



Årsrapport 2018

Innhold

Misjon	3
God kvalitet og høy tillit	4
Ordningene skal gi merverdi	5
FinAut i tall 2018	6
Forbruker- og finanstrender	8
Utviklingsarbeid i 2018	10
God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling	12
Etterlevelse av bransjenormen	13
Internkontroll og kvalitetssikring	15
Internkontroll i FinAut	17
Organisering i FinAut	18
Årsregnskap og balanse	19
Tilsluttede bedrifter	21



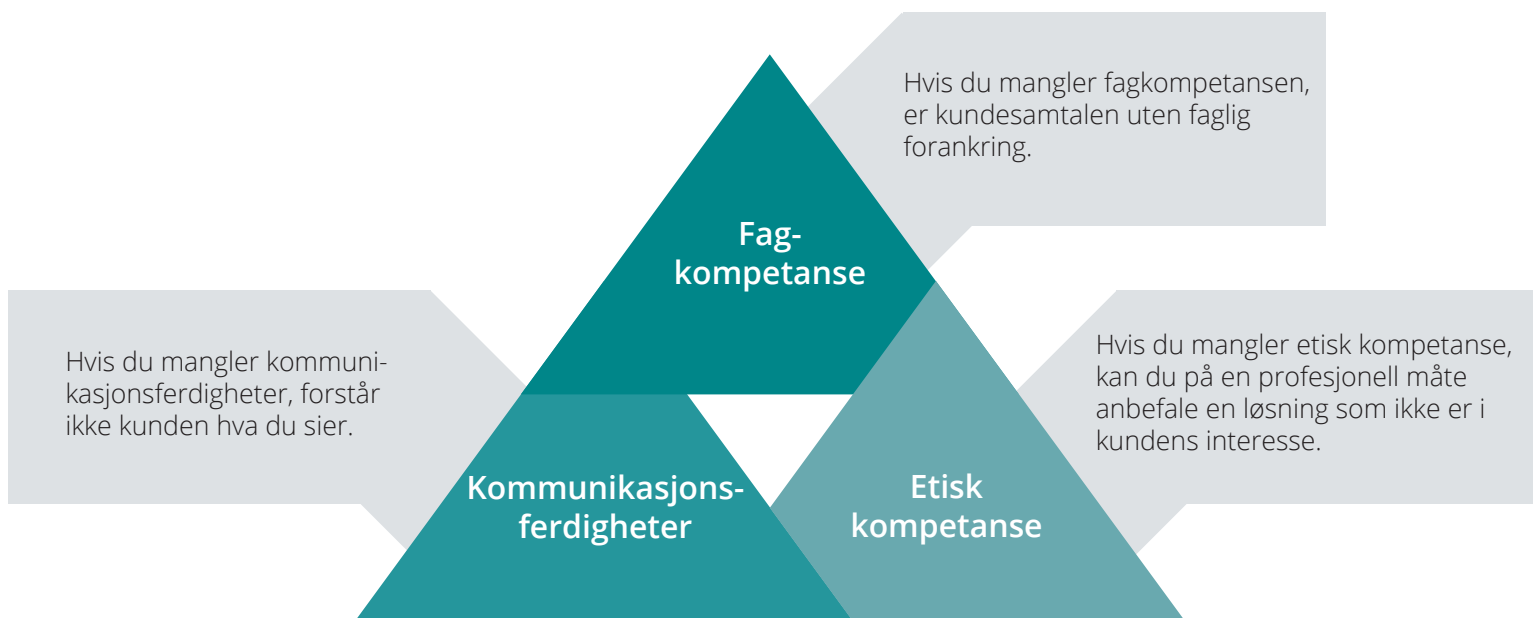
Misjon

Utvikle og forvalte autorisasjonsordninger

FinAuts misjon er å sette standarder for rådgivning og annen kundebehandling i finansnæringen og er finansnæringens operative verktøy på kompetanseområdet. FinAut skal utvikle og forvalte kompetansestandarder for privatmarkedet innenfor:

- alle fagområder der loverket stiller krav
- andre fagområder der det er faglig praktisk og økonomisk hensiktsmessig

Kompetansetrekanten



Gode kundeopplevelser forutsetter integrert kompetanse



God kvalitet og høy tillit

Bedriftene stod for en enorm aktivitet i 2018. Det ble gjennomført hele 7 146 ulike prøver og med aller høyest trykk på kunnskapsprøver i siste kvartal (1 931 stk). I FinAut har det høyeste prioritet at en kandidat som har forberedt seg til å ta en prøve skal kunne gjennomføre denne uten friksjoner, med gode testledere og tilgjengelig support. Det er derfor gledelig å se at vi har et svært stabilt testsystem med lite feil og med kun syv klager fra kandidatene.

Etter at styret i mars 2018 besluttet å opprette en autorisasjonsordning i personforsikring, tilbyr FinAut nå autorisasjonsordninger innenfor de fire fagområdene sparing og investering (AFR), skadeforsikring (GOS), kreditt og personforsikring. Ordningene har bred tilslutning i næringen.

God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

Alle i kundeposisjon må kjenne til når en kunde skal henvises til en autorisert rådgiver. Den fornyede bransjenormen God skikk preget mye av arbeidet i 2018 gjennom utvikling av opplæringsmaterieill både for kandidater og andre i bedriftene (ledere og kundebehandlere). Bedriftene har gjort et stort arbeid med opplæring og implementering.

Kundene gir rådgivningen god score

Teknologisk utvikling gjør at stadig mer av kundedialogen foregår i digitale kanaler. FinAut følger utviklingen gjennom den årlige spørreundersøkelsen Forbruker- og finanstrender. Det er fortsatt utvikling mot at flere kunder benytter heldigitale løsninger eller en kombinasjon av digitalt og kontakt med ansatte. Kundenenes forventninger til kompetanse når de tar kontakt med en ansatt er høye, og tallene viser at forventningene innfris blant de som fikk råd. Over 80 % opplever både at behovene ble dekket, at informasjonen var god, og at opplysningene ble håndtert på en trygg måte.

Samme kvalitet uavhengig av teknologi

FinAut har utviklet sjekklister for God skikk i digitale løsninger til støtte ved utvikling og kontroll av digitale kundeløsninger i samarbeid med bedrifter og fagressurser. Flere av bedriftene har tatt i bruk sjekklister i sine utviklingsprosesser og ved kvalitetssikring av digitale løsninger.

Autorisertes status og synliggjøring av næringens satsning

I forslaget til ny Finansavtalelov er ett av endringsforslagene at tittelen «finansrådgiver» skulle forbeholdes uavhengige rådgivere utenfor næringen, noe vi har protestert på. Vi mener at rådgivertittelen må knyttes opp mot dokumentert kompetanse og et regime som ser til at rådgivere følger etikk og God skikk i sitt arbeid.

FinAut har sammen med Finans Norge og VFF økt innsatsen med å synliggjøre det arbeidet næringen har lagt i kompetanseheving og autorisasjoner - gjennom møter, konferanser og direkte kontakt med myndighetsorganer. Det er avgjørende at tilsluttede bedrifter og den enkelte autoriserte gjennom sitt arbeid fortsetter å gi god rådgivning og sørger for at kundens interesser kommer i første rekke.

Takk for 2018 – og velkommen 2019.



Siv Seglem
administrerende direktør



Ordningene skal gi en merverdi

Det har vært spennende å være styreleder for FinAut i 2018!

Vi har fått ny strategi for perioden 2018 – 2021. Hvordan kan man planlegge for en tidshorisont på tre år? Vi må for det første tenke svært overordnet. Se på de lange linjene, lokalisere hva som vil påvirke utviklingen, og sette ned prinsipper for hva vi må ta vare på uansett hva som skjer. For det andre er vi nødt til å kunne tenke veldig kundenært for å drive på en god og relevant måte hver dag. Heldigvis er FinAut et stort dagnadsprosjekt, der vi har god tilgang på ressurser fra finansnæringen som kan tenke langs begge disse linjene.

Norske forbrukere er blant de mest digitale forbrukerne i Europa og søker også etter råd i digitale løsninger eller av robotrådgivere. Vi vet ikke i dag om robotene tar over for fysiske rådgivere, men enn så lenge ser det ut som om forbrukerne vil ha begge deler, gjerne i samme beslutningsprosess. FinAut har kvalitetssikret kompetansen og etikk i rådgivning til kundene gjennom 10 år ved å autorisere rådgivere. Det er ingen grunn til at forbrukerne skal forvente mindre selv om rådgivningen skjer på andre måter enn før. Et viktig prinsipp for FinAut er derfor «Samme kvalitet, uavhengig av teknologi».

Stadig ny lovgivning stiller krav til rådgivning, både i bank og forsikring. Vi kunne derfor velge å legge ned autorisasjonsordningene fordi det er opp til hver enkelt bedrift å etterleve gjeldende lover.

Autorisasjonsordningene skal gi en merverdi. Bransjestandarden «God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling» tar for seg de viktigste prinsippene i lovgivningen, og sørger gjennom en utfyllende kommentarutgave for at reglene tolkes og utøves likt i næringen. Både fag og etikk har en sentral plass i opplæringen av rådgivere som skjer etter samme fagkrav på tvers i næringen.

En selvreguleringsordning som blant annet bygger på omfattende lovgivning, er en god ordning også for fremtiden. Den gir en merverdi for

- bedriftene gjennom de fellesløsningene som er etablert
- rådgiverne, som gjennom autorisasjonsordningen ikke bare tilegner seg, men også får dokumentert kompetanse og ferdigheter
- for forbrukerne, som kan stole på at en autorisert rådgiver har denne kompetansen.

Mitt ønske for årene som kommer er at næringen blir enda bedre til å markedsføre ordningen, slik at alle vet at når de ser FinAut's (nye!) logo, at dette borger for kvalitet.

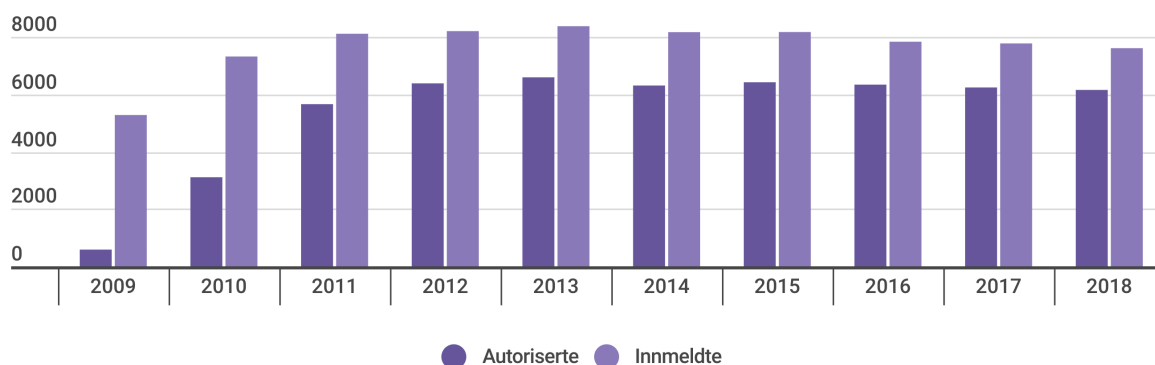


Gry Nergård
styreleder

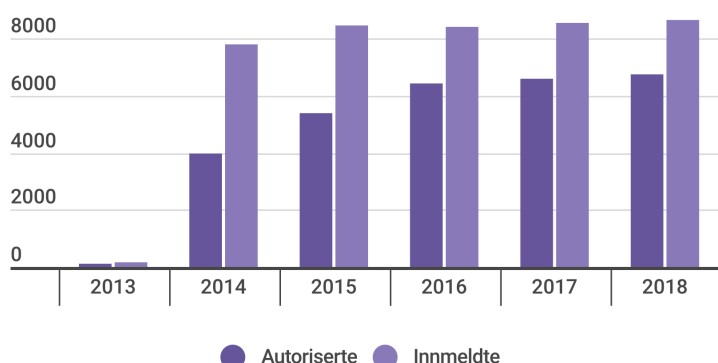
FinAut i tall 2018

Sparing og investering (AFR)	Nye autoriserte	278	Nye innmeldte	259	Netto ending	-3,5 %
Skadeforsikring		745		950		+1,1 %
Kreditt		2912		4103		+245 %

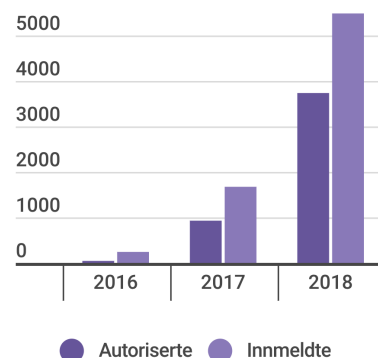
6188 autoriserte finansielle rådgivere



6793 autoriserte i skadeforsikring



3867 autoriserte i kreditt



kvinner

52 %

menn

48 %

snittalder

45 år

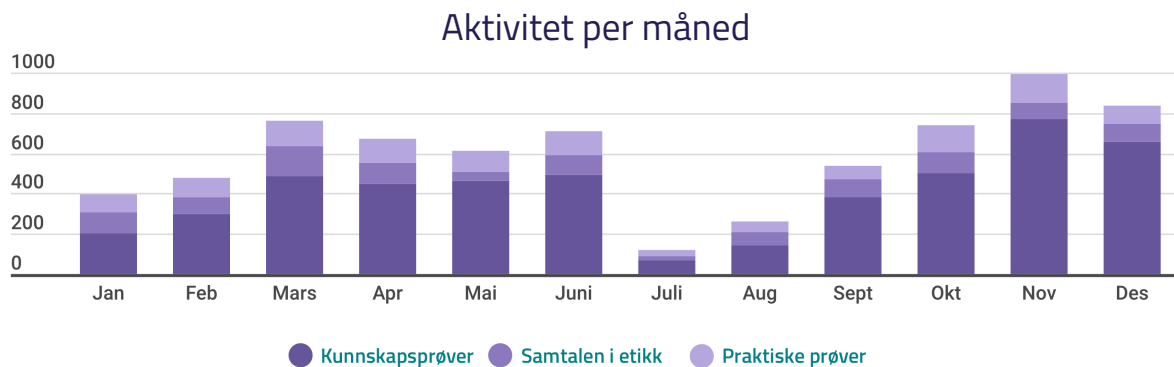
eldste

70 år

ynge

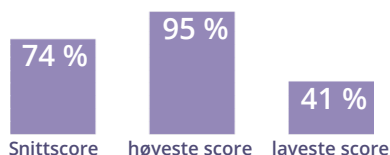
20 år

7146 eksamener i 2018



4921 kunnskapsprøver

401 kunnskapsprøver i AFR



868 kunnskapsprøver i skadeforsikring



3652 kunnskapsprøver i kreditt

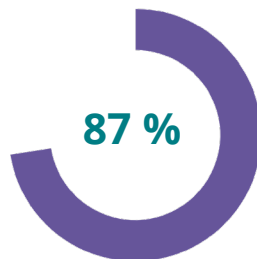


1158 praktiske prøver*

319 praktiske prøver i AFR



839 praktiske prøver i skadeforsikring



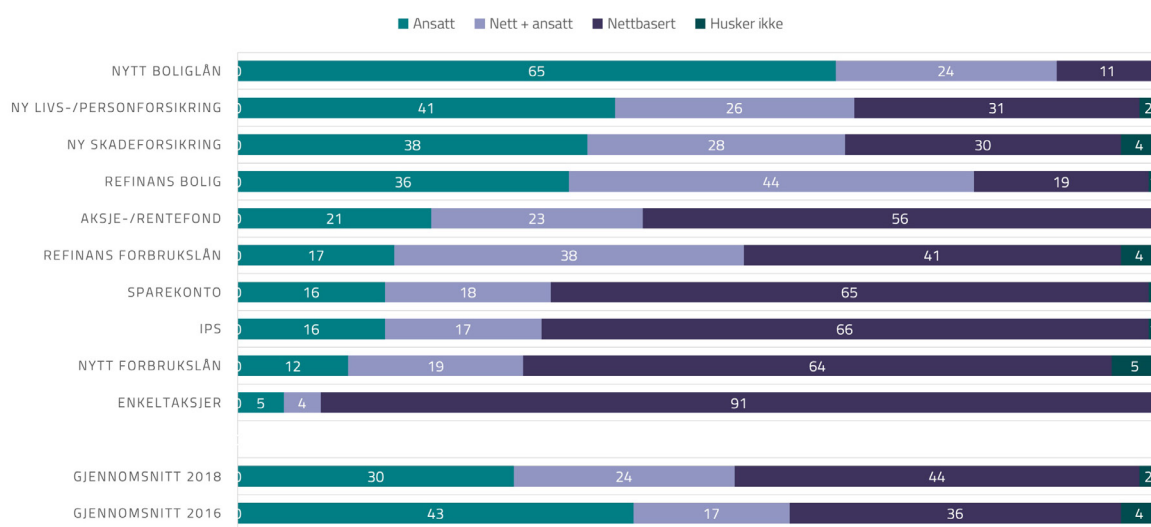
Samtalen i etikk som eksamen



*Autorisasjonsordningen i kreditt var i overgangsordning i 2018. Det ble ikke gjennomført et representativt antall praksiskrav i kreditt (76 stk), og er derfor ekskludert fra denne statistikken.

Forbruker- og finanstrender

Kanal benyttet ved kjøp - per produkt



Undersøkelsen viser at flere kunder benytter seg av digitale kanaler i sine kjøp, men at kanalbruk varierer kraftig fra produkt til produkt. Tilliten til fysiske rådgivere er fortsatt svært god, men de som har handlet utelukkende basert på robotrådgivning, har tillit til denne formen.

Hovedfunn fra 2019-undersøkelsen

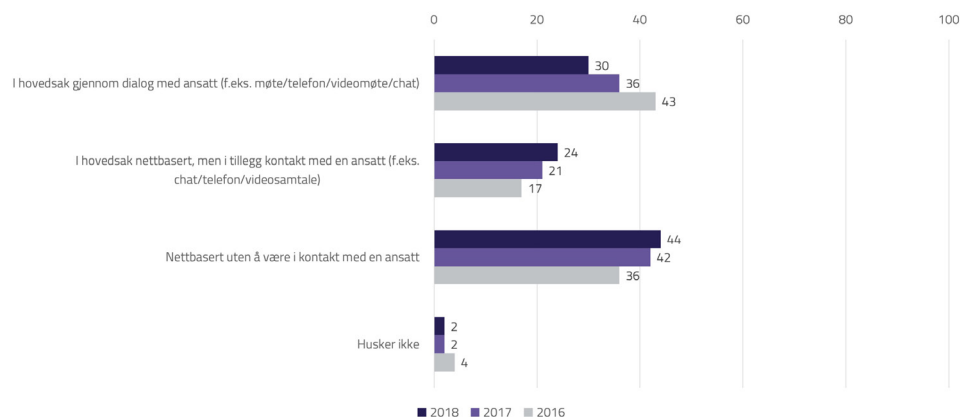
- Det har vært en dreining i bruk fra bemannet kanal til digitale kanaler i kundenes bruk i perioden 2016-2018.
- Det er imidlertid store variasjoner i kanalbruk mellom ulike produkter. For en stor produktgruppe som boliglån, er bemannet kanal fortsatt dominerende.
- Tillit til fysiske rådgivere er betydelig høyere enn til robotrådgivere.
- Kunder som har brukt og særlig de som fikk dekket behovet sitt gjennom robotrådgivning, har betydelig høyere tillit til slik rådgivning enn de uten erfaring.
- Kunder som har mottatt rådgivning er svært godt fornøyd med rådgivningen.
- Kundene opplever at bransjens God skikk-regler praktiseres godt.
- Det er behov for å være tydeligere overfor kunden på når vedkommende får råd og ikke.

Om undersøkelsen

Totalt er ca. 4000 forbrukere spurt i januar og februar 2019. Av disse har ca 1900 i løpet av 2018 kjøpt ett eller flere av de 10 produktene som er inkludert i undersøkelsen. Tallene gjelder altså kjøp foretatt i 2018.

Tallene det sammenlignes med i tidsseriene, er fra tilsvarende undersøkelse i hhv. 2017 og 2018.

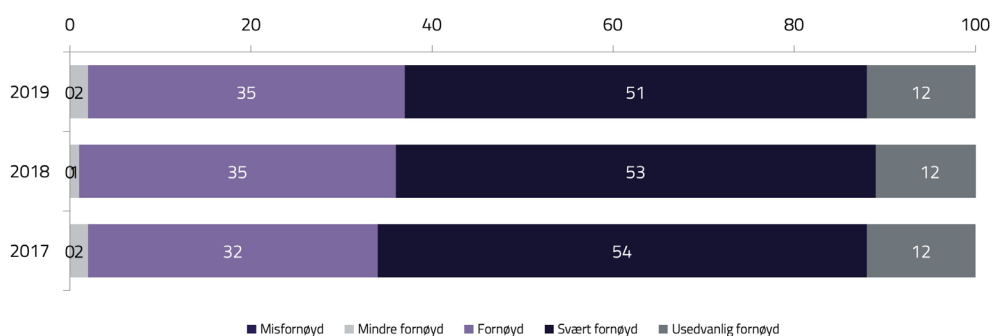
Hvordan gjennomførte kunden kjøpet?



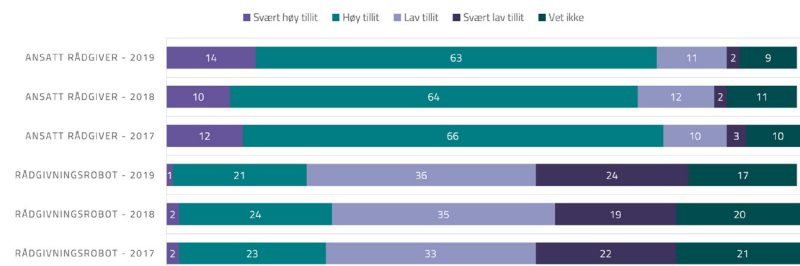
Kanalbruken varierer fra produkt til produkt. Ved opptak av nytt boliglån og kjøp av personforsikringer dominerer dialog med ansatt fremdeles. Kjøp av aksjer og inngåelse av spareavtaler skjer hovedsakelig digitalt.

Kunder som har mottatt rådgivning er svært fornøyde. De opplever at bransjenormen God skikk etterleves.

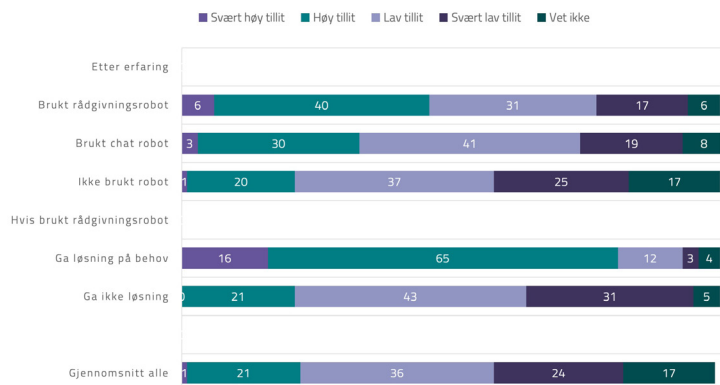
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Tillit til personlige anbefalinger (råd) fra en ansatt rådgiver og rådgivningsrobot



Tillit til personlige anbefalinger (råd) fra en rådgivningsrobot



Høyere tillit til rådgiveren enn roboten

Forbrukerne har høy eller svært høy tillit til rådene de får fra en tenkt, kompetent rådgiver (77 %). Tilliten til et råd fra en intelligent robot er betydelig lavere (22 %).

De under 30 år har høyere tillit til robotrådgivning enn de andre aldersgruppene (31 %) og tilliten er synkende med stigende alder. De med årsinntekt over 1,4 mill kroner har høyere tillit til en robotrådgiver (31 %) enn de øvrige.

Det er 6 % som sier at de har brukt en rådgivningsrobot i 2018, og 18 % sier de har brukt en chatbot. Disse har betydelig høyere tillit til slik rådgivning enn kunder uten erfaring.

[Klikk her for å se alle resultater fra undersøkelsen.](#)



Utviklingsarbeid i 2018

Autorisasjonsordning i personforsikring

FinAuts fagplan i personforsikring har siden lanseringen i 2015 vært en anbefalt kompetansestandard som har ligget til grunn for mange av bedriftenes opplæringsopplegg. I forbindelse med implementeringen av forsikringsdistribusjonsdirektivet (IDD) i norsk lov, er kravet til dokumentasjon av kompetanse styrket. I mars besluttet FinAut styre derfor at det skulle opprettes en egen autorisasjonsordning som bygget på fagplanen.

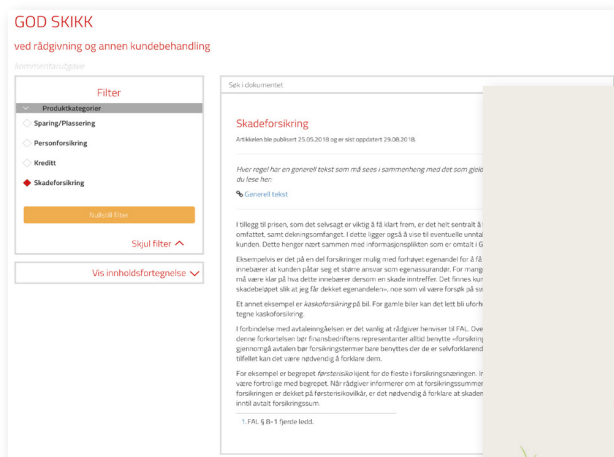
I desember ble oppdatert fagplan lansert, og Autorisasjonsordningen i personforsikring åpnet for tilslutning.

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 2018 inneholdt fagplanene disse emnene:

Sparing og investering (AFR)	Kreditt	Skadeforsikring
• Sparing til barn – vergemålsloven • Nye IPS • MIFID II	• Sparing til barn – vergemålsloven • Nye rammer for kredittkort og forbrukslån • Tvangsfullbyrdelsesloven og Tinglysingsloven • Boliglånsforskriften	• Terror
Tverrgående emner		
• Systematisk håndtering av etiske dilemmaer • God skikk • Hvitvasking • Personopplysningsloven		

I 2018 startet også arbeidet med nytt oppdateringsopplegg som også tar hensyn til kommende krav til 15 timers årlig oppdatering i forsikring.

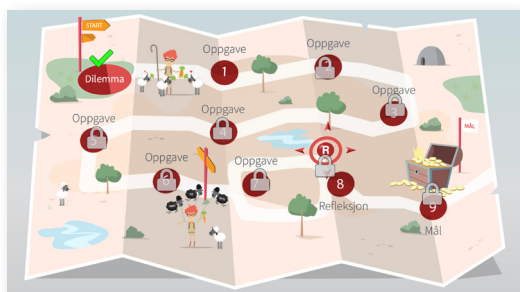


Opplæringsmateriell i God skikk

Bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling (God skikk) trådte i kraft 01.10.18. God skikk gjelder ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet og uavhengig av teknologi. Stadig flere kunder velger å bruke digitale kjøpskanaler, herunder robotrådgivere. Mange foretrekker imidlertid fortsatt å snakke med en ansatt i et møte, via chat eller per telefon/Skype. Andre velger en kombinasjon av digitale løsninger og dialog med en ansatt. God skikk gjelder uansett.

FinAut skal bidra til at God skikk implementeres i medlemsbedriftene. Det var nødvendig å utvikle opplæringsmateriell både for rådgivere, kundebehandlere og ledere. FinAut utviklet følgende i 2018:

- En kort animasjonsfilm
- Videoer for hver regel
- En video om ledernes ansvar
- En utfyllende kommentarutgave for God skikk
- Ulike cases og quiz



Større variasjon i etikk gjennom «Dilemmareisen»

I november lanserte FinAut en alternativ metode for oppdatering i etikk - Dilemmareisen. Til nå har det kun vært mulig å oppdatere seg via Samtalen (elektronisk prøve i etikk).

Dilemmareisen starter med en videointroduksjon som etterfølges av oppgaver relatert til et case. Oppgavene er utformet som et spillebrett, der du går igjennom hvert enkelt steg og løser oppgaver underveis.

Utredning av autorisasjonsordning for digitale løsninger

I november 2017 besluttet Finans Norges hovedstyre at FinAut skulle gjøre en vurdering av en egen autorisasjonsordning/merkeordning for digitale løsninger. Før arbeidet ble igangsatt, ble det gjort en ansvarsvurdering som konkluderte med at det er mulig å opprette en autorisasjonsordning uten at FinAut overtar ansvaret for resultater av eventuell dårlige rådgivning eller feil i digitale løsninger.

I mai 2018 ble Advokatfirmaet Schjødt valgt som prosjektleder for utredning av en autorisasjonsordning for digitale rådgivningsløsninger, og FinAut opprettet en prosjektgruppe bestående av medlemmer fra bedriftene som ressurser i arbeidet. Rapporten ble sluttført ved årsskiftet og behandlet i starten av 2019.

Gjennom hele 2018 ble sjekklister for digitale løsninger videreutviklet. Disse vil ligge til grunn for kravene til en autorisasjon av digitale rådgivningsløsninger.



bransjenormen **GOD SKIKK** VED RÅDGIVNING OG ANNEN KUNDEBEHANDLING

Virkeområde

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

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

Med rådgivning menes personlige anbefalinger til en kunde.

1. FORMÅL

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

2. PROFESJONALITET

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

3. PERSONVERN

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

4. GRUNNLAG OG BEHOVSANALYSE

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

5. INFORMASJON

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

6. INTERESSEKONFLIKT

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

7. ANBEFALING OG AVTALE

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

8. FRARÅDNING

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

9. OPPFØLGING

Eventuell oppfølging fra bedriftens og kundens side skal avtales.

10. DOKUMENTASJON

Kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres.

Etterlevelse av bransjenormen

Etterlevelse av God skikk skal sikre kvalitet ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg. Medlemsbedriftene har ansvar for å tilrettelegge for og følge opp at God skikk og andre sentrale atferdsnormer følges. I tilfelle brudd er det medlemsbedriftene som følger opp *mindre brudd* og *brudd*. I de tilfellene det foreligger gjentatte eller grove brudd skal bedriften melde det til FinAut.

I FinAut blir saken forberedt av Disiplinærutvalget for behandling i Styret. Utvalgets leder er uavhengig (ikke ansatt i FinAut). Videre er det opprettet et særskilt klageorgan for en eventuell klage på styrets behandling.

I saksbehandlingen gis partene (bedriften og den autoriserte) mulighet til å gi sin versjon og å imøtegå den annen parts anførsler. Dette for å sikre kontradiksjon og at saken blir tilstrekkelig opplyst.

Etter FinAut's regelverk § 3-8 bokstav d) tredje ledd er følgende forhold særlig relevante i vurderingen:

“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 sanksjonssaken, om advarsel tidligere er gitt samt finansbedriftens rolle.”

I 2018 er det behandlet to saker:

1. Saken gjelder en rådgiver autorisert etter Autorisasjonsordningen i skadeforsikring (tidligere GOS) sitt brudd på finansbedriftens regler om taushetsplikt, arbeidsavtale og medvirkning til svik i skadesak.

I forbindelse med ferie ga rådgiver bedriften tilgang til sine e-poster. Innholdet i e-postene gjorde at bedriften fikk mistanke om lojalitetsbrudd. Det ble, etter varsel til rådgiver, foretatt innsyn i rådgivers e-poster. Gjennom innsynet ble det avdekket at rådgiver har skannet og videresendt til sin private e-postadresse ett antall polisekopier. Likeså har rådgiver sendt ett antall SMS til bedriftens kunder og informert om ny jobb og ønske om at disse kundene skulle følge med over til nytt selskap. Rådgiver har også sendt kopi av en kundepolise til ny arbeidsgiver. E-postkorrespondansen viste også medvirkning til forsikringsbedrageri. Forsikringsbedrageri fremkommer og i bedriftens saksbehandlingssystem.

Den innklagede har vært autorisert som rådgiver i flere år. Det må antas at rådgiver har inngående kunnskap om de kravene som påhviler ham. Det bemerkes at rådgiveren har blitt testet i både relevant eksternt regelverk samt etikk og God skikk i autorisasjonsprøvene.

Styret i Finansnæringens autorisasjonsordninger har tatt stilling til om rådgiveren har begått alvorlige eller gjentagende brudd på God skikk eller på andre sentrale og relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen.

Ved valg av reaksjon vektlegger styret, i formildende retning, at kundene tilsynelatende ikke har vært skadelidende.

I skjerpende retning trekker spesielt alvoret av at rådgiver har foretatt handlinger i strid med loven og som også er belagt med straffeansvar. Rådgiver har i forholdet som gjelder forsøk på forsikringsbedrageri vist en grovt manglende forståelse for utøvelsen av rollen. Rådgiver har videre misbrukt bedriftens og kundenes tillit og egen stilling. Finansnæringen og autorisasjonsordningen er avhengig av tillit. Rådgivers rolleutøvelse i denne saken er egnet til å svekke denne tilliten, noe som trekker i skjerpende retning.

Etter en konkret helhetsvurdering finner Styret at Rådgiver fratas autorisasjonen.

2. Saken gjelder anførsler fra bedriften om brudd på God skikk og brudd på interne retningslinjer.

Rådgiver ble sommer 2018 kontaktet av en kunde vedrørende et boligkjøp, og hadde samme måned et møte med kunden om finansiering av denne. I møtet ble kunden ikke opplyst om at rådgiver selv var en mulig interessent i boligen. Samme dag eller dagen etter møtet med kunden ble rådgiver og ektefellen enig om å forsøke å kjøpe boligen og la inn et bud. Rådgiver informerte hverken sin leder eller kunden om dette. Bedriften fikk først kjennskap til at rådgiver hadde kjøpt boligen da kunden informerte banken.

Bedriften hevder at rådgiver gjennom å ha holdt tilbake informasjon om sitt eget bud har handlet i strid med bestemmelsene i God skikk om å gi kunden fullstendig informasjon og om å unngå interessekonflikt. Videre foreligger det brudd på bedriftens etiske retningslinjer. Det foreligger også brudd på tilliten i forhold til kunden, omverden, arbeidsgiver og til kolleger og nærmeste ledere.

Styret i Finansnæringens autorisasjonsordninger har tatt stilling til om rådgiveren har begått alvorlige eller gjentakende brudd på God Skikk eller på andre sentrale og relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen.

Den innklagede er autorisert rådgiver i AFR og GOS. Det er imidlertid ikke arbeid innenfor disse områdene som har ført til at rådgiver er innklaget, men rådgivers opptreden i forbindelse med en kredittsak. Regelverket kommer således ikke direkte til anvendelse. Styret har derfor vurdert om FinAuts regelverk kommer til anvendelse på de anførte normbrudd. Styret bemerker at krav til håndtering av interessekonflikter/habilitet står sentralt, ikke bare når det gjelder finansiell rådgivning, men også innenfor kredittgivning og er åpenbart å betrakte som sentrale atferdsnormer.

Etter Styrets vurdering foreligger det alvorlig brudd på sentrale og relevante atferdsnormer og på bedriftens interne retningslinjer. Videre anses bruddene for å ha skjedd innenfor et sentralt virksomhetsområde.

Rådgivers handlemåte kan tyde på en manglende vurderingsevne. Rådgiver har vist at personlige interesser kommer foran kundens og bedriftens i en interessekonfliktssituasjon. Rådgiver har vist manglende kunnskaper og/eller ferdigheter i forhold til bransjens etiske standard. Det trekkes også i skjerpende retning at rådgiver i denne saken er den profesjonelle parten og at kunden må kunne stole på at rådgiver i varetar hans interesser. Det understrekes at rådgiver har en selvstendig plikt til å følge gjeldende lover, Finansnæringens Autorisasjonsordningers regler om God skikk, sentrale atferdsnormer og interne retningslinjer.

Rådgivers opptreden har vært skadelig for kunden, bedriften og for bransjens omdømme. Styret mener rådgivers handlinger er så alvorlig at rådgiver er uskikket til å inneha det ansvaret denne typen stilling/arbeid innebærer.

Styrets konklusjon: Rådgiver fratas sin autorisasjon og sin godkjenning.



Internkontroll og kvalitetssikring

Etterlevelse i bedriftene

FinAut fastsetter og forvalter finansnæringens kompetansekrav og bedriftene anvender kompetansen. Denne arbeidsdelingen gjør at det må foretas kontroll for å se om kravene etterleves. Kontroll med etterlevelse består av flere elementer:

- Stedlig tilsyn ved gjennomføring av prøver
- Tilsyn gjennom rapportering
- Tilsyn gjennom uttak av statistikk
- Tilsyns-, og bedriftsbesøk

I tillegg gir samlinger, arbeid i fagråd og i styret og undersøkelsen «Forbruker og finanstrender» samlet sett et godt bilde av etterlevelsen.

Bedriftene og testsentre har god kontroll på prøvegjennomføring

I 2018 er det foretatt tilsyn på 11 elektroniske prøver med til sammen 45 kandidater. Alle tilsyn ble godkjent og det ble ikke notert avvik for oppfølging.

I 2018 er det foretatt tilsyn på fire praktiske prøver i godkjenningsordningen for selgere og rådgivere i skadeforsikring (GOS) og to praktiske prøver i autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere (AFR). Alle tilsyn ble godkjent og det ble ikke notert avvik for oppfølging.

Resultater fra årlig rapportering fra bedriftene

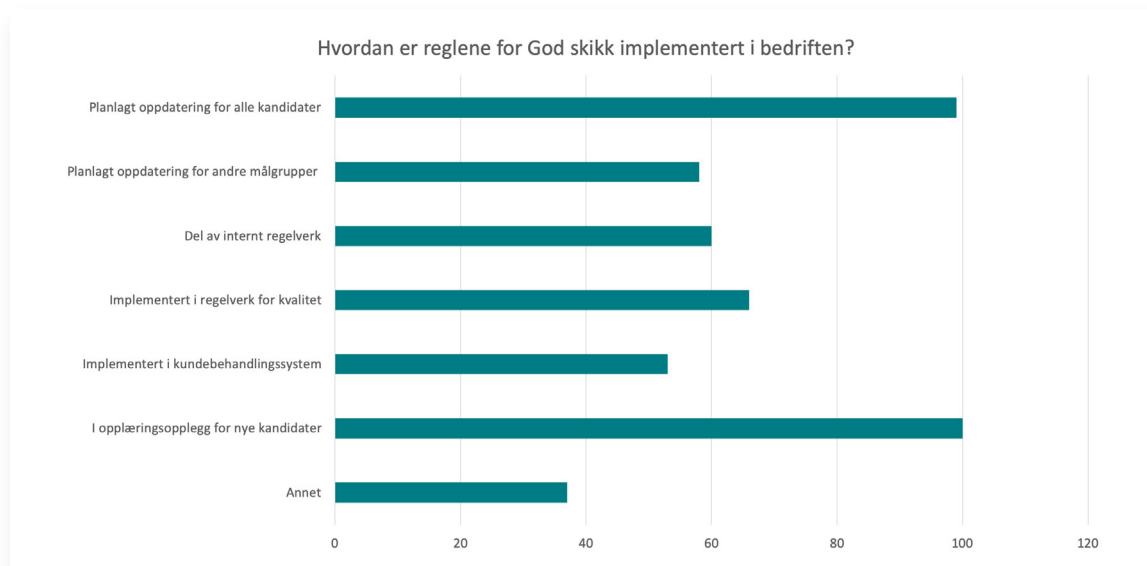
Medlemsbedriftene skal sørge for å innarbeide ordningene i sin internkontroll- og compliancefunksjon. Medlemsbedriftene skal rapportere til ordningene etter fastsatte rutiner, minimum en gang pr. år. Rapporteringen skjer ved en spørreundersøkelse. I 2018 var det særlig fokus på kompetanse, interne rutiner og implementering av God skikk.

Svarene fra bedriftene viser at alle har gode systemer for administrasjon og gjennomføring av prøver og oppdateringer. Det samme gjelder videreformidling av informasjon fra FinAut. I kredittordningen svarer 19 % at de ikke har interne rutiner på plass for praksiskravene ennå.

Ordningene er godt innarbeidet i bedriftenes internkontroll- og compliancefunksjon.

Implementering av nye God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

Bransjenormen ble fornyet i 2018 og fikk utvidet virkeområde. FinAut skal bidra til at tilsluttede bedrifter implementerer God Skikk. På spørsmål om hvordan regelverket for God skikk er implementert i bedriften, er svarene slik:



Testbasen og kunnskapsprøvene

Testbasen er FinAuts største aktivum. Det legges ned betydelige arbeid og ressurser i å utvikle og kvalitetssikre denne av testpedagog, fagressurser og fagrådene i FinAut.

Testbasen består i dag av 8 ulike kunnskapsprøver og 8 ulike kartleggingsprøver med totalt 1532 oppgaver. Testbasen og testgjennomføringene benytter testsystemet Questionmark, og driftes av Norsk Test. Statistikk er en fast post i alle fagråd. Statistikk på prøvegjennomføring og kvalitet overvåkes jevnlig og det reageres på avvik fortløpende.

Utviklingen i beståttprosent er relativt stabil med en beståttprosent på + / - 5 % fra tidligere år. Det er høyere beståttprosent for Kreditt og Skadeforsikring enn for AFR.

Mange nyttige bedriftsbesøk i 2018

Formålet med fastsatt bedriftsbesøk er todelt: Å informere om FinAut og å gjennomgå områder fra bedriftens rapportering. Grunnet nye regler om God skikk ble det ved gjennomgangen høsten 2018 særlig lagt vekt på dette. I tillegg er det holdt en rekke møter etter initiativ fra bedriftene selv eller ad-hoc ved aktuelle saker.

Alle nye bedrifter følges spesielt opp etter egen rutine slik at de kommer godt i gang og at FinAuts logo og register ikke tas i bruk før det er tilstrekkelig antall autoriserte.

Bedriftenes behov er viktig for FinAut

FinAut kartlegger de tilsluttede bedriftenes skiftende behov systematisk. Det skjer gjennom bedriftsbesøk, kontakt med bedriftsansvarlige (BA), evalueringer, spørreundersøkelser og internkontroll. Arbeidet med felles møteplasser har høy prioritet. Det årlige utviklingsseminaret, BA-samlinger, compliance- og sensornettverket er viktige lytteposter for FinAuts administrasjon og styrende organer.



Internkontroll i FinAut

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

Internkontrollarbeidet utføres etter egen policy og rutiner for informasjonssikkerhet.

Arbeidet med internkontroll i 2018

I FinAut's risikovurdering defineres to overordnede risikokategorier:

1) Hendelser som medfører at uvedkommende får tilgang til informasjon og statistikk om de ulike finansforetakenes finansielle rådgivere: I 2018 er det gjennomført jevnlig egenkontroller og revisjoner. Uønskede hendelser, risikoer og avvik er avdekket og fulgt opp i tråd med internkontrollsystemet.

2) Hendelser som kan undergrave registerets tillit og omdømme: Dette har i 2018 vært eget tema på Utviklingsseminaret i september, i styrets workshop i oktober og er bakgrunnen for workshop i Tromsø 16. og 17. januar 2019, men utvidet til å gjelde tillit og omdømme for ordningene samlet sett.

Ny personopplysningslov trådte i kraft 20. juli 2018.

FinAut har samarbeidet med Finans Norge ved personvernombud og finansjuridisk ved utarbeidelse og kvalitetssikring av rutiner og dokumenter. Nødvendige tiltak er gjennomført. Administrasjonen har oppdatert egen kompetanse.

Internkontroll i det daglige arbeidet:

Det er avholdt møter om internkontroll hvor reglene om taushetsplikt, personopplysninger, behandling av informasjon i det daglige arbeidet og regler for arkivering ble gjennomgått. Sikkerhetserklæringene er gjennomgått og arkivet er oppdatert for å være a jour ved nye medlemmer i råd, organer og arbeidsgrupper. Informasjonssikkerhet er et fast punkt i FinAut's råd og organer og på samlinger for bedriftsansvarlig (BA).

Alle ansatte har gjennomført kurs i informasjonssikkerhet våren 2019.

Organisering i FinAut

Styret

Gry Nergård, Finans Norge (leder)
Eva-Lill Strandskogen, DNB
Christian Henriksen, Verdipapirfondenes forening
Dag Jørgen Hveem, Handelshøyskolen BI
Knut Dyrre Haug, Storebrand
Tom Knoff, frittstående
Christoffer Hernæs, Sbanken
Turid Aspenes, SpareBank 1 Nord-Norge
Mette Kolstad-Wiig, Gjensidige
Siv Seglem, FinAut
Vibeke Høsteng, FinAut

Fagråd AFR og kreditt

Arne Johan Hovland, Verdipapirfondenes forening
Aud-Helen Rasmussen, DNB
Jan Ludvig Andreassen, Eika Alliansen
Una Mathisen, SpareBank1
Christian Dahl, Handelsbanken
Inger H Frostrud, Nordea
Helene Monrad Bale, Danske Bank
Rolf Mæhle, frittstående
Anne Grete Nasset, Sparebanken Øst
Bjørn Slåtto, Eika Kapitalforvaltning AS
Klaus Høidal, FinAut (til jun 2018)
Hans Jørgen Lund, FinAut (fra sept 2018)

Fagråd skadeforsikring

Kjersti Davidsen, SpareBank 1
Astrid Skaali Wolden, Tryg
Martha M. Winge, Gjensidigeskolen
Inger Kvaal, Eika forsikring
Elisabeth Thrane, IF Skadeforsikring
Jakob Bergmann Eriksen, DNB
Stein Plogvoll, Gjensidige
Kristin Madsen, FinAut

Administrasjonen

Siv Seglem, adm. dir.
Vibeke Høsteng, juridisk rådgiver
Klaus Høidal, fagsjef (t.o.m. juli 2018)
Hans Jørgen Lund, testpedagog
Kari Reinholdtsen, saksbehandler
Kristin Jansdatter Madsen, fagkonsulent
Morten Sebastien Sørensen, fagkonsulent
Lisbeth Lervåg, fagkonsulent

Disiplinærutvalget

Kathrine Stang Ottesen, Norges Bank
Siv Seglem, FinAut
Vibeke Høsteng, FinAut
Kristin Madsen, FinAut

Særskilt klageorgan

Advokat Marit Strand, leder
Pål Behrens, Finansforbundet
Runa Opdal Kerr, Finans Norge

Fagråd personforsikring

Mette Røen Homstvedt, Nordea Liv
Jakob Bergmann Eriksen, DNB
Liv Raaum, If Skadeforsikring
Pål Borge-Eikli, Landbruksforsikring
Cecilie Bjelland, Tryg
Carl Fredrik Hirsch, Gjensidige
Nan Evy Stende, Storebrand
Kristin Madsen, FinAut

Tverrgående fagråd

Arild Kristoffersen, leder, DNB
Inger Heslien Frostrud, Nordea
Anne Rose Røsbak Feragen, Humanistisk Akademi
Therese Schjerverud, If Skadeforsikring
Nan Evy Stende, Storebrand
Liv Krokan Murud, SpareBank 1
Inger Kvaal, Eika forsikring
Elisabeth Thrane, If Skadeforsikring
Helene Monrad Bale, Danske Bank
Klaus Høidal, FinAut (til jun 2018)
Hans Jørgen Lund, FinAut (fra sept 2018)

Rådgivende regelverksutvalg

Bjørn Fjeld, Nordea
Vibeke Engelhardttsen, Verdipapirfondenes forening
Morten Kinander, Handelshøyskolen BI
Liv Tove Bakken, Finans Norge
Trond Søyland, Eika Alliansen
Martha Merete Winge, Gjensidige
Arne Johan Hovland, Verdipapirfondenes forening
Helene Monrad Bale, Danske Bank
Elisabeth Thrane, If (fra sept 2018)
Carl Fredrik Hirsch, Gjensidige (fra sept 2018)
Anne Grete Nasset, Sparebanken Øst (fra sept 2018)
Nils Henrik Heen, Finans Norge (fra sept 2018)
Anne Ystenes, Bits (fra sept 2018)
Vibeke Høsteng (fra sept 2018)

Årsregnskap og balanse

Redegjørelse for årsregnskapet

Finansnæringens autorisasjonsordninger finansierer sin virksomhet ved at de bedriftene som er tilsluttet de ulike ordningene betaler en årlig bedriftskontingent til ordningen, samt et årlig gebyr for hver person i bedriften som er meldt inn. Innkreving av kontingent og gebyrer skjer på grunnlag av satser vedtatt av styret.

FinAuts inntekter består hovedsakelig av bedriftskontingenter og autorisasjons- og godkjenningssgebyrer (kandidatgebyrer).

Andre inntekter er inntekter knyttet til avholdelse av kurs og konferanser og kunnskapsprøver. Årsresultatet for 2018 er kr. 214 302.

RESULTATREGNSKAP FOR PERIODEN 1. JANUAR TIL 31. DESEMBER

	2018	2017
Driftsinntekter		
Kontingenter og kandidatgebyrer	12 676 356	10 979 681
Annen driftsinntekt	1 872 944	567 449
<i>Sum driftsinntekter</i>	14 549 299	11 547 129
Driftskostnader		
Lønnskostnad	5 727 269	4 466 875
Avskrivninger	42 069	0
Annen driftskostnad	8 616 283	6 414 071
<i>Sum driftskostnader</i>	14 385 621	10 880 946
Driftsresultat	163 678	666 184
Finansinntekter og finanskostnader		
Annen renteinntekt	50 691	38 871
Annen rentekostnad	67	81
Netto finansresultat	50 624	38 790
Årsresultat	214 302	704 974
Overføringer		
Øremerkede midler prosjekt*	(936 325)	(877 269)
Egenkapital AFR	471 757	730 077
Egenkapital GOS	402 719	696 261
Egenkapital Kreditt	276 151	155 906
Sum overføringer	214 302	704 974

* I 2016 ble det avsatt kr 361 710 til et nytt øremerket prosjekt "Materiell, tverrgående emner". Midlene ble tatt i bruk i 2018. I 2017 ble det tatt kostnader til bruk i prosjektet "Digitale sjekklister" på kr 829 769. Kostnadene skal dekkes inn igjen i 2019 av prosjektf finansiering. Videre er det øremerket ytterligere kostnader til "Sjekklister for digitale løsninger" med kr 407 400 og satt av midler til prosjekt "Utredning av autorisasjonsordning for digital rådgivning" med kr 167 215.

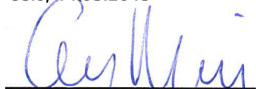
BALANSE PR. 31. DESEMBER EIENDELER

	2018	2017
Anleggsmidler		
Varige driftsmidler		
Oppgradering kontor	171 363	0
Inventar og kontormaskiner	67 509	0
<i>Sum anleggsmidler</i>	238 872	0
Omløpsmidler		
Fordringer		
Kundefordringer	929 524	442 889
Andre kortsiktige fordringer	458 912	558 159
<i>Sum fordringer</i>	1 388 436	1 001 049
Kontanter og bankbeholdning	3 286 528	4 045 702
<i>Sum omløpsmidler</i>	4 674 965	5 046 751
Sum eiendeler	4 913 837	5 046 751

BALANSE PR. 31. DESEMBER

	2018	2017
Egenkapital		
Opptjent egenkapital		
Annen egenkapital	3 970 419	1 942 523
Øremerkede midler prosjekt	(1 404 384)	409 210
<i>Sum egenkapital</i>	2 566 035	2 351 733
Gjeld		
Kortsiktig gjeld		
Leverandørgjeld	524 793	1 494 953
Skyldige offentlige avgifter	507 968	332 350
Annen kortsiktig gjeld	1 315 041	867 715
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>	2 347 802	2 695 018
<i>Sum gjeld</i>	2 347 802	2 695 018
Sum egenkapital og gjeld	4 913 837	5 046 751

Oslo, 14.03.2019


 Gry Nergård
 Styreleder


 Inger Kvaal
 Styremedlem

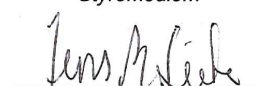

 Christian Henriksen
 Styremedlem


 Hans Olav Rønningen
 Styremedlem


 Christoffer Hernæs
 Styremedlem


 Dag Jørgen Hveem
 Styremedlem


 Turid Aspehø
 Styremedlem


 Jens Leite
 Styremedlem


 Siv Séglen
 Daglig leder

Tilsluttede bedrifter

	Sparing og investering	Skadeforsikring	Kreditt
Andebu Sparebank	✓	✓	✓
Arendal og Omegns Sparekasse	✓	✓	✓
Askim & Spydeberg Sparebank	✓	✓	✓
Aurland Sparebank	✓	✓	✓
Aurskog Sparebank	✓	✓	✓
Bank 2			✓
Berg Sparebank	✓	✓	✓
Bien Sparebank	✓	✓	✓
Birkenes Sparebank	✓	✓	✓
Bjugn Sparebank	✓	✓	✓
Blaker Sparebank	✓	✓	✓
Borea Asset Management AS	✓		
Castelar Corporate Finance AS	✓		
Codan Forsikring		✓	
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 AS	✓		
Flekkefjord Sparebank	✓	✓	✓
Formuesforvaltning Aktiv Forvaltning AS	✓		
Fornebu Sparebank	✓	✓	✓
Forvaltningshuset AS	✓		
Frende Skadeforsikring		✓	
Gildeskål Sparebank	✓	✓	✓
Gjensidige Bank ASA	✓		✓
Gjensidige Forsikring ASA		✓	
Grong Sparebank	✓	✓	✓

	Sparing og investering	Skadeforsikring	Kreditt
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		✓	
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	✓	✓	✓
Lillesands Sparebank	✓	✓	✓
Lillestrøm Sparebank	✓	✓	✓
Lofoten Sparebank	✓	✓	✓
Luster Sparebank	✓	✓	✓
Lyberg & Partnere	✓		
Marker Sparebank	✓	✓	✓
Melhus Sparebank	✓	✓	✓
Nemi Forsikring		✓	

	Sparing og investering	Skadeforsikring	Kreditt
Norcap AS	✓		
Nordea Bank AB (publ) Filial i Norge	✓	✓	✓
Nordnet Bank NUF	✓		
OBOS-banken AS	✓		✓
Odal Sparebank	✓	✓	✓
ODIN Forvaltning AS	✓		
Ofoten Sparebank	✓	✓	✓
Oppdals Sparebank	✓	✓	✓
Orkdal Sparebank	✓	✓	✓
Orkla Sparebank	✓	✓	✓
Oslo Pensjonsforsikring AS			✓
Rindal Sparebank	✓	✓	✓
Romsdal Sparebank	✓	✓	✓
RørosBanken	✓	✓	✓
Sandnes Sparebank	✓	✓	✓
Sbanken ASA	✓		✓
SEB AB, Oslofilialen	✓	✓	✓
Selbu Sparebank	✓	✓	✓
Skagen AS	✓		
Skagerrak Sparebank	✓	✓	✓
Skudenes & Aakra Sparebank	✓	✓	✓
Skue Sparebank	✓	✓	✓
Sogn Sparebank	✓	✓	✓
Soknedal 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	✓	✓	✓

	Sparing og investering	Skadeforsikring	Kreditt
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	✓	✓	✓
Tryg Forsikring		✓	
Trøgstad Sparebank	✓	✓	✓
Tysnes Sparebank	✓	✓	✓
Valdres Sparebank	✓	✓	✓
Valle Sparebank	✓	✓	✓
Vekselbanken	✓	✓	✓
Vik Sparebank	✓	✓	✓
Voss Sparebank	✓	✓	✓
Voss Veksel- og Landmandsbank ASA	✓	✓	✓
Ørland Sparebank	✓	✓	✓
Ørskog Sparebank	✓	✓	✓
Østre Agder Sparebank	✓	✓	✓
Åfjord Sparebank	✓	✓	✓
Aasen Sparebank	✓	✓	✓



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