



Årsrapport 2021



Innhold

Finansnæringens kompetanseverksted	3	Årlige oppdateringer	15	Internkontroll i egen organisasjon	29
Trygg rådgivning	4	Robotrådgivere	16	5 Kommunikasjon	30
1 FinAut i et nøtteskall	5	Sjekkliste for digitale kundeløsninger	17	Kommunikasjon	31
Visjon, misjon og rolle	6	Internasjonalt samarbeid	18	Anbefaling om bruk av titler og aut.merker ..	32
Strategi 2021-2024	7	3 Medlemsfordeler	19	Forbruker- og finanstrender 2022	33
Drivere for utvikling og endring av FinAuts virksomhet	7	Medlemsfordeler for alle ansatte	20	Nyhetsbrev og sosiale medier	34
Kompetansetrekanten	8	Læringstorget	21	6 Årsregnskap og balanse	35
FinAut i tall	9	Etikkboosten	22	Resultatregnskap	36
Utvikling: Aktive autoriserte	9	4 Compliance og internkontroll	23	Balanse	36
Gjennomføring av kunnskapsprøver, etikkprøver og praktiske prøver i 2021	10	Bransjenormen God skikk	24	7 Organisasjon og medlemmer ...	38
Mange nye innmeldte kandidater	11	Saker behandlet i disiplinærutvalget i 2021 ..	26	Dugnadsinnsats	39
2 Utviklingsarbeid	12	Etterlevelse av FinAuts regelverk	27	Organisasjon	40
Utvikling av autorisasjonsordningene	13	Kvalitetssikring av innholdet i kunnskapsprøvene	28	Medlemmer i FinAut	41
Kompetanseoppdateringer	14				

Grafisk design: Nøst AS | Foto: Unsplash, iStock

Finansnæringens kompetanseverksted

Målt ut fra gjennomslagskraft har FinAut vært en suksess helt siden starten i 2009. Organisasjonen står fjellstøtt og nyter respekt i alle kretser, mye takket være en involverende arbeidsmetode. FinAut driver sammen med tilsluttede bedrifter, læringsleverandører og andre interessenter et kompetanseverksted basert på tre forutsetninger:

Involvering, dugnadsinnsats og høy troverdighet. Det er dette som er FinAuts fotavtrykk.



Siv Seglem
Administrerende direktør

Involvering og dugnadsinnsats

All utvikling skjer ved hjelp av arbeidsprosesser der mange parter deltar eller konsulteres. Medlemsbedriftene, Finanstilsynet, FinTech-miljøene og eksterne ressurspersoner bidrar på hver sin måte. Det betyr at faglig utvikling og forankring skjer samtidig. Det sikrer også at FinAut er à jour med regelverksendringer, teknologisk utvikling og markedets skiftende preferanser. Som en konsekvens av dette har FinAuts ulike autorisasjonsordninger høy relevans, sett med alle parters øyne.

Det tette nettverkssamarbeidet resulterer av samme grunn i tilbud som bedriftene etterspør. Det være seg fagplaner, autorisasjonsordninger, møtearenaer eller læremidler i etikk. FinAut har mange å takke for dette. Bedriftene stiller ressurser til disposisjon, medlemmer i fagråd og utvalg tilfører bred kompetanse og verdifulle brukerperspektiver, og kandidatene i de ulike ordningene gir oss tilbakemeldinger når vi spør.

Høy troverdighet

At FinAut har høy troverdighet, skyldes i stor grad arbeidsprosesser preget av transparens og åpenhet. Det stilles strenge krav til dokumentasjon og internkontroll i medlemsbedriftene som følges godt og tett opp av complianceansvarlige i bedriftene. FinAut synliggjør dette overfor offentlige myndigheter og omgivelsene for øvrig.

FinAut har maktet balansegangen mellom to krevende roller: å være katalysator for næringens samlede arbeid med kompetanse og å være kvalitetssikrende 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.

FinAut vedtok i 2021 ny strategi som gjelder for de kommende fire årene. Finansnæringens kompetanseverksted skal fremdeles være fundamentet i virksomheten. Legitimiteten er FinAuts største aktivum som vi forvalter strengt. Det skal vi fortsette med. Legitimiteten bygges og vedlikeholdes av mange parter i fellesskap.

Stor takk til alle dere som bidrar!

Trygg rådgivning

Det er med stolthet og glede at jeg som styreleder og representant for FinAut's største eierorganisasjon, Finans Norge, kan melde om nok et produktivt og godt år for FinAut!



Gry Nergård
Styreleder

Kompetanseløft

FinAut har autorisert rådgivere i over ti år og teller per i dag ca 10 000 medarbeidere i finansbransjen som til sammen innehar ca. 23 000 autorisasjoner. Norsk næringslivs største kompetanseløft har dermed bidratt til at norske forbrukere har fått trygg rådgivning i mange år! Likevel har FinAut valgt «Trygg rådgivning» som sin nye visjon, fordi dette målet er noe å strekke seg etter hele tiden. Det kommer stadig til nye kandidater, nye produkter, ny lovgivning og ny teknologi som skal tilpasses systemet. Samtidig må allerede autoriserte rådgivere være oppdaterte.

Etterutdanning

Selv om en rådgiver er autorisert, må vedkommende oppdateres på både faglige temaer og etikk hvert eneste år for å opprettholde sin autorisasjon. Det er et viktig kvalitetskrav at etterutdanningen er god. FinAut ser derfor nå på hvordan dette arbeidet kan styrkes.

Samtidig har det kommet nye krav fra EU om 15 timer årlig etterutdanning for rådgivere i forsikringsmegling. FinAut har søkt Finanstilsynet om å få godkjent det opplegget vi allerede har for etterutdanning av rådgivere i Norge, slik at de bedriftene som har sine forsikringsmeglere inne i FinAut's system ikke trenger å søke om egen godkjenning. Vi er glade for at Finanstilsynet så langt har uttalt at de er svært fornøyde med den selvreguleringsordningen næringen har utviklet gjennom FinAut.

Verdensrekord

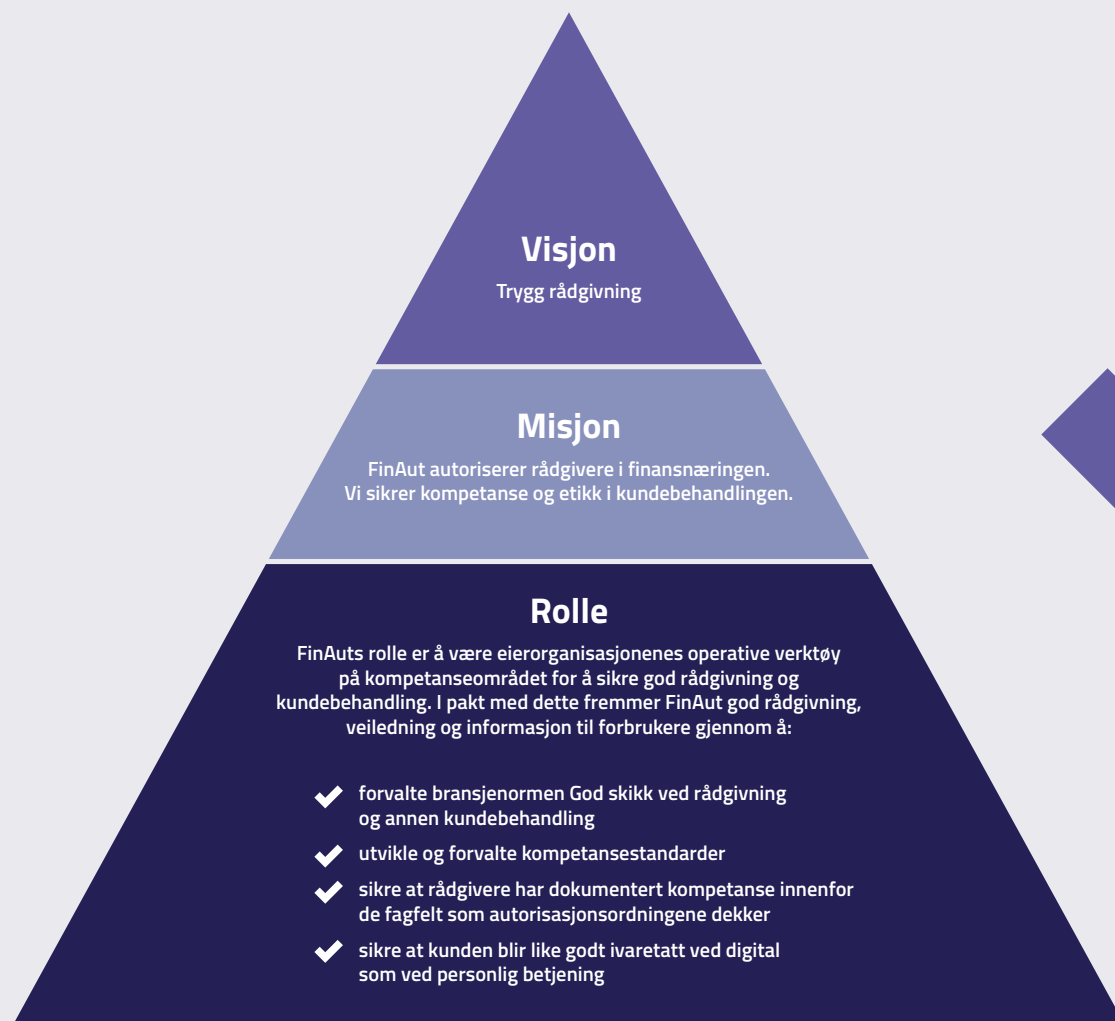
FinAut satte rekord i 2021, da den aller første robotrådgiveren ble autorisert like før sommeren. Over ti års erfaring med autorisering av rådgivere, en finanssektor som er i den digitale verdenstoppen og mye hardt arbeid ligger bak systemet FinAut har bygd opp, og som gjør at det er mulig å autorisere roboter. Formålet er at forbrukerne i Norge skal få like trygg rådgivning når de benytter en robotrådgiver, som når de er i kontakt med et menneske. Det er viktig, ettersom norske forbrukere er blant verdens mest digitale kunder.

Mitt ønske for året som kommer er at næringen blir enda bedre til å markedsføre både sine autoriserte rådgivere og autorisasjonsmerkene. Det bør bli like vanlig at folk ser etter den lille haken i logoen når de skal ta kontakt med en rådgiver, som det er at de ser etter miljømerket Svanen når de kjøper dagligvarer.



FinAut i et nøtteskall

Vår visjon, misjon og rolle



Ny strategi

Det ble i 2021 vedtatt ny strategi, gjeldende for perioden 2021-2024. Denne slår fast at FinAut er og fortsatt skal være den samlede finansnæringens viktigste verktøy når det gjelder å bygge tillit og styrke næringens omdømme.



[Les hele strategien](#)

Drivere for utvikling og endring av FinAut's virksomhet

1 Lav forutsigbarhet og omskiftelige omgivelser

I 2021 så vi tegn til at kundene er blitt mer trygghetssøkende:

- stor etterspørsel etter forsikring av liv, helse og mot inntektstap
- økt sparing til buffer for de som har sparekapital
- økt behov for råd om personlig økonomi
- økt etterspørsel etter bærekraftige produkter

Samfunnsendringene utløser økt behov for veiledning, kunnskap og langsiktig sparing.

2 Regelverksutvikling og selvregulering

FinAut må være løpende oppdatert og fase inn relevante regelverksendringer i bransjenormen og fagplaner til rett tid.

Økt forbrukerbeskyttelse, krav til kompetanse og dokumentasjon, samt krav til etikk vil fortsatt være viktige temaer for selvregulering.

3 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.

4 Digitalisering

Nye kompetanseområder åpner seg med digitaliseringen, for eksempel når det gjelder kryptovaluta. Rådgiverne må ha grunnleggende kunnskap slik at de er i stand til å besvare spørsmål fra kundene.

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.

5 Merverdi for FinAut's medlemmer

FinAut må 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

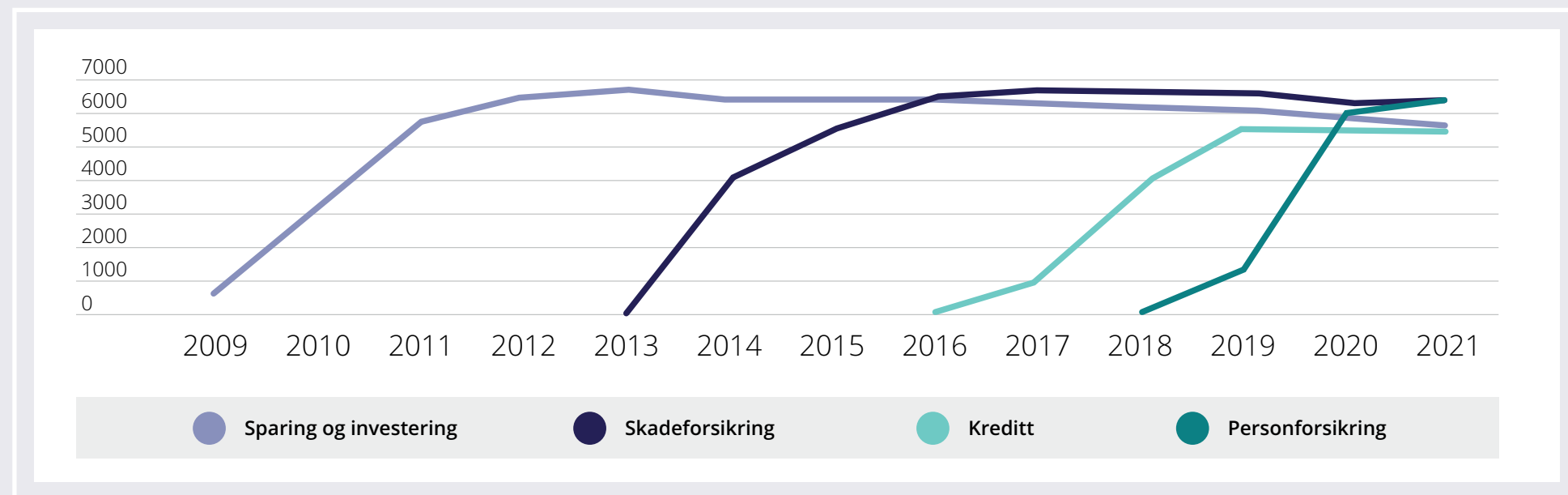
Kompetansetrekanten



Gode kundeopplevelser forutsetter integrert kompetanse

FinAut i tall 2021

Utvikling: aktive autoriserte per 31.12.2021



23 073 autorisasjoner fordelt på 9 570 autoriserte

De fleste rådgivere er autorisert i en eller flere ordninger. Av 9 570 autoriserte er det 2 562 som er autorisert i én ordning, 2 763 i to ordninger, 2 000 er autorisert i tre ordninger og 2 241 er autorisert i fire ordninger eller flere.

Til sammen har disse 23 073 autorisasjoner.

Kandidater og aktive autoriserte

Antall kandidater som er i autorisasjonsløp er 13 114, mens 9 570 er autoriserte per 31.12.2021.

Kandidater kan være i autorisasjonsløpet, ferdig autoriserte eller ha hvilende autorisasjon, fordi de ikke er oppdatert eller ikke praktiserer. De kan også midlertidig være meldt ut i perioder

der de er mellom to arbeidsgivere.

Felles for alle ordninger er krav om oppdatering i etikk. Årets tema var etikk og bærekraft, og det ble gjennomført 9 291 tester før 31.12.2021.

Autorisasjonsordningen Forsikring næringsliv ble åpnet i 2021 og tas inn i statistikken fra 2022.

FinAut i tall 2021

Gjennomføring av kunnskapsprøver, etikkprøver og praktiske prøver i 2021

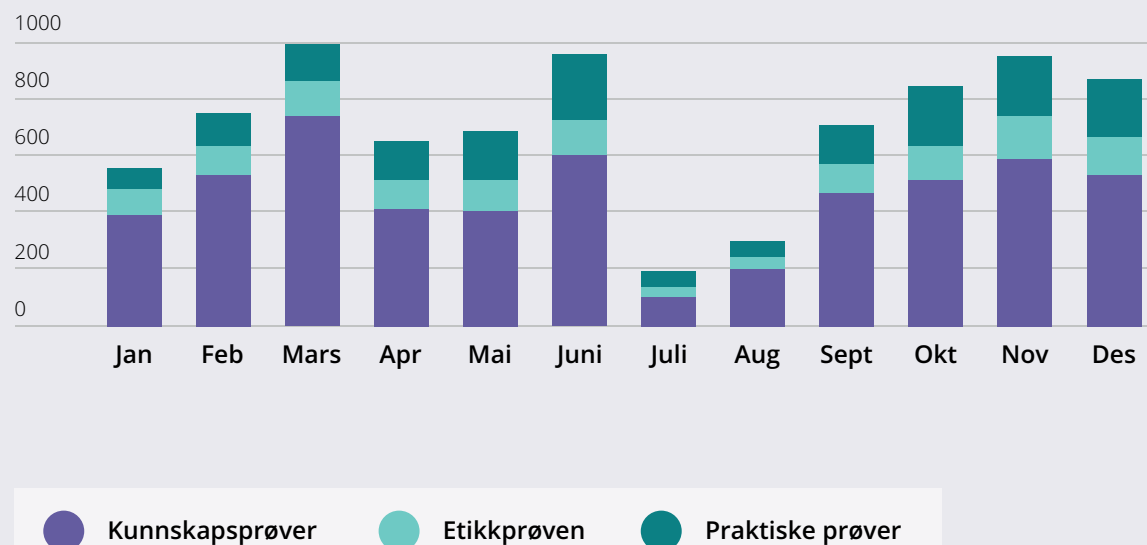
Det er gjennomført totalt 8 374 prøver i 2021. Få tekniske feil, lavt behov for support og kun elleve klager fra kandidater tyder på at bedriftene har god kvalitet i testgjennomføringen og dyktige testledere. Resultater og beståttprosjenter varierer mellom bedrifter. Tallene følges tett av fagrådene, også gjennom oppgavestatistikker der målet er å sikre kvalitet i kunnskapsprøvene.

Kunnskapsprøven for et fagområde er bygget opp av emner og splittet i flere prøver.

Bedrifter kan sjekke egne resultater mot snittet

I 2021 ble det etablert en referanseindeks som er tilgjengelig for bedriftene. Denne viser enkeltbedrifters score målt mot alle bedrifter samlet på de forskjellige kunnskapsprøvene, etikkprøve og praktisk prøve. I referanseindeksen kan bedriften ta ut målinger om hvordan egne avdelinger presterer.

Prøver 2021



FinAut i tall 2021

Mange nye innmeldte kandidater

Finansnæringen satser på kompetanse for sine ansatte. Tallene viser at det er en jevn pågang av kandidater som meldes inn i nye autorisasjonsløp, flest innen forsikring. Dette er både kandidater som skal ta flere autorisasjoner, og nye kandidater som møter FinAut og autorisasjonsordningene for første gang.

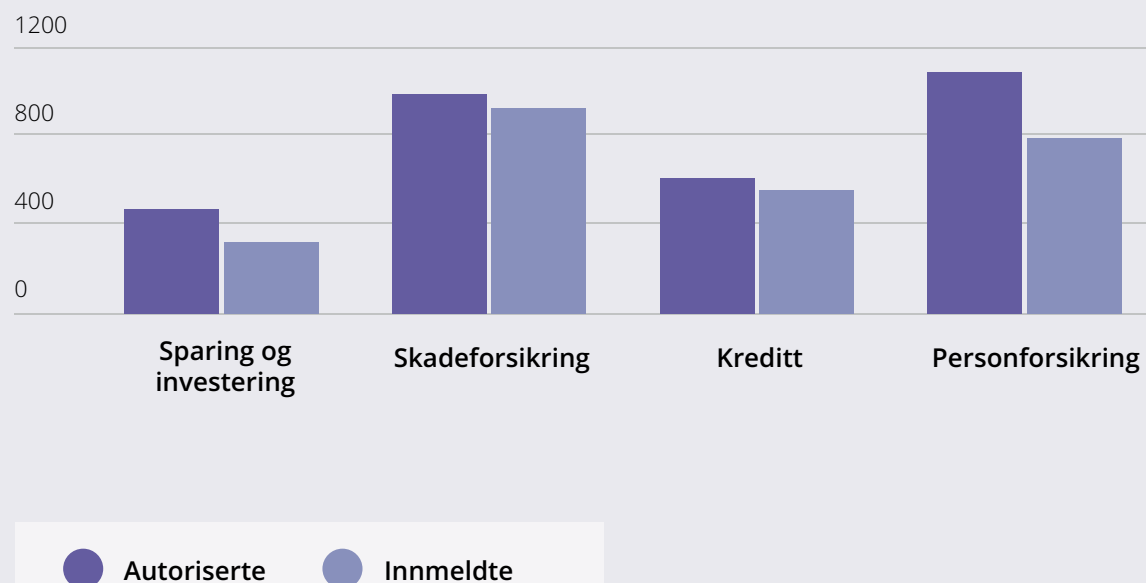
I november 2021 ble de første i Forsikring næringsliv autorisert.

Statistikken for 2022 vil inkludere tall for innmeldte og autoriserte i Person- og Skadeforsikring næringsliv.

Hvert kvartal publiseres en rapport over antall innmeldte og autoriserte kandidater i hver av ordningene, gjennomførte prøver og beståttprosent på prøver.

[Gå til kvartalsstatistikk](#)

Nye kandidater





Utviklingsarbeid



Utvikling av autorisasjonsordningene

FinAut skal sikre at fagplanene kontinuerlig tilpasses regulatoriske endringer og at autoriserte kandidaters kompetanse oppdateres løpende.

Bærekraftig finans i alle ordninger

I 2021 ble bærekraft integrert i alle fagplaner, også for informasjonsgivere. Det er viktig at ansatte på alle nivåer i finansnæringen får mer innsikt i grunnleggende bærekrafttematikk, klimarisiko, ESG-kriterier og EUs arbeid med bærekraftig finans. Skadeforsikringsforetakene er spesielt viktige når det gjelder vurdering av risiko og forebygging av naturskader.

Personlig økonomi

Vi lever i en verden som er blitt mer usikker både for bedrifter og husholdninger. Det skyldes både samfunnsutviklingen generelt og uforutsette hendelser, som koronapandemien. Dette stiller økte krav til oversikt over og forvaltning av egen privatøkonomi gjennom livsløpet. På bakgrunn av dette ble det i 2021 startet et arbeid for å se nærmere på nivå og omfang når det gjelder fagemnet personlig økonomi. Arbeidet vil fortsette i 2022 i regi av fagrådene Personforsikring, Sparing og investering og Kreditt.

Bransjenormen God skikk og Egen pensjonskonto

I 2021 gjennomførte de autoriserte rådgiverne innen Sparing og investering et obligatorisk kurs om Egen pensjonskonto (EPK) og God skikk. Hensikten var å sikre hvordan bransjenormen God skikk følges ved rådgivning om Egen pensjonskonto. Kurset inneholdt i tillegg all nødvendig informasjon om hva Egen pensjonskonto er og hvorfor ordningen ble innført.

Praktisk prøve i Kreditt

For medlemsbedrifter i autorisasjonsordningen Kreditt som ikke tilbyr realkausjon til kunder i egen utlånsportefølje, har FinAut tilpasset praktisk prøve. Rådgivere får i dette tilfellet egne caser med tilhørende realkausjon som kan benyttes som erstatning for et reelt lån.

Person- og skadeforsikring næringsliv

Autorisasjonsordningene Personforsikring næringsliv og Skadeforsikring næringsliv ble åpnet for tilslutning i 2021. Det ble gjennomført pilot på kunnskapsprøvene med gode resultater og gode tilbakemeldinger. I november ble de første kandidatene autorisert.

Kompetanseoppdateringer

Oppdatering av kompetanse

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 2022

Alle fagråd spesifiserte høsten 2021 krav til kompetanseoppdatering for 2022. Det forventes at flere temaer vil bli innarbeidet, f.eks. ny finansavtalelov. Loven publiseres i løpet av

2022 og vil kreve ny og oppdatert kunnskap. Tverrgående fagråd besluttet at Etikkboosten fra 2022 skal benyttes som metode for årlig etikkoppdatering.

Revisjon av fagplanen for informasjonsgivere

Etter innspill fra flere bedrifter og opplæringsleverandører er det gjennomført en grundig vurdering av fagplanen for informasjonsgivere sett opp mot ESMA's kompetansekrav.

Fagrådet for Sparing og investering besluttet på flere punkter å tilpasse innhold og nivå til informasjonsgivernes rolle. Testene er justert etter endringene som ble publisert i oppdatert fagplan 2022.

Kompetanseoppdatering for informasjonsgivere

Tema 1: Kryptovaluta

Tema 2: EUs arbeid med bærekraft

Temaer for kompetanseoppdateringer i autorisasjonsordningene

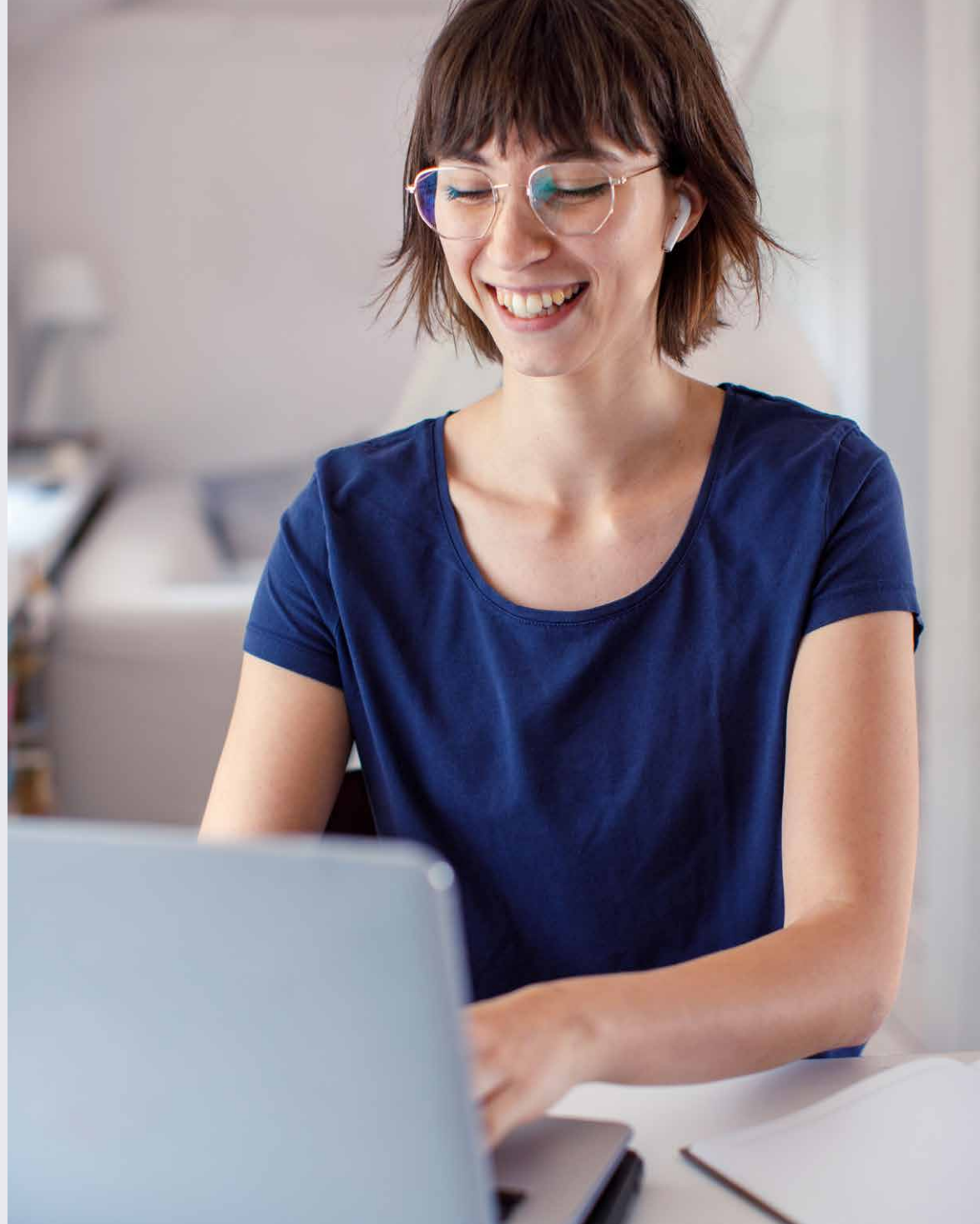
Sparing og investering	Kreditt	Personforsikring	Skadeforsikring	Person- og skadeforsikring næringsliv
Personlig økonomi 1: Rådgivning/veiledning for kunder som er på vei inn i eller har økonomiske problemer				
Kryptovaluta	Restrukturering, ref. utlånsforskriftens § 11	Ny lov om forsikringsformidling		
		IPID – på vent		
	Grønne lån	Personforsikring og bærekraft	Skadeforebygging elsparkesykkel	
	Risiko for hvitvasking i kredittsaker	Register over forsikrings-søkere og forsikrede	Skadeoppgjør og bærekraft	

Årlige oppdateringer – behov for endring

For å vurdere muligheten for å effektivisere og styrke de årlige kompetanseoppdateringene gjennomførte FinAut i 2021 en større utredning, inkludert en høringsrunde blant medlemmene. Høringssvarene var dels støttende og dels kritiske.

Etter høringen er lov om forsikringsformidling vedtatt. Den stiller krav til kompetanse og til årlig etterutdanning på minst 15 timer. FinAut har søkt Finanstilsynet om godkjenning av bransjens etterutdanning for rådgivere og ledere autorisert i forsikringsordningene. FinAut skal jobbe videre for å sikre en helhetlig, effektiv og god løsning med høy legitimitet.

[Gå til Lov om forsikringsformidling og FinAut](#)



Robotrådgivere

Autorisasjonsordningen for robotrådgivere ble åpnet for tilslutning i januar 2021. Den omfatter produktkategoriene sparing og investering, personforsikring, skadeforsikring og kreditt.

Da Sbanken sin «Sparerobot» ble tildelt autorisasjon i juni, plasserte norsk finansnæring seg på kartet som første land i verden med en autorisert robotrådgiver.

Norges Handelshøyskoles rangering av innovative virksomheter viser at Sbanken i 2021 troner på toppen i kategorien digitale innovasjoner.

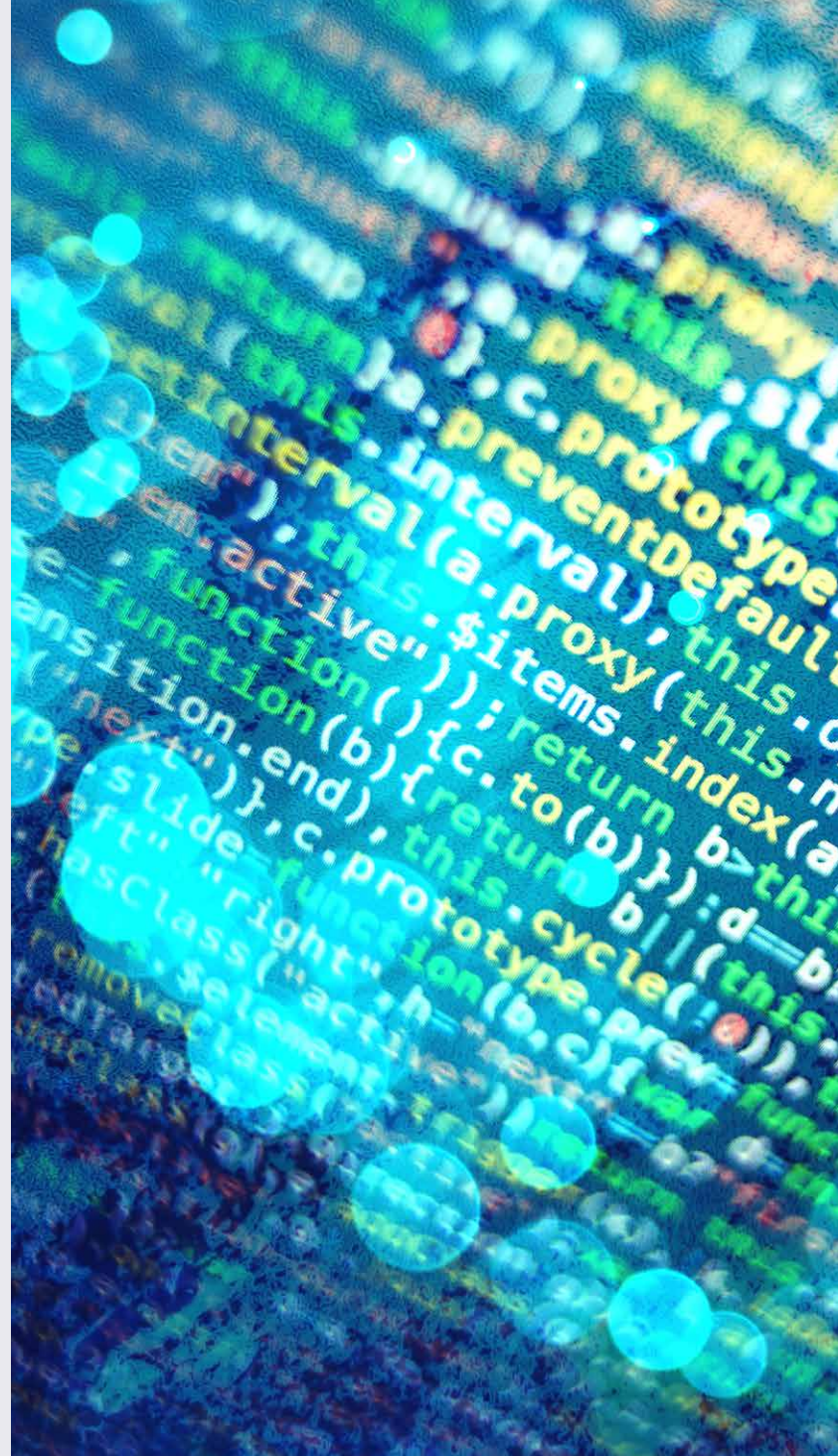
Flere robotrådgivere under utvikling

FinAut jobber kontinuerlig med å evaluere og forbedre rutinene for søknadsbehandling.

Tilgang til detaljerte sjekklister for digitale kundeløsninger og annet søknadsmateriale gis etter at bedriften har tilsluttet seg Autorisasjonsordningen for robotrådgivere.

Flere finansbedrifter er med i ordningen, og søker autorisasjon for robotrådgiverløsninger – de fleste i kategorien sparing og investering.

Mer om robotrådgivere





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. For å bidra til at bransjenormen implementeres i digitale kundeløsninger har FinAut utviklet sjekklister som kan benyttes ved utforming og internkontroll av digitale løsninger:

I 2021 er følgende lister oppdatert:

- Sparing og investering
- Forsikringsbaserte investeringsprodukter
- Kreditt med pant i fast eiendom
- Forbrukslån
- Skadeforsikring og personforsikring
- Egen pensjonskonto

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 robotrådgivere.

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

Internasjonalt samarbeid

Det er viktig å være tett på arbeidet til internasjonale utdanningsmiljøer og standardiseringsorganisasjoner. På denne måten har FinAut alltid fersk kunnskap om kompetansekrav og -nivåer, testmetodikk og dokumentasjon av kompetanse. FinAut samarbeider med relevante organisasjoner i andre land på flere nivåer. Målet er å utveksle kompetanse og erfaringer som kan styrke og forbedre autorisasjonsordningene.

Avtale med SwedSec i Sverige

SwedSec (swedsec.se) og FinAut har formalisert samarbeidet gjennom en avtale. Organisasjonene har siden 2014 godkjent hverandres kunnskapsprøver i Sparing og investering. Det samarbeides også om disiplinærforføyninger, faglig oppdatering og regelverksarbeid.

Nordisk-baltisk samarbeid

FinAut har gjennom halvårlige møter systematisert samarbeidet med tilsvarende organisasjoner i de nordiske og baltiske landene. Forbrukerbeskyttelse og krav til rådgivningskompetanse tas i økende grad inn i europeisk lovgivning. Dette gjør det nødvendig å holde seg orientert om utviklingen i land det er naturlig å sammenligne seg med, for eksempel når det gjelder:

- hvordan ulike regelverk tolkes og praktiseres
- hvordan kravene til dokumentasjon av kompetanse og oppdateringer innfris
- hva det enkelte lands tilsynsmyndigheter godkjenner

I 2021 ble det avholdt to møter. Fokusområder, i tillegg til ovennevnte spørsmål, var kompetansekrav til informasjonsgivere innenfor sparing og investering og dokumentasjon av årlige oppdateringer.

Andre kontakter i Europa

FinAut har ad hoc-kontakt med relevante fagmiljøer i andre europeiske land innenfor både bank- og forsikringsmarkedene.

Spre kunnskap om kvaliteten i de norske autorisasjonsordningene

Vi har som mål å øke kunnskapen om FinAut og fremme det arbeidet finansnæringen gjør i Norge. Det ble derfor holdt egne presentasjoner om etikk og gamification og om Autorisasjonsordningen for robotrådgivere. Som eneste land med en autorisert robotrådgiver har vi i Norge bygget opp verdifull kompetanse som kan deles. Det er viktig å synliggjøre at digitaliseringen i finansnæringen gjør det nødvendig å tilpasse autorisasjoner til robotrådgivere slik at forbrukerne sikres.



Medlemsfordeler for alle ansatte

Medlemsfordeler for alle ansatte

FinAut jobber kontinuerlig med forbedringer for alle brukere, og har i 2021 åpnet for at alle ansatte i medlemsbedrifter får tilgang til læringsmidler og kan ta prøver.

Kunnskapsprøver utenfor autorisasjonsordningene

I 2021 ble det åpnet for at ansatte i medlemsbedriftene kan ta kunnskapsprøver uten å være innmeldt i autorisasjonsordningen kunnskapsprøven er tilknyttet. Flere bedrifter har brukt denne muligheten for å heve og dokumentere kompetanse.

Kartleggingstester åpnet for alle ansatte

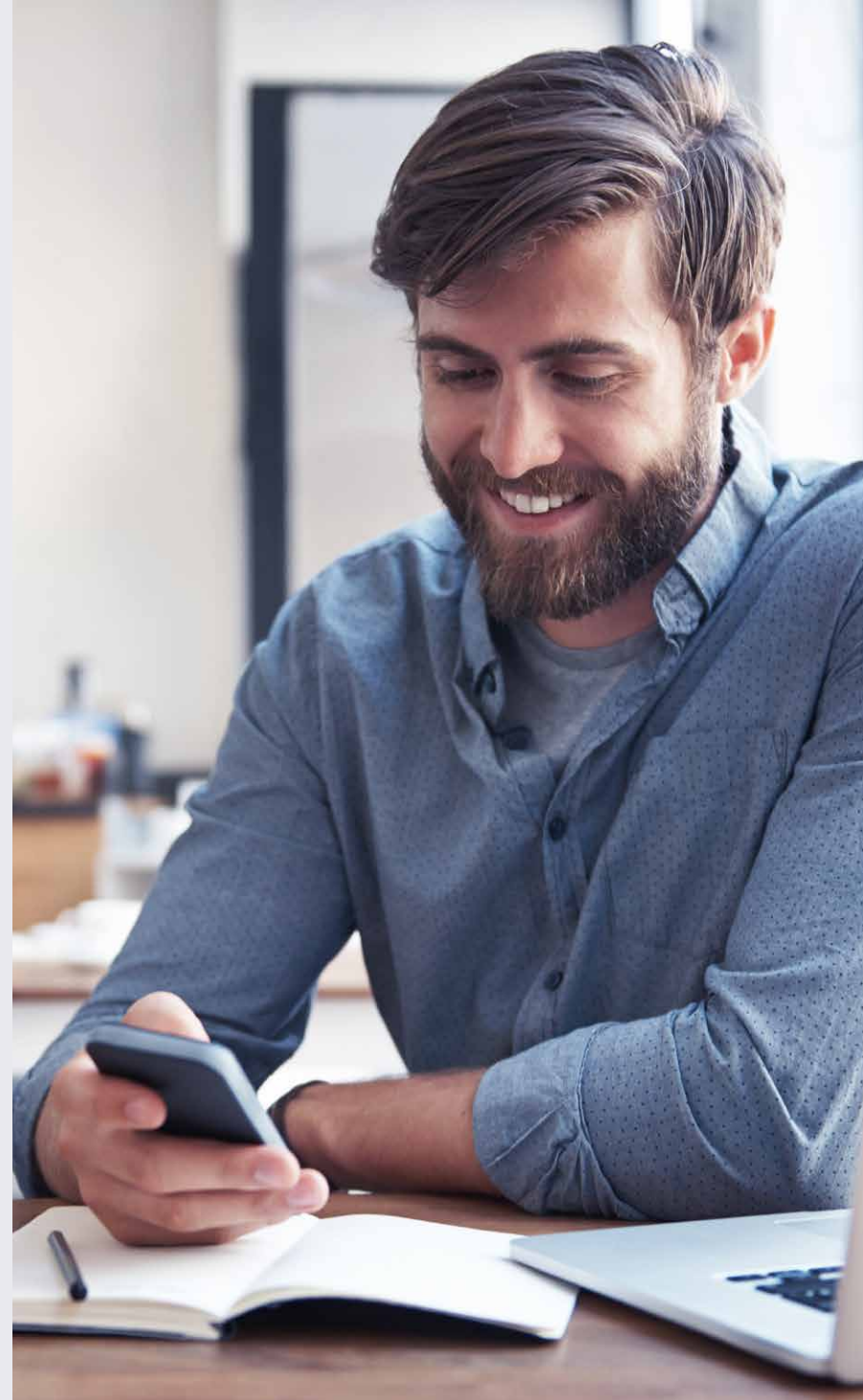
Da kunnskapsprøvene ble tilgjengelige for alle, ble også kartleggingstestene knyttet til de samme prøvene åpnet.

Diplom for enkeltprøver

For å forenkle arbeidet med og dokumentere kompetanse er det laget diplomer for enkelttester. Medarbeidere som ikke tar hele autorisasjoner, kan nå dokumentere prøvene de har tatt.

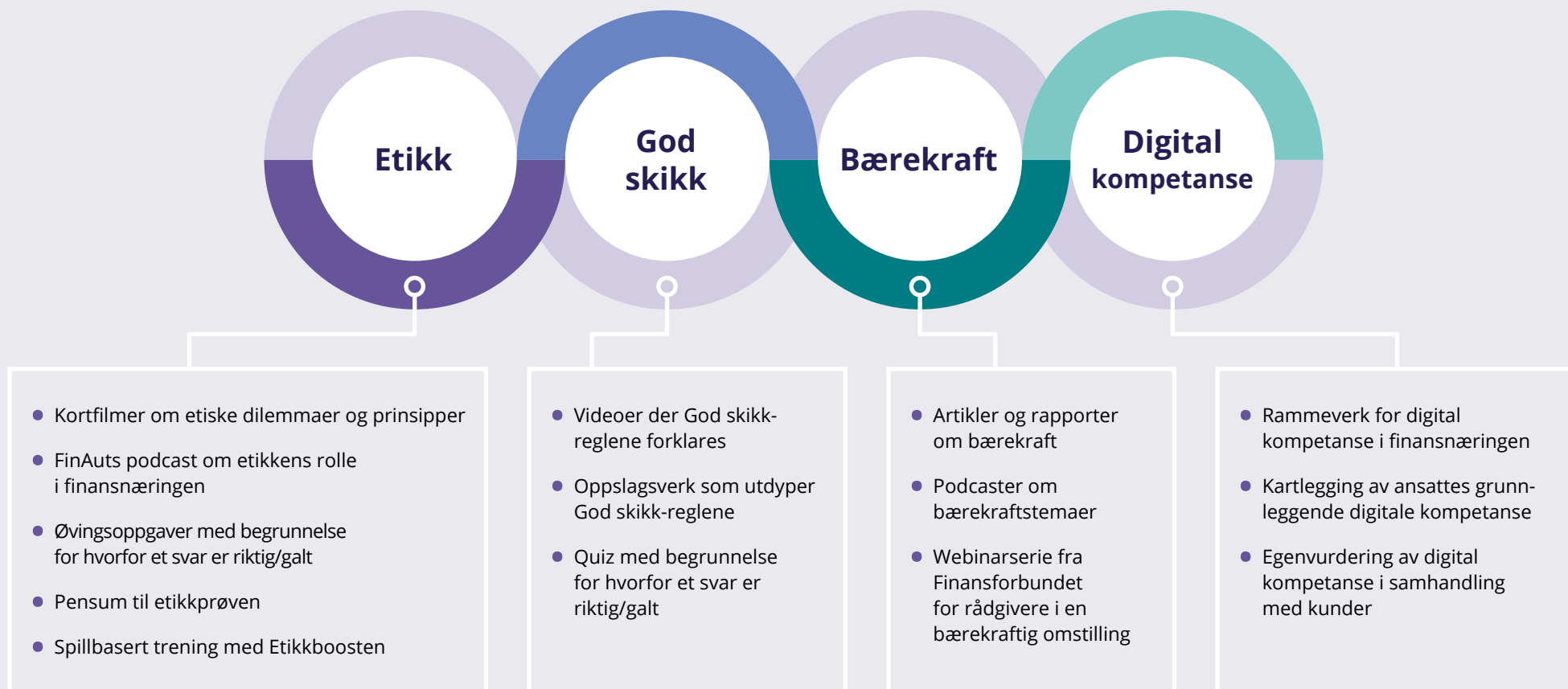
Ny rolle innført: Testadministrator

For å administrere kandidater som kun tar kunnskapsprøver, er det opprettet en ekstra rolle kalt testadministrator. Dette gir bedriftene mulighet til å spre ansvaret for oppfølging av ulike grupper ansatte.



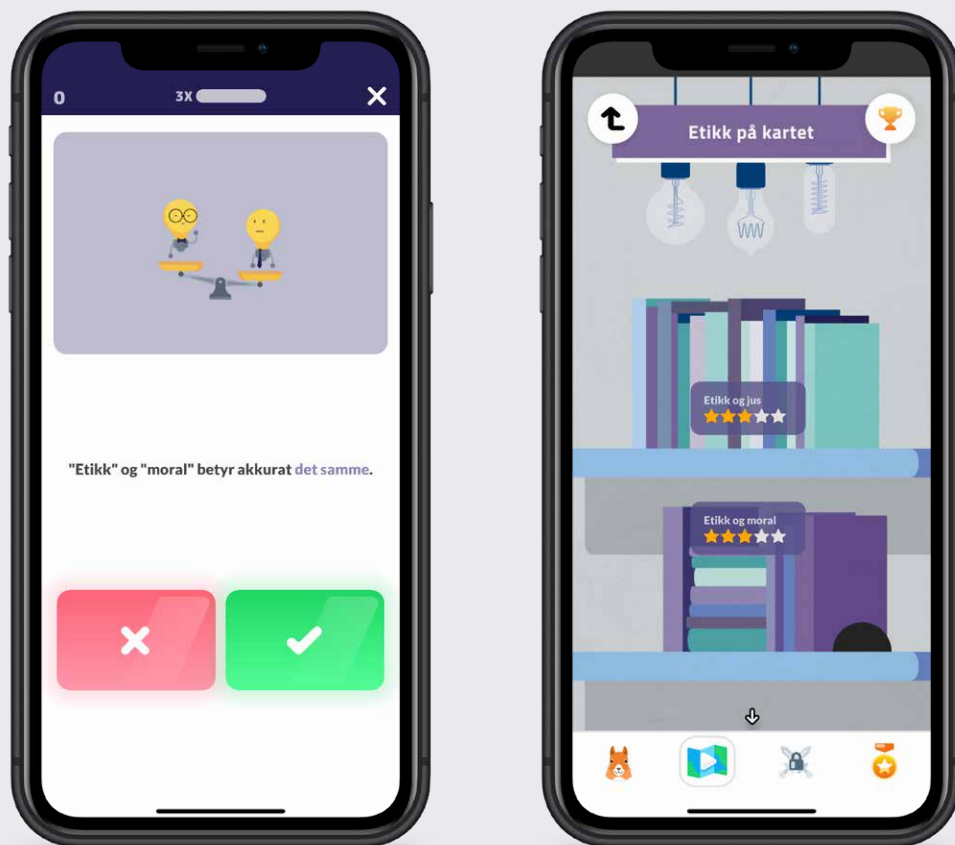
Læringstorget

På Læringstorget finnes læringsmidlene som tilbys av FinAut. **Alle ansatte i medlemsbedriftene kan benytte seg av materialet.** Et av målene er å styrke den samlede kompetanseutviklingen i finansnæringen. Antall ansatte som benytter seg av Læringstorget øker jevnt.



[Gå til Læringstorget](#)

(krever innlogging)



Etikkboosten

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

Spillet har 14 episoder med ulike temaer som er relevante uansett hvilken rolle man har på egen arbeidsplass. Tilbakemeldinger fra bedriftene og undersøkelser utført av spillskapet Attensi viser at denne formen for læring har god effekt.

Spillet ble oppdatert med flere nye caser og eksempler i 2021.

Flere medlemsbedrifter har benyttet Etikkboosten i forbindelse med interne konkurranser og har på den måten oppnådd stort engasjement blant ansatte.

Tall for 2021 viser at hver spiller repeterer temaene i episodene fire ganger i snitt, og halvparten av repetisjonene gjøres etter at spilleren har fått modulen godkjent. Sammenlignet med andre former for trening er det ganske unikt at spillere fortsetter å trene når målet er nådd.

Prøv Etikkboosten

Compliance 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

I februar 2021 ble behandling av saker som gjelder brudd på bransjenormen God skikk flyttet fra styret til FinAuts disiplinærutvalg. Disiplinærutvalgets vedtak kan påklages til et særskilt klageorgan.

Administrasjonen i FinAut kan gi veiledning til medlemsbedrifter som vurderer å melde brudd på God skikk og kan i denne sammenheng konsultere disiplinærutvalget.

Følgende sanksjoner kan ilegges:

- Advarsel. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner avhengig av alvorlighetsgrad, for eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.
- Fratakelse av autorisasjon inntil 3 år avhengig av alvorlighetsgrad. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner avhengig av alvorlighetsgrad, for eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.

Disiplinærutvalget har i 2021 brukt slike tilleggsanksjoner i tre av fire saker. En sak ble påklaget til det særskilte klageorganet som opprettholdt vedtaket.

På neste side gis det en kort oppsummering.



Saker behandlet av disiplinærutvalget i 2021

Sak 1

Rådgiver fratatt sin autorisasjon i Sparing og investering for ett år

Saken gjaldt rutiner for å rapportere egenhandel, herunder frist for å rapportere og krav om bindingstid for finansielle instrumenter. Videre gjaldt den det å gi investeringsanbefalinger i enkeltaksjer uten at dette inngår i produktspekteret til bedriften og det å gi investeringsråd uten å gjennomføre egnethetstest av kunden først.

Den autoriserte rådgiveren ble vurdert å ha brutt interne retningslinjer, verdipapirhandellovens regler og bransjenormen God skikk.

I saken gjennomgår disiplinærutvalget reglene for ansattes egenhandel og betydningen disse har for hensynet til kunder, markedets tillit samt vurdering av mulig interessekonflikt. Utvalget drøfter også hva det vil si å yte investeringsrådgivning.

Sak 2

Rådgiver ilagt advarsel og pålagt å ta etikkprøven på nytt

Saken gjaldt en rådgiver autorisert i Person- og skadeforsikring.

Bedriften som meldte inn bruddet viste til to konkrete saker hvor de vurderte at rådgiver hadde opptrådt i strid med interne retningslinjer og med bransjenormen God skikk. Sakene gjaldt produksjon av forsikring og urettmessige rabatter.

I saken uttaler disiplinærutvalget seg om salgsbaserte avlønnings-systemer og hvordan disse kan virke inn på interessekonflikter.

Sak 3

Rådgiver fratatt autorisasjoner i Kreditt og Sparing og investering for 18 måneder. I tillegg pålagt å bestå kunnskapsprøven i «Tverrgående emner», som vilkår for utøvelse av autorisasjon innen Skadeforsikring.

Saken gjaldt kreditt, verdi-vurdering av bolig og sparing i aksjeklubb.

Bedriften meldte saken som brudd på bransjenormen God skikk og interne handlingsregler om habilitet og om personlige fordeler og korrupsjon.

Disiplinærutvalget stilte spørsmål om bedriften hadde hatt tilstrekkelige rutiner og opplæring.

Sak 4

Rådgiver fratras sin autorisasjon i Kreditt for ett år og ilegges advarsel relatert til autorisasjonene i Sparing og investering, Skadeforsikring og Personforsikring. I tillegg pålegges rådgiver å bestå eksamen i «Tverrgående emner» innen tre måneder som vilkår for å beholde autorisasjonene i Sparing og investering, Skadeforsikring og Personforsikring.

Bedriften som meldte inn saken mente at den autoriserte rådgiveren hadde brutt bransjenormen God skikk i to konkrete saker om byggelån ved å belaste byggelånet for annet enn utgifter til boligprosjektet. Lånet var dessuten belastet for fakturaer uten kundens godkjenning.

I saken hadde rådgiver unnlatt å overholde dokumentasjons- og informasjonskravene overfor medlåntaker, og dette ble vurdert som særlig alvorlig.

Saken ble påklaget til det særskilte klageorganet som opprettholdt vedtaket.

Les sakene i sin helhet

Etterlevelse av FinAuts regelverk i medlemsbedriftene

FinAut fastsetter og forvalter finansnæringens kompetansekrav, og bedriftene anvender de fastsatte standardene. Denne arbeidsdelingen gjør at det må foretas kontroll for å se om kravene etterleves.

Kontrollrutinene består av flere elementer:

- stedlig tilsyn ved gjennomføring av prøver
- tilsyn gjennom rapportering
- tilsyn gjennom uttak av statistikk
- bedriftsbesøk

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

Tilsyn med prøver

I 2021 er det gjennomført 15 tilsyn ved kunnskapsprøve og fire tilsyn ved praktisk prøve. Alle tilsyn ble godkjent, og det ble kun notert noen få avvik ved digitale prøver.

Resultater fra bedriftenes årlige rapportering

Medlemsbedriftene skal innarbeide FinAuts ordninger og krav i sin internkontroll- og compliancefunksjon. De skal rapportere etter fastsatte rutiner minimum en gang pr. år.

Rapporteringen skjer ved en spørreundersøkelse.

I 2021 ble det lagt særlig vekt på

- etterlevelse av bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling
- rutiner og systemer som kan påvirke rådgivningen og/eller kundens valg av produkter
- rutiner for vedlikehold og oppdatering av kompetanse
- bruk av titler

Bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

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

Prøver og oppdateringer

Svarene fra medlemsbedriftene viser at de har gode systemer og rutiner for rådgivernes vei frem til autorisasjon og for årlige oppdateringer.

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.

Kvalitetssikring av innholdet i kunnskapsprøvene

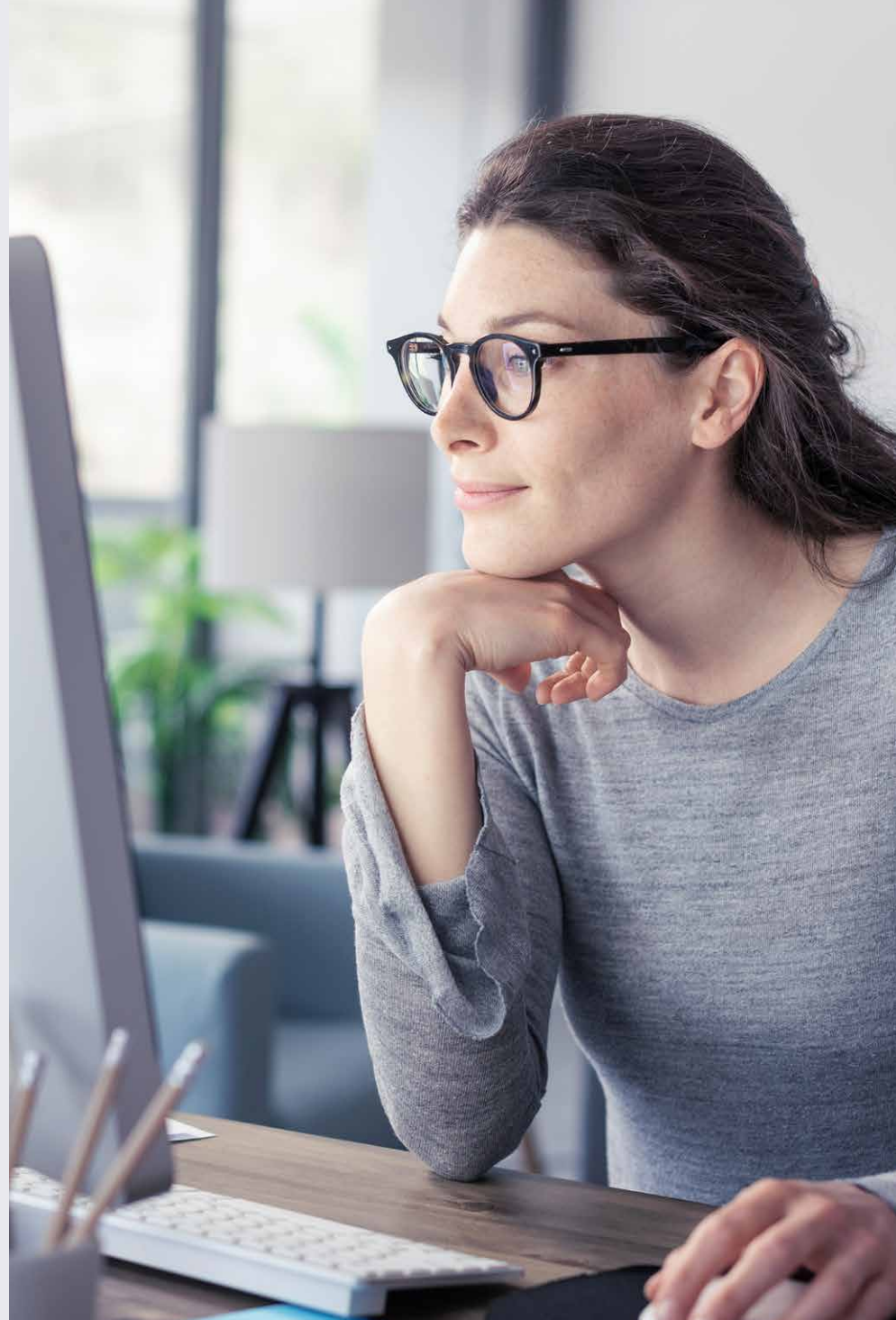
Testbasen med spørsmål er FinAuts største aktivum. Kvaliteten på spørsmålene avgjør om prøveresultatene gir et riktig bilde av rådgivernes fagkunnskap. Det legges ned mye arbeid i utvikling av nye ordninger og vedlikehold av eksisterende prøver.

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

Testbasen inneholder 1 900 oppgaver.

Oppsummering av 2021

- Det er gjennomført totalt 5 846 kunnskapsprøver uten tekniske problemer.
- Resultatene er generelt stabile fra år til år, per måned og per emne for alle prøver.
- Utviklingsarbeidet har vært spesielt rettet mot forsikring næringsliv. Det er utviklet prøver og avholdt 300 pilottester for Skadeforsikring næringsliv og Personforsikring næringsliv med gode resultater.
- Mot slutten av året ble det gjort en større revisjon av fagplanen for informasjonsgivere.
- Bærekraft ble innført i flere fagplaner som skal publiseres i 2022.



Internkontroll i FinAut

I 2021 er flere virksomhetsrelevante områder blitt innarbeidet i kontrollrutinene. Målet er at opplegget for internkontroll skal være både et kvalitetssystem, et styringssystem og et ledelsessystem som sikrer etterlevelse av regelverk og rutiner. Det nye opplegget inneholder:

- styrende elementer rettet mot ledelse, råd og organer (f.eks. vedtekter, instruksjer og mandater)
- gjennomførende elementer rettet 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)

Internkontrollrapporten ble behandlet i styret i mars. Ingen større avvik ble avdekket. Gjennom internkontrollarbeidet ble det identifisert flere kvalitetsstyrkende tiltak, som implementeres i 2022.



Kommunikasjon

Kommunikasjon

Bedriftsbesøk

Det ble høsten 2021 gjennomført 17 digitale bedriftsbesøk med en felles agenda. Årets tema var ny strategi, samarbeid, informasjon og kommunikasjon. Hovedinntrykket er at medlemsbedriftene tar autorisasjonsordningene på stort alvor, og det er mange som jobber aktivt med saksområdet i bedriftene. Bedriftsbesøkene verdsettes, og mange sentrale personer deltar i tillegg til bedriftsansvarlige og compliance-ansvarlige. FinAut er godt integrert i bedriftenes kompetanseopplegg.

Webinarer

Det ble holdt nettarrangementer etter behov. Noen av temaene var blant annet å informere om:

- Forenklinger for bedriftsansvarlige (BA-webinar)
- Ny finansavtalelov og saker fra disiplinærutvalget (Compliance-webinar)
- Nyheter fra Læringstorget (Ansvarlige for opplæring)

Se presentasjoner fra FinAut

(krever innlogging)

Myndigheter og andre interessenter

FinAut har jevnlig møter med Finanstilsynet, forbrukermyndighetene, Finansforbundet,

Finansklagenemnda og andre interessenter ved aktuelle hendelser. Hensikten er å gi trygghet for at finansnæringens selvregulering fungerer og å dokumentere at det er kvalitet i arbeidet med autorisasjonsordningene.

I løpet av 2021 er det avholdt flere møter med **Finanstilsynet**. Det er snakk om rene statusmøter og egne møter om Autorisasjonsordningen for robotrådgivere og høringen knyttet til implementering av lov om forsikringsformidling. Tilsynsmyndighetene har god oversikt over det arbeidet finansnæringen gjør for å trygge norske forbrukere.

Finansforbundet er opptatt av medlemmenes kompetanse og gir i kontaktmøtene spesielt uttrykk for at de er fornøyde med FinAuts grundighet, kvaliteten i ordningene og arbeidet med å sikre kandidatene/rådgiverne. I 2021 har Finansforbundet bidratt i emnet bærekraft, som nå er en del av alle ordningene. Finansforbundets bærekraftsopplæring er tilgjengelig på FinAuts Læringstorg.

Etter årets kontaktmøte har **Finansportalen** tatt inn informasjon om at det gir trygghet å velge autoriserte rådgivere, og at det er mulig å søke opp rådgiverne i registeret på finaut.no.

Finansklagenemnda konsulteres i saker fra medlemsbedrifter som gjelder brudd på God skikk.



Anbefaling om bruk av titler og autorisasjonsmerker

Hovedmålet i FinAuts strategi er at autorisasjonsmerkene er kjente og velrennomerte. Resultatene fra Forbruker- og finanstrender viser at forbrukere har høyere tillit til autoriserte rådgivere. Medlemsbedriftene har etterspurt anbefalinger om tittelbruk, og i 2021 har FinAut sett på forslag til ensartet bruk av titler.

FinAut anbefaler at rådgiverne bruker følgende titler med tilhørende autorisasjonsmerker i sin kontakthinformatjon:

- Autorisert rådgiver Sparing og investering (tidligere Autorisert finansiell rådgiver (AFR))
- Autorisert rådgiver Skadeforsikring
- Autorisert rådgiver Personforsikring
- Autorisert rådgiver Kreditt
- Autorisert rådgiver Personforsikring næringsliv
- Autorisert rådgiver Skadeforsikring næringsliv
- Autorisert Robotrådgiver

Eksempler på bruk av merker og titler i e-postsignatur

(krever innlogging)

Eksempel på signatur med flere autorisasjoner

Navn Etternavn

Rådgiver privatmarked

Autorisert rådgiver

Sparing og investering | Kreditt | Skadeforsikring



Navn Etternavn

Autorisert rådgiver

Sparing og investering



Eksempel på signatur med én autorisasjon

Forbruker- og finanstrender 2022

Forbruker- og finanstrender er en årlig undersøkelse om finansnæringens status og utvikling. Den har vært gjennomført siden 2017 og bidrar til at FinAut kan følge forbrukernes erfaringer.

Årets undersøkelse fant sted 8.-16. februar 2022. Totalt ble 2 237 personer spurt, og de fleste spørsmålene baserte seg på kjøp kunder har gjort i løpet av 2021.

Hovedfunn fra undersøkelsen

Personer som har kjøpt finansielle produkter det siste året og fått rådgivning er tilfredse med rådgivningen. 95 % sier at de er fornøyd, svært fornøyd eller usedvanlig fornøyd.

Kundene gir også tilbakemelding om at bransjenormen God skikk etterleves.

Tillit til autoriserte rådgivere

I underkant av 80 % svarer at de har høyere tillit til råd fra en autorisert rådgiver enn en rådgiver uten autorisasjon. Nær 60 % sier at et synlig autorisasjonsmerke vil være nyttig ved valg av rådgiver.

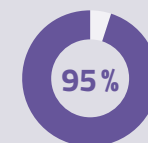
Tillit til autoriserte robotrådgivere

Resultatene viser at tilliten til robotrådgivere og chatboter fortsatt er lav. Det er kun 16 % som svarer at de har høy tillit til robotrådgivere, og kun 11 % oppgir at de har benyttet seg av en slik rådgiver.

Blant de som har gjort det og har fått løst behovet sitt, svarer imidlertid 81 % at de har høyere tillit til råd fra en autorisert robotrådgiver enn en robotrådgiver uten autorisasjon.

37 % av alle spurte svarer at et synlig autorisasjonsmerke vil være nyttig ved valg av robotrådgiver. Blant de som benyttet robotrådgiver i 2021 og fikk løst behovet sitt, mener 66 % at det vil være nyttig med et slikt merke.

Av totalt 2 237 personer, svarer...



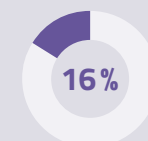
... at de er **fornøyd, svært fornøyd eller usedvanlig fornøyd** ved rådgivning av finansielle produktkjøp



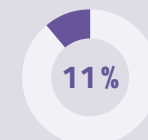
... at de har **høyere tillit til råd fra en autorisert rådgiver** enn en rådgiver uten autorisasjon



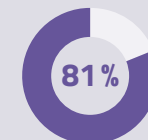
... at et synlig autorisasjonsmerke vil være **nyttig ved valg av rådgiver**



... har **høy tillit til robotrådgivere**



... har **benyttet seg av en robotrådgiver**



... av de som har fått løst behovet sitt av en robotrådgiver har **høyere tillit til en robotrådgiver som er autorisert**



... mener at **et synlig autorisasjonsmerke vil være nyttig** ved valg av robotrådgiver

Nyhetsbrev og sosiale medier

Oppslagstavle i portalen

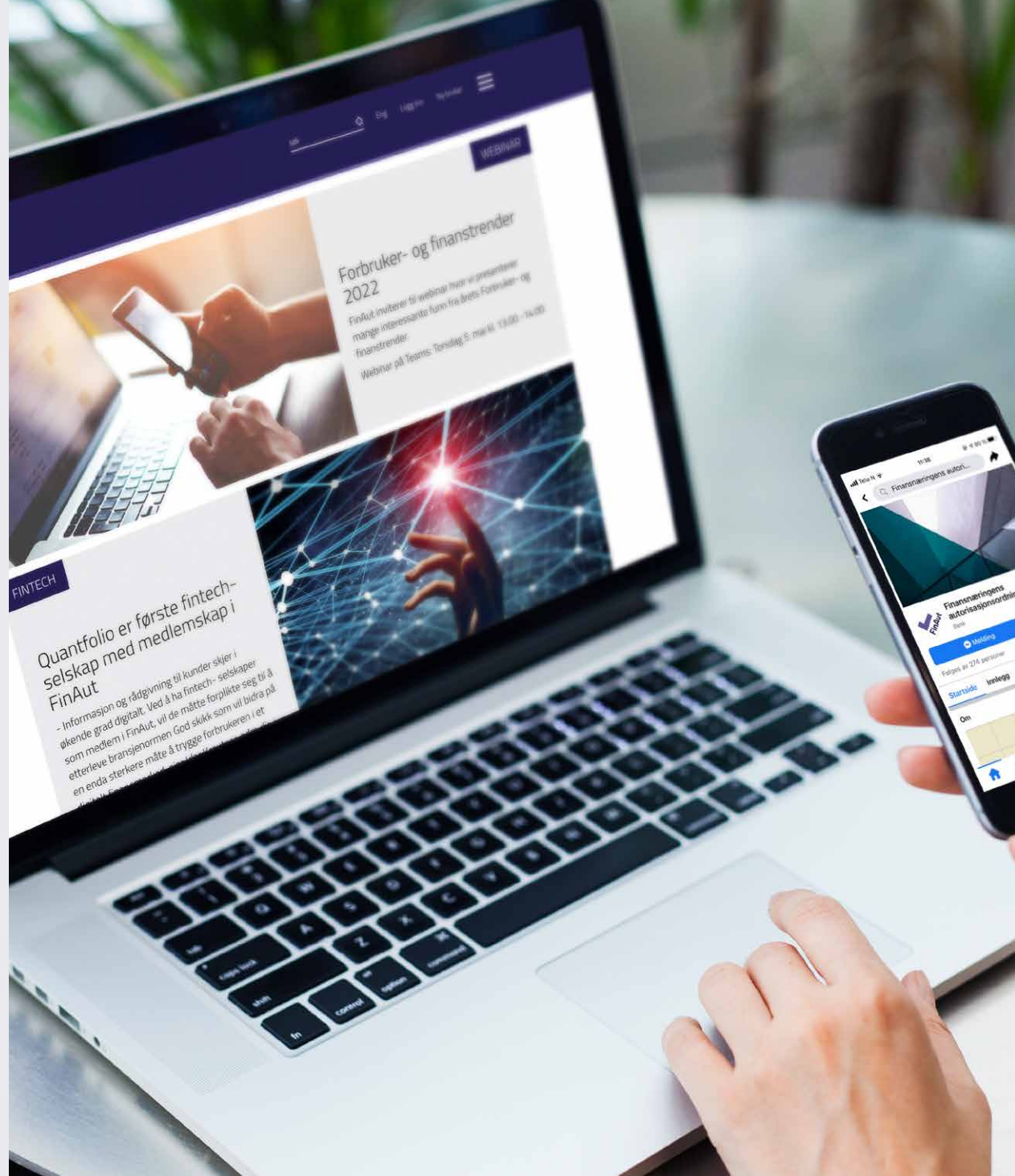
Oppslagstavlen er den viktigste informasjonskanalen for medlemsbedriftene: Bedriftsansvarlige, compliance-ansvarlige, opplæringsansvarlige, kandidater og kontaktpersoner for læring og alle ansatte kan holde seg løpende orientert ved å følge med på tavlen. Alle kan abonnere på nyhetsvarsel og få e-post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

 Følg oss på Facebook

 Følg oss på LinkedIn



Årsregnskap og balanse

Resultatregnskap

For perioden 1. januar til 31. desember 2021

	2021	2020
Driftsinntekter		
Kontingenter og kandidatgebyrer	26 729 753	20 085 216
Annen driftsinntekt	338 112	138 306
<i>Sum driftsinntekter</i>	27 067 865	20 223 522
Driftskostnader		
Lønnskostnad	10 472 706	8 243 556
Avskrivninger	117 808	92 347
Annen driftskostnad	12 813 245	11 028 920
<i>Sum driftskostnader</i>	23 403 759	19 364 823
Driftsresultat	3 664 106	858 699
Finansinntekter og finanskostnader		
Annen renteinntekt	19 839	32 614
Annen rentekostnad	161	383
<i>Netto finansresultat</i>	19 678	32 231
Årsresultat	3 683 784	890 930
Overføringer		
Annen egenkapital*	3 683 783	890 929
<i>Sum overføringer</i>	3 683 783	890 929

* Av dette er kr 1,9 mill øremerket prosjektene Fornyelse av læring
God skikk, Ekstern risikoanalyse av FinAuts drift og Oppdatering 2.0.

Balanse

Pr. 31. desember 2021 – Eiendeler

	2021	2020
ANLEGGSMIDLER		
Varige driftsmidler		
Oppgradering kontor	215 378	92 791
Inventar og kontormaskiner	179 583	91 198
<i>Sum anleggsmidler</i>	394 961	183 989
OMLØPSMIDLER		
Fordringer		
Kundefordringer	532 355	89 035
Andre kortsiktige fordringer	851 068	1 099 027
<i>Sum fordringer</i>	1 383 423	1 188 062
Kontanter og bankbeholdning	10 555 325	7 534 450
<i>Sum omløpsmidler</i>	11 938 747	8 722 511
Sum eiendeler	12 333 709	8 906 501

Balanse

Pr. 31. desember 2021 – Egenkapital og gjeld

	2021	2020
EGENKAPITAL		
Opptjent egenkapital		
Annen egenkapital	8 898 471	5 214 688
<i>Sum egenkapital</i>	8 898 471	5 214 688
GJELD		
Kortsiktig gjeld		
Leverandørgjeld	1 444 347	1 471 894
Skyldige offentlige avgifter	654 561	594 593
Annen kortsiktig gjeld	1 336 330	1 625 325
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>	3 435 238	3 691 812
<i>Sum gjeld</i>	3 435 238	3 691 812
Sum egenkapital og gjeld	12 333 709	8 906 501

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*

Organisasjon og medlemmer

Dugnadsinnsats

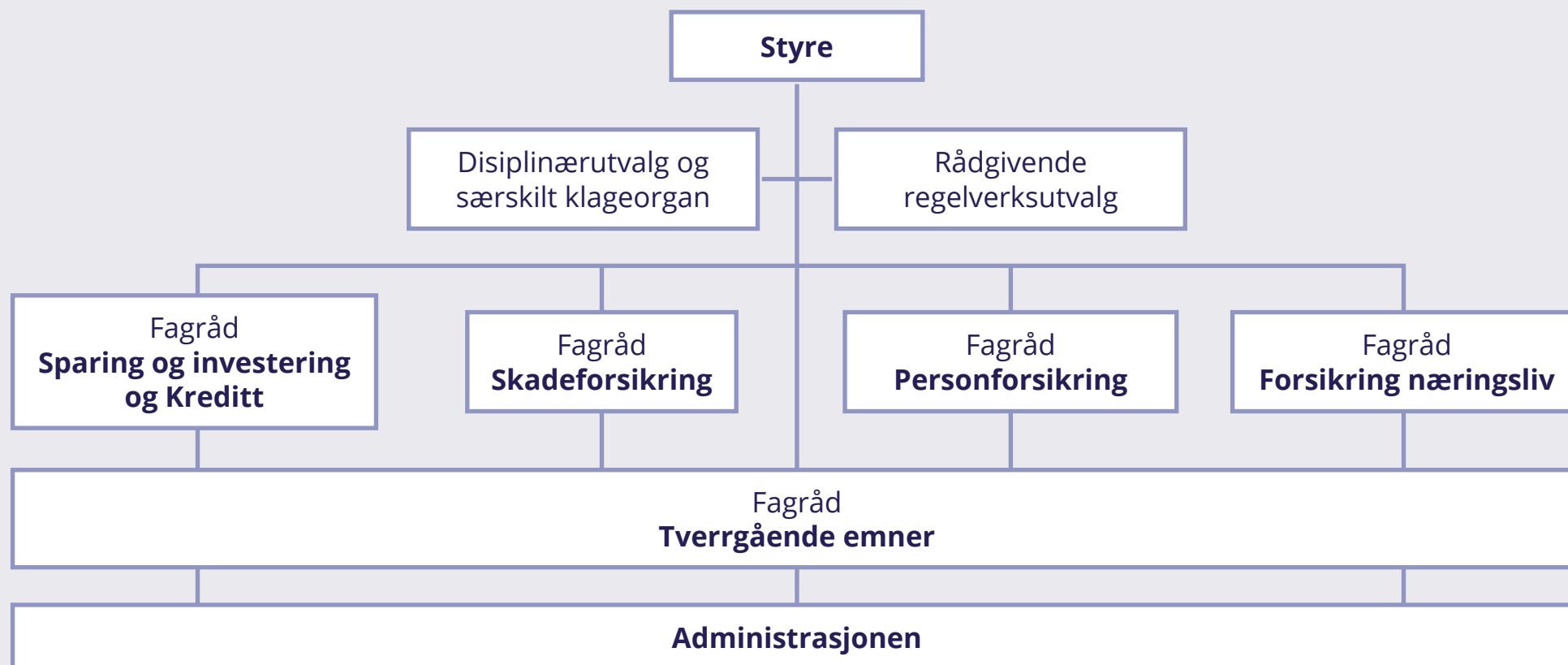
Involvering og medvirkning er grunnleggende for FinAut. Utviklingsarbeid gjennomføres i arbeids-/referansegrupper og fagråd satt sammen av ressurspersoner fra medlemsbedriftene. Denne dugnadsmetoden er svært vellykket fordi:

- 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



[Se alle mandater og medlemmer](#)



Medlemmer i FinAut

Per 31.12.2021 var det totalt 158 medlemmer i FinAut. Medlemskap i FinAuts autorisasjonsordninger krever relevant konsesjon/tillatelse fra Finanstilsynet.

I tillegg kan også bemanningsbyråer, FinTech-selskaper og andre leverandører til FinAuts finansbedrifter søke om medlemskap i FinAut. Dette er for å bidra til implementering av bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling.

På FinAuts hjemmesider finnes en full medlemsoversikt over medlemmer i Autorisasjonsordningene Sparing og investering, Kreditt, Skade- og Personforsikring, Skade- og Personforsikring næringsliv og Robotrådgivere.

[Se full medlemsoversikt](#)



Finansnæringens autorisasjonsordninger

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

Søk om din rådgiver er autorisert