

Bedriftsbesøk 2020

Samarbeid, informasjon, kommunikasjon

14 bedrifter er besøkt

Følgende av FinAuts medlemmer hadde bedriftsbesøk på Teams:

Søderberg og partners, DSS (de samarbeidende sparebanker) Tryg, Sparebank 1 Nord Norge, Sparebanken Vest, DNB, Sparebanken Sogn og Fjordane, Gjensidige, Codan, Sparebanken Møre, Storebrand, IF, Sparebank1 Østlandet, Kron. Disse representerer til sammen

- 3 272 av kandidatene i Sparing og investering
- 2 514 av kandidatene i Kreditt
- 5 345 av kandidatene i Skadeforsikring
- 5 539 av kandidatene i Personforsikring
- Robotrådgivere

I tillegg er det egne møter med felles utvalg eller skoler innenfor allianser eller grupper.



Innhold i møtene

1 ½ time på Teams

- Velkommen og presentasjonsrunde
- Møtet legger vekt på FinAuts kjernevirksomhet som er:
 - Autorisasjonsordningene, status og kommende oppdateringsemner
 - Oppfølging av autoriserte / etterlevelse
 - Implementering av bransjenormen God skikk for alle
- Bedriftens presentasjon, status og aktuelle problemstillinger
- Diskusjon om emner bedriften har meldt inn før eller i møtet
- Avklare oppfølging



Hovedinntrykk

Helt nødvendig med tett kontakt for at FinAut skal gjøre en god jobb og være relevant

Finansbedriftene tar autorisasjonsordningene på stort alvor, det er mange ressurser som jobber aktivt med dette i bedriftene. De setter pris på bedriftsbesøk, stiller opp med mange sentrale personer i tillegg til BA og compliance. FinAut er tett integrert i bedriftenes kompetanseopplegg.

- Bedriftene gir uttrykk for at de er fornøyd, og vil at FinAut skal gjøre mer (ref. også medlemsundersøkelsen),
 - felles fagplaner letter bedriftenes kompetansearbeid
 - mer direkte kontakt mot kandidater og mindre informasjon gjennom BA
 - oppdateringsopplegget krever mye ressurser, bedriftene ønsker at FinAut tar grep om helheten (oppdatering 2.0.) med noen unntak
- Bedriftene viser stolthet over hva de gjør, og hvordan de hele tiden jobber med å forbedre implementering av God skikk
- Både store og små endringer fra FinAut får umiddelbart konsekvenser i bedriftenes arbeid (brukeropplevelser)
- Forenkling og automatisering er viktig. Vi fikk tydelige og konkrete tilbakemeldinger, små tidstyver og større saker, noen har allerede har ført til endringer
- Gode tilbakemeldinger på hva som er gjort
 - Eksamenskalender fra 1.1.20, ny hverdag for BA, veldig fornøyd!

Oppfølging

gjøres på bakgrunn av notater, presentasjoner fra bedriftene og egen oppfølgingsliste.

- Direkte tilbakemelding til den enkelte bedrift følges opp, enten ved svar på problemstillingen, eller hvordan deres innspill tas videre
- Samlesaker som følges opp:
 - tolkning av regler; presiseringer og anbefaler av regler om hvilende, veiledning og kontroll
 - vurdering av regelverk, f.eks. 6 mnd. karantene etter oppdeling av prøvene
 - ønsker om videreutvikling av fagområder tas inn i strategi, innovasjonstrakt og handlingsplaner
 - ønsker om forbedringer i portalen tas inn i prioriteringsrekkefølge
 - egne møter og webinarer om læringstorget må til for økte bruk av felles materiell (medlemsfordel)
- Kommunikasjon om bedriftsbesøkene: informasjon er gitt til styret, presentasjonen legges på hjemmeside (lukket) for alle bedrifter, vurdere nyhetssak.

Presentasjonen som ble benyttet i bedriftsbesøkene

Tilpasset til hver bedrift avhengig av medlemsskapet

Sparing og investering

Endringer i fagplanen og oppdateringer

Fagrådet diskuterer: 0-rente kan gi økt risikovilje. Svakere økonomi gir lavere risikovilje og ønske om likvid buffer

Tema	Ordninger	Innhold		Status
Ny Finansavtalelov	Sparing og investering, kreditt, tverrgående emner	Avklares når klart	Nyheter i 2021	Avventes hva som blir konsekvenser av ny finansavtalelov- Oppdateringer ila 2021
EPK - Egen pensjonskonto	Sparing og investering	Personlig økonomi/ pensjon -innskuddspensjon	Nyhet 2020/2021	Godkjente kunnskapskrav Læremateriell under utvikling. Publiseres desember 2020 med frist til 1.februar 2021
Bærekraft	Sparing og investering	Flere	Nyhet 2021	Innføring i fagplan fra 2021
Etisk dilemma	Tverrgående emner	Etisk dilemma	Repetisjon	Fast årlig tema
Etikk og bærekraft	Tverrgående emner	Sammenheng etikk og bærekraft	Nyhet 2021	Innføring i fagplan fra 2021 Arbeidsgruppe etablert



Fagplan Sparing og investering (AFR)
V.1 2020



Fagplan informasjonsgivere
V.2 2020



Kreditt

Endringer i fagplanen og oppdateringer

Fagrådet har til observasjon konsekvenser av kunders inntektsbortfall og gjeldsrådgivning, kan føre til behov for repetisjon og økt fokus på personlig økonomi

Tema	Ordninger	Innhold		Status
Ny Finansavtalelov	Sparing og investering, kreditt, tverrgående emner	Avklares når klart	Nyheter i 2021	Avventes hva som blir konsekvenser av ny finansavtalelov- Oppdateringer ila 2021
Ny utlånsforskrift	Kreditt	Rammebetingelser for kreditt	Nyhet 2021	
Etisk dilemma	Tverrgående emner	Etisk dilemma	Repetisjon	Fast årlig tema
Etikk og bærekraft	Tverrgående emner	Sammenheng etikk og bærekraft	Nyhet 2021	Innføring i fagplan fra 2021 Arbeidsgruppe etablert



Personforsikring

Endringer i fagplanen og oppdateringer

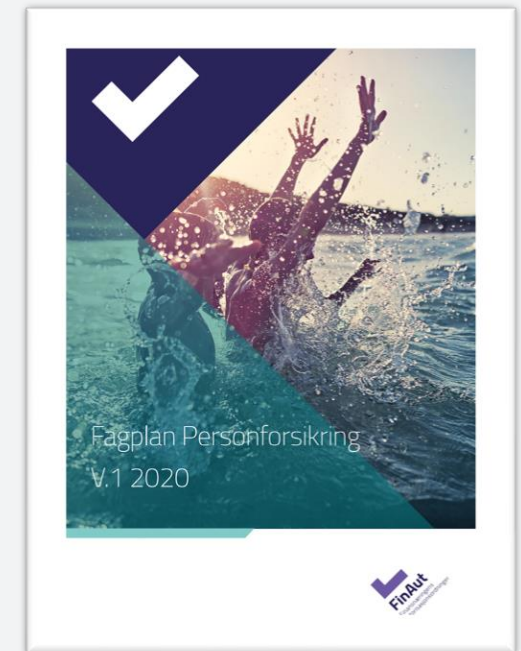
Tema	Ordninger	Innhold		Status
IDD	Personforsikring, Skadeforsikring,	Fagplanene er allerede oppdatert - kompetansekrav er kjent	Nyheter i 2021	Avventer implementering i norsk lov
Rådgivningsplikt	Personforsikring	Grunnleggende forsikringskunnskap	Repetisjon	
Etisk dilemma	Tverrgående emner	Etisk dilemma	Repetisjon	Fast årlig tema
Etikk og bærekraft	Tverrgående emner	Sammenheng etikk og bærekraft	Nyhet 2021	Innføring i fagplan fra 2021 Arbeidsgruppe etablert

Personlig økonomi har vært et vanskelig emne: fagplan og innhold i læremateriell er hos leverandørene gjennomgått, testspørsmål kvalitetssikret.

Simulert praktisk prøve er lansert fra leverandørene.

Overgangsperioden er over fra 2021.

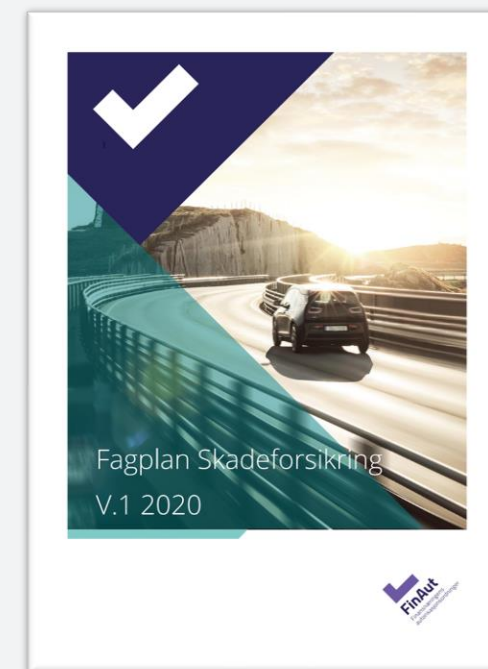
Etterspørselen etter personforsikringer er svært høy.



Skadeforsikring

Endringer i fagplanen og oppdateringer

Tema	Ordninger	Innhold		Status
IDD	Personforsikring, Skadeforsikring	Fagplanene er allerede oppdatert i h.h.t. kompetansekravene som er kjent	Nyheter i 2021	Avventer implementering i norsk lov
Reiseforsikring	Skadeforsikring	Generelle produkter	Repetisjon	Aktuelt som følge av Covid-19
Bobilforsikring	Skadeforsikring	Skadeforebyggen de tiltak	Repetisjon	Aktuelt som følge av Covid-19
Etisk dilemma	Tverrgående emner	Etisk dilemma	Repetisjon	Fast årlig tema
Etikk og bærekraft	Tverrgående emner	Sammenheng etikk og bærekraft	Nyhet 2021	Innføring i fagplan fra 2021 Arbeidsgruppe etablert



Tverrgående emner - kjernekompetanse

Endringer i fagplanen og oppdateringer

Etisk dilemma	Fast årlig tema, dilemma 2021 er og blir utviklet i samarbeid med Attensi Faser ut Dilemmareisen som årlig oppdateringsopplegg og beholder Beslutningen. Dilemmareisen beholdes som læringsmaterieill i etikk
Etikk og bærekraft	Nytt tema i etikk Mot og Tillit er oppdatert med nytt design og med temaet bærekraft

Fagrådet har ansvar for:

- Grunnleggende regelverk
- God skikk
- Etikk
- Bærekraft
- Rammeverk for digital basiskompetanse

I tillegg praktiske prøver og FinAuts læringsinnhold innenfor etikk og God skikk.

Simulert praktisk prøve personforsikring – publisert i pilotfase av leverandørene godkjennes i tverrgående fagråd
Ny Undersøkelse om digital kompetanse i rådgiversituasjon gjennomført



Digital kompetanse

Tverrgående emner

Formålet med dette rammeverket er å definere anbefalte krav til digital kompetanse for ansatte i finansnæringen.

Rammeverket er ment brukt som verktøy og referansedokument for utvikling av læreplaner og opplæringsmateriell.

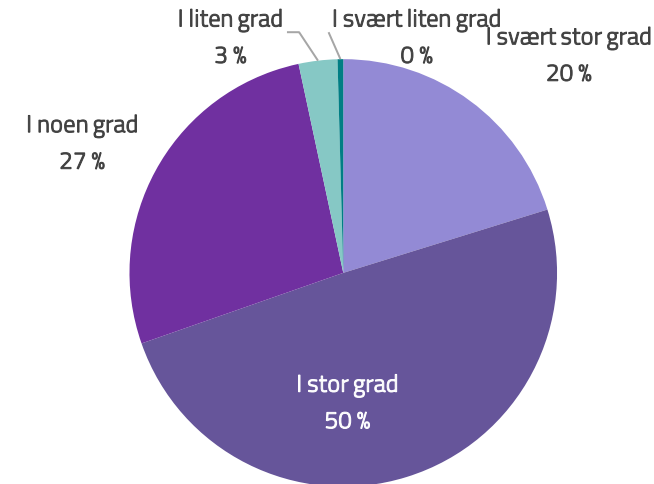
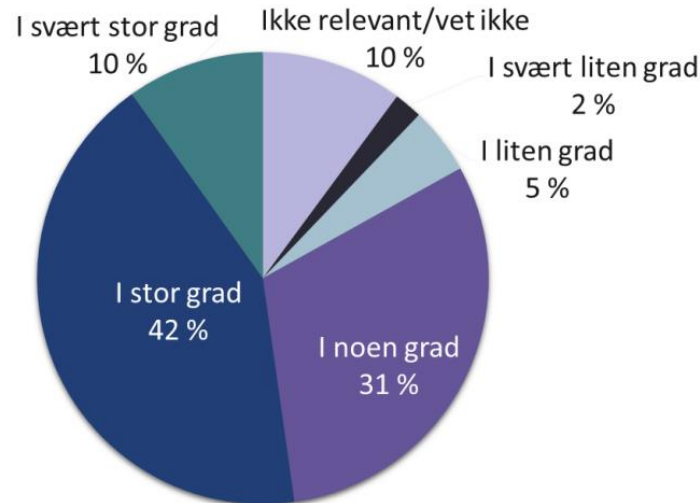
Rammeverket bygger på innspill, analyser og erfaringsutveksling internt i finansbransjen og på dialog med andre institusjoner som har digital kompetanse på agendaen. Fagrådet for tverrgående emner er ansvarlig for innholdet.



<https://www.finaut.no/digital-kompetanse/>

Digital kompetanse

I hvilken grad vil du si at du har god kompetanse med hensyn til
...å kunne veilede kunder i bruken av de ulike digitale verktøy som er til disposisjon for
kunden.



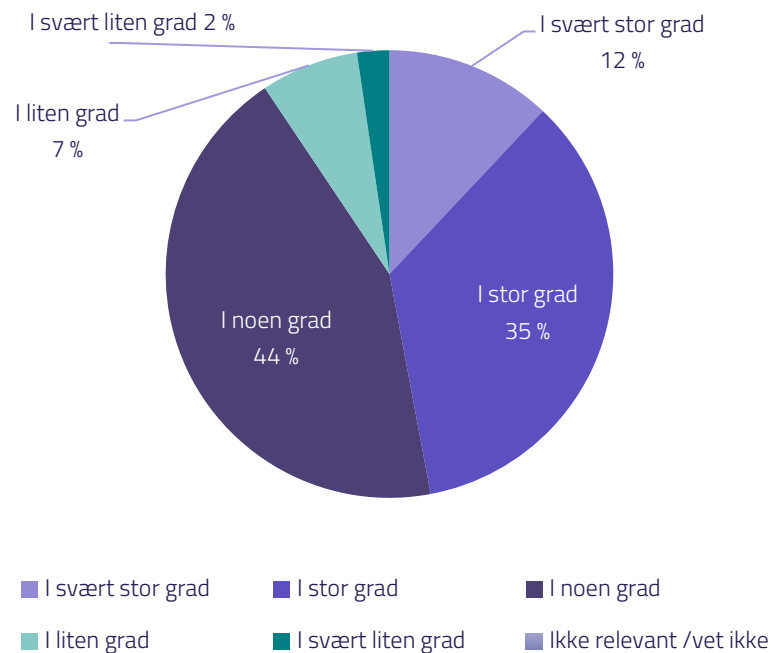
Fra januar 2019 til oktober 2020:

- Ingen svarer lenger «ikke relevant»
- I svært stor grad: fra 10 til 20 %
- I stor grad: fra 42 til 50 %
- I noen grad: fra 31 til 27 %

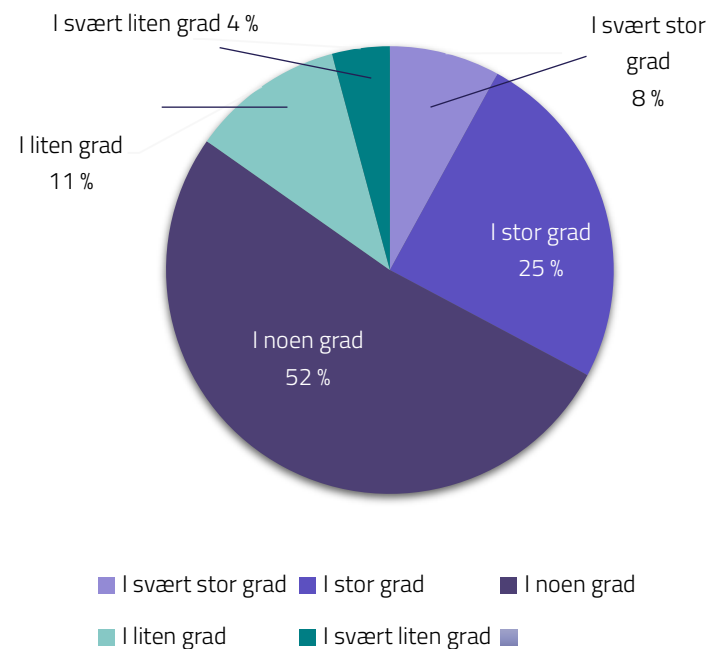
Digital kompetanse

Tverrgående emner

I hvilken grad opplever du at din digitale kompetanse i møte med kunder har økt det siste halvåret



I hvilken grad har du behov for mer kompetansepåfyll og trening for å øke din digitale kompetanse i møte med kunder?



Oppfølging av autoriserte rådgivere

etter autorisasjon

Individuelt fra bedriften

- Årlige – jevnlig oppdateringer innenfor autorisasjonsordningene
- Veiledning og kontroll
- Følge opp praksis gjennom opplæring og medlytt/medbesøk
- Rutiner for å avdekke brudd på God skikk

Samlet fra FinAut

- Statistikker
- Forbruker- og finanstrender
- Mystery shopping / calling



Økt fokus på etikk og God skikk

For autoriserte og for alle i kundeposisjon, ledere og digitale kundeløsninger

Bransjenorm – hva betyr det?

Gjelder alle i bedriften. Leder og rådgiver har et særlig ansvar.

Bedriftens ansvar for:

- Å tilrettelegge for og følge opp at God skikk og atferdsnormer følges
- Å etablere gode rutiner som sikret at normbrudd avdekkes og behandles
- Når normbrudd avdekkes skal tiltak iverksettes
- Ved gjentatte eller grove brudd har bedriften plikt til å melde bruddet til FinAut

På FinAut.no finner du mer informasjon:

- FinAuts regelverk
- Veiledning for avdekke og melde brudd på God skikk
- Kommentirutgave av God skikk (digital, søkbar meny)
- Digitale sjekklister
- Opplæringsmateriell
- Tidligere saker om brudd på God skikk

Forenklinger

for bedrifter og kandidater

- Kunnskapsprøvene delt opp fra 1.1.
- Automatisk oppmelding i eksamenskalender
- Elektronisk signatur
- Forenklinger i bedriftsportalen
- Automatisk flytting av kandidater mellom bedrifter
- Statistikker forbedret
- Videoovervåket eksamen eller intern testleder digitalt (videreføres inntil videre)
- Ny testledertest
- I pilot: automatisk overføring data (API)



BA webinar 3. desember
kl. 14.00



Andre temaer– Tilpasset bedriften

Basert på bedriftens innspill



Internkontroll – Hvis det er relevant



Eventuelt andre relevante temaer
tilpasset bedriften

Diskusjon og innspill

Emner for videre oppfølging avhengig av bedriftens ønsker, f.eks:

- Gjennomgang portal
- Læringstorget
- Etikk for alle – etikk for ledere
- Sjekklistor for digitale kundeløsninger
- Autorisasjonsordningen for digitale rådgivningsløsninger
- Forsikring næringsliv
- Informasjonsgivere

