



Testreglement

Testreglement for FinAut, Finansnæringens autorisasjonsordninger

1. Innledende bestemmelser

§ 1-1 Formål

FinAut har som formål å sikre trygg rådgivning gjennom å:

- Forvalte bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling.
- Utvikle og forvalte kompetansestandarder.
- Sikre at medarbeidere har dokumentert kompetanse innenfor de fagfelt autorisasjonsordningene dekker.
- Sikre at kunden er like godt ivaretatt ved digital som ved personlig betjening.

FinAuts ambisjon er gjennom sitt arbeid å ha høy legitimitet og troverdighet hos myndigheter, publikum og medlemsbedriftene.

§ 1-2 Hovedforpliktelser for medlemsbedrifter

Medlemskap i FinAut er et vilkår for å kunne slutte seg til en eller flere autorisasjonsordninger.

Medlemsbedrifter i FinAut forplikter seg til å:

- Betale medlemskontingent i henhold til de til enhver tid gjeldende regler og satser.
- Følge FinAuts regelverk og bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling og følge bransjenormen God skikk for inkasso.
- Sørge for medarbeidere eller autoriserte digitale rådgivningsløsninger (robotrådgivere) autoriseres iht. reglene for hvem som skal autoriseres (se § 2-4). Innen området kreditt er det ikke krav om autorisasjon av robotrådgivere.
- Sikre kompetanse i informasjon, veiledning og rådgivning overfor forbrukere.
- Slutte lojalt opp om FinAuts formål.

FinAuts medlemsmodell har tre nivåer:

1. Medlemskap i FinAut
2. Medlemskap i autorisasjonsordninger
3. Medlemskap for kandidater og robotrådgivere

Det kreves medlemskap i FinAut for å slutte seg til en eller flere autorisasjonsordninger.

§ 1-3 Brudd på medlemsforetakenes forpliktelser

Ved grove brudd på medlemsbedriftens forpliktelser eller ved annen illojal opptreden overfor ordningene eller ordningenes formål skal FinAut innlede dialog med ledelsen i den aktuelle medlemsbedrift med sikte på bringe regelbruddet og/eller den illojale adferden til opphør.

FinAut har følgende sanksjonsmuligheter:

- Advarsel.
- En uttalelse fra styret i FinAut til den berørte eierorganisasjon om at medlemsbedriften ikke er skikket til å delta i den aktuelle ordningen eller være medlem i FinAut.

FinAut's disiplinærutvalg forbereder og innstiller saken til styret.

For andre bestemmelser om medlemskap i FinAut henvises til FinAut's regelverk.

2. Prøver og klageadgang

§ 2-1 Autorisasjonsprøvene

a) Autorisasjon forutsetter at obligatoriske prøver er bestått: kunnskapsprøver, etikkprøve og praktisk prøve/praksiskrav. I tillegg til prøvene er det også krav til at kandidaten gjennomfører obligatorisk e-læring i etikk og God skikk, før prøvene gjennomføres. Det er en forutsetning for autorisasjon at bedriften vurderer og bekrefter at rådgiveren er skikket* til å utøve de funksjoner som autorisasjonen gjelder for.

* Det er laget en veiledning til vurderingen av skikket for bank og forsikring

b) Praktisk prøve:

Kunnskapsprøvene, etikkprøven, obligatoriske kurs i etikk og i God skikk må være bestått og gyldig når praktisk prøve gjennomføres. Kunnskapsprøvene er gyldig så lenge årlige oppdateringer er gjennomført og kan dokumenteres. Kunnskapsprøvene og etikkprøven kan ikke være eldre enn fem år.

c) Yrkesrelevant praksis:

Autorisasjon i personforsikring, kreditt og Sparing og investering forutsetter minst seks måneders relevant praksis fra kundebehandling og/eller rådgivning i finansnæringen.

For autorisasjon i skadeforsikring og usikret kreditt og inkasso forutsettes tilstrekkelig yrkesrelevant praksis fra kundebehandlingen og/eller rådgivning i finansnæringen. Bedriften skal foreta en vurdering og avgjøre når praksisen er tilstrekkelig.

For autorisasjon i personforsikring næringsliv og skadeforsikring næringsliv forutsettes minst tolv måneders relevant praksis fra kundebehandling og/eller rådgivning i finansnæringen.

d) Veiledning og kontroll:

Medlemsbedriften har ansvar for at leder med faglig oppfølgingsansvar:

- legger til rette for at nye rådgivere tilegner seg relevant kompetanse,
- påser at kandidaten arbeider under veiledning og kontroll inntil kandidaten selv er autorisert.

En kandidat kan maksimalt arbeide under veiledning og kontroll i 4 år.

e) Gjennomføring av prøver:

Medlemsbedriften har ansvar for at prøvene avlegges i kontrollerte former. Kandidaten har ikke adgang til å bruke annet enn det som er definert som lovlige hjelpemidler for den aktuelle prøven (se fagplan/ rammeverk).

f) Kunnskapsprøven og etikkprøven skal gjennomføres under oppsyn og kontroll av en testleder. Testleder kan ikke selv avlegge kunnskapsprøven i den aktuelle ordningen på det tidspunkt vedkommende er testleder og seks måneder frem i tid.

g) Kandidaten har ansvar for å vurdere egen helsetilstand før og under avlegging av prøve og bør avbryte eksamen dersom sykdom oppstår. Prøve som avbrytes av helsemessige grunner, vil som regel bli annullert ved fremvisning av legeerklæring uten ugrunnet opphold. Fullført prøve vil bli annullert kun hvis det foreligger særlige grunner.

h) En kandidat gis anledning til å fremstille seg til autorisasjonsprøvene inntil tre ganger. Dette gjelder både kunnskapsprøven, praktisk prøve og etikkprøven. Ved ikke bestått prøve skal medlemsbedriften i samråd med kandidaten sette opp en utviklingsplan frem mot neste forsøk. Det skal settes av tilstrekkelig tid før neste prøve avlegges. Minimumstid mellom prøvene er 14 dager.

i) Styret i FinAut fastsetter kravene til bestått for den enkelte prøve, se fagplan/rammeverk.

j) Etter søknad fra en kandidat kan administrasjonen i FinAut i særlige tilfeller gi dispensasjon til et fjerde forsøk. Avslag kan innen fire uker etter at det ble meddelt, påklages til styret i FinAut.

k) Dersom en kandidat ikke har bestått en av prøveformene, kan medlemsbedriften melde opp kandidaten til den aktuelle prøven og få tildelt tre nye forsøk, minimum tre måneder etter siste forsøk. Nye forsøk forutsetter at bedriften dokumenterer at tilstrekkelig kompetanseutviklende tiltak er gjennomført etter siste forsøk. Dokumentasjon oppbevares i bedriften. I denne perioden må kandidaten arbeide innenfor de aktuelle autorisasjonsområdene bare under veiledning og kontroll (ref. § 2-1 c), alternativt arbeide med andre oppgaver.

l) Innholdet i prøvene er konfidensielt, og kandidatene har taushetsplikt om innhold i prøvene.

m) Juks

Juks eller forsøk på juks meldes til FinAut. FinAuts administrasjon avgjør om det er juks.

Juks eller forsøk på juks under prøvene medfører at kandidaten ikke består og at vedkommende meldes ut av ordningen.

Perioden for utmelding er fra seks måneder til ett år.

Perioden som settes avhenger av alvorlighetsgrad.

Følgende forhold bør særlig vektlegges i vurderingen:

- Hvilke opplysninger som ble gitt kandidaten av testleder ved oppstart av prøven,
- Handlingens grovhet,
- om markedets integritet eller bransjens omdømme er blitt skadelidende,
- den ansattes stilling og erfaring,
- den ansattes medvirkning til opplysning av saken,
- om advarsel tidligere er gitt samt medlemsbedriftens rolle.

Juks avgjøres av personer i administrasjonen i FinAut. Klage på avgjørelsen behandles av adm.dir. FinAut.

Etter perioden er over, kan vedkommende søke om å få ta prøven på nytt etter innstilling fra medlemsbedriften. Administrasjonen i FinAut avgjør søknaden.

Avslag kan innen fire uker fra det ble meddelt kandidaten påklages til FinAuts styre.

Juks på prøver med digital testleder: Digital testleder gir melding til FinAuts administrasjon ved mistanke om juks. FinAuts administrasjon vurderer meldingen og ser på opptaket. Dersom FinAuts administrasjon vurderer dette som juks eller forsøk på juks tas det kontakt med medlemsbedriften iht. interne rutiner for dette.

FinAut administrasjon avgjør om det er juks eller forsøk på juks.

Juks eller forsøk på juks under prøvene medfører at kandidaten ikke består og at vedkommende meldes ut av ordningen.

Perioden for utmelding er fra seks måneder til ett år.

Perioden som settes avhenger av alvorlighetsgrad.

Følgende forhold bør særlig vektlegges i vurderingen:

- Hvilke opplysninger som ble gitt kandidaten av testleder ved oppstart av prøven,
- Handlingens grovhet,
- om markedets integritet eller bransjens omdømme er blitt skadelidende,
- den ansattes stilling og erfaring,
- den ansattes medvirkning til opplysning av saken,
- om advarsel tidligere er gitt samt medlemsbedriftens rolle.

Juks avgjøres av personer i administrasjonen i FinAut. Klage på avgjørelsen behandles av adm.dir. FinAut.

Etter perioden er over, kan vedkommende søke om å få ta prøven på nytt etter innstilling fra medlemsbedriften. Administrasjonen i FinAut avgjør søknaden.

Avslag kan innen fire uker fra det ble meddelt kandidaten påklages til FinAuts styre.

n) Bedriften har ansvar for å gjøre kandidaten oppmerksom på klageadgangen og fristen for denne.

§ 2-2 Kunnskapsprøven

- a) Kunnskapsprøven skal avlegges i kontrollerte former, enten i eksterne, godkjente testlokaler eller i medlemsbedriftens lokaler eller ved bruk av Digital testleder fra Norsk Test.
- b) Hvis prøven avvikles i medlemsbedriftens lokaler, må bedriften sørge for at lokalet er egnet og tilstrekkelig skjermet mot kunder, andre ansatte, støy etc. Hensyn til et sikkert kontrollmiljø og kandidatens behov for ro og konsentrasjon må være ivaretatt. Medlemsbedriften skal sørge for en vaktordning som sikrer at prøven avvikles i samsvar med reglementet.
- c) Emner og prøver som inngår i flere ordninger og er bestått gir fritak ved nye autorisasjoner der disse inngår.
- d) Kunnskapsprøven er en flervalgstest og må besvares i løpet av angitt tid (se fagplan/rammeverk). Det kan etter søknad til medlemsbedriften tildeles tilleggstid på inntil 30 prosent for kandidater med særskilt behov for dette.
- e) Det kan etter søknad til medlemsbedriften tilrettelegges for manuell kunnskapsprøve.
- f) Kunnskapsprøvene i FinAut kan avlegges av privatister, det vil si kandidater som ikke er innmeldt via en medlemsbedrift og ansatte i medlemsbedrifter etter avtale.

Fritak

- g) Følgende kan gi fritak for hele/deler av kunnskapsprøven:

Sparing og investering: "Licensieringstest för rådgivare" utstedt av Swedsec gir fritak for deler av autorisasjonordningen for "Sparing og investering".

Kreditt: Bestått prøve i makroøkonomi og personlig økonomi 2 i Sparing og investering gir fritak for tilsvarende emner i Kreditt.

Personforsikring, Skadeforsikring, Personforsikring næringsliv og Skadeforsikring næringsliv: det gis gjensidig fritak for prøven felles forsikringskunnskap mellom ovenstående ordninger.

§ 2-3 Etikkprøven

- a) Etikkprøven skal avlegges i kontrollerte former, enten i eksterne, godkjente testlokaler eller i medlemsbedriftens lokaler eller ved bruk av Digital testleder fra Norsk Test.
- b) Hvis prøven avvikles i medlemsbedriftens lokaler, må bedriften sørge for at lokalet er egnet og tilstrekkelig skjermet mot kunder, andre ansatte, støy etc. Hensyn til et sikkert kontrollmiljø og kandidatens behov for ro og konsentrasjon må være ivaretatt. Medlemsbedriften må sørge for at det er en vaktordning som sikrer at prøven avvikles i samsvar med reglementet.
- c) Prøven er et simuleringsprogram der kandidaten blir stilt overfor et etisk dilemma. Prøven må besvares i løpet av angitt tid.
- d) Etikkprøven er en tverrgående prøve som inngår i alle ordninger og avlegges en gang. Bestått prøve gir fritak i andre ordninger.

§ 2-4 Praktisk prøve

- a) Sparing og investering, Personforsikring og Skadeforsikring: Den praktiske prøven gjennomføres som et fysisk rollespill med to sensorer der den ene spiller kunde. Bedrifter med kandidater som yter rådgivning/salg, pr. telefon eller via nettmøte, kan velge å gjennomføre praktisk prøve som et telefonmøte eller nettmøte med to sensorer der den ene spiller kunde. I skadeforsikring og i personforsikring er det også mulig å gjennomføre den praktiske prøven som en digital simulering. Ved gjennomføring av praktisk prøve som digital simulering skal det enten være testleder til stede, eller det kan benyttes digital testleder. Ved ønske om digital testleder må dette velges under registreringen av praktisk prøve hos FinAut.
- b) Personforsikring næringsliv og Skadeforsikring næringsliv: Den praktiske prøven gjennomføres som en fysisk praktisk prøve med to alternativer for gjennomføring; Rollespill med to sensorer der den ene spiller kunde eller en refleksjonssamtale mellom kandidat og sensor som gjennomføres med to sensorer. Bedrifter med kandidater som yter rådgivning/salg, pr. telefon eller via nettmøte, kan velge å gjennomføre praktisk prøve som et telefonmøte eller nettmøte med to sensorer der den ene spiller kunde.
- c) Sparing og investering, Personforsikring, Skadeforsikring og Kreditt: Praktisk prøve gjennomføres i kontrollerte former i medlemsbedriftens lokaler eller tilsvarende. Praktisk prøve må gjennomføres i løpet av berammet tid for den aktuelle prøven. Det kan etter søknad til medlemsbedriften tildeles tilleggstid på inntil 30 prosent for kandidater med særskilte behov. Strukturen i praktisk prøve følger de til enhver tid gjeldende retningslinjer beskrevet i den enkelte prøves rammeverk og veiledning.
- d) Kreditt: Praktisk prøve gjennomføres med evaluering av kandidatens egne kredittsaker. Dette

kan gjennomføres som fysisk møte, telefonmøte eller nettmøte mellom sensor og kandidat. Kandidaten må være vurdert av bedriften som egnet til å drive kredittrådgivning og kredittvurdering. Kandidaten må også ha vist sin kompetanse i reelle kredittsaker, ref. felles rammeverk for praksiskrav i Kreditt.

- e) Praktisk prøve i usikret kreditt gjennomføres hos den enkelte bedrift som en digital simulering. Ved gjennomføringen av praktisk prøve skal det enten være testleder til stede, eller det kan benyttes digital testleder. Ved ønske om digital testleder må dette velges under registreringen av praktisk prøve hos FinAut.
- f) Praktisk prøve inkasso gjennomføres som en digital praktisk prøve.
- g) Følgende kan gi fritak for praktisk prøve
 - Skadeforsikring: bestått praktisk prøve i Sparing og investering eller Personforsikring.
 - Personforsikring: bestått praktisk prøve i Sparing og investering.
 - Det gis gjensidig fritak for praktisk prøve tatt i Personforsikring næringsliv og Skadeforsikring næringsliv.

§ 2-5 Tildeling av autorisasjon

Autorisasjon tildeles av FinAut.

Bruk av tittel autorisert rådgiver forutsetter ansettelse i en medlemsbedrift.

Dersom medarbeiderens ansettelsesforhold i en medlemsbedrift opphører, skal medlemsbedriften melde vedkommende ut av ordningen uten ugrunnet opphold, slik at autorisasjonen får status utmeldt.

Tittelen autorisert rådgiver kan ikke benyttes så lenge status utmeldt varer.

Se FinAuts regelverk § 3-7

§ 2-6 Klage

- a) En kandidat og/eller dennes arbeidsgiver kan innen tre uker etter å ha mottatt meddelelse om at kunnskapsprøven ikke er bestått, klage over bedømmelsen eller andre forhold knyttet til prøven. Klagen fremsettes overfor og avgjøres av administrasjonen i FinAut.
- b) En kandidat og/eller dennes arbeidsgiver kan innen tre uker etter å ha mottatt meddelelse om at etikkprøven ikke er bestått, klage over bedømmelsen eller andre forhold knyttet til prøven. Klagen fremsettes overfor og avgjøres av administrasjonen i FinAut.
- c)

Klage på praktisk prøve med intern sensor

En kandidat som ikke består praktisk prøve, skal få en skriftlig begrunnelse. Den skriftlige begrunnelsen skal mottas senest to virkedager etter at den praktiske prøven er gjennomført.

Kandidaten og/eller dennes arbeidsgiver kan klage over bedømmelsen eller andre forhold knyttet til prøven. Det er én uke klagefrist fra den skriftlige begrunnelsen er mottatt.

Klagen fremsettes overfor og avgjøres av bedriften. Bedriften rapporterer resultatet av klagebehandlingen til administrasjonen i FinAut. Klage på avgjørelsen behandles av FinAuts administrasjon.

Klage praktisk prøve med ekstern sensor

En kandidat som ikke består praktisk prøve, skal få en skriftlig begrunnelse. Den skriftlige begrunnelsen skal mottas senest to virkedager etter at den praktiske prøven er gjennomført.

Kandidaten og/eller dennes arbeidsgiver kan klage over bedømmelsen eller andre forhold knyttet til prøven. Det er én uke klagefrist fra den skriftlige begrunnelsen er mottatt. ""

Klagen fremsettes overfor og avgjøres av FinAut administrasjonen. Klage på avgjørelsen behandles av FinAuts styre.

Kommentar: Ekstern sensor kan oppnevnes av FinAut eller av et samarbeidende foretak.

Klage ved simulert praktisk prøve

En kandidat som ikke består praktisk prøve, skal få en skriftlig begrunnelse. Den skriftlige begrunnelsen skal mottas senest to virkedager etter at den praktiske prøven er gjennomført.

Kandidaten og/eller dennes arbeidsgiver kan klage over bedømmelsen eller andre forhold knyttet til prøven. Det er én uke klagefrist fra den skriftlige begrunnelsen er mottatt. ""

Klagen fremsettes overfor og avgjøres av bedriften. Bedriften rapporterer resultatet av klagebehandlingen til administrasjonen i FinAut. Klage på avgjørelsen behandles av FinAuts administrasjon.

- d) Avgjørelser etter a) og b) kan påklages til styret i FinAut innen fire uker etter at avgjørelsen ble meddelt klageren. Avgjørelser etter c) påklages til administrasjonen i FinAut innen fire uker etter at avgjørelsen er meddelt klageren.



Finansnæringens Autorisasjonsordninger

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