank
Ørskog Sparebank
Østre Agder Sparebank
Åfjord Sparebank

Mer informasjon: www.finaut.no/bedrifter/

NYHETSBREV I 2017

Meld deg på!
www.finaut.no

Finansnæringens autorisasjonsordninger

Nytt fagråd for skadeforsikring

Det nye fagrådet er satt sammen av ressurspersoner med faglig spisskompetanse i skadeforsikring, regelverk og etikk og god rådgivningsskikk.

Les hele saken her

Dette er kompetanseoppdateringene for 2017

Sparing i fond vs. nedbetaling av lån, aksjesparekonto, og traffikkforsikringsavgift til
og andre aktuelle temaer er en del av oppdateringene for 2017.

Les hele saken her

Evaluering av Samtalen

Samtalen er gjennomført over 50.000 ganger! Nå har nesten 1.200 bru

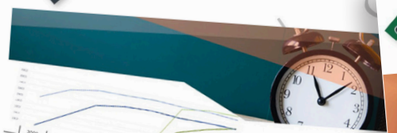
Les hele saken her

Prioriterte arbeidsområder

FinAut er i 2017 inne i sitt tredje og siste år i gjeldende stra
våren 2017 starter samtidig arbeidet med ny strategi for pe
ferdigstillelse ved utgangen av året.

Les hele saken her

Finansnæringens autorisasjonsordninger



Årsrapport 2016

I årsrapporten for 2016 kan du blant annet lese om:

- Resultater fra gjennomførte prøver
- Hva kandidatene mener om Samtalen
- Kompetanseoppdateringene
- Hovedkonklusjoner fra internkontrollen, AFR og GOS
- To rådgivere mistet sin AFR-autorisasjon
- I 2016 har FinAut også
  - Utviklet Autorisasjonsordningen i kreditt
  - Jobbet med justering og utvidelse av God rådgivningsskikk
  - Opprettet nye fagråd i forsikring
  - Startet utvikling av ny innloggingsportal og nye websider

Les mer i årsrapporten for 2016 her

Kundene vil ha råd basert på reelle behov

FinAut bidro i 2016 med egne spørsmål i Finans Norges kundeundersøkelse «Forbruker- og finanstren

Les hele saken her

Ny styreleder og nye fagressurser i FinAut

FinAut har i 2017 fått ny styreleder, nytt medlem i fagrådet for AFR og Kreditt og i Særskilt klageorgan. Les mer om bakgrunnen deres og hva de ser mest frem til å jobbe med i FinAut.

Les hele saken her

Samlet medlemmenes complianceansvarlige

Nærmere 50 deltakere fra FinAuts medlemsbedrifter var samlet til det årlige complianceseminar på Hotel Opera i Oslo.

Les hele saken her

Finansnæringens autorisasjonsordninger

Åpner for personlig medlemskap

FinAut tilbyr personlig medlemskap i AFR fra høsten 2017. Medlemskapet lar utmeldte kandidater og privatister følge et oppdateringsløp i FinAuts regi.

Les mer her

BIs forsikringsfaglige utdanning har oppnådd europeisk akkreditering

Autorisasjonen som forsikringsrådgiver ved Handelshøyskolen BI er nå akkredite
av europeiske Eficert for sitt høye faglige nivå.

Les hele saken her

Sommerpraten med Gry Nergård

FinAuts nye styreleder tok seg et avbrekk fra juni-stria og snakket med
sommerplanene.

Les hele saken her

Hva gjør du med jobbhenvendelser i ferien?

- Lar dem vente til etter ferien
- Svarer på enkle spørsmål – ikke mer
- Tar unna oppgaver som haster
- Jobber litt hele veien

Ta undersøkelsen og se hva andre har svart på finaut.no

FinAut holder stengt i uke 28, 29 og 30, men er tilbake mandag 3

Vi ønsker alle sammen en riktig god sommer!

Denne e-posten ble sendt fra: Finansnæringens autorisasjonsordninger, Har

Finansnæringens autorisasjonsordninger

Jeg var en av mange heldige deltakere da Finans Norge nylig arrangerte seminaret Arbeidsliv 2022. Spenningen var stor om hvorvidt vi ville få vite mer om hvordan teknologisk utvikling vil påvirke våre jobber.

Det jeg var ekstra spent på var om de 13 000 ansatte som har en eller flere autorisasjoner og godkjenninger gjennom FinAut fremdeles har relevant kompetanse om få år eller er utmanøvrert av kunstig intelligens? For hva er relevant kompetanse i fremtiden?

Les hele saken her >>

Hva drilles du i gjennom Samtalen?

Hvert år skal alle autoriserte og godkjente drilles i etikk via simuleringsprogrammet Samtalen. Men hva er det egentlig som testes, og hvorfor?

PS, vi gjør oppmerksom på at lydkvaliteten i videoen ikke er optimal.

Se video hvor Anne Rose forklarer her >>

Kunden skal få betenkningstid - rådgiver avslagsplikt

Forslaget til ny finansavtalelov berører kredittområdet på flere områder. For eksempel informasjon til kunden, rådgivning og ikke minst plikten til å avstå og yte kreditt, dersom «kredittvurderingen tilsier at kunden trolig ikke kan oppfylle de økonomiske forpliktelsene etter avtalen».

Les hele saken her >>

Pensjon-hva-da?

Kjenner du begrepet «finansiell inkludering»? Hvis ikke er det antakelig fordi du og de aller fleste nordmenn alltid har vært og er finansielt inkluderte. Men det er jo ingen selvfølge.

Les mer i Gry Nergårds blogg >>

har du besøkt våre nye nettsider enda?

Finansnæringens autorisasjonsordninger

older åpent 27., 28. og 29. desember fra 10 - 14.

Dette er oppdateringstemaene for 2018

ppdatering i 2018 finner vi terror, individuell pensjonssparing og nye og forbrukslån.

er >>

Lanserer personlig medlemskap i AFR

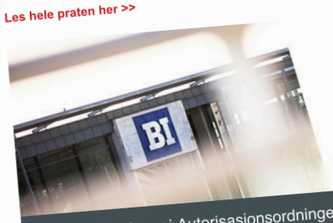
sett at arbeidslivet i finansnæringen har forandret seg, og verdien av oppdatert se er sterkere enn aldri før. Derfor tilbys nå muligheten for å ta den årlige ngen på privat basis, som personlig medlem.

saken her >>

Julepraten med Ragnvald Sannes

agnvald Sannes er ressursperson for FinAut i spørsmål knyttet til teknologisk utvikling o FinAuts rolle og strategi. Vi tok en prat med Ragnvald på rett før juleferien, for å høre litt o hans juletradisjoner.

Les hele praten her >>



Autorisasjonsordning i forsikring

Endringer i Autorisasjonsordningene i forsikring (AIF)

FinAut har igangsatt arbeidet med å fornye AIF som i dag leveres i samarbeid med BI.

STYRINGSSTRUKTUR

GENERALFORSAMLING

Idar Kreutzer
Finans Norge

Bernt Zakariassen
Verdipapirfondenes forening

STYRE

Gry Nergård
Finans Norge
leder

Knut Dyre Haug
Storebrand

Mette Kolstad Wiig
Gjensidige

Eva-Lill Strandskogen
DNB

Christian Henriksen
Verdipapirfondenes forening

Dag Jørgen Hveem
Handelshøyskolen BI

Tom Knoff
frittstående

FAGRÅD AFR OG KREDITT

Arne Johan Hovland
Verdipapirfondenes forening

Aud-Helen Rasmussen
DNB

Jan Ludvig Andreassen
Eika Alliansen

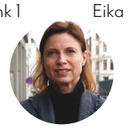
Una Mathisen
SpareBank 1

Bjørn Slåtto
Eika Kapitalforvaltning AS

Inger Heslien Frostrud
Nordea Bank AB

Helene Monrad Bale
Danske Bank

Rolf Mæhle
frittstående


Anne Grete Nesset
Sparebanken Øst

FAGRÅD SKADEFORSIKRING

Kristin Ranem Rønsdal
Tryg Forsikring

Kjersti Davidsen
SpareBank 1

Tarjei Mittet
DNB

Stein Plogvoll
Gjensidige

Elisabeth Thrane
If Skadeforsikring

Tor-André Grenersen
Eika Gruppen

Astrid Skaali Wolden
Tryg Forsikring

Martha Merete Winge
Gjensidige

Ørnulf Daler
Handelshøyskolen BI
observatør

TVERRGÅENDE FAGRÅD

Arild Kristoffersen
DNB

Inger Heslien Frostrud
Nordea Bank AB

Helene Monrad Bale
Danske Bank

Elisabeth Thrane
If Skadeforsikring

Anne Rose Røsbak Feragen
Activa Humanistisk Akademi

Tor-André Grenersen
Eika Gruppen

Therese Schjerverud
If Skadeforsikring

FAGRÅD PERSONFORSIKRING

Mona Eek-Jensen
Nordea Liv

Jakob Bergmann Eriksen
DNB Forsikring

Pål Borge-Eikli
SpareBank 1 Forsikring

Cecilie Bjelland
Tryg

Carl Fredrik Hirsch
Gjensidige Forsikring

Nan Evy Stende
Storebrand

Liv Raaum
If

Katrine Kirkebø
Handelshøyskolen BI
observatør

SÆRSKILT KLAGEORGAN

Marit Strand
ekstern leder

Pål Behrens
Finansforbundet

Anja Brodschöll
Finans Norge

DISIPLINÆRUTVALGET

Kathrine Stang Ottesen
Norges Bank

Siv Seglem
FinAut

Kristin Jansdatter Madsen
FinAut

ARBEIDSGRUPPER

RÅDGIVENDE REGELVERKSUTVALG

Helene Monrad Bale
Danske Bank

Bjørn Fjeld
Nordea Bank AB

Vibeke Engelhardtsen
Verdipapirfondenes forening

Morten Kinander
Handelshøyskolen BI

Liv Tove Bakken
Finans Norge

Trond Søyland
Eika Alliansen

Martha Merete Winge
Gjensidige

Siv Seglem
FinAut

Arne Johan Hovland
FinAut konsulent

ARBEIDSGRUPPE GOD RÅDGIVNINGSSKIKK

Martha Merete Winge
Gjensidige

Arild Kristoffersen
DNB

Liv Krokan Murud
SpareBank 1

Lillian Kvitberg Angell
Sparebanken Bien

Kristin Øygard
If Skadeforsikring

Ragnvald Sannes
Handelshøyskolen BI

Knut Wetten
Storebrand

Marit Styve
DNB

Mette Røen Homstvedt
Nordea Liv

Frode Kalland
SpareBank 1

Dag Jørgen Hveem
Handelshøyskolen BI

Martin Dræge
FinAut konsulent

Siv Seglem
FinAut

FINAUTS SEKRETARIAT

Siv Seglem
administrerende direktør

Siv Seglem har vært daglig leder i FinAut og AFR fra etableringen i 2009. Hun har før det jobbet i bank i tyve år som rådgiver, leder for personmarked og bedriftsmarked i Nordea (Kreditkassen) og vært tillitsvalgt og medlem i representantskapet under bankkrisen på slutten av 80-tallet. Videre har hun jobbet med kompetanseutvikling og e-læring for finansnæringen i ti år i SPAMA. Siv er diplomøkonom og har en Master fra BI innenfor ledelse, consulting, innovasjon og forretningsutvikling.

Klaus Høidal
fagsjef

Klaus Høidal har vært ansatt i FinAut og AFR siden 2010. Klaus er utdannet lærer og skoleleder og jobbet i skoleverket frem til han tok steget over i bank- og finanssektoren i 2005. Han var med på å etablere NordnetSkolen og jobbet primært med opplæring innen verdipapirhandel. Klaus har også en Executive Master of Management fra BI med fagene prosjektledelse og HRM.

Kristin Jansdatter Madsen
fagkonsulent

Kristin Madsen har vært i FinAut siden 2016. Hun er sekretær i disiplinærutvalget og fagrådene i forsikring, og jobber med support og andre administrative oppgaver i sekretariatet. I 2017 har hun arbeidet mye med Autorisasjonsordningen i kreditt og en modulariseringsmodell i forsikring. Kristin har en Bachelor i organisasjonspsykologi ved Universitetet i Oslo, og har tidligere jobbet som finansrådgiver i DNB, hvor hun tok AFR og GOS.

Morten Sebastien Sørensen
fagkonsulent

Morten S. Sørensen har vært i FinAut siden 2015. Han ivaretar den daglige kontakten med medlemsbedriftene og holder websidene oppdatert. Han er ansvarlig for nyhetsbrevet, og står for designet av denne årsrapporten. Morten har en Bachelor i internasjonal markedsføring fra Handelshøyskolen BI og Fudan i Kina. Han har også studert kinesisk språk.

Kari Reinholdtsen
saksbehandler

Kari Reinholdtsen begynte som saksbehandler hos FinAut i 2014. Hennes arbeidsoppgaver er support på e-post og telefon, fakturering, praktisk arbeid i forbindelse med kurs og seminarer, oppfølging av kandidater i portalen, samt annet administrativt arbeid. Hun er utdannet husøkonom fra Statens skole for husøkonomer og har allsidig erfaring fra hotell, renholdsbransjen og kommunesektoren. Kari kommer fra stillingen som kurskoordinator i SPAMA, hvor hun jobbet i 15 år.

Hans Jørgen Lund
testpedagog

Hans Jørgen Lund startet i FinAut i april 2018. Han har hovedfag i pedagogikk fra Universitetet i Oslo med spesialisering i kunnskapsevaluering og flervalgstester. Han har arbeidet med utvikling av kunnskapskrav, læringsmål og nettbasert flervalgstesting siden 2001. Han har tidligere vært ansatt hos SPAMA og Handelshøyskolen BI.

Finansnæringens autorisasjonsordninger

Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere

Godkjenningsordningen for selgere og rådgivere i skadeforsikring

Autorisasjonsordningen i kreditt

Autorisasjonsordningene i forsikring

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