



Strategi

2021-2024

Intern versjon



Autorisert
kreditt



Autorisert
Sparing og
Investering



Autorisert
Skatteinnsparing



Autorisert
Personforsikring



Autorisert
Robotrådgiver



Autorisert
Skatteforlikning
Næringsliv



Autorisert
Personforsikring
Næringsliv

Innhold

Innledning	3
Fakta om FinAut	3
FinAut i tall, medlemsbedrifter og kandidater	4
Veien til autorisasjon	5
Medlemsbedrifter	6
Tilbakeblikk på forrige strategiperiode	7
Alle produktområdene i privatmarkedet er nå dekket	7
Utvidet virkeområde for God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling	7
Oppsummering av FinAuts resultater i strategiperioden	8
Oppgaver som gjenstår	8
FinAuts grunnmur	9
1. Selvregulering	10
2. Integrert kompetanse	11
3. Relevans	12
Målbilde 2024	13
Drivere for utvikling og endring	13
Lav forutsigbarhet og omskiftelige omgivelser	14
Regelverksutvikling og selvregulering	15
Bærekraft	16
Digitalisering	17
Merverdi for FinAuts medlemmer	18
Mål for kommunikasjon, compliance og etterlevelse i bedriftene og internkontroll i FinAut	19

Kommunikasjon	19
Uttalelsespolicy	19
Synliggjøring og profilering: ansvars- og arbeidsdeling	19
Målgrupper og etterlatt inntrykk	20
Compliance i medlemsbedriftene	21
1. Tydelige krav	21
2. Bevisstgjøring og kalibrering av løsninger	21
3. Kontroll og sanksjoner	21
Internkontroll i egen virksomhet	22
Hva skal vi oppnå i strategiperioden	23
1. Bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling	23
2. Autorisasjonsordninger og kandidater/rådgivere	23
3. Robotrådgivere	24
4. Alle ansatte i medlemsbedriftene	24
5. Autorisasjonsmerkene	24
6. Kommunikasjon	24
7. Compliance: Internkontroll og tilsyn i medlemsbedriftene	25
8. Internkontroll i egen virksomhet	25
Forutsetninger for å nå målene	26
Finansnæringens kompetanseverksted	27
1. Nettverksarbeid	27
2. Lydhør standardsetter	27
3. Troverdighet	27

Innledning

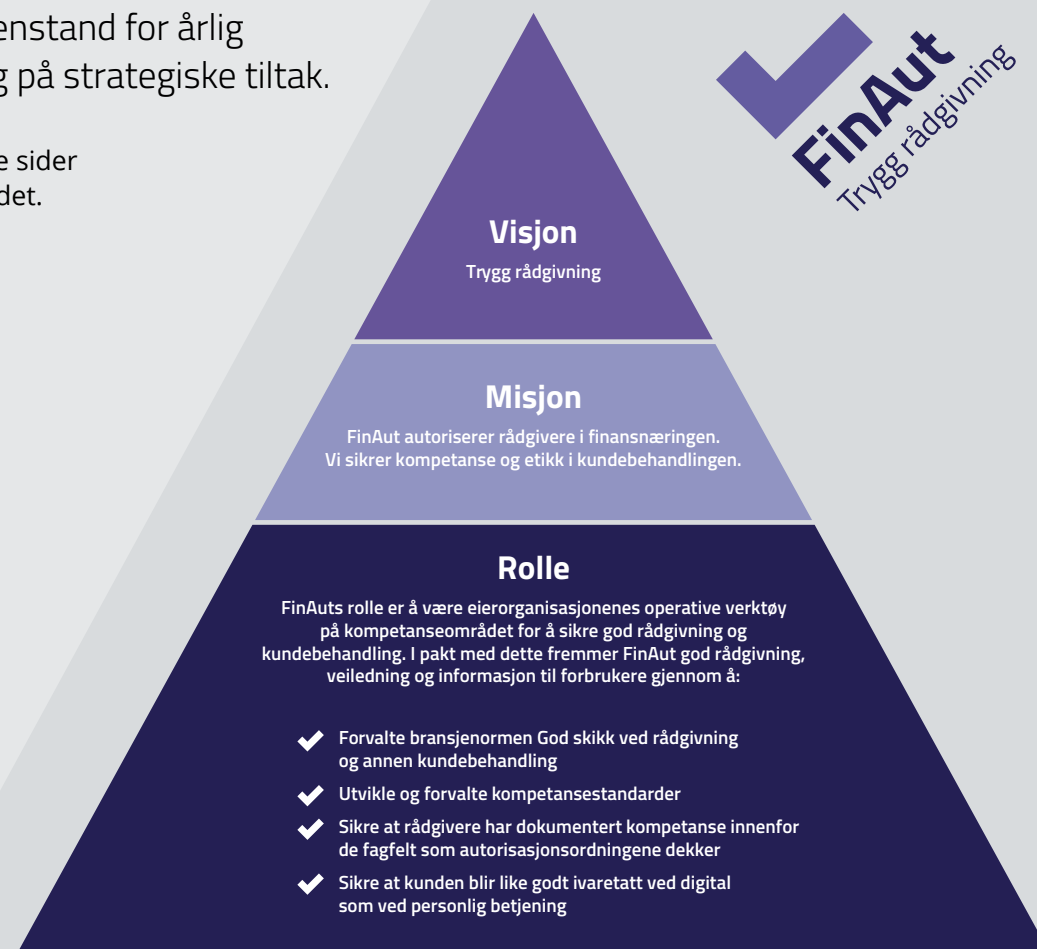
Denne strategien er for perioden 2021-2024, og vil være gjenstand for årlig vurdering og revidering. Årlige handlingsplaner vil basere seg på strategiske tiltak.

Strategien vil distribueres til medlemmer og være tilgjengelig på innloggede sider sammen med en PowerPoint-presentasjon til bruk i kommunikasjonsarbeidet. En kortversjon av strategien er tilgjengelig på hjemmesiden.

Fakta om FinAut

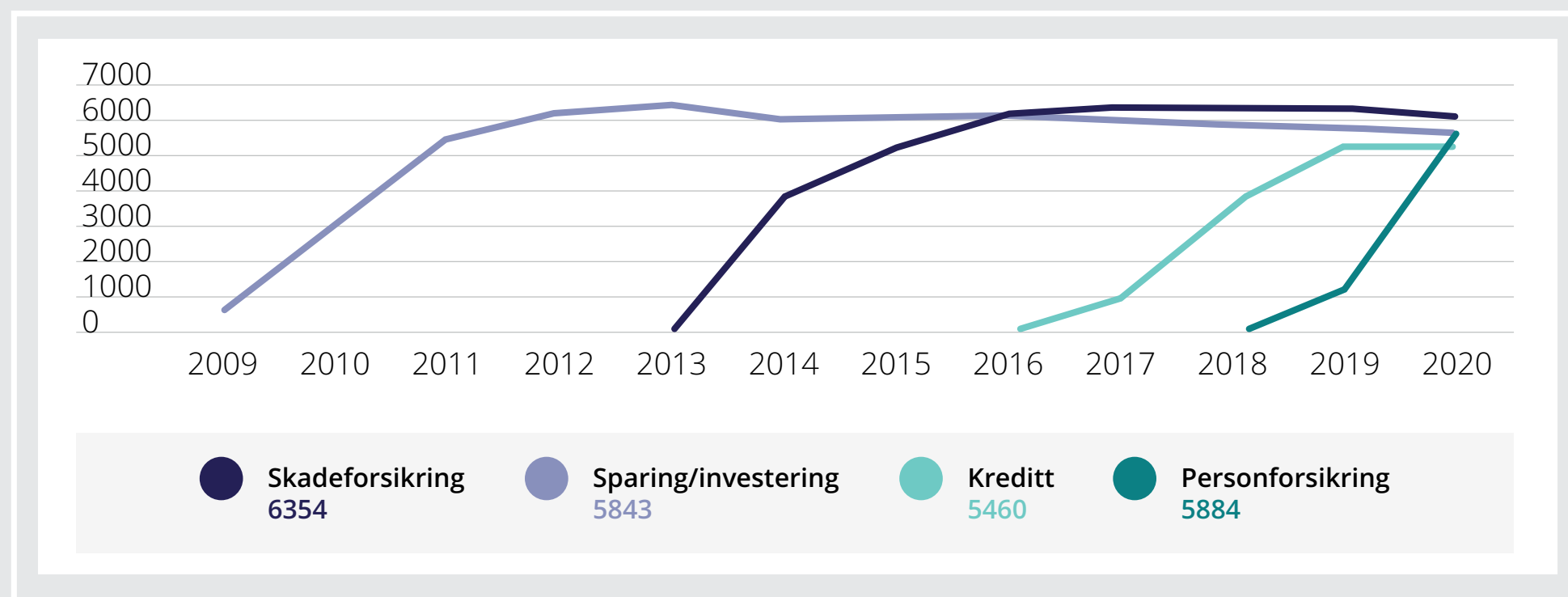
Organisasjonen ble etablert 1. januar 2009 og er en paraplyorganisasjon for finansnæringens autorisasjons- og godkjenningsordninger. Eierne er Finans Norge og Verdipapirfondenes forening (VFF).

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



FinAut i tall – medlemsbedrifter og kandidater

Utvikling autoriserte per 31. mars 2021



Veien til autorisasjon

For å bli autorisert, må en rådgiver dokumentere sin kompetanse gjennom kunnskapsprøver, etikkprøve og praktisk prøve. Bedriftene velger selv opplæringsmetode og materiell, bekrefter at kandidaten har relevant yrkespraksis og er klar til å yte god rådgivning. For å beholde sin autorisasjon, må rådgiveren dokumentere at kompetansen holdes oppdatert og følge bransjenormen God skikk.

Rolledeling er publisert på FinAuts hjemmesider: 

					
Opplæring	Kunnskapsprøven	Etikkprøven	Praktisk prøve	Autorisasjon	Kompetanseoppdatering
Utvikling av kompetanse som tilfredsstiller kravene i fagplanen.	Kandidaten testes både i tverrgående emner og emner som er spesifikke for den enkelte ordning. Prøvene avlegges i kontrollerte former under overvåkning.	Kandidaten drøfter et etisk dilemma og kommer frem til en begrunnet konklusjon. Kandidaten bruker navigasjonshjulet som arbeidsverktøy.	Kandidaten testes i anvendelse av fagkompetanse og bransjenormen God skikk i praksis. Metodene som benyttes er rollespill, simulering av kundemøte eller krav til praksis og vurderingssamtale.	Når alle krav er innfridd blir kandidaten autorisert. Kan søkes opp i ordningens offentlige register.	Det kreves årlig oppdatering etter de kravene FinAuts fagråd setter samt at rådgiver følger God skikk, for å beholde autorisasjonen.



Medlemsbedrifter

Per 1. januar 2021 er det 147 bedrifter som er medlemmer i FinAut og tilsluttet en eller flere av de fire etablerte autorisasjonsordningene for privatmarkedet. Etter at tre nye autorisasjonsordninger ble etablert i 2021, er det nå totalt syv autorisasjonsordninger.

Autorisasjonsordningene i Person- og Skadeforsikring for næringsliv ble åpnet for kandidater i første kvartal. Når det gjelder ordningen for Robotrådgivere, forventes det at de første autorisasjonene tildeles sommeren 2021.

Fra 1. juli 2020 er det åpnet for at bedrifter kan bli medlemmer i FinAut uten å samtidig tilslutte seg en autorisasjonsordning. Dette for å sikre kvalitet og etterlevelse av bransjenormen God skikk for bedrifter som er en del av verdikjeden. Et typisk eksempel er leverandører til finansbedrifter. Ved slutten av 2020 var bemanningsbyråene ManpowerGroup og Adecco Norge tatt opp som medlemmer.

**Medlemsbedrifter er publisert
på FinAut's hjemmesider:**



Tilbakeblikk på forrige strategiperiode

Alle produktområdene i privatmarkedet er nå dekket

Alle produktområdene i privatmarkedet er nå dekket

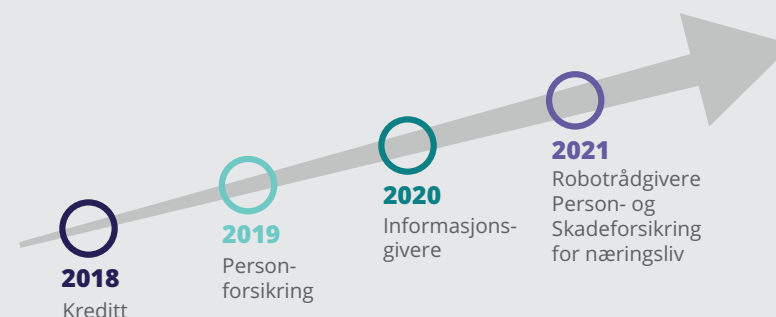
I løpet av strategiperioden 2018-2021 har FinAut videreutviklet og forsterket de etablerte autorisasjonsordningene og åpnet to nye; autorisasjonsordningene i Kreditt og i Personforsikring. Det finnes nå autorisasjonsordninger for alle de fire hovedområdene der det tilbys rådgivning (personlige anbefalinger) til forbrukere: Sparing og investering, Kreditt, Skadeforsikring og Personforsikring. Som følge av bestemmelser i verdipapirhandelloven er det også etablert en godkjenningsordning for Informasjonsgivere.

I strategiperioden er pågående lovarbeid som berører FinAuts autorisasjonsordninger fulgt tett for å sikre at ordningene til enhver tid er relevante og oppdaterte. FinAut har engasjert seg spesielt i diskusjonen rundt bruken av tittelen «finansrådgiver» og fått gjennomslag for at den må knyttes til dokumentert kompetanse.

Utvidet virkeområde for God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

Ved inngangen til forrige strategiperiode var den oppdaterte bransjenormen God skikk nylig vedtatt av Finans Norges hovedstyre (9. november 2017). Normens virkeområde ble utvidet, og reglene gjelder i dag for FinAuts medlemmer ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet, uavhengig av distribusjonskanal. Både personlig betjening og digitale prosesser faller inn under bransjenormen.

FinAuts oppgave er å implementere God skikk i næringen og sikre etterlevelse på alle plan. I den anledning ble det 7. mars 2019 besluttet å utrede en merkeordning for Robotrådgivere.



FinAuts rolle var i forrige strategiperiode (2018-2021) å være eiernes operative verktøy på kompetanseområdet.

FinAut skulle:

- 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

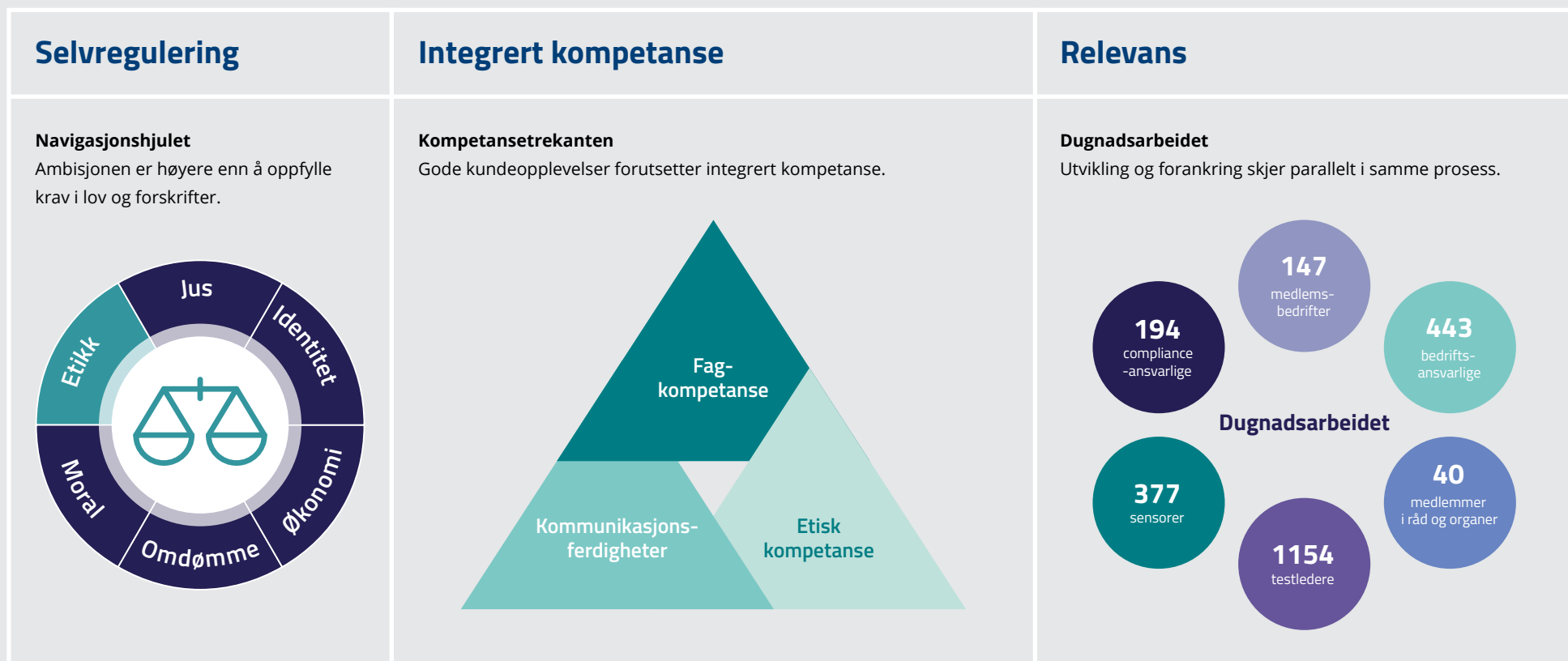
Oppsummering av FinAuts resultater i strategiperioden

- God skikk har styrket sin status som bransjenorm og blir referert til både i pågående lovarbeid og av Finanstilsynet i løpende virksomhet.
- God skikk er implementert for rådgivere, øvrige kundebehandlere, ledere og andre ansatte gjennom opplæringsmateriell, digital kommentarutgave og oppfølgingstiltak (kommunikasjonsaktiviteter, bedriftsbesøk og internkontroll).
- Antall autorisasjonsordninger er utvidet slik at FinAut nå dekker hele bredden av produktområder der det gis råd til forbrukere.
- Etter anmodning fra medlemsbedriftene er det etablert to nye autorisasjonsordninger for forsikring næringsliv. En godkjenningsordning for Informasjonsgivere innen Sparing og investering er også utredet og lansert.
- Lærematerialet i etikk er utvidet og modernisert, bl.a. gjennom det digitale læringsspillet Etikkboosten. Ved å knytte til oss nye leverandører har vi sikret fornyelse.
- Nivået på digital basiskompetanse er undersøkt i et utvalg bedrifter. Gjennom seminarer og annen kommunikasjon har vi økt bevisstheten om kandidatenes behov for styrket digital kompetanse.
- Autorisasjonsordningen for Robotrådgivere er utredet, testet og vedtatt åpnet. En av pilotbedriftene har deltatt i Finanstilsynets regulatoriske sandkasse, og FinAuts sjekklister ble lagt til grunn i tilsynets vurderingsprosess.
- Forsterkede rutiner for internkontroll har styrket etterlevelsen hos medlemmene. For å kartlegge kundenes opplevelse, er det innført effektevaluering gjennom mystery shopping/-calling i tillegg til den årlige undersøkelsen Forbruker- og finanstrender.
- Brukergrensesnittet i FinAuts bedriftsportal er forbedret og forenklet.
- Det er innført en modernisert medlemsmodell som
 - gjør det enklere for ansatte utenfor autorisasjonsordningene å få tilgang til FinAuts læremateriell, prøver og sjekklister for Robotrådgivere
 - sikrer finansiering av arbeid bedriftene ønsker utført gjennom FinAut
 - åpner for at bedrifter som ikke er tilsluttet en autorisasjonsordning kan bli medlem etter visse kriterier dersom det gagnar bedriftene og næringen selv
- Fremskyndet av pandemien er det åpnet for heldigital gjennomføring av alle autorisasjonsprøver.
- FinAuts logo og designmanual er modernisert og lansert.
- Administrasjonens kompetanse og kapasitet er styrket, spesielt innenfor jus, kommunikasjon og utredning.

Oppgaver som gjenstår

- FinAuts oppdateringsregime må forenkles ytterligere uten at det går på bekostning av ordningenes legitimitet. I dag opplever bedriftene opplegget som arbeidskrevende og komplisert.
- Autorisasjonsordningene har ulike praktiske prøver, og dette er også et område hvor spesielt bedrifter med bredderådgivere som er autorisert i flere ordninger ønsker forenkling.
- Markedets kjennskap til FinAuts autorisasjonsmerker er ikke god nok, og dette feltet må ha høy prioritet i neste strategiperiode.

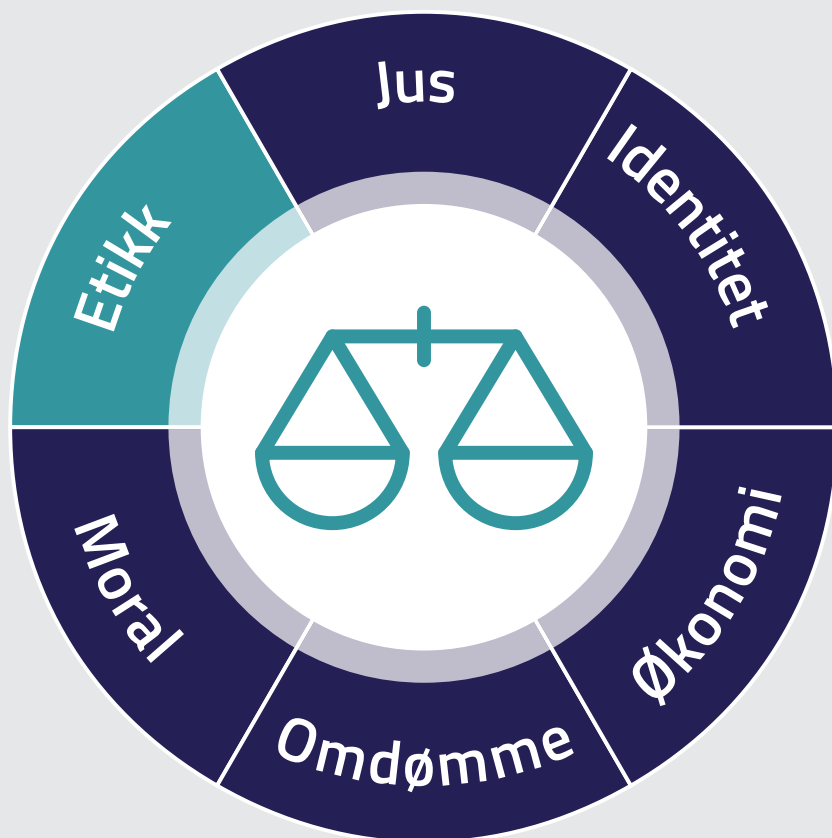
FinAuts grunnmur



Ved oppstart i 2009 fikk FinAuts forløper AFR ansvar for en autorisasjons-ordning som bygget på tidligere fastsatte minimumskrav til finansielle rådgiveres kompetanse. Disse ble justert på bakgrunn av krav i ny verdipapirhandellovgivning ved gjennomføring av MifID II i norsk rett. Mandatet for arbeidet fastslo at "Det bør i utgangspunktet bare gjøres endringer som er klart nødvendige". Etter mer enn ti års drift har FinAut en helt annen rolle som forvalter av bransjenormen God skikk og næringens standardsetter når det gjelder kompetanse rettet mot personmarkedet.

FinAuts endrede posisjon og status skyldes det kontinuerlige utviklingsarbeidet som siden starten har vært drevet i tett samarbeid med medlemsbedriftene. Gjennom alle endringsprosesser har tenkningen bak FinAut ligget fast og utgjort virksomhetens grunnmur. Den høye endringstakten vil vedvare med regelverks- og teknologiutviklingen som viktige drivere, men FinAuts grunnmur forventes å forbli den samme. De tre prinsippene er organisasjonens største aktivum og må forvaltes med klokskap. Det er her fundamentet for et styrket omdømme legges.

Navigasjonshjulet



1 Selvregulering

Finansnæringen ønsker å løse sitt samfunnsoppdrag på en måte som gir kundene økonomisk trygghet og forutsigbarhet. Ambisjonene er høyere enn bare å oppfylle krav i lov og forskrift. Gjennom selvregulering har bransjefellesskapet som mål å gjøre detaljert myndighetsregulering overflødig der det er naturlig at næringen selv setter standard.

Innenfor sitt ansvarsområde er FinAut næringens spydspiss og normgiver. FinAuts oppgave er å utvikle og forvalte kompetansestandarder og bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling. I tillegg er FinAut bransjens autoritative kompetansesenter for etikk.

Med dette som bakteppe skal det være sømløs overgang mellom FinAuts strategi og relevante deler av eierorganisasjonenes strategier. Et hovedmål for Verdipapirfondenes forening (VFF) er selvregulering i verdipapirmarkedet, og for Finans Norges er satsingen på FinAut en viktig del av arbeidet med å utvikle trygge og fornøyde forbrukere. FinAut er dessuten et godt eksempel på det Finans Norge kaller effektive og trygge fellesløsninger. Sist, men ikke minst: FinAut er et redskap når det gjelder å forankre Finansnæringens etikkplakat, vedtatt av hovedstyret i Finans Norge.

Kompetansetrekanten

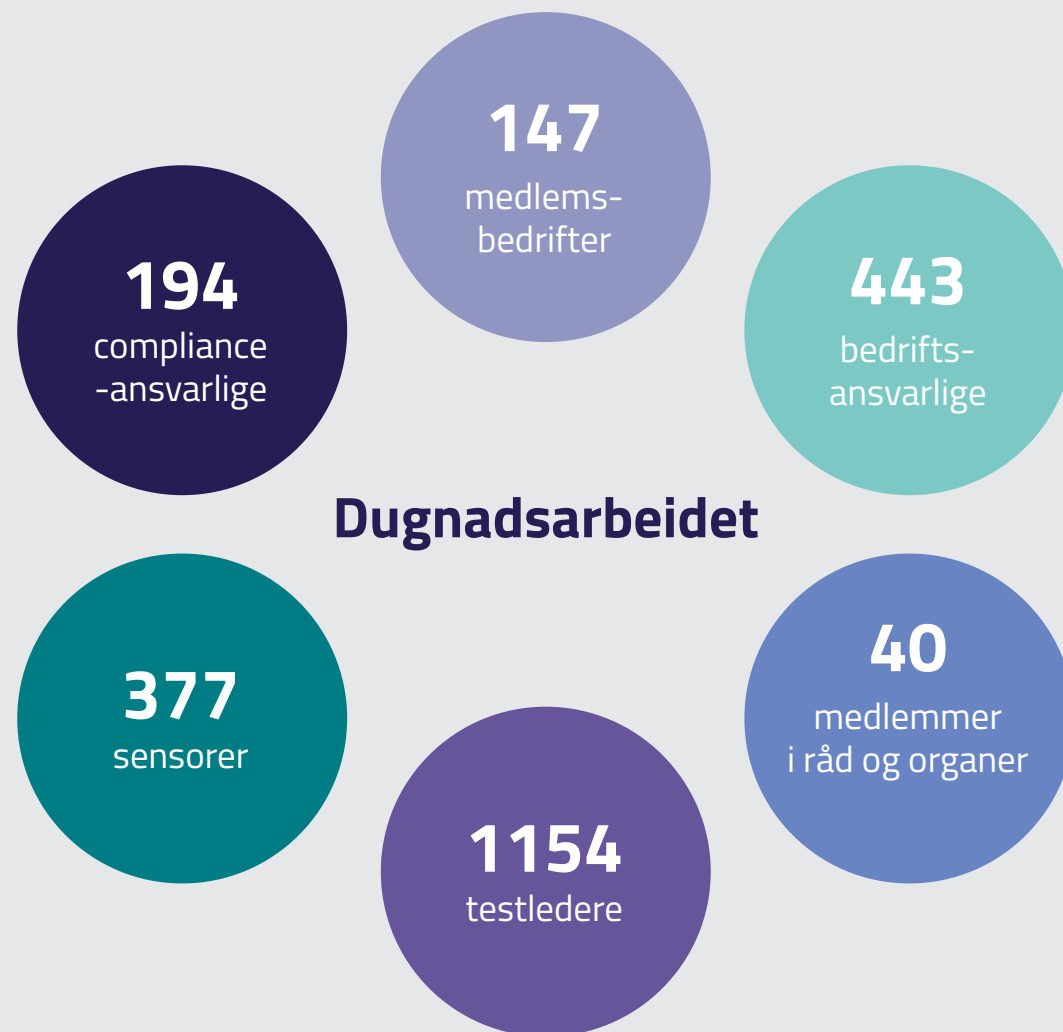


Gode kundeopplevelser forutsetter integrert kompetanse

2 Integrert kompetanse

For FinAut er kompetanse ensbetydende med integrert kompetanse. Fagkunnskap og kommunikasjonskompetanse alene er ikke nok. Det er ikke forsvarlig å gi råd til kunder uten at etikk er innarbeidet i alle fagkompetanser, og evne til å håndtere etiske utfordringer og dilemmaer i det daglige er grunnlaget for å representere finansnæringen på en tillitvekkende måte. Å skape erkjennelse for dette er en viktig oppgave for FinAut.

Bransjenormen God skikk er å forstå som anvendt etikk. Reglene skal ligge til grunn for alle kundeopplevelser, enten de er basert på personlig kontakt, digitale løsninger eller en kombinasjon av disse. Særlig viktig er regel nr. 2 som sier at kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell. Det skal ikke være tvil om hva som er rammene for fysiske og digitale kundesamtaler.



3 Relevans

For å fylle sin funksjon over tid må FinAut være relevant. Det forutsetter tett samarbeid med FinAuts hovedinteressenter: myndighetene når det gjelder regelverksutvikling, FinTech-miljøene i og utenfor bransjen når det gjelder teknologisk utvikling, utdanningsleverandørene når det gjelder rammene for opplæringstilbud og tilsluttede bedrifter når det gjelder produktutvikling, distribusjonskanaler og kundedadferd.

FinAuts styrke er en fast arbeidsmodell der utvikling og forankring skjer parallelt i samme prosess. Alle involverte samspiller i et verdiforankret dugnadsarbeid som har til mål å sikre kunde- og samfunnsnytte, trygge kunder og tillit til finansnæringens profesjonalitet.



Målbilde 2024

Hovedmål: Autorisasjonsmerkene er kjente og velrenommerte

Det betyr at myndigheter, bedrifter og kunder har kunnskap om og føler seg trygge på FinAut. Virkemidlene er åpenhet, transparens, solid dokumentasjon og evne til å håndtere interessekonflikter og om nødvendig stå i stormen. FinAuts legitimitet og hensynet til finansnæringens omdømme veier tungt i alle vurderinger.

Delmål:

- Finansnæringens og FinAuts selvregulering nyter stor respekt
- Kundene etterspør autoriserte rådgivere og robotrådgivere
- Kompetansekapitalen tilhører både bedriften og kandidaten, og begge parter opplever merverdi og stolthet over autorisasjonsmerkene

Drive for utvikling og endring

- 1 Lav forutsigbarhet og omskiftelige omgivelser
- 2 Regelverksutvikling og selvregulering
- 3 Bærekraft
- 4 Digitalisering
- 5 Merverdi for FinAuts medlemmer

1 Lav forutsigbarhet og omskiftelige omgivelser

Finansnæringen speiler samfunnet rundt oss. Vi må, sammen med kundene, tilpasse oss en verden som er blitt mer usikker både for bedrifter og husholdninger. I fagrådernes innspill til strategiarbeidet ble dette spesielt fremhevet. Utviklingstrekkene er mange. Den enkelte borger har større ansvar for egen pensjonsøkonomi enn tidligere. 0-rente og varierende forventninger om fremtidig renteutvikling påvirker investeringer, låne-marked og pensjonsmidler. Planlegging er vanskeligere fordi uforutsette hendelser gir store utslag i økonomien. Finanskrisen og den pågående pandemien er gode eksempler. Alt dette stiller økte krav til oversikt over og forvaltning av egen privatøkonomi gjennom store deler av livsløpet. I 2021 ser vi mange tegn til at kundene er blitt mer trygghetssøkende:

- stor etterspørsel etter forsikring av liv og helse (personforsikringer)
- økt sparing til buffer for dem som har sparekapital
- økt satsing på hjem og egen bolig
- økt etterspørsel etter betalingsforsikring og forsikringer mot inntektstap som følge av arbeidsledighet, permittering eller sykdom
- økt behov for råd om personlig økonomi
- økt etterspørsel etter bærekraftige produkter

Med det endrede virkelighetsbildet følger økt behov for veiledning, kunnskap og langsiktig sparing. Kundene må føle seg trygge på finansnæringens tjenestekvalitet. FinAuts medlemmer står i førstelinjen med FinAut som premissleverandør, tilrettelegger og faglig garantist innenfor sitt område.

FinAut er, og må fortsatt være, den samlede finansnæringens viktigste verktøy når det gjelder å bygge tillit og styrke næringens omdømme.





Drivere for utvikling og endring

2 Regelverksutvikling og selvregulering

Forholdet mellom forbruker og finansnæringen er regulert ved lov. I tillegg har næringen i Norge gjennom Finans Norge og FinAut oppstilt ytterligere krav ved selvregulering, blant annet gjennom bransjenormen God skikk. Regelverksutviklingen har lenge vært en av de viktigste driverne for utviklingen av FinAut, og det vil vedvare. Økt forbrukerbeskyttelse, krav til kompetanse og dokumentasjon og krav til etikk vil fortsatt være viktige temaer for selvregulering. Det samme gjelder regelverksutviklingen innenfor området bærekraft. FinAuts relevans står og faller med regelverksutviklingen. FinAut må være løpende oppdatert og fase inn endringene i bransjenormen, fagplaner og autorisasjonsordningene til rett tid.

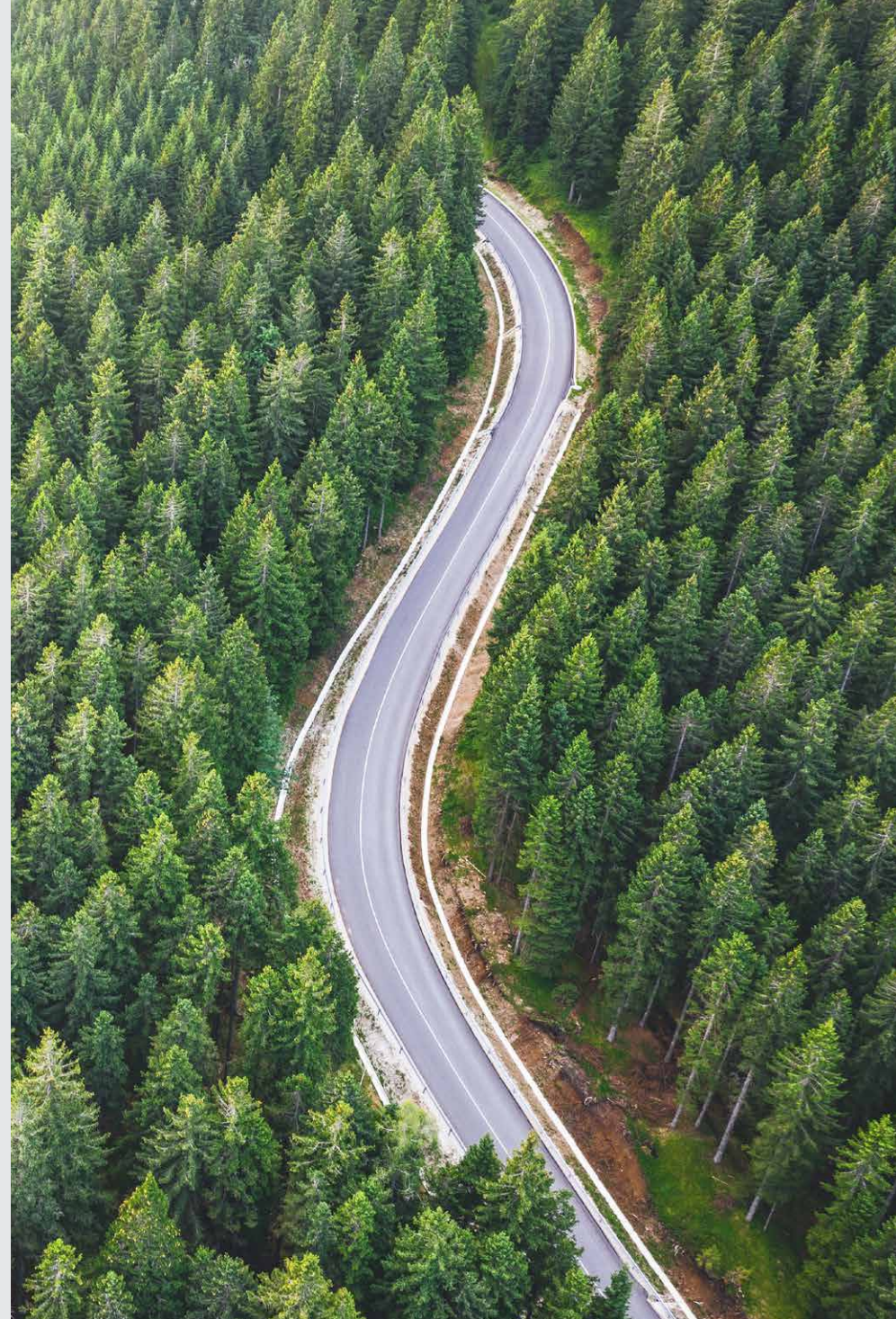
FinAuts relevans forutsetter tilpasning til myndighetenes reguleringsarbeid. Vi må være løpende oppdatert og fase inn endringer i bransjenormen, fagplanene og autorisasjonsordningene til rett tid. Gjør vi ikke det, undergraves vår autoritet og posisjon.

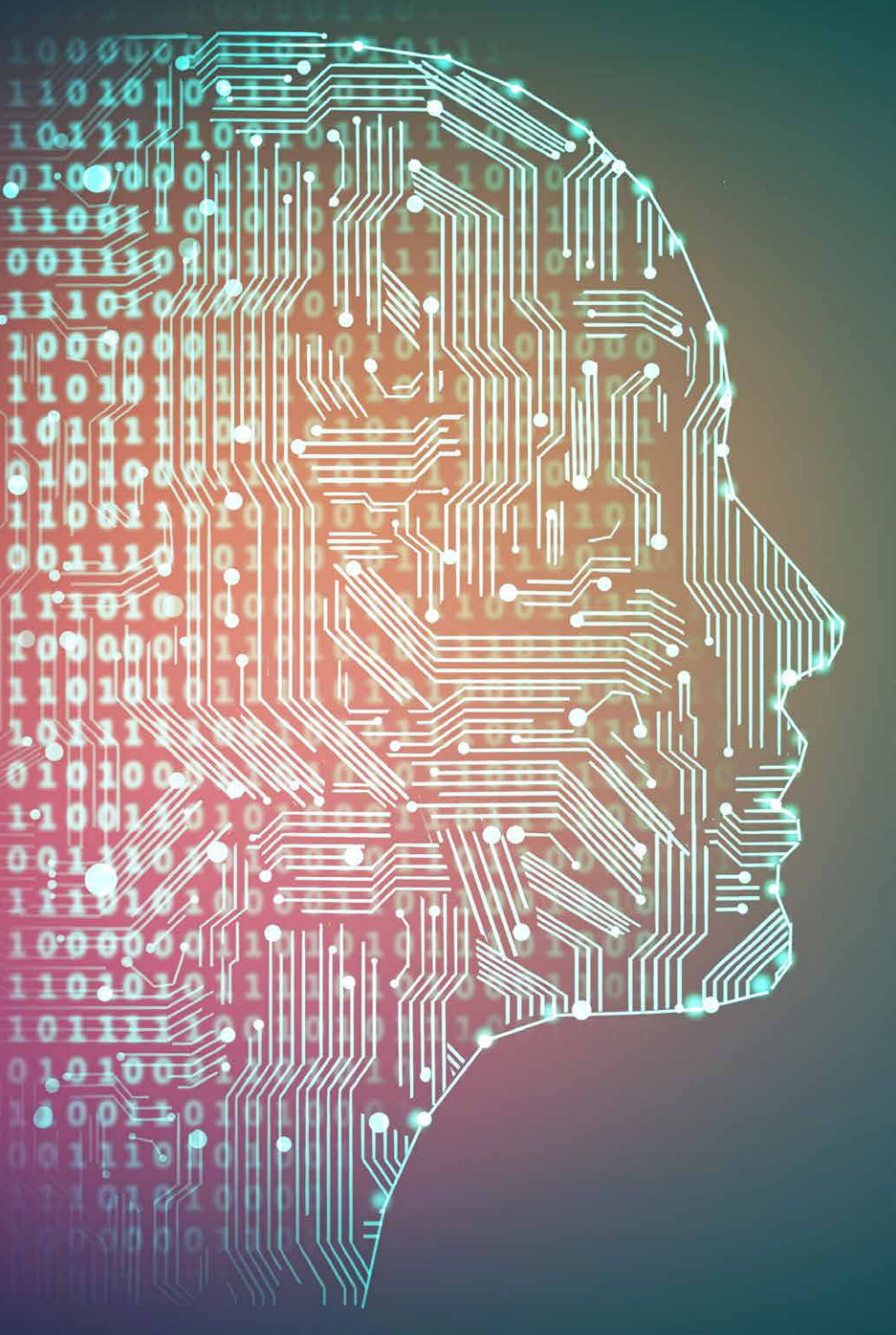
Det er dessuten behov for en viss bevisstgjøring rundt næringens ønske om selvregulering. Finansnæringens etikkplakat fastslår at «Finansnæringen har høyere ambisjoner enn kun å oppfylle krav i lover, forskrifter og andre bestemmelser.» I noen sammenhenger argumenteres det likevel med at «det står ikke i loven at vi må gjøre dette». Det er viktig å øke erkjennelsen av at styrket omdømme og økt tillit forutsetter mer enn å oppfylle lovens krav. Det at en handling er lovlig betyr ikke nødvendigvis at den er klok og fornuftig.

3 Bærekraft

Pågående lovgivningsarbeid og regelverksutvikling er allerede nevnt som en av de viktigste driverne for utvikling av FinAut. Krav til kompetanse og dokumentasjon av bedrifters arbeid med bærekraft vil i økende grad være et viktig tema når det gjelder finansnæringens selvregulering. Det samme gjelder nye myndighetskrav som forventes innenfor området bærekraft. Finansbedriftene ønsker å drive forretning uten å komme i konflikt med prinsippene for bærekraftig utvikling, og begrepet bærekraftig finans står i dag høyt oppe på bransjens agenda.

Vi ser også at stadig flere kunder blir opptatt av bærekraft og stiller krav når det gjelder f.eks. plassering av sparemidler. Også på dette området må kundene føle trygghet for at bransjen har tilstrekkelig kompetanse og gjør riktige vurderinger. Det grønne skiftet, finansbedrifters investeringsunivers, ESG-tenkning osv. er temaer som i kommende strategiperiode blir viktige for FinAut.





Drivere for utvikling og endring

4 Digitalisering

Digitaliseringen fortsetter, og de første digitale rådgivningsløsningene (robotrådgivere) er lansert.

De digitale løsningene reduserer asymmetrien i kunderelasjonen og fører til behov for mer avansert rådgivning. Det bekreftes av medlemmene som i 2020 opplyste at økt bruk av spareroboter skapte økt etterspørsel etter rådgivere. Samtidig åpner digitaliseringen helt nye kompetanseområder, for eksempel når det gjelder kryptovaluta. Rådgiverne må ha tilstrekkelig grunnkunnskap slik at de er i stand til å besvare spørsmål fra kundene. Antallet autoriserte og pågang fra nye bedrifter viser at interessen for å styrke og dokumentere kompetansen i bredden øker både hos ansatte og i bedriftene.

FinAut legger til grunn at kombinasjonen av digital og personlig betjening vil være dominerende i lang tid fremover. Det stiller krav til de digitale løsningene, til ansatte og ikke minst til at kunden opplever så sømløse overganger som mulig. Næringen må samtidig evne å ta vare på den delen av kundemassen som ikke så enkelt lar seg digitalisere.

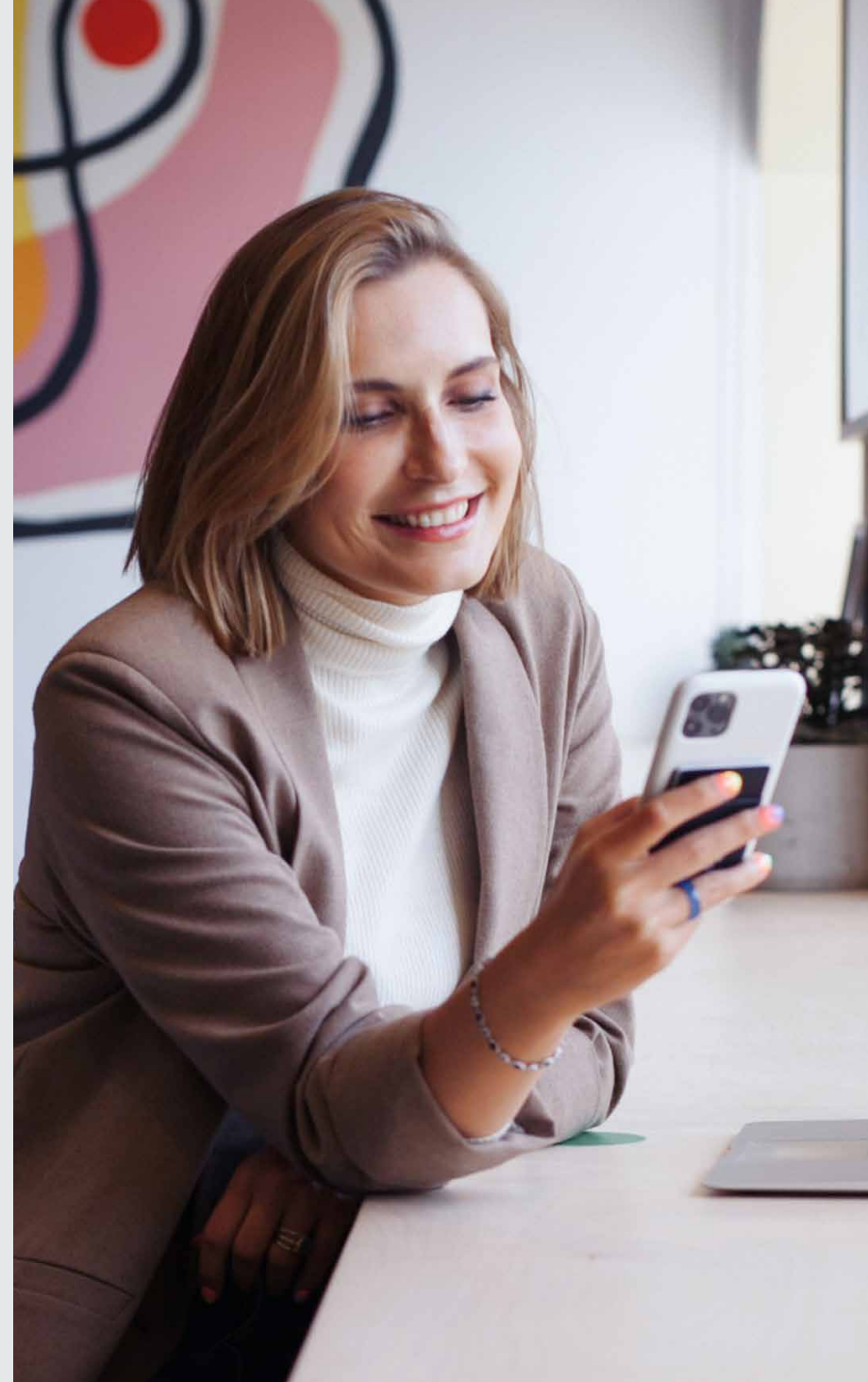
Digitaliseringen innebærer et dilemma for bransjen. Personlig kontakt tar mer tid og krever større ressurser enn bruk av digitale løsninger. Kostnadshensyn er en viktig driver for digitalisering, men det er gjennom personlig kontakt at relasjoner bygges og lojalitet etableres. Kvaliteten i den fysiske kunderelasjonen er vanskelig å digitalisere, og det er viktig å være seg bevisst at digitaliseringen i tillegg til sine positive effekter kan undergrave kundelojaliteten.

Drivere for utvikling og endring

5 Merverdi for FinAut medlemmer

Medlemskretsen er utvidet og dermed mindre homogen enn tidligere. Bedrifter som ikke er tilsluttet noen autorisasjonsordning kan nå være med i FinAut, og det gjør spennet i forventninger større. FinAut skal avlaste bedriftene, noe som betyr en krevende balansegang mellom å være en lyttende medspiller og en mer byråkratisk kontrollinstans og kvalitetsgarantist. I sum må FinAut alltid oppleves som en fellesløsning som tilfører reell merverdi gjennom:

- redusert ressursbruk i den enkelte virksomhet
- synlig selvregulering og økt legitimitet som bl.a. forenkler tilsyn fra Finanstilsynet
- bidrag som støtter opp om bransjens arbeid med bærekraftig finans
- felles autorisasjonsmerker som er synlig i markedet – styrket omdømme
- kandidater som er seg sin rolle bevisst og verdsetter autorisasjonsmerkene





Mål for kommunikasjon, compliance og etterlevelse i bedriftene og internkontroll i FinAut

Kommunikasjon

Uttalelsespolicy

- Spørsmål som gjelder overordnede næringspolitiske sider ved FinAuts virksomhet håndteres av eierorganisasjonene (Finans Norge og Verdipapirfondenenes forening). Det samme gjelder spørsmål som sorterer under partene i arbeidslivet.
- Spørsmål knyttet til autorisasjonsordningenes drift og funksjon, innhold, utvikling og resultater håndteres av FinAut. Som hovedregel er det adm.dir. som uttaler seg på vegne av FinAut.
- Spørsmål vedrørende tilsluttede bedrifters forvaltning av bransjenormen God skikk og FinAuts tjenester besvares av den enkelte bedrift. Dette gjelder f.eks. autorisasjon av medarbeidere, autorisasjon av robotrådgivere og compliance på alle plan.

Synliggjøring og profilering: ansvars- og arbeidsdeling

Eierorganisasjonene skal

- sikre politisk gjennomslag for FinAut og næringens selvregulering
- synliggjøre FinAut i det offentlige rom og overfor sine medlemsbedrifter

- løfte frem bransjestandarden God skikk og bidra til så bred implementering som mulig
- tematisere og synliggjøre interesse- og målkonflikter

Medlemsbedriftene skal

- synliggjøre bransjestandarden God skikk internt i egen bedrift og overfor egne kunder
- spre kjennskap til ordningene og styrke deres legitimitet gjennom aktiv bruk av autorisasjonsmerker, titler og det offentlige registeret over autoriserte. Typiske bruksområder er hjemmesider, årsrapporter, signaturer mv.

FinAut skal

- synliggjøre FinAut i det offentlige rom og overfor myndigheter og medlemsbedrifter
- spre kunnskap om ordningenes status, utvikling mv.
- løfte frem og bidra til implementering av bransjestandarden God skikk i så mange sammenhenger som mulig
- løpende utforme og realisere relevante kommunikasjonsplaner som har sitt utspring i kommunikasjonsstrategien



Målgrupper og etterlatt inntrykk

Eiere (Finans Norge og Verdipapirfondenes forening):	FinAut forvalter og utvikler rollen som næringens selvreguleringsinstans innenfor sitt ansvarsområde på en glimrende måte.
Medlemsbedrifter:	Gjennom FinAut utvikler bransjefellesskapet kostnadseffektive og relevante løsninger med høy troverdighet. Enkeltbedrifter har lite å vinne på å gjøre jobben i eget hus.
Kandidater og autoriserte:	FinAuts autorisasjoner er et kvalitetsstempel og en konkurransefordel i dagens og fremtidens arbeidsmarked: relevant, oppdatert og helt nødvendig kompetanse.
Interessenter (Finanstilsynet, Forbrukerrådet osv.):	FinAut er en sterk kunnskapsorganisasjon som representerer systematisk og troverdig selvregulering og som derfor er en naturlig samarbeidspartner.



Compliance i medlemsbedriftene

Etterlevelse av bransjenormen God skikk og FinAuts regelverk er avgjørende for tilliten til ordningene. Spesielt viktig er det at næringen løpende dokumenterer oppfølging av selvreguleringsarbeidet. Arbeidet er systematisk og foregår på flere plan:

1 Tydelige krav

- bestemmelser i regelverk, veiledninger og rutiner
- bransjenormen God skikk, sjekklister og kommentarutgave
- initiativer fra styret og øvrige organer

2 Bevisstgjøring og kalibrering av løsninger

- møter og kommunikasjon med medlemsbedriftene
- møter og kommunikasjon med andre (Finanstilsynet, forbrukermyndighetene, Finansklagenemnda m.m.)
- opplæring, seminarer og arbeidsgrupper
- oppstartsmøter med nye medlemmer

3 Kontroll og sanksjoner

- rapportering, internkontroll og tilsyn
- disiplinærutvalget
- risikovurdering av både manuelle og digitale løsninger

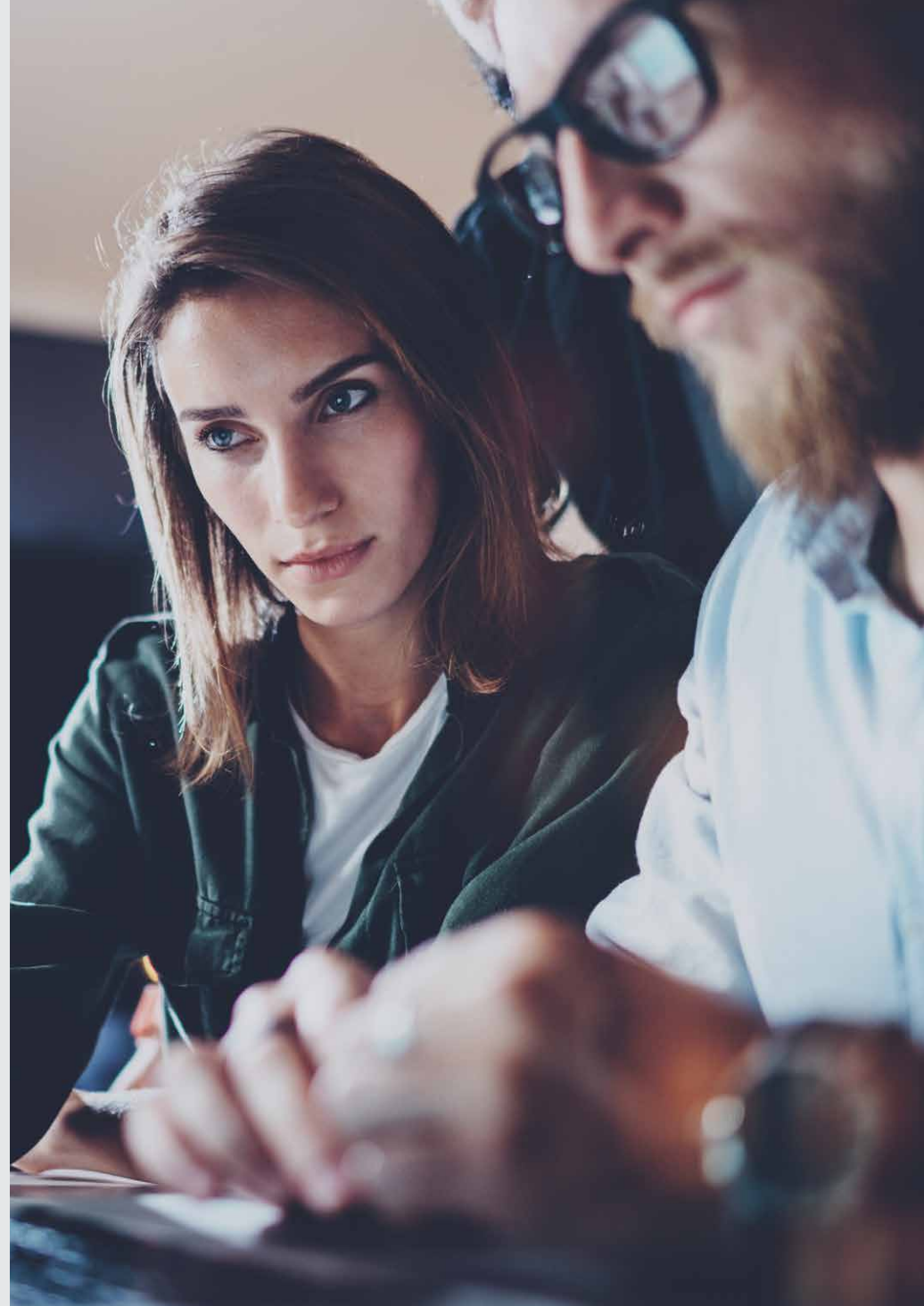
Internkontroll i egen virksomhet

Når det gjelder informasjonssikkerhet, personvern og risikoanalyser/-overvåkning, er det tidligere etablert policy og gode rutiner for oppfølging og rapportering. Styrets mål for dette saksfeltet er følgende:

«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 å til å ha høy sannsynlighet og/eller alvorlige konsekvenser.»

I kommende strategiperiode vil FinAut utvikle også andre virksomhetsrelevante områder med sikte på at opplegget for internkontroll skal være både et kvalitetssystem, et styringssystem og et ledelsessystem som sikrer etterlevelse av regelverk og rutiner. Det nye opplegget vil inneholde:

- styrende elementer som i hovedsak retter seg mot ledelse, råd og organer (f.eks. vedtekter, instruksjer og mandater)
- gjennomførende elementer, som i hovedsak retter seg mot ansatte (f.eks. rutiner, verktøy og maler)
- kontrollerende elementer, som bidrar til å fange opp avvik (f.eks. risikoanalyser/-overvåkning/-tiltak, revisjoner og evalueringer)



Hva skal vi oppnå i strategiperioden

Handlingsplanen for kommende strategiperiode tar utgangspunkt i målbildet og bakgrunnsteppet beskrevet i det foregående.

1 Bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

FinAut skal i strategiperioden

- innarbeide nødvendige endringer i bransjenormen som følger av ny finansavtalelov og andre endringer i regelverket
- iverksette kommunikasjonsaktiviteter som øker kjennskapen til normen hos myndigheter og medlemmer
- aktivt rekruttere nye medlemmer med sikte på å utvide bransjenormens og autorisasjonsordningenes utbredelse
 - > medlemmer utenfor finansnæringen jfr. regelverket (f.eks. vikarbyråer, FinTech-selskaper eller andre leverandører til næringen)
 - > bedrifter som gir råd (f.eks. kreditt, agenter i forsikring, utenlandske selskaper)
- bidra til implementering av normen hos alle ansatte i medlemsbedrifter (læremateriell) og i digitale løsninger(sjekklistor)
- arbeide aktivt for at bransjenormen skal bli en viktig konkurransefordel for medlemmene

2 Autorisasjonsordninger og kandidater/rådgivere

FinAut skal i strategiperioden

- sikre at fagplanene kontinuerlig tilpasses regulatoriske endringer og at autoriserte kandidaters kompetanse oppdateres løpende
- forsterke arbeidet med å sikre god kompetanse i etikk og etterlevelse av God skikk
- fortsette å forenkle der det er mulig uten at det går på bekostning av kvalitet og legitimitet
 - > fagplaner og kunnskapsprøver
 - > praktiske prøver
 - > oppdateringsopplegg
- lansere og evaluere autorisasjonsordningene i forsikring næringsliv samt utvikle metode og rutiner for tilsyn med etterlevelse av bransjenormen og annet regelverk
- vurdere nye autorisasjonsordninger dersom a) lovverket stiller nye kompetansekrav eller b) medlemmene ønsker felles løsninger (NB: grundige risikoanalyser)
- videreutvikle fagområder der det er behov, f.eks. innenfor pensjon og personlig økonomi



Hva skal vi oppnå i strategiperioden

3 Robotrådgivere

FinAut skal i strategiperioden

- autorisere robotrådgivere etter krav i lov og regelverk samt evaluere og forbedre rutiner for søknadsbehandling
- fortsette samarbeidet med tilsynsmyndighetene om kravene til robotrådgivere
- teste og kontrollere at autoriserte robotrådgivere etterlever bransjenormen og øvrige krav til autorisasjon
- utvikle rutiner og sanksjoner til bruk ved brudd på God skikk og øvrige krav til autorisasjon (ref. FinAuts regelverk § 4-8)
- utvikle metode og rutiner for tilsyn

4 Alle ansatte i medlemsbedriftene

FinAut skal i strategiperioden

- bidra til å øke kompetansen hos alle ansatte i finansbedriftene ved å tilby læremateriell og tester på aktuelle områder
- utvikle et fullverdig læremateriell innenfor etikk for målgrupper som faller utenfor autorisasjonsordningene (ledelse og ulike grupper ansatte)
- bidra til å øke verdien av Læringstorget som distribusjonskanal (f.eks. ved å distribuere både eget og andres materiell)

5 Autorisasjonsmerkene

FinAut skal i strategiperioden

- utarbeide regler for bruk av autorisasjonsmerker og titler
- arbeide aktivt for synliggjøring og økt bruk av autorisasjonsmerkene i bedriftene
- bidra til å styrke omgivelsenes kunnskap om hva en autorisasjon innebærer med sikte på økt etterspørsel etter autorisert rådgivning
- arbeide for å forsterke kandidatenes eierskap til egen autorisasjon

6 Kommunikasjon

FinAut skal gjennom systematisk kommunikasjonsarbeid

- utvikle og gjennomføre konkrete kommunikasjonstiltak som gjør det mulig både for FinAut og medlemsbedriftene å spre kunnskap om autorisasjonsmerkene og kvaliteten som ligger i dem. (jf.pkt.4)
Følgende skal vektlegges
 - > bransjenormen
 - > samme kvalitet i alle kanaler
 - > omfattende autorisasjonskrav og krav til oppdatering
 - > selvregulering - FinAuts legitimitet
 - > oppslutningen om FinAut i næringen



Hva skal vi oppnå i strategiperioden

- dokumentere at FinAuts tjenester til enhver tid er relevante og i pakt med regelverksutviklingen og den teknologiske utviklingen
- kommunisere standardsetter-funksjonen så godt at FinAut blir et naturlig kontaktpunkt for tilsynsmyndigheter, forbrukermyndigheter, eiere, medlemsbedrifter, presse og andre premissleverandører
- påvirke omgivelsene (herunder kunder, myndigheter og medier) til å kreve at aktører utenfor finansnæringen lever opp til God skikk-standard

7 Compliance: Internkontroll og tilsyn i medlemsbedriftene

Rutiner for tilsyn er godt innarbeidet og skal sikre etterlevelse av FinAuts formål. Tilsynsvirksomheten skal dessuten sikre at medlemsbedriftene oppfyller sine forpliktelser etter FinAuts regelverk § 1-2.

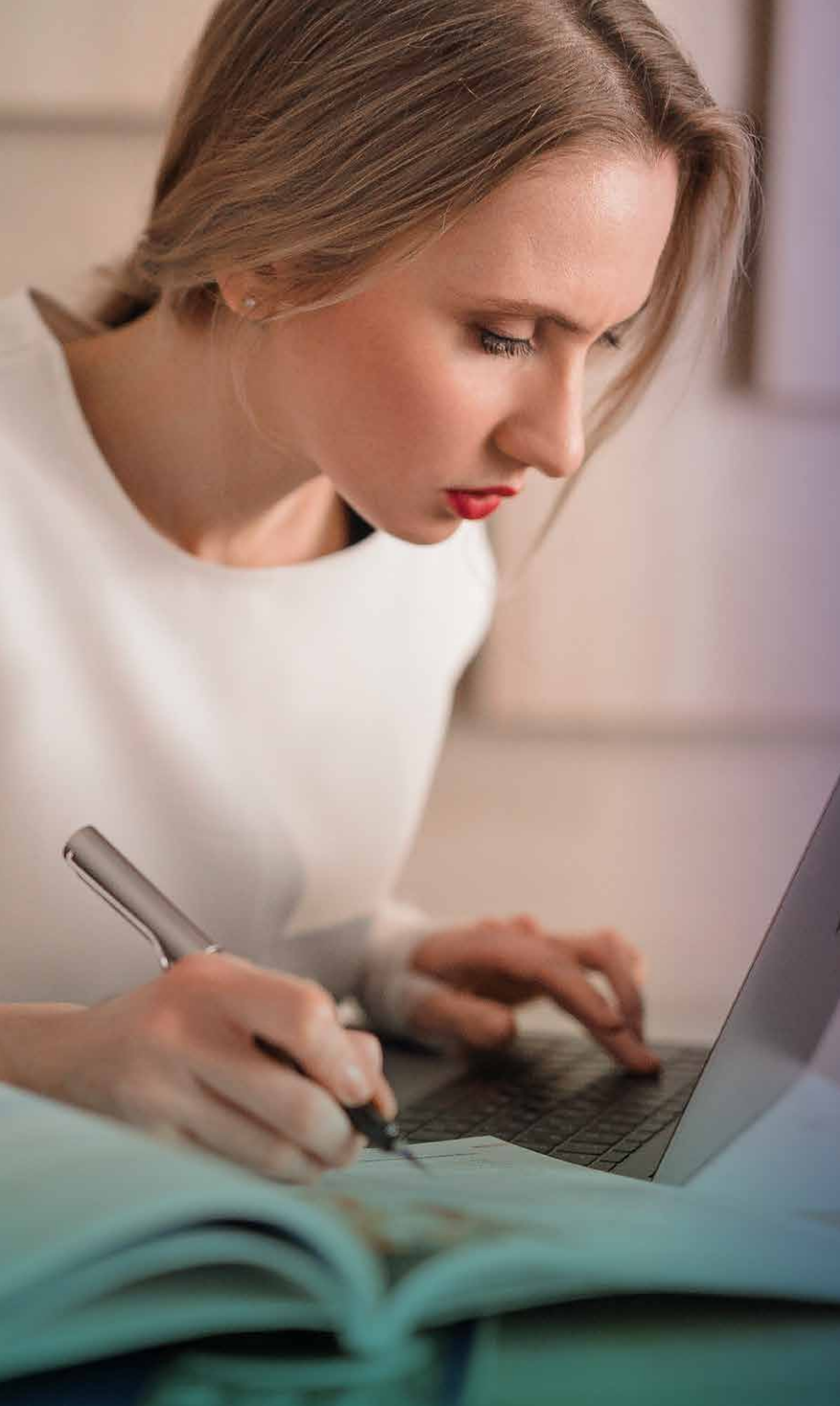
FinAut skal i strategiperioden gjennomføre følgende former for tilsyn:

- årlig rapportering og kontroll etter FinAuts regelverk § 2 – 5
- uttak av statistikk

- tilsyn ved gjennomføring av autorisasjonsprøver
- mystery shopping og annen effektevaluering som kartlegger for eksempel effekten av autorisasjonsordningene
- For autorisasjonsordningen for Robotrådgivere gjelder i tillegg særskilte krav, og metode og rutiner vil bli utviklet (se også punkt 4, kulepunkt 4).

8 Internkontroll i egen virksomhet FinAut skal

- videreutvikle formatet på internkontrollen
- gjennomføre årlig internkontroll for å kvalitetssikre driften
- forankre/rapportere til styret
- beskrive de føringer og rutiner som er på plass og dokumentere etterlevelsen av disse, vurdere eventuelle tiltak for å forbedre driften
- beskrive risikofaktorer og tiltak for å redusere eller eliminere disse



Forutsetninger for å nå målene

FinAut skal i strategiperioden

- overvåke regelverksutviklingen
- følge teknologisk utvikling med spesiell vekt på finansnæringens bruk av kunstig intelligens og kartlegge konsekvenser for kundeprosesser spesielt og FinAuts virksomhet generelt
- følge den pedagogiske utviklingen innenfor læringsformer og dokumentasjon/testing
- ha tilstrekkelig utredningskompetanse i forbindelse med utviklingsprosjekter
- fortsette å ha tett dialog med medlemsbedriftene for å sikre relevans til enhver tid
- styrke samarbeidet med de relevante fagmiljøene i Finans Norge
- ha tilstrekkelige ressurser til å realisere strategien, herunder arbeidet med kommunikasjon og synliggjøring
- ha god balanse mellom fast bemanning og konsulentbruk, ta hensyn til både kostnadseffektivitet og sårbarhet (kritisk kompetanse må finnes i organisasjonen)

FinAuts arbeidsmåte må preges av

- bevisstgjøring av FinAuts rolle som standardsetter og omdømmebygger
- gode forankringsprosesser med eiere og bedrifter
- effektivt samspill mellom administrasjonen og FinAuts organer
 - involverende arbeidsstil
- sterk pådriverfunksjon i alle arbeidsprosesser (utfordre, kreve resultater og holde fremdrift)
- tydelig kommunikasjon med god tone og stil
- tydelig prioriteringer og tydelig overlevering og mottak av oppgaver (delegering)
- systematisk oppfølging av prosesser og prosjekter
- systematisk evaluering – god tilbakemeldingskultur
- god balanse mellom langsiktige oppgaver og løpende support og kvalitetssikring, ad hoc-arbeid og brannslukking må ikke medføre at viktige oppgaver utsettes
- spille hverandre gode og spille FinAut god
- effektiv arbeidsflyt og effektive verktøy

Finansnæringens kompetanseverksted

FinAut, tilsluttede bedrifter og andre interessenter driver i fellesskap et kompetanseverksted basert på tre forutsetninger. Denne arbeidsmetoden er en hovedårsak til gode resultater og høy gjennomslagskraft.

1. Nettverksarbeid

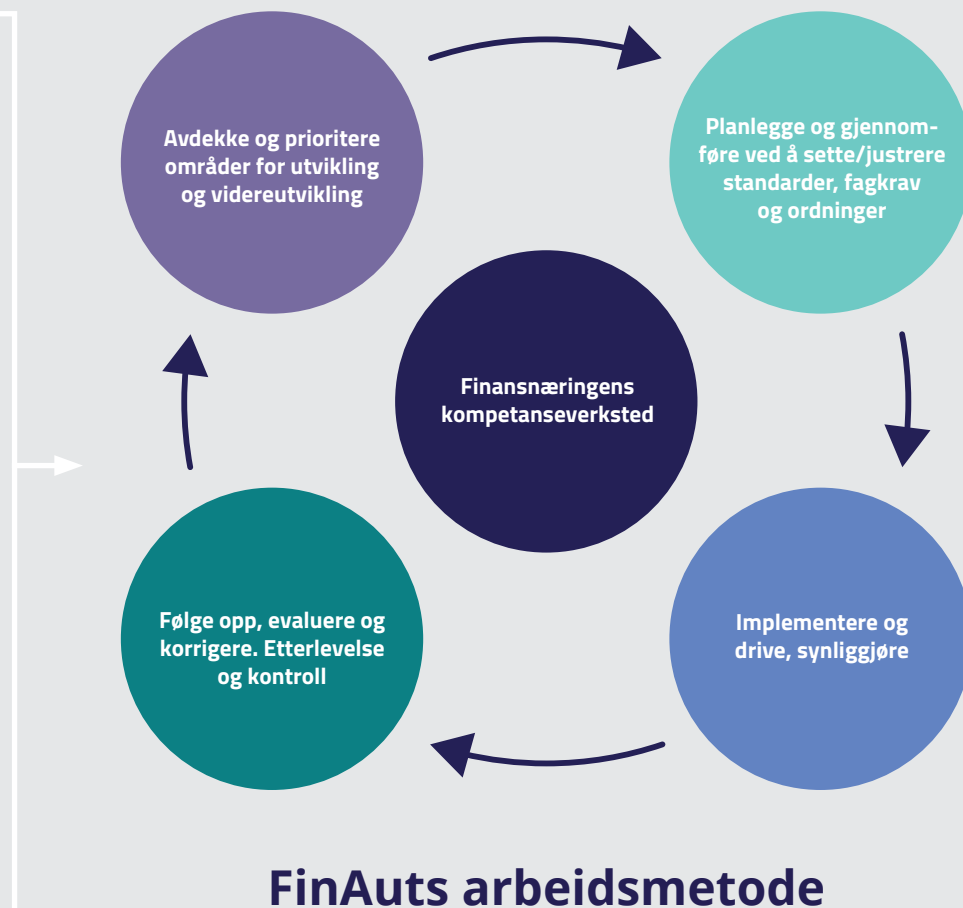
Alt utviklingsarbeid i FinAut skjer gjennom dugnadsinnsats der mange parter deltar: bedriftene, Finanstilsynet, FinTech-miljøene og eksterne ressurspersoner. Dette sikrer at FinAut deltar i de diskusjoner som til enhver tid er de viktige. Det betyr at tilbudene til medlemmene følger regelverks- og samfunnsutviklingen og har høy relevans, sett med alle parter øyne. Etikk-området må fremheves spesielt. Allerede i 2009 ble det vurdert som strategisk riktig å utvikle et bransjespesifikt emneområde med eget læremateriell i stedet for å satse på generelle løsninger som er allment tilgjengelige. Et meget stort utviklingsarbeid har lagt grunnlaget for den integrerte kompetansen som er FinAuts varemerke (se Kompetansetrekanten).

2. Lydhør standardsetter

Det tette nettverks samarbeidet resulterer i tilbud som bedriftene etterspør, det være seg fagplaner, autorisasjonsordninger, møtearenaer eller læremidler i etikk. FinAut er lydhør og har nå senest etablert kompetansekrav for informasjonsgivere og to autorisasjonsordninger for forsikring næringsliv etter initiativ fra medlemmene. Med de to siste beveger FinAut seg utenfor sitt kjerneområde, personmarkedet, men bedriftenes ønsker var utslagsgivende, og det ble som alltid gjennomført en grundig risikoanalyse når det gjelder kompetanse, finansiering og etterspørsel.

3. Troverdighet

FinAuts troverdighet og omgivelsenes tillit til virksomheten er et aktivum som forvaltes strengt. Organisasjonen ble i sin tid etablert som en nøytral tredjepart utenfor bedriftene og næringsorganisasjonene, dvs. som garantist for kvaliteten i finansnæringens leveranser. Med bakgrunn i dette fikk både styret og det særskilte klageorganet en viss ekstern representasjon. Når FinAut i dag har høy legitimitet, skyldes det i stor grad at virksomheten preges av transparens og åpenhet. Videre skyldes det strenge krav til dokumentasjon og internkontroll/compliance i medlemsbedriftene. Systematisk arbeid og synliggjøring av dette har gitt resultater. FinAut har maktet balansegangen mellom to krevende roller: å være katalysator for næringens samlede arbeid med kompetanse og å være kvalitets-sikrende og sertifiserende instans. Den siste rollen er likevel den viktigste. I tilfeller der det oppstår konflikt mellom hensynet til medlemmenes ønsker og hensynet til FinAuts legitimitet, går legitimiteten foran.



FinAuts arbeidsmetode



Finansnæringens autorisasjonsordninger

PB 2572 Solli, 0202 Oslo | 23 28 44 60 | post@finaut.no