

Årsrapport 2020

Innhold

Misjon	3
Annerledesåret 2020	5
Trygge forbrukere	6
FinAut i tall	7
Nytt i 2020	9
Ny finansierings- og medlemsmodell	10
Læringstorget gir tilgang til læremateriell og tester	11
Etikkboosten til fri bruk for alle medlemmer	12
Sjekklistene for digitale kundeløsninger	13
Nye ordninger i FinAut	14
Autorisasjonsordning for robotrådgivere	14
Pilotprosjekt i 2020	14
Hva innebærer det at robotrådgiveren blir autorisert?	14
Forsikringsrådgivere næringsliv	15
Godkjenningsordning for informasjonsgivere	15
Videreutvikling og endringer	16
Utvikling av autorisasjonsordningene	17
Bærekraft for alle	17
Personlig økonomi	17
Oppdatering av kompetanse	18
Simulert praktisk prøve i Personforsikring	18

Egen pensjonskonto – samlet pensjon på en konto	19
Forbedringer av tilbudet til medlemsbedriftene	20
Oppsplitting av kunnskapsprøvene	20
Ny eksamenskalender	20
Digital gjennomføring av autorisasjonsprøver	20
Kvalitetssikring av testledere	20
Overføring av data	20
Medlemsundersøkelsen 2020	21
Etterlevelse og internkontroll	22
God skikk-regler	23
Brudd på bransjenormen God skikk	24
Etterlevelse av FinAuts regelverk i medlemsbedriftene	27
Testbasen	28
Compliance	29
Internkontroll i FinAut	30
Arrangementer og møter	31
Nyhetsbrev og sosiale medier	32
Årsregnskap og balanse	33
Dugnadsinnsats og organisering	35
Medlemmer	37

Grafisk design: Nøst AS | Foto: Unsplash, iStock

Misjon

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) setter standarder for rådgivning og annen kundebehandling i finansnæringen.

FinAut er finansnæringens operative verktøy på kompetanseområdet og har som mål å sikre kvalitet i salg og rådgivning. FinAut skal:

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

Arbeidet er tredelt:

- Kompetansestandarder utvikles og forvaltes innenfor alle fagområder der lovverket stiller krav for privatmarkedet og andre fagområder der det er faglig praktisk og økonomisk hensiktsmessig
- FinAut fører tilsyn med at tilsluttede bedrifter oppfyller forpliktelsene som følger av regelverket
- FinAut er finansnæringens kompetansesenter i etikk med vekt på rådgivningsprosesser og forvalter bransjenormen God skikk



Kompetansetrekanten



Gode kundeopplevelser forutsetter integrert kompetanse

Annerledesåret 2020

For FinAut ble 2020 et år preget av både uforutsette hendelser og planlagte forandringer.

Kandidater og bedrifter holdt et usedvanlig høyt tempo i arbeidet med kompetanseutvikling og autorisering. Fra 2. kvartal ble det gitt mulighet for å gjennomføre alle eksamener med fjernovervåking på hjemmekontor.

Autorisasjonsordninger for alle fagområder i privatmarkedet

I løpet av mer enn ti års drift har vi utviklet fire autorisasjonsordninger med 12 500 autoriserte rådgivere innen sparing og investering, skadeforsikring, personforsikring og kreditt. Hele bredden i privatmarkedet er dekket, og de fleste rådgiverne har autorisasjon i to eller flere ordninger.

Roboter står for tur

Regelverksutviklingen og den teknologiske utviklingen stiller krav om kompetanse og etterlevelse av God skikk for all kundebehandling rettet mot forbrukere, uavhengig av om kunden møter medarbeidere eller maskiner. FinAut er tidlig ute med å sikre høy kvalitet i digital rådgivning. Autorisasjonsordningen for robotrådgivere åpner i 2021.

Tredelt modell for finansiering

FinAut innførte i 2020 en justert finansieringsmodell som er bedre tilpasset dagens virksomhet enn den gamle var. Den nye modellen er en naturlig konsekvens av regelverks- og teknologit utviklingen og inneholder tre elementer:

- en ny årlig kontingent for medlemskap i FinAut
- en justert bedriftskontingent for hver autorisasjonsordning bedriften melder seg inn i
- en årlig kontingent for hver kandidat som skal autoriseres eller er autorisert

Bedrifter som skal autorisere sine rådgivningsroboter, må være medlemmer i FinAut og i den aktuelle autorisasjonsordningen. Videre får de en årlig kontingent per rådgivningsrobot som autoriseres.

Bedrifter utenfor finansnæringen kan nå søke medlemskap

Fra juli 2020 ble det åpnet for at bedrifter som ikke er tilsluttet en autorisasjonsordning kan bli medlemmer etter visse kriterier dersom det gagnar bedriftene selv og finansnæringen. På denne måten er FinAut med på å sikre kvalitet og øke utbredelsen av bransjenormen God skikk. Ved slutten av 2020 var bemanningsbyråene ManpowerGroup og Adecco Norge tatt opp som medlemmer i FinAut.

God skikk, etikk og fagkompetanse viktigst

FinAut skal først og fremst løse primæroppgaver og drift på en god måte. Like viktig er det å følge regelverksutviklingen slik at autorisasjonsordningene til enhver tid dekker myndighetsbestemte kompetansekrav. Dette gjøres ved at utvalg og fagråd overvåker regelverkene og faser inn endringer til rett tid. Bærekraft, Egen pensjonskonto og styrket kompetanse i personlig økonomi og pensjon er fokusområder ved overgangen fra 2020 til 2021. Det samme gjelder forbrukerbeskyttelse og God skikk i ny finansavtalelov.



Siv Seglem

Administrerende
direktør

Trygge forbrukere

Finans Norge er FinAut's største eier – en stolt eier! FinAut bidrar i praksis til å gjennomføre flere av de prioriterte områdene i vår strategi som næringsorganisasjon.

Digitale markeder

Et av Finans Norges satsingsområder er «Trygge forbrukere i et digitalt finansmarked». Her har FinAut en svært viktig rolle. Kundenes kontakt med bank og forsikring blir mer og mer digital. Det utvikles stadig nye, gode løsninger som gir kundene både informasjon og mulighet til å utføre tjenester selv. Søknader om lån, plassering av penger og kjøp av forsikring kan være heldigitale prosesser dersom kundene ønsker det. Rådgivning og veiledning skjer også i stadig større grad digitalt.

God skikk i alle kanaler

FinAut's «God skikk ved rådgiving og annen kundebehandling» dekker «rådgiving, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet. Reglene gjelder både for personlig betjening og for digitale prosesser». Det betyr at forbrukerne kan være trygge på at både lovgivning og etiske prinsipper er ivare tatt selv om de kun ønsker å være digitale.

Autorisasjon av roboter

I 2021 setter FinAut dessuten ny verdensrekord: De blir først i verden til å autorisere robotrådgivere! Dette er et viktig signal i et forbrukermarked som blir stadig mer digitalt: Du skal være helt sikker på at de rådene du får er av like god kvalitet enten

rådgivningen skjer fysisk eller digitalt. Det blir spennende å se hvem som får de første autoriseringene. Forhåpentligvis vil vi vite det allerede før sommeren.

Rådgiverkorpset er fortsatt viktigst

Selv om flere blir mer digitale, er det fremdeles mange som ønsker å snakke med en fysisk rådgiver. For noen år siden trodde vi at behovet for rådgivere ville avta med økt digitalisering, men så langt har vi sett lite til en slik utvikling. Tvert imot synes det som om mange finner ut at de trenger å snakke med noen etter at de har benyttet seg av digitale løsninger. Jo mer folk har satt seg inn i på forhånd, jo mer forventer de av den fysiske rådgiveren de snakker med etterpå. Det stiller skjerpede krav til kompetanse og kvalitet hos rådgiverne.

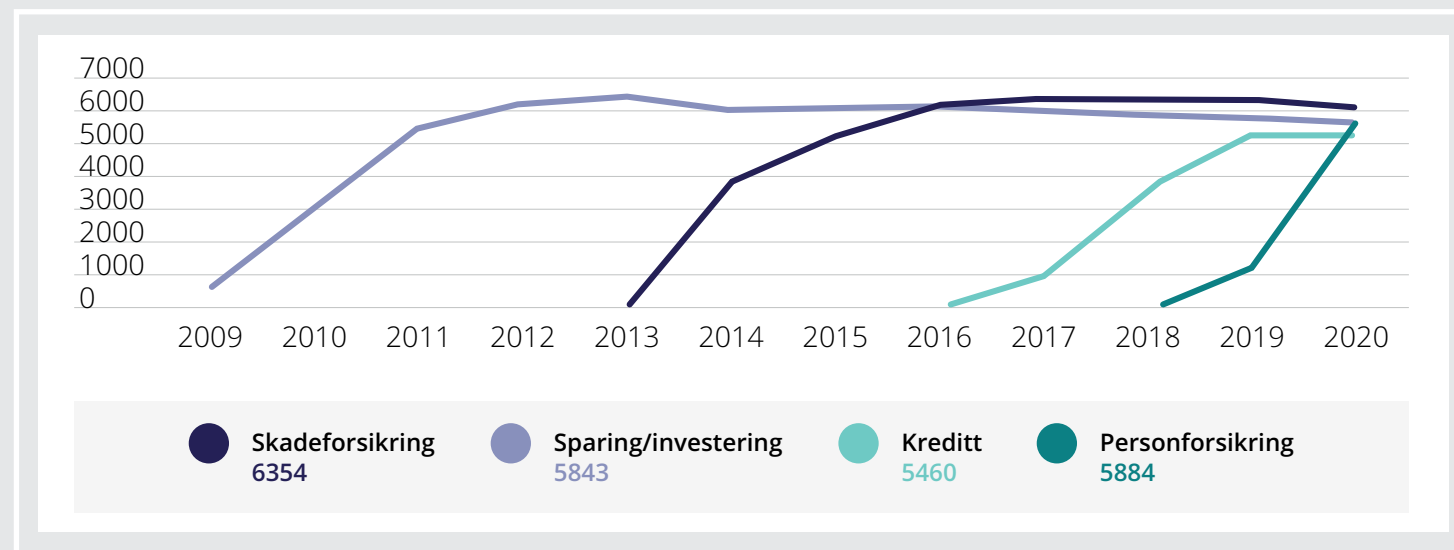
Jeg er stolt av å være styreleder for denne kompetansebedriften som på vegne av finansnæringen sikrer rundt 12 500 autoriserte rådgivere til forbrukermarkedet i Norge.



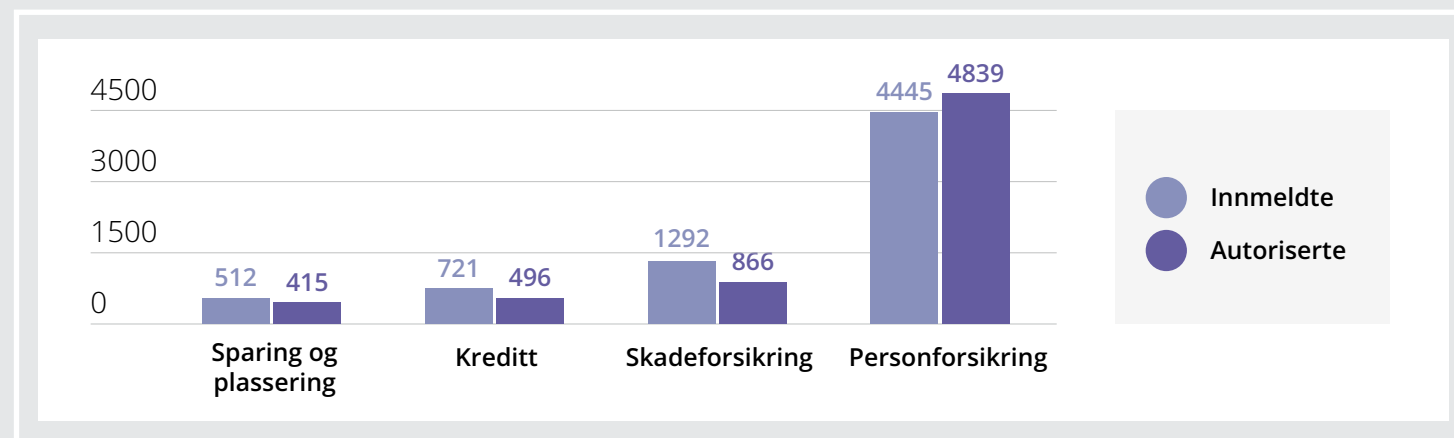
Gry Nergård
Styreleder

FinAut i tall 2020

Antall autoriserte per 31.12.2020



Nye innmeldte og autoriserte kandidater i 2020

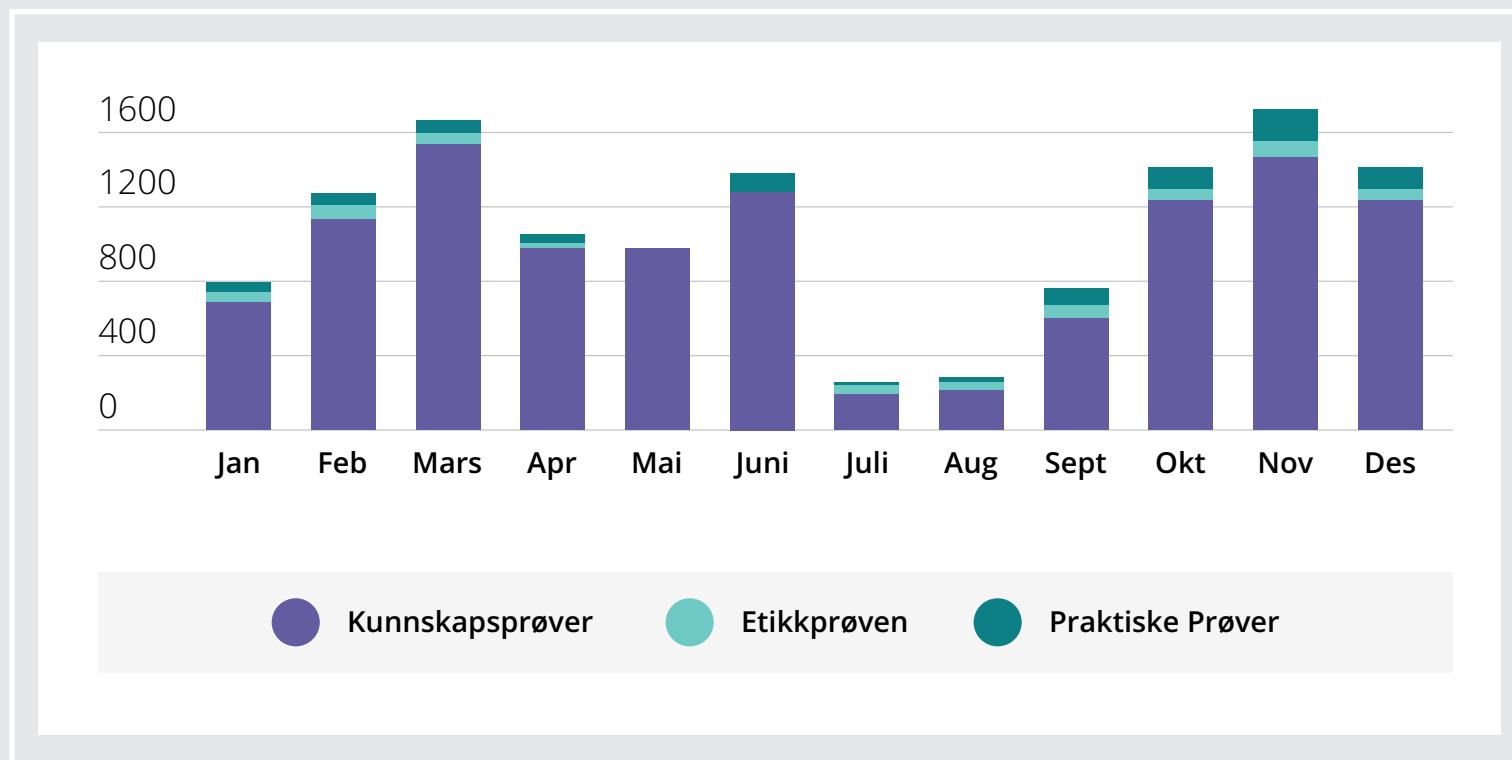


Totalt autoriserte per 31.12.2020 er **12 550**

Av disse er:

- 3428 autoriserte i én ordning
- 3871 i to ordninger
- 2315 i tre ordninger
- 2936 i fire ordninger

12 968 avlagte prøver i 2020



FinAut publiserer
tall for hvert
kvartal:



Ved inngangen til 2020 antok næringen at ca. 4.000 ville autoriseres i Personforsikring. Ved slutten av året var nesten 7.000 kandidater meldt inn. Hovedårsaken er økt behov for denne kompetansen pga. kundenes økte etterspørsel etter personforsikringer.

Siv Seglem, adm.dir FinAut



Nytt i 2020

Fra 1. juli innførte FinAut en ny medlemsmodell som



sikrer at innhold som er utviklet i fellesskap kun er tilgjengelig for medlemsbedrifter



sikrer finansiering av arbeid bedriftene ønsker utført gjennom FinAut



bidrar til å implementere God skikk for alle gjennom tilgang til læremateriell



åpner for at bedrifter utenfor finansnæringen kan bli medlem

Finansieringsmodellen i FinAut

Medlemskap i FinAut:



1

Medlemskontingent i FinAut

2

Bedriftskontingent i autorisasjonsordning

3

Kandidatkontingent

De første medlemmene utenfor finansnæringen

I 2020 ble bemanningsbyråene ManpowerGroup og Adecco Norge tatt opp som medlemmer i FinAut med sikte på å sikre relevant kompetanse hos vikarer i finansbedriftene.



Læringstorget gir tilgang til materiell og tester

FinAut skal tilby kostnadseffektive læringsopplegg der det er hensiktsmessig, spesielt innenfor FinAuts kjernekompetanse, oppdateringer og påbygging. Læringstorget ble etablert i 2020 og kan benyttes av alle ansatte i medlemsbedriftene. Foreløpig er hovedfokuset på etikk, God skikk, bærekraft, grunnleggende regelverk og digital basiskompetanse.

I samarbeid med medlemsbedriftene skal Læringstorget videreutvikles til et knutepunkt for motiverende læringsinnhold som fremmer kompetanseutvikling i næringen.

Læringstorget 
(Krever innlogging)



Etikkboosten til fri bruk for alle medlemmer

Etikkboosten er et spillbasert treningsopplegg for håndtering av etiske dilemmaer i arbeidslivet.

Klikk her for Etikkboosten: 

Spillet har 14 episoder med ulike temaer som er viktige uansett hvilken rolle man har i egen bedrift. Tilbakemeldinger fra bedriftene og undersøkelser utført av spillselskapet Attensi viser at denne formen for læring har effekt.



100% likte treningen med Etikkboosten

Tilbakemeldinger:

«*Variasjonen i oppgavene. Det gjør det mer spennende å lære om etikk. Du får også en god følelse av poengscoren, og når du gjør det bra.*»

«*Jeg liker det at du må bruke sunn fornuft og erfaring*»

«*Du får øvd på ulike dilemmaer som kan dukke opp i praksis. Gir en enklere tilnærming til temaet*»

Tall:

- Spilt nesten **10 000 ganger**
- Gjennomsnittlig **17,1 treninger** per ansatt som har spilt
- **21 289 minutter treningstid** med Etikkboosten
- Gjennomsnittlig **38 minutter trening** per ansatt som har spilt

Sjekklister for digitale kundeløsninger

Finansnæringens bransjenorm «God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling» gjelder for alle produktkategorier og kjøpskanaler. Kravene til kvalitet er de samme ved digital som ved manuell betjening. Sjekklistene kan brukes til utforming og internkontroll for å bidra til at bransjenormen blir integrert i løsningene.

I 2020 er følgende lister oppdatert:

- Sparing og investering
- Kreditt med pant i fast eiendom
- Kreditt uten sikkerhet (forbrukslån og kreditt knyttet til kreditt- og betalings-kort)
- Skadeforsikring og Personforsikring

Sjekklistene foreligger i to versjoner. Den ene er et hjelpemiddel for å sikre at digitale løsninger følger God skikk. Den andre er en mer detaljert variant som skal benyttes ved søknad om autorisering av digitale rådgivningsløsninger/robotrådgivere.

Det er i tillegg laget nye sjekklistene innenfor Sparing og investering. Disse gjelder autorisering av rådgivningsløsninger for porteføljeforvaltning og forsikringsbasert investeringsrådgivning.

Sjekklister for digitale kundeløsninger:



(Krever innlogging)



Nye ordninger i FinAut

Autorisasjonsordning for robotrådgivere

Etter initiativ fra hovedstyret i Finans Norge er det opprettet en nasjonal autorisasjonsordning for robotrådgivere, dvs. digitale rådgivningsløsninger. Den forvaltes av FinAut, og formålet er å sikre at forbrukerne får rådgivning av samme kvalitet og standard i alle kanaler.

Autorisasjonsordningen omfatter digitale løsninger som gir råd, dvs. personlige anbefalinger, til kunder innenfor produktkategoriene sparing og investering, personforsikring, skadeforsikring og kreditt.

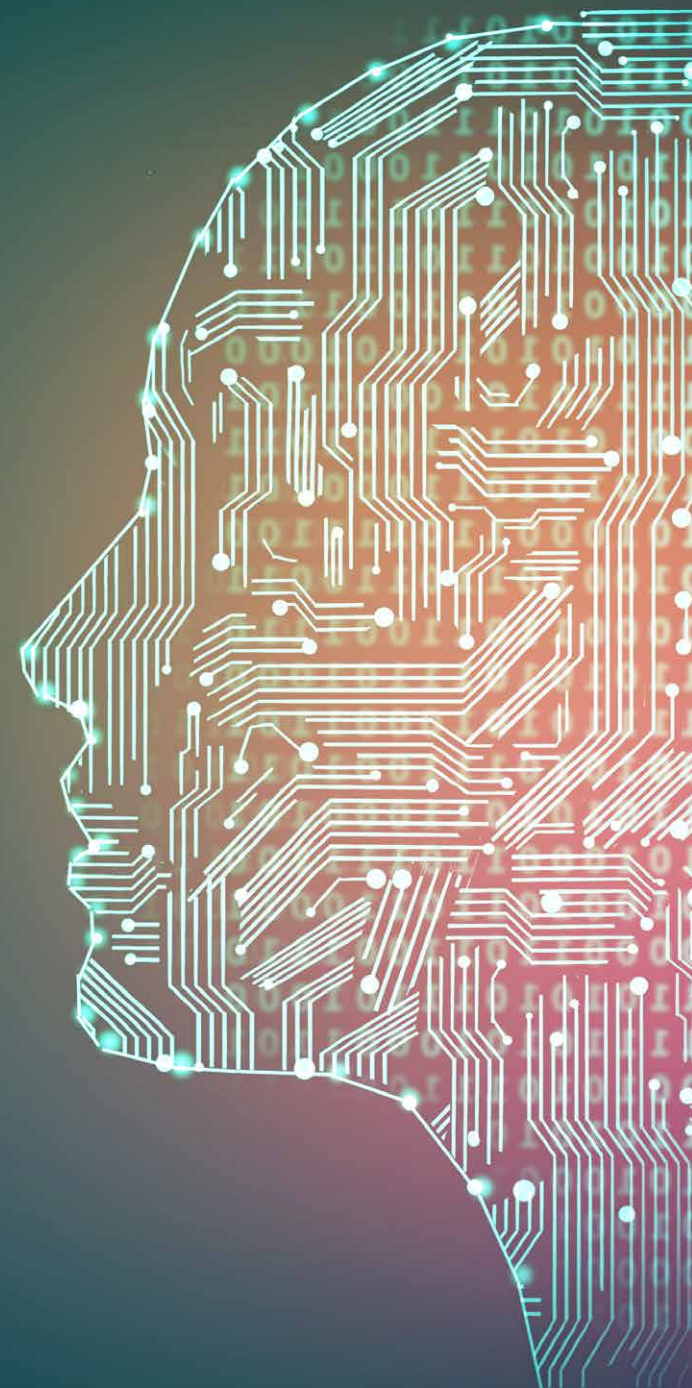
Pilotprosjekt i 2020

I 2020 ble det gjennomført omfattende pilotprosjekter i seks medlemsbedrifter: Sbanken, SR-Bank, DNB, Storebrand, Kron og Nordnet. Alle leverte verdifulle bidrag til utviklingsarbeidet. Søknadsprosess, dokumenter og sjekklister ble testet av pilot-bedriftene. SR-Banks løsning ble også gjennomgått i Finanstilsynets regulatoriske sandkasse, som bl.a. er en testarena for Fintech. FinAut bidro med informasjon om autorisasjonskravene til digitale rådgivere, og kompetansedelingen ble vurdert som svært nyttig av alle parter.

Finanstilsynets regulatoriske sandkasse: 

Hva innebærer det at robotrådgiveren blir autorisert?

Autoriserte robotrådgivere tildeles autorisasjonsmerke og føres opp i et offentlig register på FinAuts nettsider. Autorisasjonen forutsetter at robotrådgiveren tilfredsstiller bransjenormen God skikk og FinAuts sjekklister for den aktuelle produktkategorien. Robotrådgiveren må dessuten ha vært gjennom bedriftens interne produktstyringsprosess, og bedriftens internrevisjon må ha kontrollert at alle krav er innfridd. Etter autorisasjon er det også for robotrådgivere krav til oppdateringer, samt re-autorisering ved større endringer. Ordningen åpnet i januar 2021.



Forsikringsrådgivere næringsliv

I forbindelse med implementeringen av forsikringsdistribusjonsdirektivet (IDD) i norsk lov, er kravet til dokumentasjon av kompetanse styrket. FinAut besluttet i september 2020 å opprette autorisasjonsordninger i personforsikring og skadeforsikring for næringsliv for å imøtekomme bedriftenes ønsker om felles bransjeautorisasjoner.

Autorisasjonsordningene gjelder for ansatte som distribuerer personforsikring og skadeforsikring til næringslivet, samt ledere som har faglig oppfølgingsansvar. Unntatt fra ordningene er rådgivere som jobber med industrikunder som faller utenfor FAL§1-3.

Autorisasjon gis på grunnlag av bestått kunnskapsprøve, praktisk prøve og etikkprøve. Det er krav om minimum tolv måneders yrkesrelevant praksis.

Autorisasjonsordningene er åpnet for tilslutning.

Godkjenningsordning for informasjonsgivere

EU-direktivet MiFID II ble innført i norsk rett 1. januar 2019. Dette innebar kompetansekrav for personer som gir informasjon om finansielle instrumenter, investerings-tjenester eller tilknyttede tjenester. FinAut har derfor utviklet et felles frivillig godkjenningsopplegg med fagplan og kunnskapsprøve.

Fagplanen ble publisert tidlig i 2020, og en egen kunnskapsprøve fulgte høsten 2020. Flere bedrifter har iverksatt opplæring og avviklet kunnskapsprøver for godkjenning av informasjonsgivere.



Videreutvikling og endringer i autorisasjonsordningene

Utvikling av autorisasjonsordningene

FinAut utvikler og forvalter kompetansestandarder for privatmarkedet innenfor

- alle fagområder der lovverket stiller krav
- andre fagområder der det er faglig og økonomisk hensiktsmessig for næringen

I 2020 nådde FinAut det strategiske målet om at det skal finnes autorisasjonsordninger for alle de fire hovedområdene i privatmarkedet: Sparing og investering, Kreditt, Skadeforsikring og Personforsikring. Ordningene utvikles løpende slik at de til enhver tid er relevante og dekker gjeldende regelverk.

Bærekraft for alle

Fokuset på bærekraft er stort i finansnæringen. Økende etterspørsel etter bærekraftige produkter, endrede kundeforventninger og nye reguleringer vil kreve utvidet kundedialog og rolleforståelse hos rådgiverne. I 2020 ble bærekraftig finans tatt inn både som et eget tverrgående emne og som del av etikkpensumet i autorisasjonsordningene. Fagområdet var dessuten et oppdateringskrav for alle autoriserte rådgivere. Bærekraft vil bli integrert i øvrige fagområder i takt med den videre utviklingen.

Personlig økonomi

Personlig økonomi ble i 2020 delt i to moduler. Del 1 er en egen prøve for Sparing og investering, Kreditt og Personforsikring. Del 2 er felles for Kreditt og Sparing og investering.

For Personforsikring betyr utvidelsen med personlig økonomi at kompetansen styrkes. Det ble gjennomført 3000 tester i personlig økonomi 1, hovedsakelig i forbindelse med autorisasjoner for personforsikring.



Oppdatering av kompetanse i 2020

FinAuts regelverk § 3-7 pålegger tilsluttede bedrifter å sikre at autoriserte rådgivere minimum vedlikeholder sin kompetanse slik som beskrevet i årlig fagplan for oppdatering.

Oppdatering av kompetanse i 2021

Alle fagråd har i 2020 beskrevet temaer for nødvendig kompetanseoppdatering i 2021. I tillegg til disse forventes det at flere temaer publiseres i løpet av 2021. Ny finansavtalelov er på trappene, og det er foreløpig usikkert hvilke konsekvenser det vil få for rådgivning. Det antas også at IDD og IPID iverksettes i 2021.

Simulert praktisk prøve i Personforsikring

Prøven ble høsten 2020 godkjent av FinAuts tverrgående fagråd som et alternativ til rollespill. Den er tilgjengelig hos opplæringsleverandørene SPAMA og KAN Finans. Ved utgangen av 2020 var det gjennomført 70 simulerte prøver, og løpende evaluering pågår. Så langt viser resultatene og tilbakemeldinger fra brukerne at prøven fungerer etter hensikten.

Kompetanseoppdateringer 2021:



(Krever innlogging)

Felles for alle ordninger			
Tema 1: Systematisk håndtering av etiske dilemmaer Tema 2: Bærekraftig finans			
Felles for Sparing og investering og Kreditt		Felles for Skadeforsikring og Personforsikring	
Tema 1: Seniorøkonomi – Tema 2: Negativ realrente		Tema 1: IDD – utsatt til 2021 – Tema 2: IPID - utsatt til 2021	
Sparing og investering	Kreditt	Skadeforsikring	Personforsikring
Tema 1: Høyrentefond (High-yield fund)	Tema 1: Kapitalfrigjøringskreditter	Tema 1: Dokumentasjon av kundesamtalen	Tema 1: Arv
Tema 2: Innsidehandel og markedsmisbruk	Tema 2: Unntaket i forskriften om forbrukslån		

Egen pensjonskonto

1. januar 2021 gikk startskuddet for reformen som innebærer at alle med innskuddspensjon får egen pensjonskonto. Opptjent pensjon fra tidligere arbeidsgivere blir nå samlet og forvaltet sammen med pensjon man sparer opp hos nåværende arbeidsgiver. Dette betyr mer effektiv forvaltning og lavere kostnader.

FinAut har ansvar for at rådgivning knyttet til Egen pensjonskonto skjer i henhold til God skikk. For å sikre kompetansen hos autoriserte rådgivere innenfor Sparing og investering, ble det høsten 2020 utviklet digital casebasert opplæring som tar for seg aktuelle interessekonflikter og praktisering av God skikk.





Forbedringer for medlemsbedriftene

FinAut jobber kontinuerlig med forbedringer for alle brukere, og det er iverksatt en rekke tiltak gjennom året.

Oppsplitting av kunnskapsprøvene

Fra 1.1.2020 ble kunnskapsprøvene delt opp i moduler med Tverrgående emner og Personlig økonomi 1 som separate prøver. Vi har fått gode tilbakemeldinger fra bedriftene på denne forenklingen. Kandidatene setter pris på kortere prøver. De slipper å ta hele kunnskapsprøven på nytt om de stryker i et emne.

Ny eksamenskalender

Kalenderen ble lansert like før Norge stengte ned i mars 2020 og sikret gjennomføring av planlagte eksamener. Den gir bedre oversikt for alle parter og forenkler oppmelding og gjennomføring av prøvene. Oppstart av digital eksamen ble også forenklet.

Digital gjennomføring av autorisasjonsprøver

Med ny eksamenskalender ble det mulig å tilby digitale autorisasjonsprøver. Flere alternative gjennomføringsmåter ble lansert i 2020:

- eksamen med testleder fra Norsk Test som overvåker prøven på video (VOT)
- eksamen med testleder fra bedriften på Teams/Skype og lokal eksamensvakt i lokalet

- eksamen med testleder fra bedriften på Teams/Skype og eget kamera på hjemmekontor for overvåking av kandidaten under gjennomføringen

Det vurderes hvilke av løsningene som skal gjøres permanente.

Kvalitetssikring av testledere

Det er avgjørende at kandidatene opplever eksamenssituasjonen som trygg. Nye måter å gjennomføre prøvene på gjorde det nødvendig å oppdatere testlederne slik at unødig stress og usikkerhet kan unngås. Testledere må fra 2020 gjennomføre en egen test hvert år.

Overføring av data

Norsk Test har utviklet et FinAut-API (Application Programming Interface) for overføring av data mellom medlemsbedriftenes interne systemer og FinAuts portal. Dette forenkler jobben til de bedriftsansvarlige. En vellykket pilot er gjennomført, og løsningen tilbys fra 2021.



Medlemsundersøkelsen 2020

Sommeren 2020 gjennomførte en ekstern leverandør (Ennova) en undersøkelse blant medlemmene. Datainnsamlingen foregikk i perioden 26.06.20 til 11.09.20, og svarprosenten var 36%. Både bank og forsikring var representert blant bedriftene som svarte.

I undersøkelsen ble det spurt om FinAut skaper verdi for medlemsbedriftene og om de er tilfredse med FinAut. I tillegg ble det stilt spørsmål om tjenester, innsats og gjennomføring, formål og dedikasjon, integritet og tillit og alternativer til FinAut. Score ligger samlet sett høyere enn benchmark – spesielt høyt når det gjelder Integritet og tillit og Formål og dedikasjon. På spørsmål om tjenester og løsninger/produkter er av høy kvalitet og om FinAut tilbyr relevante tjenester og løsninger/produkter ligger vi noe etter benchmark.

Undersøkelsen er fulgt opp med samtaler med en del av bedriftene. Tilbakemeldingen indikerer at det kan være en utfordring for FinAut å kombinere rollen som service-leverandør med den mer byråkratiske rollen. I denne ligger bl.a. sikring av at regelverket følges. Hovedfokus ligger naturlig nok på det siste, og dette kan påvirke opplevelsen av den service som gis.

I samme undersøkelse ble det gitt konkrete innspill til områder der bedriftene ønsker at FinAut skal utvikle fellesløsninger. Innspillene blir brukt i FinAut's strategi- og utviklingsarbeid.

Etterlevelse og internkontroll

Bransjenormen **GOD SKIKK** ved rådgivning og annen kundebehandling

Virkeområde

Reglene gjelder for FinAut's 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.

Bransjenormen **GOD SKIKK** ved rådgivning og annen kundebehandling

Brudd på bransjenormen behandles av FinAuts disiplinærutvalg som innstiller for vedtak i styret. Styrets vedtak kan påklages til et særskilt klageorgan. Fra februar 2021 behandles saken av disiplinærutvalget.

Utvidet verktøykasse

For å dekke behovet for mer fleksible reaksjoner ble FinAuts regelverk endret i desember 2019. Det kan nå ilegges følgende sanksjoner:

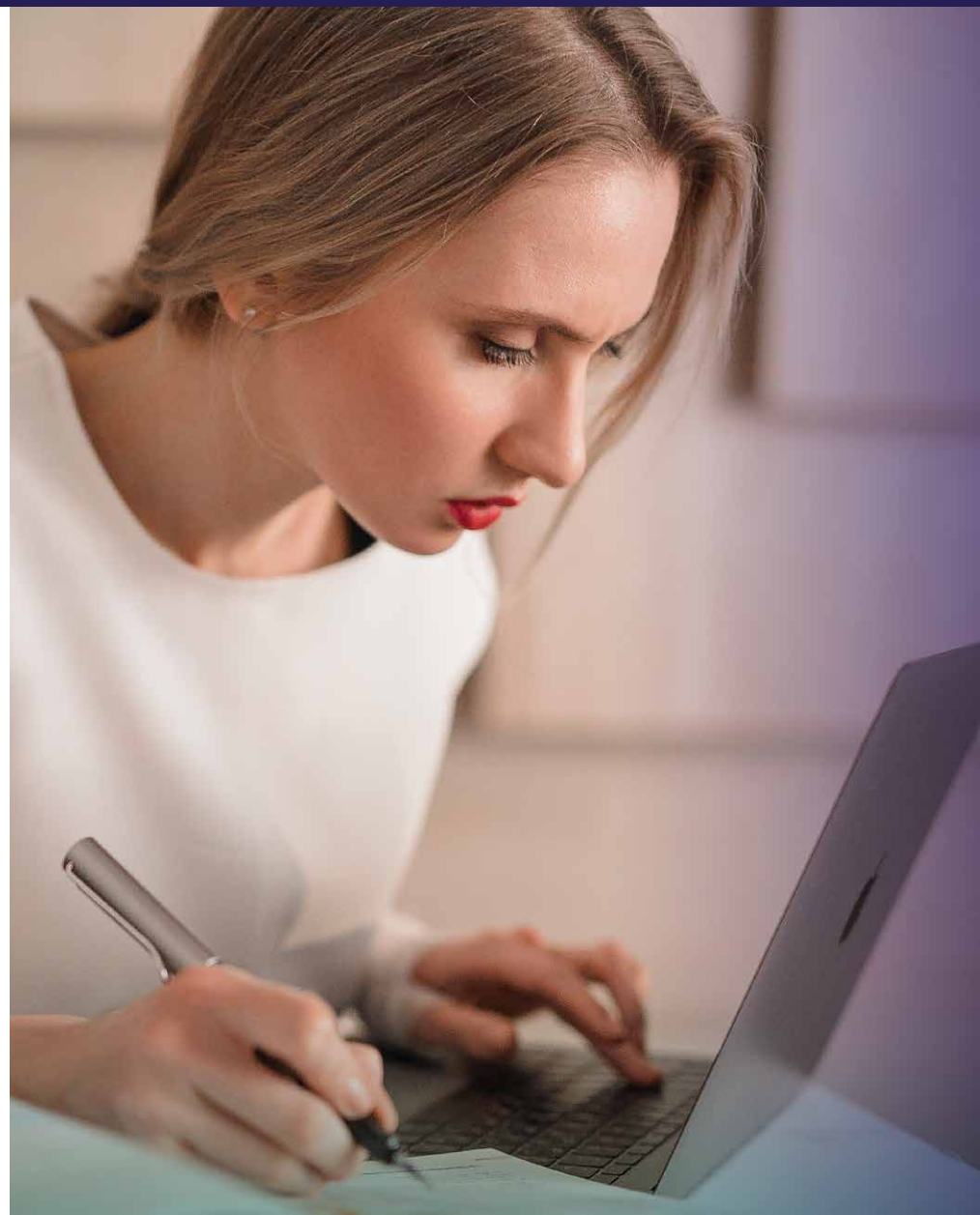
- **Advarsel**

Avhengig av alvorlighetsgrad kan advarselen kombineres med relevante sanksjoner som for eksempel tilleggsopplæring eller veiledning og kontroll.

- **Tap av autorisasjon i inntil tre år**

Også her kan det avhengig av alvorlighetsgrad gis flere sanksjoner, for eksempel tilleggsopplæring eller veiledning og kontroll.

I tillegg til å bruke disse sanksjonene er det vurdert både interne belønningssystemer og bedriftenes tilrettelegging for etterlevelse av bransjenormen God skikk. Både rådgivere og bedrifter er ilagt tilleggssanksjoner.



Saker behandlet i 2020

Av de seks sakene som er behandlet er én påklaget til klageorganet som var enig i styrets beslutning. Nedenfor gis det en kort oppsummering.

Salgsbaserte belønningssystemer

I beskrivelsen av virkeområdet for God skikk står det at «ledere har et særlig ansvar for å unngå rutiner og systemer, herunder belønningssystemer, som ikke bygger opp under reglene».

Styret uttalte generelt at:

«Et rent salgsbasert belønningssystem kan gi rådgivere uheldige incentiver til å ikke etterleve regelverket for å oppnå høyere salg og dermed økt provisjon. Selv om bedriftene har et ansvar etter God skikk for å unngå rutiner og systemer (herunder belønningssystemer) som ikke bygger opp under reglene, vil dette ikke frita rådgiverne for ansvar for å etterleve God skikk.»

Saken gjaldt en rådgiver som over lang tid hadde begått omfattende og alvorlige brudd på bedriftens interne tegningsretningslinjer og registrert ufullstendige og/eller uriktige kundedetaljer.

Styrets vedtak: Rådgiver fratras sin autorisasjon for tre år.

Sakene kan leses i sin helhet på finaut.no:



Kunden ønsket å bytte selskap

Rådgiveren hadde kontaktet en kunde for å forhindre at denne byttet selskap. Det nye selskapet mente at rådgiveren for å oppnå dette hadde gitt uriktig informasjon.

Styret sier blant annet:

«Etter styrets vurdering tilsier dette at rådgivere bør være varsomme med å uttale seg negativt om forsikringsdekninger i andre forsikringsselskaper.»

Styrets vedtak: Rådgiver ilegges advarsel.

I tillegg pålegges arbeidsgiver å sørge for at rådgiver gis tilleggs-opplæring i etterlevelse av God skikk i salgssituasjoner, herunder i tilfeller hvor kunder har valgt å bytte til en annen forsikringsleverandør. Arbeidsgiver har frist med å sende redegjørelse for gjennomført opplæring til FinAut.

Regel nr. 5 Informasjon

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

Saker behandlet i 2020

Rådgiverens egen forsikring

Rådgiveren hadde lagt opp sin egen innboforsikring, gitt seg selv rabatt og gjort andre endringer.

Styret uttalte om dette at:

«Det er en generell adferdsnorm i bransjen at ansatte ikke skal administrere sine egne avtaler – nettopp for å motvirke interessekonflikter.»

Styrets vedtak: Rådgiver ilegges advarsel.

Når går en samtale over til å bli rådgivning?

Saken gjaldt en rådgiver som i kommunikasjon med kunder hadde gitt råd om enkeltaksjer uten produktgodkjenning og dessuten gitt råd uten dokumentert egnethetsvurdering.

Styrets vurdering var at rådgiver hadde ytt investeringsrådgiving i enkeltaksjer og unnlatt å etterleve kravene til egnethetsvurdering.

«Styret understreker at autoriserte rådgivere gjennomgår opplæring og har et selvstendig ansvar for å etterleve God skikk. Styret finner det kritikkverdig at rådgiver synes å mangle grunnleggende kunnskap om de kravene som gjelder for investeringsrådgiving, uavhengig av om kunden velger å investere.»

Styrets vedtak: Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges rådgiver å avlegge og bestå kunnskapsprøven i Sparing og investering (AFR) før autorisasjonen kan aktiveres på nytt.

Har kundene fått investeringsrådgiving?

Plikten til å kartlegge og dokumentere kundens situasjon skal sikre god rådgiving. Saken gjaldt transaksjoner som var registrert som ekspedisjon, til tross for at lydopptak og etterfølgende samtaler tydet på at kundene hadde mottatt investerings-rådgiving.

Styrets vurdering var at det var ytt investeringsrådgiving. Videre sa styret at det er svært sentralt at dokumentasjonskravene etterleves av autoriserte rådgivere. Styret bemerket også at det kunne stilles spørsmål ved om bedriften burde hatt bedre rutiner og systemer.

Styrets vedtak:

Rådgiver ilegges advarsel. Som vilkår for å opprettholde autorisasjonen pålegges rådgiveren å avlegge og bestå kunnskapsprøven i Sparing og investering (AFR) innen tre måneder fra styrets avgjørelse meddeles rådgiver.

Regel nr. 2 Profesjonalitet

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

Regel nr. 4 Grunnlag og behovsanalyse

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

Regel nr. 10 Dokumentasjon

Kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres.

Etterlevelse av FinAuts regelverk i medlemsbedriftene

FinAut fastsetter og forvalter finansnæringens kompetansekrav, og bedriftene anvender de fastsatte standardene. Denne arbeidsdelingen nødvendiggjør kontroll for å se om kravene etterleves.

Kontrollrutinene består av flere elementer:

- tilsyn ved gjennomføring av prøver
- tilsyn gjennom rapportering
- tilsyn gjennom uttak av statistikk og oppfølging av avvik
- bedriftsbesøk

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

Digitalt tilsyn med kunnskapsprøver

I 2020 ble det pga. koronasituasjonen kun gjennomført et fåtall tilsyn via Teams. Alle tilsyn ble godkjent, og det ble ikke notert avvik for oppfølging.

Bedriftenes årlige rapportering

Medlemsbedriftene skal innarbeide FinAuts ordninger i sin internkontroll- og compliance-funksjon. De skal rapportere til ordningene etter fastsatte rutiner minimum en gang pr. år. Rapporteringen skjer ved en spørreundersøkelse.

I 2020 ble det lagt særlig vekt på

- etterlevelse av bransjenormen God skikk
- rutiner og systemer som kan påvirke rådgivningen og/eller valg av produkter
- rutiner for vedlikehold og oppdatering av kompetanse
- kartlegging av kundens kredittkortgjeld/forbrukslån

Undersøkelsen ble gjennomført i februar/mars 2020.

Bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

Årets undersøkelse viser at bevisstheten rundt normen fortsatt øker og at det er etablert gode rutiner i bedriftene. De fleste svarer at det er laget rutiner eller kriterier for å vurdere hva som er gjentatte eller grove brudd.

Rutiner og systemer som kan påvirke rådgivningen og/eller valg av produkter

Undersøkelsen viser at få medlemsbedrifter har belønning knyttet til konkrete produkter. Rundt halvparten har belønning knyttet til volum eller salg.

Vedlikehold og oppdatering av kompetanse

Svarene fra medlemsbedriftene dokumenterer at de har gode systemer og rutiner når det gjelder både rådgivernes vei frem til autorisasjon og årlige oppdateringer.

Kartlegging av kredittkortgjeld

Råd om at slik gjeld bør være innfridd før en kunde inngår avtale om sparing er et krav i autorisasjonsprøver og sjekklister. Kravet følges i rådgivningen, enten den gis av et menneske eller en robot.

Kvalitetssikring av testbasen

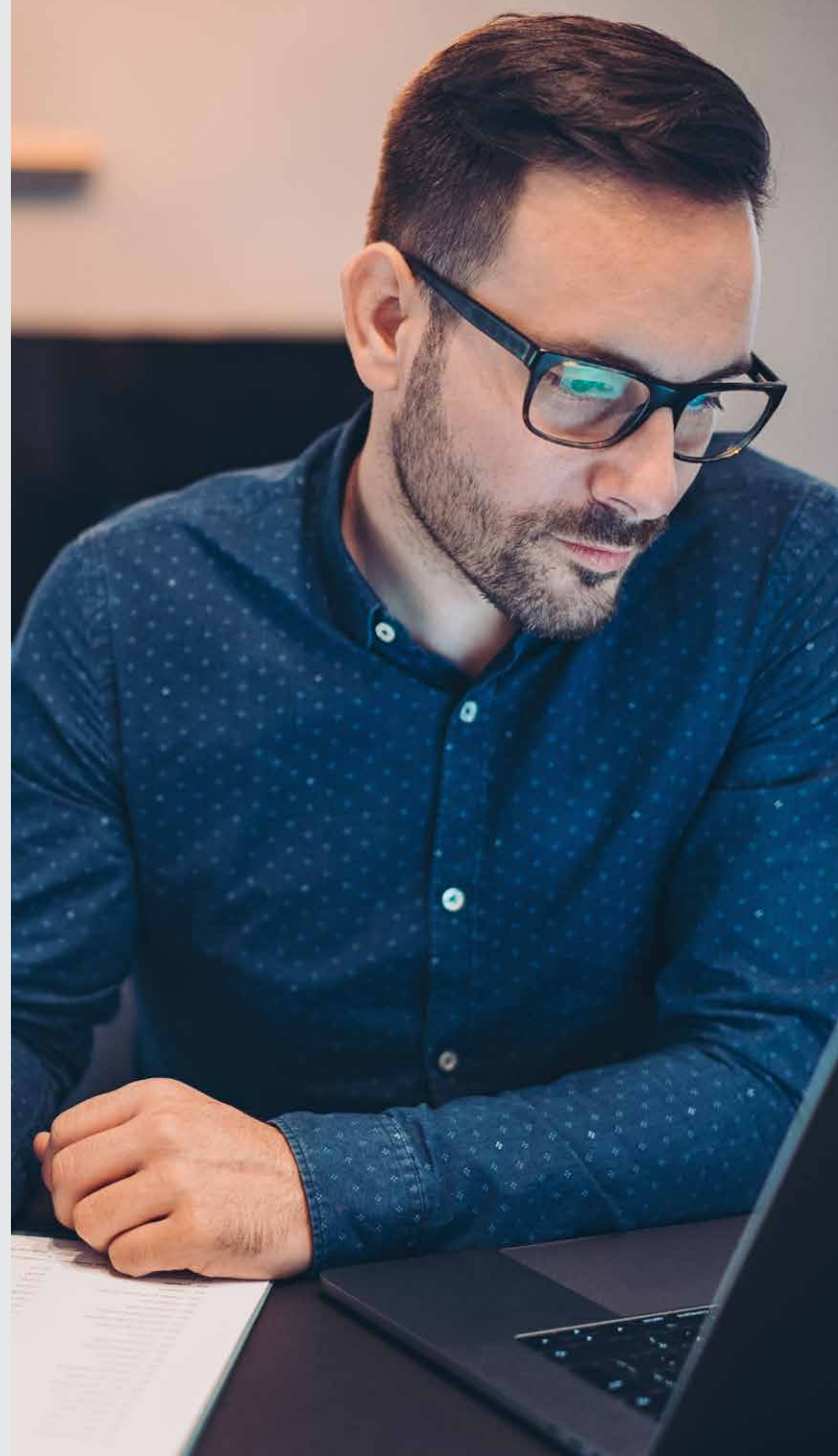
Testbasen er FinAuts største aktivum. Kvaliteten på testene avgjør om testresultatene gir et riktig bilde av rådgivernes fagkunnskap. Det legges ned mye arbeid i utvikling av nye ordninger og vedlikehold av eksisterende tester.

FinAut utarbeider en årlig testbaserapport for å dokumentere systematisk og jevnlig oppfølging av statistikk for alle prøver, vedlikehold og utvikling. Rapporten gir en oversikt over alle eksisterende tester og detaljert statistikk med akkumulerte tall per år og måned, snittresultater for bestått/ikke bestått, totalskår og pr emneområde. Testbaserapporten behandles i fagrådene.

Testbasen inneholder 1600 oppgaver.

Oppsummering av 2020

- Det er gjennomført totalt 11.420 kunnskapsprøver uten tekniske problemer.
- Tverrgående emner ble satt opp som egen prøve for alle. Personlig økonomi 1 ble skilt ut som egen prøve for Sparing og investering, Kreditt og Personforsikring. Resultatet er forenkling og færre prøvevarianter.
- Utviklingsarbeidet har vært spesielt rettet mot informasjonsgivere, personlig økonomi og personforsikring. Mot slutten av året startet jobben med nye tester for forsikring næringsliv.
- Bærekraft ble innført som eget tverrgående emne fra 1. april.
- Resultatene har vært generelt stabile fra år til år, per måned og pr emne for alle prøver. Personlig økonomi har hatt enkelte utfordringer mht. samsvar mellom pensum og eksamen, og dette har ført til en del klagesaker. Fagplanen for personlig økonomi er nå forbedret.
- Statistikk er sjekket for alle oppgaver.





Compliance

Det årlige compliance-seminaret ble avholdt digitalt i november 2020. Saker fra disiplinærutvalget, regelendringer og medlemsbedriftens plikter ble gjennomgått.

God skikk var et hovedtema ved bedrifts-besøkene. Etterlevelsen av bransjenormen gjelder både for autoriserte, for andre ansatte i kundeposisjon og for digitale kundeløsninger der sjekklistene er viktige hjelpemidler i compliance-arbeidet.

For nye bedrifter som melder seg inn i FinAut gjennomføres det rutinemessig et oppstartmøte der forventninger og forpliktelser avklares.

Internkontroll i FinAut

Årlig internkontroll ble gjennomført i januar 2021. Ingen uønskede hendelser ble avdekket.

Administrasjonen har gjennomgått reglene om taushetsplikt, personopplysninger, behandling av informasjon i det daglige arbeidet og regler for arkivering.

I forbindelse med nyansettelser er tilganger og rutiner gjennomgått.

Taushets- og sikkerhetserklæringene som gjelder for ansatte, medlemmer i råd og organer, bedriftsansvarlige, konsulenter og andre er gjennomgått. Arkivet holdes løpende oppdatert.

Når nye medlemmer trer inn i råd, organer og arbeidsgrupper, gjennomgås rutiner for informasjonssikkerhet. Temaet er dessuten et fast punkt i samlinger for bedriftsansvarlige (BA). Rutinene gjennomgås også i alle råd og organer hvert år.

FinAut deltok i 2020 i Finans Norges sikkerhetssatsing gjennom «Nasjonal sikkerhetsmåned».



Arrangementer og møter

Kommunikasjon med bedriftene

FinAut har aldri hatt mer kontakt med medlemsbedriftene enn i 2020. Som følge av pandemien ble det mulig å nå flere gjennom digitale kanaler, og allianser, grupper, konsern og større bedrifter ble invitert til møter, bl.a. for forankring av ny finansieringsmodell. Administrasjonen var også i kontakt med nye medlemmer og med enkeltbedrifter på bakgrunn av konkrete saker.

Bedriftsbesøk

Tett dialog med medlemmene er en forutsetning for å kunne forenkle og videreutvikle FinAuts tjenester. I oktober/november ble det gjennomført 15 bedriftsbesøk på Teams.

Webinarer

Nettarrangementer ble holdt for å informere om:

- den nye medlemsmodellen og plattformen Læringstorget
- nye autorisasjonsordninger i forsikring næringsliv

Dessuten ble flere faste arrangementer gjennomført digitalt:

- BA-seminar: Forenkling og videreutvikling av portalen
- compliance-seminar: saker fra disiplinærutvalget, regelendringer og medlemsbedriftens plikter
- samtlige sensorkurs

Presentasjoner fra FinAut

Det er opprettet en egen side med bl.a. en kavalkade som beskriver status, utvikling og utvalgte hendelser i 2020. Kavalkaden er vist i flere av FinAuts seminarer og kan benyttes av medlemsbedriftene i interne samlinger eller intern informasjon.

Videoopptak fra seminarer og webinarer:

(krever innlogging)



Myndigheter og andre interessenter

FinAut har jevnlig møter med Finanstilsynet, forbrukermyndighetene, Finansforbundet, Finansklagenemnda og andre interessenter ved aktuelle hendelser.

I 2020 ble det holdt egne møter med Finanstilsynet i to saker:

- Finanstilsynets tematilsyn om returprovisjon og verdipapirforetakenes etterlevelse: FinAut avdekket her at det ikke er grunnlag for å si at det er sammenheng mellom returprovisjon og den rådgivningen som blir gitt av autoriserte finansielle rådgivere
- Autorisasjonsordningen for robotrådgivere og kravene som følger av sjekklistene

Nordisk-baltisk samarbeid

I januar 2020 deltok FinAut på en samling i Helsinki for søsterorganisasjoner i Norden og Baltikum. En sammenligning av ordningene i de ulike landene viste at FinAut ligger i front mht. kompetanseutvikling og etterlevelse.

Om samarbeidet og samlingen

Norge har gode autorisasjonsordninger:





Nyhetsbrev og sosiale medier

Oppslagstavle i portalen

Oppslagstavlen er den viktigste informasjonskanalen for medlemsbedriftene: Bedriftsansvarlige, compliance-ansvarlige, opplæringsansvarlige, kandidater, kontaktpersoner for læring alle ansatte kan holde seg løpende orientert ved å følge med på tavlen. Alle kan abonnere på nyhetsvarsel og få e-post med lenke til nyhetssaker som publiseres.

Nyhetsbrev

Nyhetsbrevet er myntet på alle interesserte og kommer om lag en gang i måneden. Påmeldingsknapp finnes på forsiden til finaut.no.

Sosiale medier

FinAut på
Facebook



FinAut på
LinkedIn



Resultatregnskap

For perioden 1. januar til 31. desember

	2020	2019
Driftsinntekter		
Kontingenter og kandidatgebyrer	20 085 216	15 795 393
Annen driftsinntekt	138 306	2 501 170
<i>Sum driftsinntekter</i>	20 223 522	18 296 563
Driftskostnader		
Lønnskostnad	8 243 556	6 861 401
Avskrivninger	92 347	67 950
Annen driftskostnad	11 028 920	9 706 496
<i>Sum driftskostnader</i>	19 364 823	16 635 847
Driftsresultat	858 699	1 660 716
Finansinntekter og finanskostnader		
Annen renteinntekt	32 614	97 147
Annen rentekostnad	383	139
<i>Netto finansresultat</i>	32 231	97 008
Årsresultat	890 930	1 757 724
Overføringer		
Annen egenkapital	890 930	353 340
Øremerkede midler prosjekt	0	1 404 384
<i>Sum overføringer</i>	890 930	1 757 724

Balanse

Pr. 31. desember – Eiendeler

	2020	2019
ANLEGGSMIDLER		
Varige driftsmidler		
Oppgradering kontor	92 791	132 075
Inventar og kontormaskiner	91 198	119 170
<i>Sum anleggsmidler</i>	183 989	251 245
OMLØPSMIDLER		
Fordringer		
Kundefordringer	89 035	701 359
Andre kortsiktige fordringer	1 099 027	547 000
<i>Sum fordringer</i>	1 188 062	1 248 359
Kontanter og bankbeholdning	7 534 450	4 857 920
<i>Sum omløpsmidler</i>	8 722 511	6 106 279
Sum eiendeler	8 906 501	6 357 523

Balanse

Pr. 31. desember – Egenkapital og gjeld

	2020	2019
EGENKAPITAL		
Opptjent egenkapital		
Annen egenkapital	5 214 688	4 323 758
<i>Sum egenkapital</i>	5 214 688	4 323 758
GJELD		
Kortsiktig gjeld		
Leverandørgjeld	1 471 894	512 402
Skyldige offentlige avgifter	594 593	467 784
Annen kortsiktig gjeld	1 625 325	1 053 579
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>	3 691 812	2 033 765
Sum gjeld	3 691 812	2 033 765
Sum egenkapital og gjeld	8 906 501	6 357 523

Regnskapet er signert og godkjent av:

Gry Nergård, *Styreleder*

Christian Henriksen, *Styremedlem*

Hans Olav Rønningen, *Styremedlem*

Ellen Katrine Nyhus, *Styremedlem*

Dag Jørgen Hveem, *Styremedlem*

Turid Aspenes, *Styremedlem*

Inger Forodden Kvaal, *Styremedlem*

Kristin Øygard, *Styremedlem*

Siv Seglem, *Daglig leder*

Dugnadsinnsats

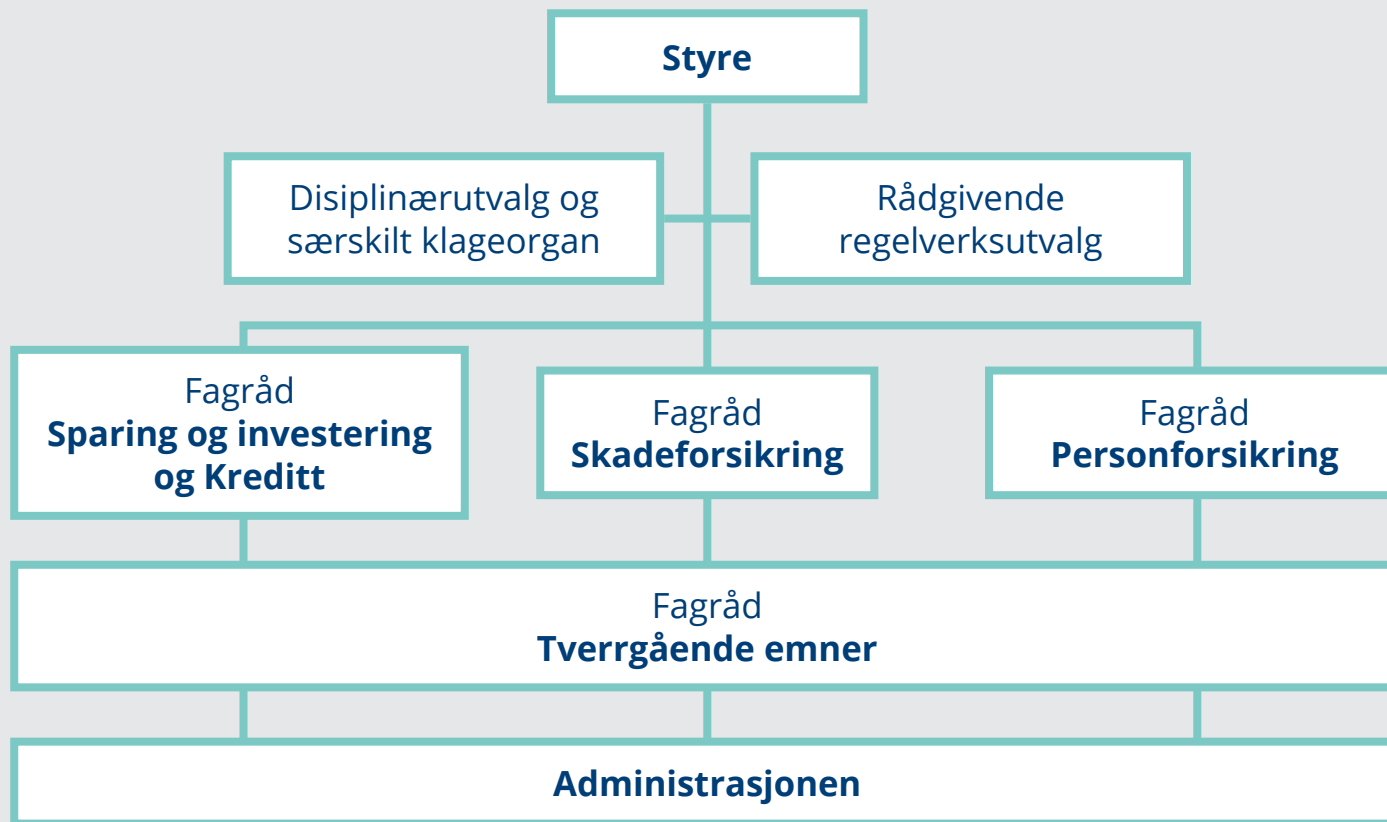
Involvering og medvirkning er grunnleggende for FinAut. Utviklingsarbeid gjennomføres i arbeids-/referansegrupper og fagråd satt sammen av ressurspersoner fra medlemsbedriftene. Denne dugnadsmetoden er svært vellykket fordi:

- Samarbeid om nivå, relevans og omfang i felles kompetansestandarder legger den faglige listen for minimumskravene i næringen. Samtidig står den enkelte bedrift fritt når det gjelder kompetanseutvikling og videre påbygging ut over minimumskravene.
- Dugnadsmetoden virker kalibrerende på tvers av bedrifter. Det er utviklet tverrgående fora for faglig samarbeid.
- Dugnadsmetoden bidrar til at løsningene er kundenære, fordi ressurspersonene kjenner bedriftens kunder og deres behov.
- Dugnadsmetoden og felles standarder gir bedriftene reduserte kostnader ved at den enkelte bedrift slipper å utføre utviklingsarbeidet på egen hånd.

Den imponerende innsatsviljen og kompetansen som bedriftenes representanter bidrar med, gir gode fellesløsninger.



Organisasjon



Klikk for å se alle
mandater og medlemmer



Medlemmer i FinAut

Oversikten viser hvilke autorisasjonsordninger det enkelte medlem er tilsluttet.

Klikk for å se full
Medlemsoversikt





Finansnæringens autorisasjonsordninger

PB 2572 Solli, 0202 Oslo | 23 28 42 00 | post@finaut.no

Søk om din rådgiver er autorisert på finaut.no

