

Dugnadsarbeidet

194
compliance-
ansvarlige

147
medlems-
bedrifter

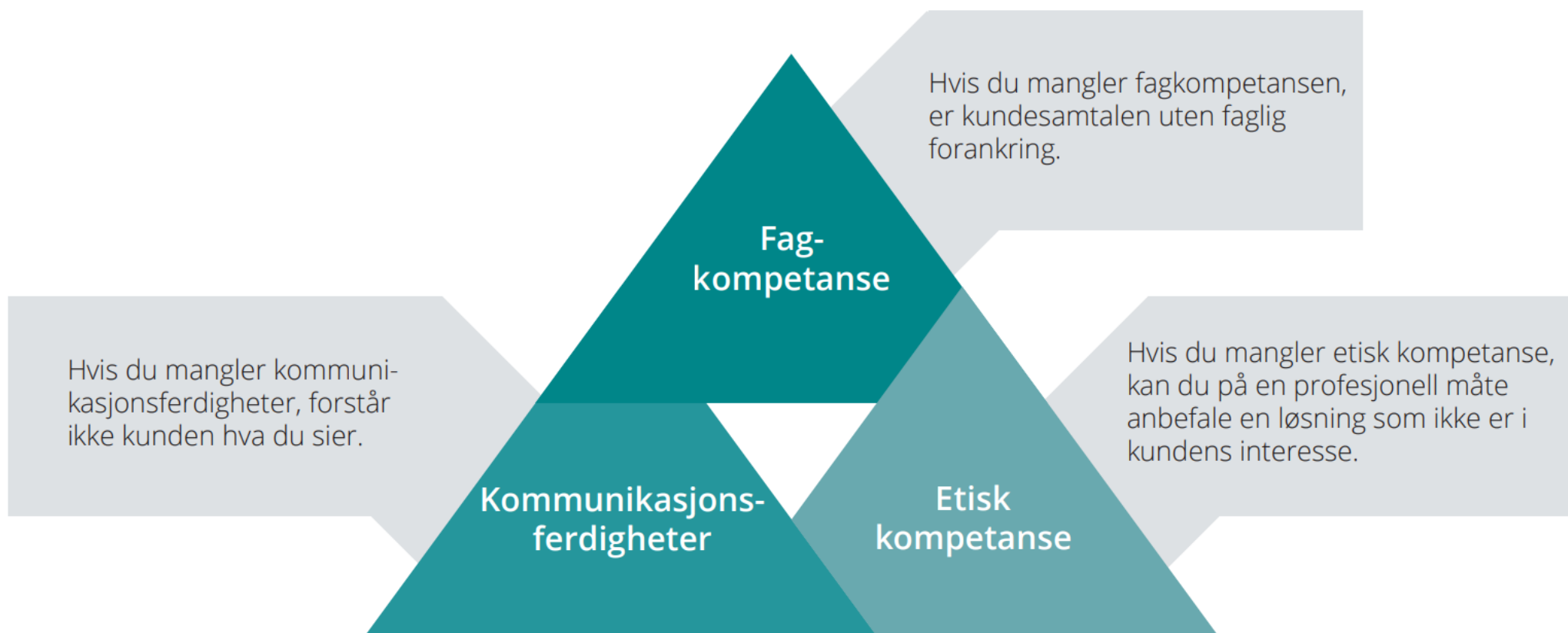
443
bedrifts-
ansvarlige

377
sensorer

1154
testledere

40
medlemmer
i råd og
organer

Kompetansetrekanten



Gode kundeopplevelser forutsetter integrert kompetanse

Fagplaner setter standarden



<https://www.finaut.no/kandidater/fagplaner/>

Forsikring næringsliv lanseres 1. kvartal 2021

Autorisasjonsordninger for skadeforsikring og personforsikring



Autorisasjonsordning for forsikringsrådgivere i næringsliv



Bærekraft

- er kjernekompetanse i alle ordninger
- et oppdateringskrav i 2020 for alle
- blir nytt tema i Sparing og investering fra 2021



Bærekraftig finans tas inn i autorisasjonsordningene

Veien til autorisasjon



Opplæring

Utvikling av kompetanse som tilfredsstillende kravene i fagplanen.



Kunnskapsprøven

Kandidaten testes både i tverrgående emner og emner som er spesifikke for den enkelte ordning. Prøven avlegges hos Folkeuniversitetet eller i egen bedrift med godkjent testleder.



Etikkprøven

Kandidaten drøfter et etisk dilemma og kommer frem til en begrunnet konklusjon. Kandidaten ledes gjennom prøven av en virtuell sensor og bruker navigasjonshjulet som arbeidsverktøy.



Praktisk prøve

Kandidaten testes bl.a. i bruk av bransjenormen God Skikk (Rollespill eller simulert prøve). Kreditt har eget praksiskrav.



Autorisasjon

Når alle krav er innfridd blir kandidaten autorisert. Kan søkes opp i ordningens offentlige register.



Kompetanseoppdatering

Det kreves årlig kompetanseoppdatering for å beholde autorisasjon og godkjenning. Oppdatering skjer i regi av bedriftene med utgangspunkt i egen fagplan.



Sparing og investering



Kreditt



Skadeforsikring



Personforsikring

Praktisk prøve – God skikk i praksis

GOD SKIKK VED RÅDGIVNING OG ANNEN KUNDEBEHANDLING

Virkeområde
Reglene gjelder for FinAuts 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 ivarettatt 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.



Eksamen med sensor



Simulering

Hva sier du?

☐

Det høres veldig fornuftig ut. Da foreslår jeg at vi tar en gjennomgang av hele personforsikringsbehovet deres. Men først vil jeg gjøre det klart at rådene jeg som rådgiver vil gi dere er basert på de produktene som vi kan tilby dere her i denne bedriften. Hva tenker dere om det?

☐

Som sagt, fint at dere kunne komme hit. Forslaget mitt er at vi først ser på det vi har av personforsikringer og ser hva som kan passe for dere, i deres livssituasjon. Jeg begynner med å spørre, er dere fornøyd med forsikringene dere har hos oss i dag?

☐

Ja, det skal vi se på. Jeg foreslår at vi starter med de andre forsikringene og resten av kundeforholdet dere har her hos oss. Etterpå kan vi se på det totale forsikringsbehovet deres. Hva synes dere om det?

[Sjekk svar](#)

Personforsikringa

Ny eksamen i etikk

Beslutningen

- Attensi – ny leverandør
- Moderne teknologi
- Fremtidsrettet læring
- Simuleringer og spillbasert
➡ f.eks Etikkboosten



Kompetansekrav også for informasjonsgivere

etter verdipapirhandelloven



Alle som gir råd i bank og forsikring autoriseres.

Nå er det også kompetansekrav for personer som gir informasjon om finansielle instrumenter, investeringstjenester eller tilknyttede tjenester.

Bedrifter anbefales å benytte FinAuts nye godkjenningsordning for informasjonsgivere.

God skikk i digitale kundeløsninger

God skikk og kravene til kvalitet er de samme for:

- alle produktkategorier
- alle kjøpskanaler

FinAut har utviklet **sjekklister** for:

- utforming av digitale løsninger
- compliance og kontroll av digitale løsninger





Verdens første autorisasjon av robotrådgivning
klar

Vi skal forbedre tilbudet

Finans Norge vedtok 7. mars 2019 å etablere en autorisasjonsordning for digitale rådgivningsløsninger for å:

- sikre samme kvalitet uavhengig av kanal
- skape trygghet for forbrukerne

Autorisasjonsordningen åpnes i 2021.

Seks bedrifter/robotrådgivere har deltatt i en pilot:



Regjeringen vil:

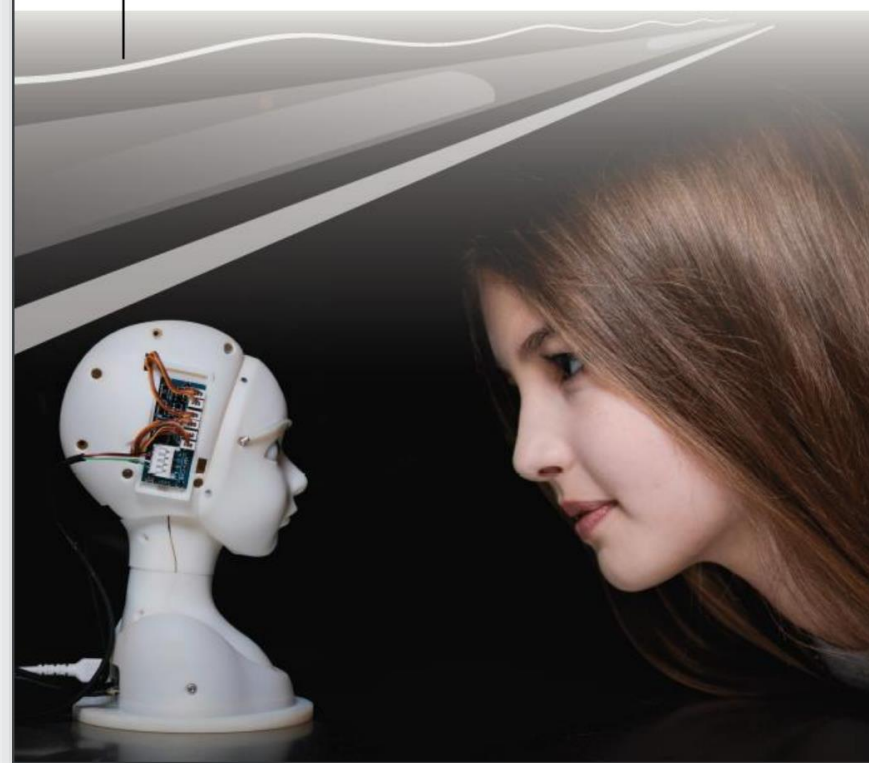
- oppfordre bransje- og interesseorganisasjoner til å etablere sine egne, tilpassede **bransjenormer, merkeordninger eller sertifiseringsordninger** med utgangspunkt i prinsippene for ansvarlig bruk av kunstig intelligens



Kommunal- og
moderniseringsdepartementet

Strategi

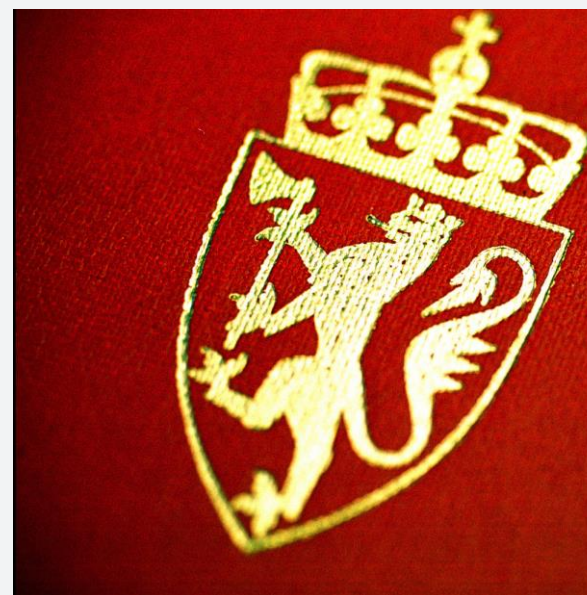
Nasjonal strategi for kunstig intelligens



Kilde: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-strategi-for-kunstig-intelligens/id2685594/>

Hvem kan kalle seg rådgiver?

Forslag og høringer - ny finansavtalelov fra 2021



FinAut i kontaktmøter og dialog med lovgivere og myndighetsorganer

Ny medlemsmodell

fra 1. juni 2020

- gir alle ansatte tilgang til FinAuts tilbud
- sikrer innhold, kun for medlemmer
- sikrer finansiering av felles satsning og utvikling, også digitale løsninger
- åpner for nye medlemmer





ManpowerGroup første selskap utenfor
finansbransjen med medlemskap i FinAut



Adecco Norge medlem i FinAut

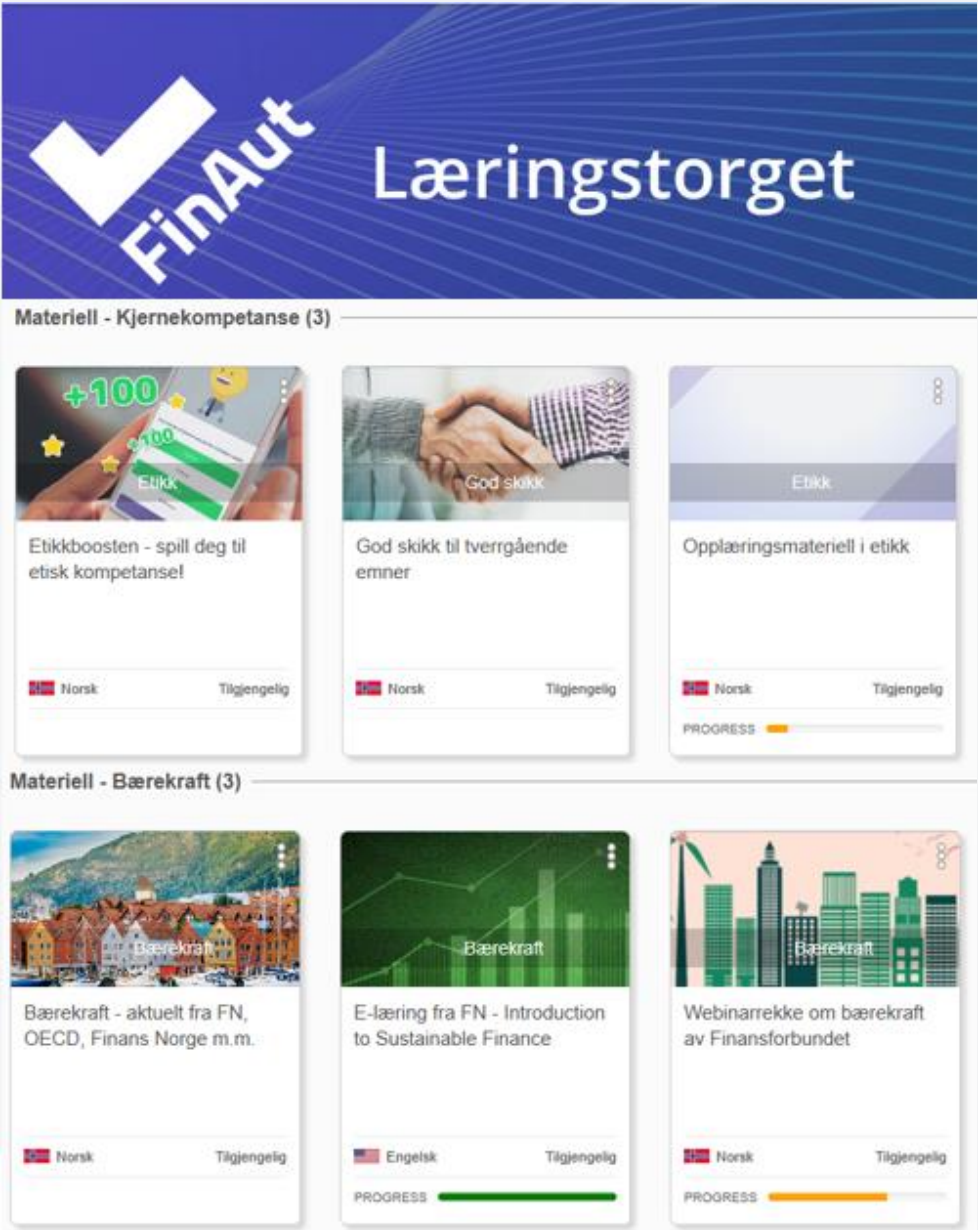
- Vi ønsker Adecco Norge velkommen som medlem i FinAut. Det er flott at vikarbyråene bidrar til å bygge kompetanse i fag, etikk og god skikk til glede for finansbedriftene og for kundene, sier Siv Seglem, administrerende direktør i FinAut. Vi ser frem til samarbeidet.

Vi ønsker Adecco Norge velkommen som medlem i FinAut. Det er flott at vikarbyråene bidrar til å bygge kompetanse i fag, etikk og god skikk til glede for finansbedriftene og for kundene, sier Siv Seglem, administrerende direktør i FinAut. Vi ser frem til samarbeidet.

Læringstorget

Utvikling og leveranser av læring

- Fleksibelt oppsett og enkel distribusjon
- FinAuts egne kurs og eksterne kurs
- System tilpasset fremtiden
- Mulighet for eget oppsett for medlemsbedrifter



The screenshot displays the FinAut Læringstorget (Learning Marketplace) interface. At the top, the FinAut logo and the title "Læringstorget" are visible. Below the header, there are two main sections: "Materiell - Kjernekompetanse (3)" and "Materiell - Bærekraft (3)".

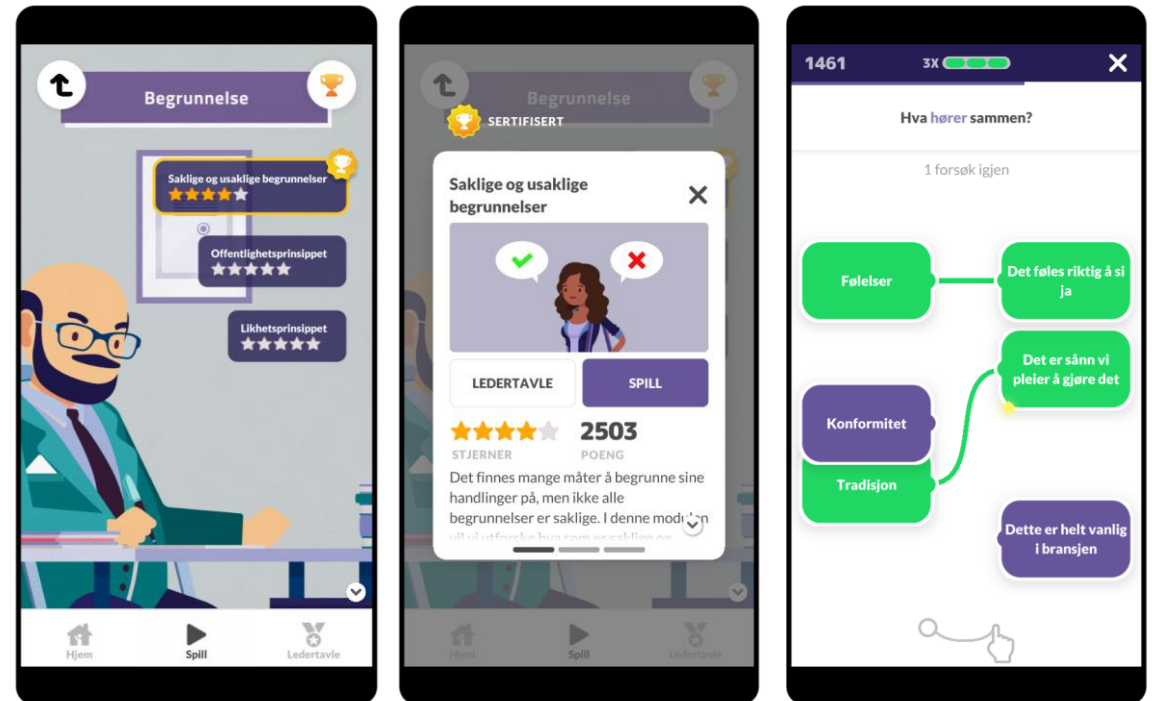
Materiell - Kjernekompetanse (3)

- Etikkboosten - spill deg til etisk kompetanse!**: A card featuring a game interface with a "+100" score and a "God skikk" (Good manners) theme. It is in Norwegian and available.
- God skikk til tverrgående emner**: A card showing a handshake, representing cross-cutting themes of good manners. It is in Norwegian and available.
- Opplæringsmaterieill i etikk**: A card for ethics training material. It includes a progress bar and is in Norwegian and available.

Materiell - Bærekraft (3)

- Bærekraft - aktuelt fra FN, OECD, Finans Norge m.m.**: A card featuring a town scene, representing sustainability. It is in Norwegian and available.
- E-læring fra FN - Introduction to Sustainable Finance**: A card with a green bar chart, representing sustainable finance. It is in English and available.
- Webinarrekke om bærekraft av Finansforbundet**: A card showing a city skyline, representing a webinar series on sustainability. It is in Norwegian and available.

Spillbasert trening skaper effekt – på en gøy og lærerik måte



Brudd på God skikk - økt antall saker

Større variasjon i sanksjoner



2020-05-20 Rådgiver ilegges advarsel



2020-01-15 Rådgiver fratatt sin autorisasjon
for tre år

Disiplinærutvalget

Ny leder 2020

Birte Berg, Advokatfirmaet Schjødt



Særskilt klageorgan

Ny leder 2020

Bendik Kvernø, Advokat



Kvartalsstatistikker

Utvikling i antall autoriserte:

- holder seg stabilt for i Kreditt og Skadeforsikring
- svak nedgang i Sparing og investering
- øker i Personforsikring

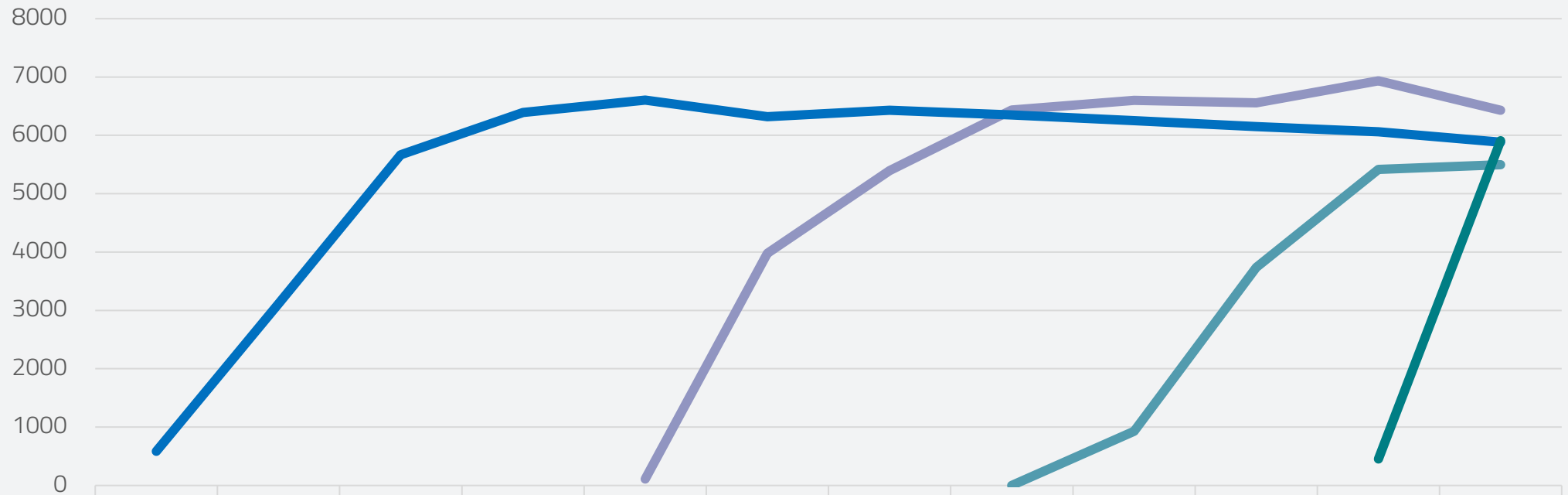
Antall prøver i Q4:

- 3936 kunnskapsprøver
- 393 praktiske prøver

Praktisk prøve i Personforsikring tilbys også nå som simulering



Utvikling autoriserte



Skadeforsikring					111	3977	5393	6435	6600	6559	6935	6429
Sparing og investering	583	3112	5666	6393	6604	6318	6432	6349	6250	6151	6062	5884
Kreditt								0	928	3735	5418	5495
Personforsikring											454	5909

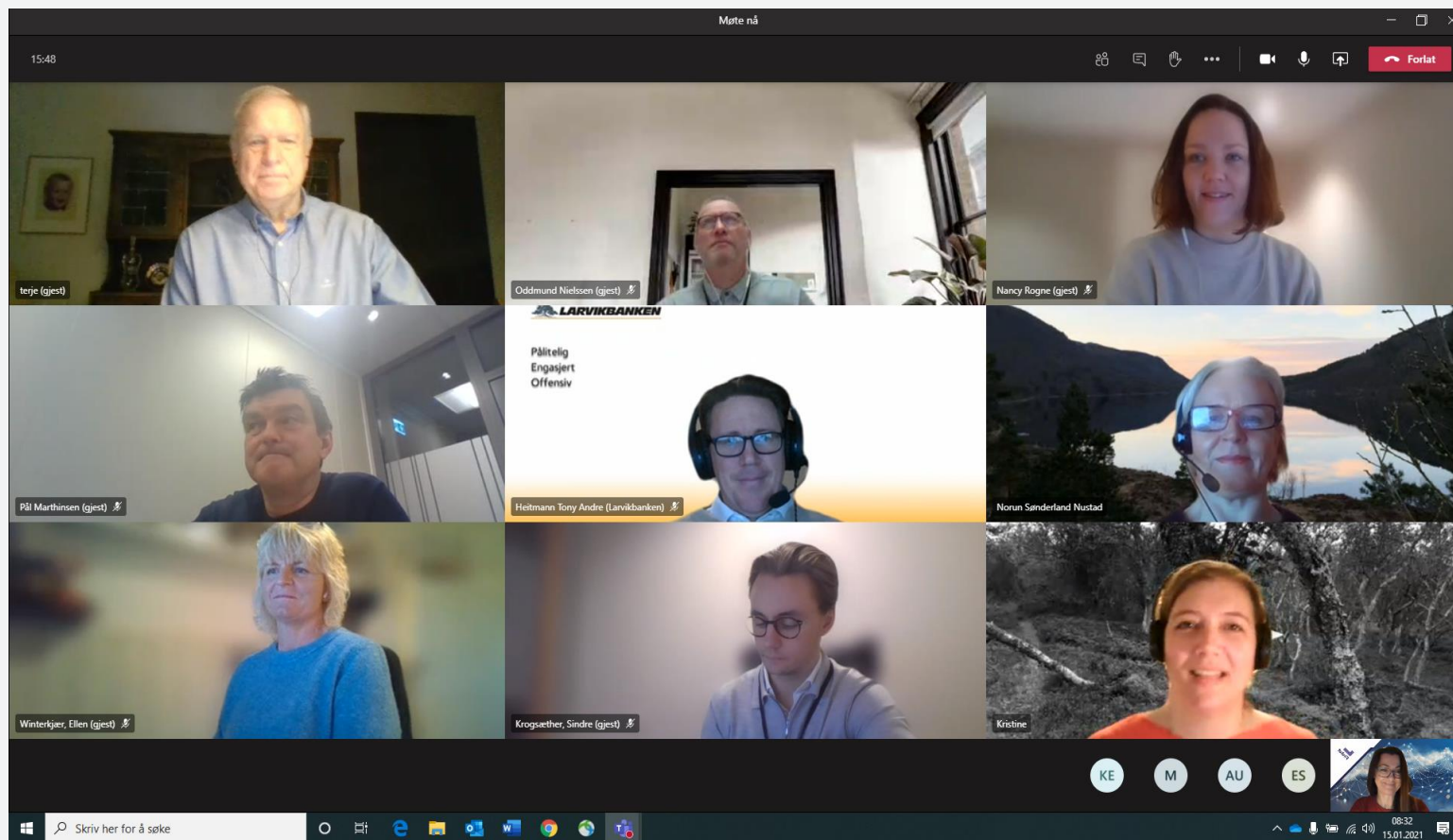
Mars 2020: Eksamen må skje digitalt, nye rutiner “over natten”

- Videovervåket test
- Testleder på skype med lokal vakt
- Eksamen fra hjemmekontor med testleder eller sensor på h bedriften
- Praktiske prøver via Teams med kamera



FinAut og Koronavirus

“Alt” må skje digitalt – også sensorkurs med gruppearbeid



Forbruker og finanstrender

Årlig undersøkelse i regi av FinAut

- 44 % oppfatter å ha fått et råd, og de er fornøyd med rådgivningen
- Bruken av digitale løsninger øker langsomt
- Stor variasjoner mellom produkter



Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



64%

Er usedvanlig eller svært fornøyd
med rådgivningen



32%

Er fornøyd med rådgivningen



3%

Er mindre fornøyd med
rådgivningen



4 av 10

Har kjøpt finansprodukter på nett, uten kontakt med en medarbeider.



2 av 10

Har kjøpt finansprodukter på nett, men i tillegg vært i kontakt med en medarbeider.



4 av 10

Har i all hovedsak kjøpt finansprodukter gjennom dialog med medarbeider.

Kundenes opplevelse av rådgivningen når FinAut spør

Mystery shopping og calling



Rådgiver kommuniserte på en måte som var tilrettelagt for kunden



Kartlegging av livssituasjon og planer fremover

Spørsmål om forbrukslån

Informasjon om opplysningsplikt i skadeforsikring



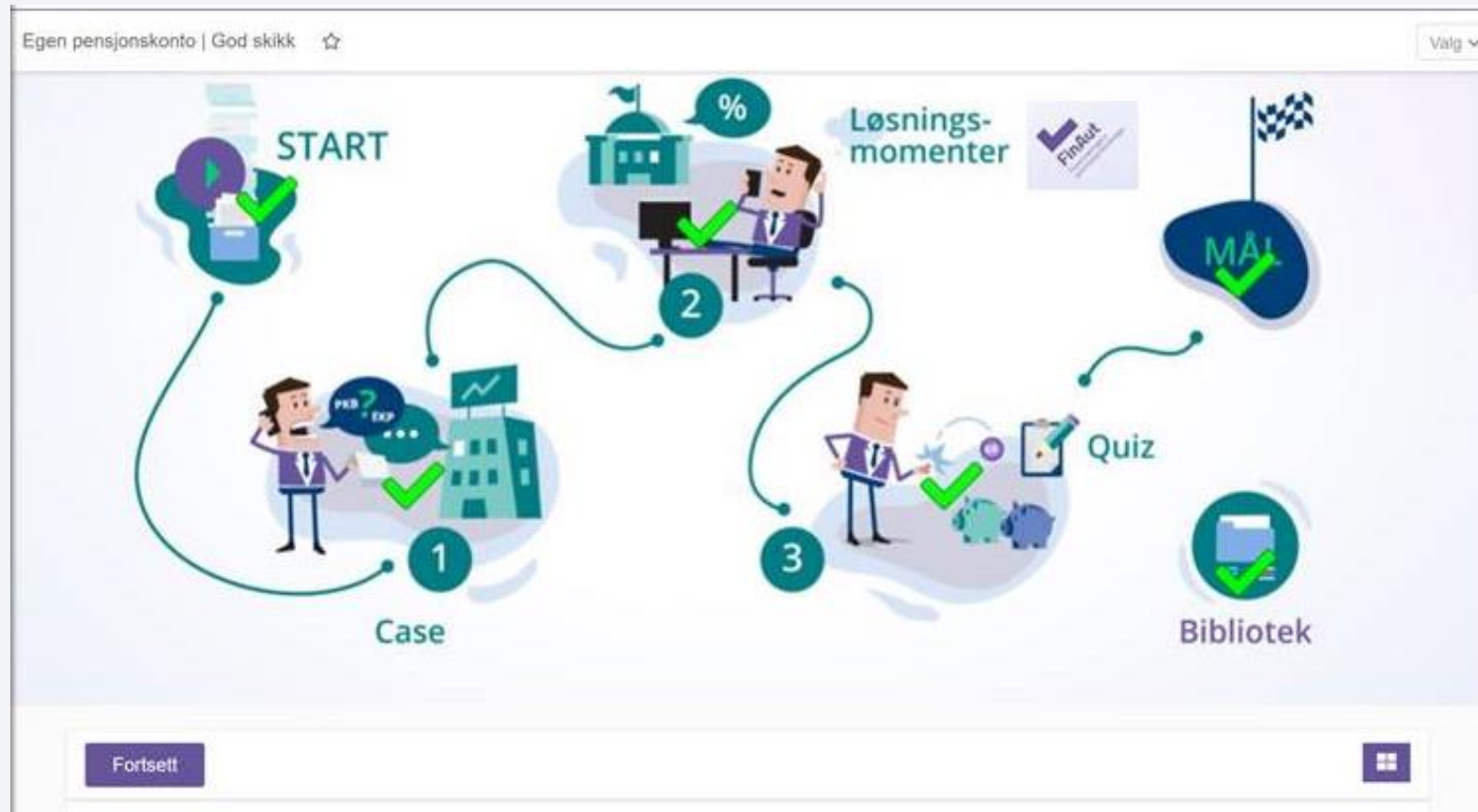
Relevant og attraktiv kompetanse - nå og i fremtiden

12.500 autoriserte med 22.000 autorisasjoner:

- dokumenterer årlig gjennomførte oppdateringer satt av fagrådene og bedriftene
- trener på nye etiske dilemmaer
- etterlever God skikk og følges opp



Egen pensjonskonto og God skikk – oppdatering i januar 2021



Obligatorisk for
rådgivere i
Sparing og
investering

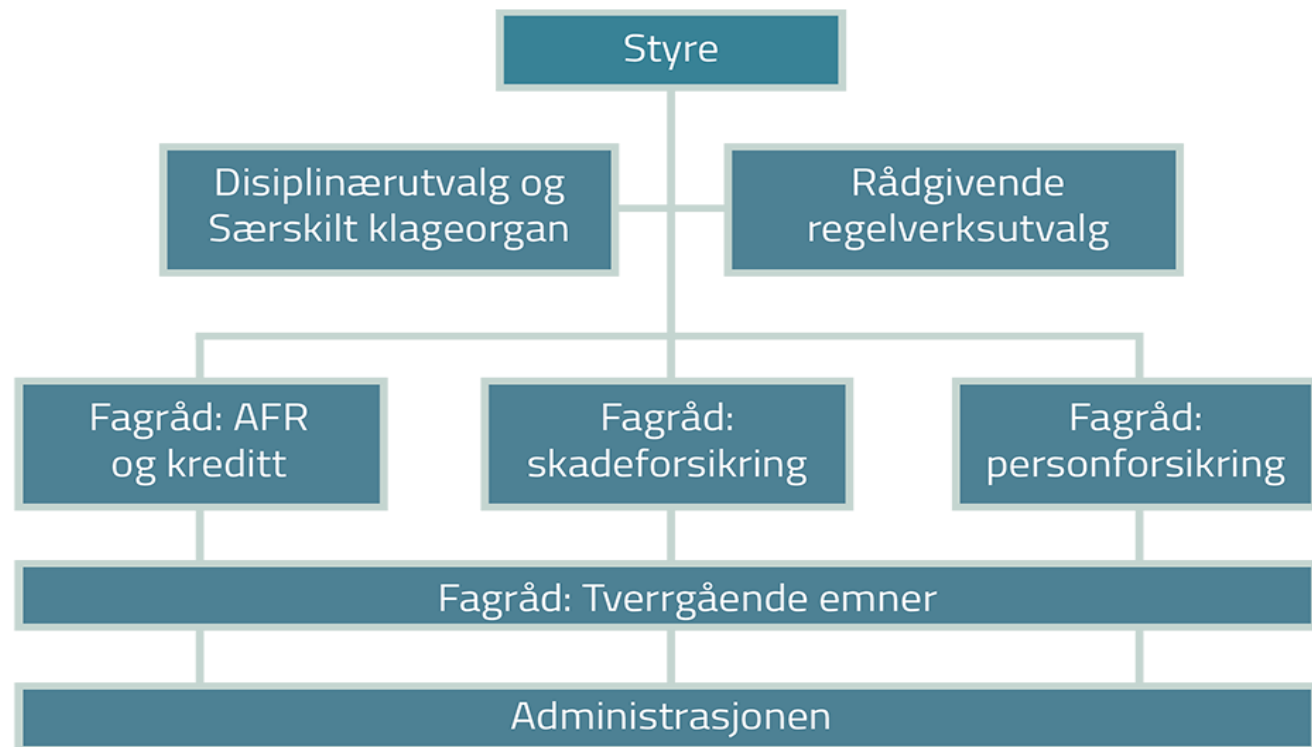
Frivillig og
tilgjengelig for
alle andre
ansatte

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
- I pilot: automatisk overføring data







2009



2013



2017



2019

147 medlemsbedrifter

Handelsbanken

 storebrand

S'banken

 SparebankenVest

Nordea 

ALP

Tryg 

 SPAREBANKEN ØST

DNB

eika.

Gjensidige 

Danske Bank

if...

DNB

SpareBank 1 

 FinAut