



Årsrapport 2019

Innhold

Misjon	2
Godt rustet for fremtiden	4
FinAut gir seg aldri på kvalitet	5
FinAut i tall 2019	6
Forbruker- og finanstrender	8
Mystery shopping og Mystery Calling	9
Utviklingsoppgaver 2019	10
Nyheter og sosiale medier	12
God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling	13
Brudd på God skikk	14
Etterlevelse av FinAuts regelverk	15
Internkontroll i FinAut	16
10-års jubileum	17
Organisering i FinAut	20
Årsregnskap og balanse	21
Tilsluttede bedrifter	23



Misjon

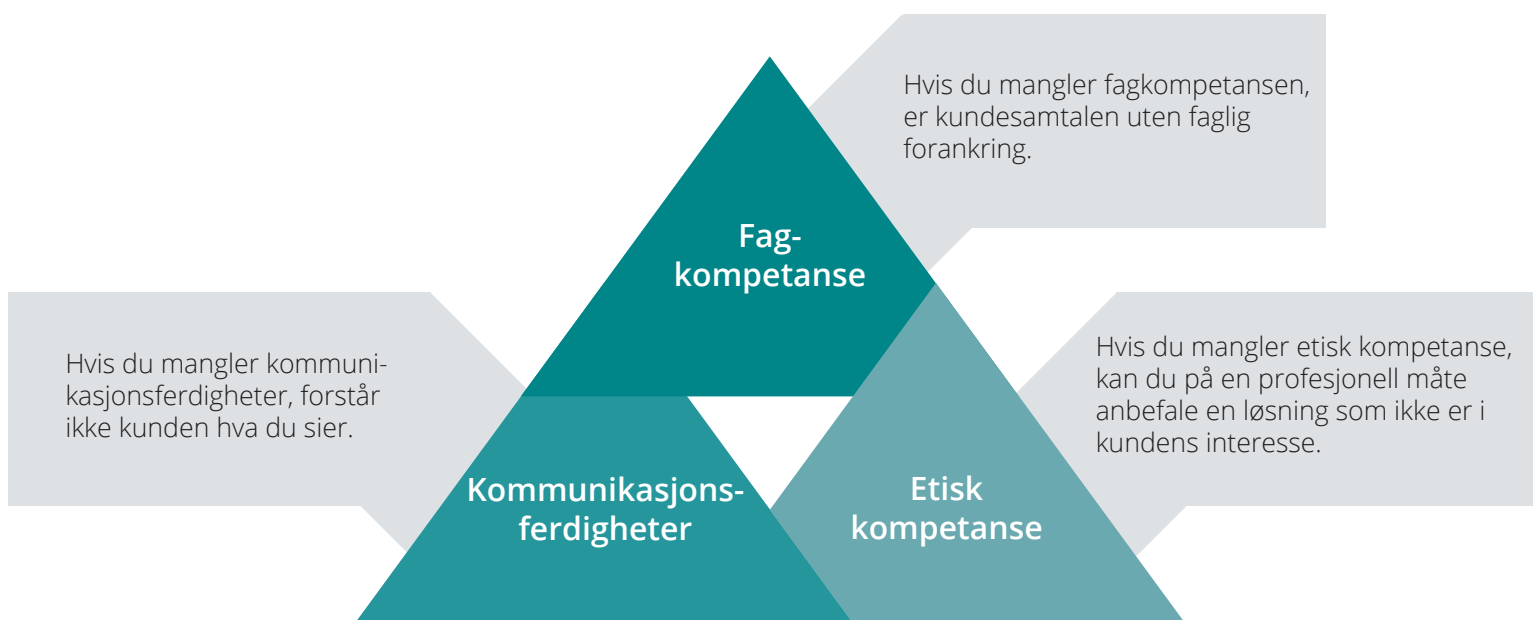
Utvikle og forvalte autorisasjonsordninger

FinAut autoriserer rådgivere i finansnæringen. Vi sikrer kompetanse og etikk i kundebehandlingen.

FinAut er finansnæringens operative verktøy på kompetanseområdet og skal utvikle og forvalte Kompetansestandarder innenfor:

- alle fagområder der loveret stiller krav for privatmarkedet
- andre fagområder der det er faglig praktisk og økonomisk hensiktsmessig

Kompetansetrekanten



Gode kundeopplevelser forutsetter integrert kompetanse



Godt rustet for fremtiden

I 2019 kunne vi markere 10 år med kompetansedugnad og systematisk satsning i banker, forsikringsselskaper og rådgivningsselskaper tilsluttet FinAut. De fleste rådgivere er autoriserte i flere ordninger. Gjennom denne 10-års perioden er det delt ut flere enn 23 000 autorisasjoner.

Autorisasjonsordningene er kjernen

I en tid der det skjer mye utvikling, må FinAut alltid være tro mot sin rolle som næringens operative verktøy på kompetanseområdet. Det betyr at kvalitetssikring av innhold i fagplaner og prøver, og systemer og rutiner som sikrer at kandidater og bedrifter får gjennomført autorisasjoner, har høyeste prioritet.

Digitalisering av kundereisen

Å tilegne seg ny kompetanse har blitt en naturlig del av hverdagen og helt nødvendig for å være oppdatert faglig og kunne veilede og rådgi kunder. Fagkompetanse er viktig, men kommunikasjonsferdigheter, etikk og god skikk blir stadig viktigere for å opprettholde tilliten til at vi ivaretar kundens interesser først. Da kan den enkelte kunde ha tiltro til at rådene som gis passer til sin situasjon.

Kundereisen foregår i økende grad helt eller delvis digitalt. 2 av 10 kunder gjennomførte sitt kjøp av finansprodukter digitalt, men i kombinasjon med en ansatt i 2019. Det er forventet økt bruk av kombinerte løsninger fremover noe som utfordrer både løsningene og ansattes digitale ferdigheter. Våren 2019 gjennomførte FinAut i samarbeid med Norsk Test og Finans Norge en kartlegging og egevaluering av digitale ferdigheter der flere enn 1.400 ansatte i kundeposisjon deltok. Ett av funnene er at det kun var 52 % som sier at de er trygge på å veilede kunder i bruk av bedriftens egne digitale verktøy. Men viljen til å lære er høy, bare vi sammen finner «rett medisin». Som en følge av undersøkelsen, har flere bedrifter sammen med Norsk Test startet konkret kartlegging og opplæring av sine ansatte. FinAut vil undersøke videre hvilke kompetanser som er viktig for rådgivere som jobber på tvers av digital og fysisk rådgivning.

I 2019 ble 4 av 10 kjøp gjennomført helt digitalt, og noen av disse var rådgivning. En pilot for å teste søknadsprosess og kravene til å autorisere digitale rådgivningsløsning ble satt i gang. EUs guidelines Thrustworthy AI og Norges nasjonal KI-strategi som ble lansert i januar 2020, anbefaler at den enkelte næring etablerer sine egne etiske regler og merkeordninger, helt i tråd med FinAut's arbeid og bransjenormen God skikk.

Bærekraftig finans

Bærekraftig finans vil berøre alle som jobber i finansnæringen på flere måter. I autorisasjonsordningene blir bærekraftig finans obligatorisk og for alle autoriserte en del av oppdateringen i 2020. Bærekraftig finans i økende grad berøre alle områder, sparing og investering, kreditt og forsikring.



Siv Seglem
administrerende direktør



FinAut gir seg aldri på kvalitet

Ingen annen næring i Norge har så mange, store, viktige avtaler med så mange forbrukere i alle aldre i hele landet som finansnæringen. Både fordi bransjen har så mange kunder og fordi avtalene er så viktige for folk, må finansnæringen behandle kundene sine på en særdeles god måte. Autorisasjonsordningene er finansnæringens felles tiltak for å sikre god rådgivning. Den etiske standarden «God skikk for rådgivning og annen kundebehandling» danner grunnlaget for de 12 500 autoriserte rådgiverne som gir råd om sparing og investering, kreditt, skadeforsikring og personforsikring utover hele landet.

Trygghet for forbrukerne

Gjennom den opplæringen som kreves for å bli autorisert blir mye av forbrukerlovgivningen på finansområdet implementert på en konkret og god måte. I rådgivernes møter med forbrukerne utøves informasjonspliktregler og annet viktig regelverk. Etter kundemøtene er rådgiverne forpliktet til å dokumentere at forbrukerregelverket er fulgt. Både myndigheter, finansnæringen og ikke minst forbrukerne nyter godt av den tilnærmingen til regelverket bransjen har gjennom autorisasjonsordningenes felles krav til rådgiverne og bedriftene de jobber i.

Etikk og God skikk

Vel så viktig som å få autorisasjon er kravet om å etterleve de kvalitetsmessige og etiske standardene rådgiveren har fått opplæring i. Dersom rådgiver ikke utøver rådgivningen i tråd med God skikk, kan rådgiver fratas autorisasjon. Det er viktig, både for å ta ut vedkommende fra rollen som han eller hun eventuelt ikke greier å fylle på en god nok måte, men også for å opprettholde tilliten til de rådgiverne som utfører jobben sin på en svært god måte.

Kundens behov i høysetet

Tillit er et nøkkelord for finansnæringen, ettersom de tjenestene som næringen selger gjerne er knyttet til leveranse en gang i fremtiden. Penger som investeres skal gi utbytte i fremtiden, penger som spares skal finnes når eieren trenger dem, forsikring skal utbetales når skaden inntreffer osv. De rådene som gis til kunden om kjøp av disse tjenestene må derfor være basert på god kunnskap om kundens økonomiske forhold, og de må være tilpasset kundens behov. Rådene skal ikke være styrt av incentiver til rådgiver om høyere lønn eller andre personlige goder. Dette er et sentralt prinsipp, både i lovgivningen og i næringens etiske regelverk, og FinAut vil i 2020 ha særlig fokus på akkurat dette prinsippet.

Etterlevelse i praksis

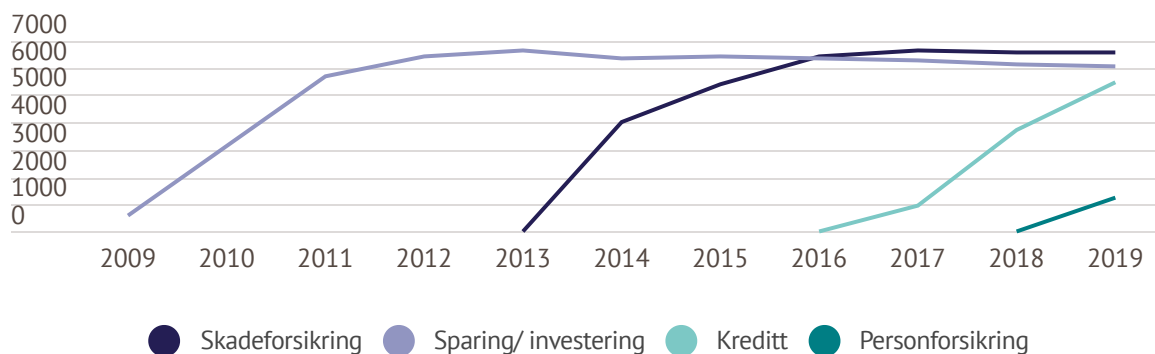
I 2019 tok FinAut i bruk et nytt virkemiddel for å sjekke og sikre etterlevelse av regelverket, nemlig Mystery shopping. Det betyr at FinAut's administrasjon kan iverksette en undersøkelse hvor fiktive kunder oppsøker bedriftene for å få råd. Gjennom en slik undersøkelse kan FinAut få viktig kunnskap om hvordan kundene møtes i praksis. Denne kunnskapen kan brukes til å forbedre ordningene ytterligere. Og FinAut gir seg aldri på kvalitet.



Gry Nergård
styreleder

FinAut i tall 2019

Utvikling: aktive autoriserte per 31.12.2019

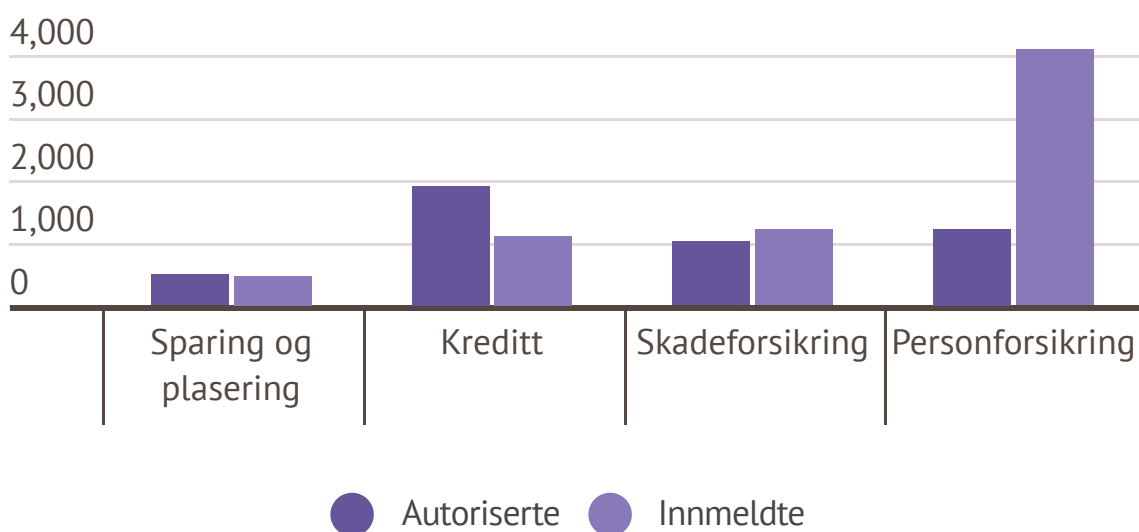


	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Skadeforsikring					111	3977	5393	6435	6600	6754	6537
Sparing/investering	583	3112	5666	6393	6604	6318	6432	6349	6250	6164	6085
Kreditt									928	3735	5498
Personforsikring										0	1241

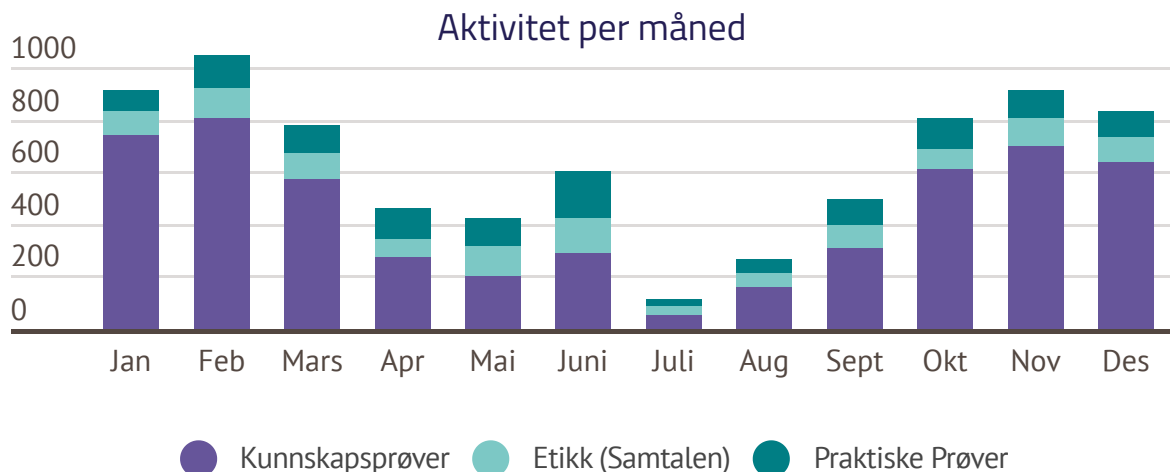
Totalt autoriserte per 31.12.2019 er 12 502.

Av disse har nesten 70 % to eller flere autorisasjoner.

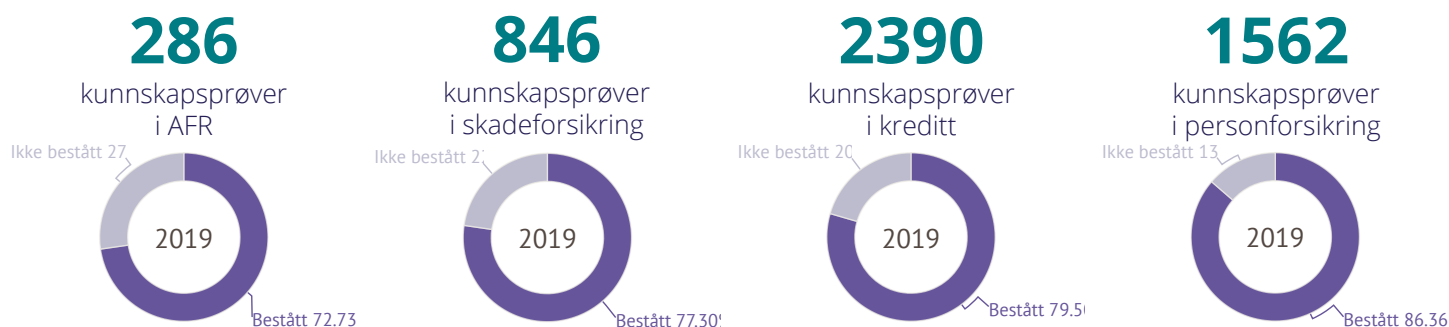
Nye autoriserte og innmeldte kandidater i 2019



7668 eksamener i 2019



5364 kunnskapsprøver*



1216 praktiske prøver** 1088 etikkprøver



*inkludert 280 enkeltmoduler Tverrgående emner og Personlig Økonomi 1

**inkludert praktisk prøve i Personforsikring



Forbruker- og finanstrender

Presentasjon av undersøkelsen med grafer finner du på finaut.no

Fornøyd med rådgivningen

Personer som har kjøpt finansielle produkter siste året og fått rådgivning er fornøyd med rådgivningen totalt sett. 90 % eller flere sier at de er fornøyd, svært fornøyd eller usedvanlig fornøyd med rådgivningen. Dette svarer de spurte i årets undersøkelse av forbruker-, og finanstrender som er en årlig undersøkelse om finansnæringens status og fremtidig utvikling.

Unntakene er ved opprettelse av sparekonto, BSU eller IPS der fornøydheten scorer noe lavere.

Kundene svar viser også at bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling etterleves.

Bruken av digitale løsninger øker langsomt

Både bruken av digitale løsninger som en avansert digital rådgivningsløsning og fra løsninger som svarer på spørsmål (chatbot) har økt fra i fjor.

Likevel viser undersøkelsen at 4 av 10 kjøp fremdeles skjer i dialog med en medarbeider. Dette gjelder særlig ved nye kjøp og avtaler om boliglån, skadeforsikring og livs-, og personforsikring. Refinansiering av boliglån, forbrukslån og sparing og investering skjer i større grad nettbasert.

FinAut skal bidra til at God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling også løftes over i digitale kanaler. Les mer på finaut.no under fanen «Digitale løsninger».

Om undersøkelsen

Forbruker- og Finanstrender 2020 omfatter 2151 intervju gjennomført i ukene 7 til og med 8 2020, blant befolkningen 18 år+. De ble gjennomført på Kantar sitt ISO-sertifiserte internettpanel som er representativt for den norske internettbefolkningen.

Tilsvarende undersøkelse har blitt gjennomført hvert år siden 2004.



Mystery shopping og Mystery Calling

I 2019 brukte FinAut for første gang metodene mystery shopping / mystery calling innenfor henholdsvis sparing og investering og skadeforsikring.

Undersøkelsene ga mange nyttige innspill til kvalitetsforbedring av ordningene. De samlede resultatene er i anonymisert form behandlet i administrasjonen og i fagrådene. Det er gjennomført egne gjennomganger for bedrifter som var med i undersøkelsene.

Mystery calling: skadeforsikring

Kundene sier at rådgiveren de får kontakt med snakker om faglige temaer på en profesjonell, men enkel måte som er lett å forstå. De autoriserte oppleves ikke som selgere. Svarene er svært gledelige og et tydelig resultat av kompetansehevingen i bransjen.

Resultatene viser at behovsavdekkingen er god på de fleste punkter. Men rådgiverne kan bli bedre til å spørre kunden om fremtidige planer eller endringer i livssituasjonen som kan påvirke forsikringsbehovet fremover. At for få kunder ble informert om sin opplysningsplikt, var nedslående fordi det kan påvirke kundens risiko og føre til at forsikringsavtalen ikke samsvarer med forsikringsbehovet.

Mystery shopping: sparing og investering

Undersøkelsen viste stor variasjon mellom bankene da kunden ville avtale et møte. Flere kunder opplevde det som vanskelig. Dette gir en dårlig kundeopplevelse som påvirker hele rådgivningssamtalen. Banker bør være tydeligere på om de tilbyr rådgivningsmøter eller kun digitale løsninger, slik at kundens forventninger blir realistiske.

I rådgivningssamtalene var det gjennomgående høy score for at behovsavdekkingen var grundig og i tråd med God skikk og reglene for egnethetsvurderinger. Det var litt lavere score for

- at rådgiveren kartla kundens fremtidige økonomiske situasjoner og planer, og
- at kunden fikk en god forklaring på sammenhengen mellom behovsavdekkingen og den anbefalte tilbudte løsningen

Undersøkelsen viser svakheter ved rolleavklaring og mangelfull tydelighet om at løsningsforslagene er basert på de produktene som tilbys av rådgiverens bank. Rådgiveren skal, der det er aktuelt, informere kunden om relevante produkter som evt. ikke tilbys slik at kunden kan velge ut fra et totalbilde og egne preferanser.

For få kunder ble informert om sin opplysningsplikt. Det var nedslående fordi manglende informasjon fra kunden kan påvirke kundens risiko og føre til at forsikringsavtalen ikke lenger samsvarer med forsikringsbehovet.



Utviklingsoppgaver 2019

Ny autorisasjonsordning: Personforsikring

Fagplan for Autorisasjonsordningen i personforsikring ble lansert i desember 2018, og ordningen ble samtidig åpnet for bedriftene. Kartleggingstest, kunnskapsprøve og praktisk prøve ble utviklet i 2019. Ved årsskiftet hadde rundt 80 bedrifter sluttet seg til ordningen, og over 4000 kandidater var innmeldt. Av disse rakk hele 1242 å bli autorisert før årsskiftet.

Fagplan for informasjonsgivere

Informasjonsgivere er personer som gir informasjon om finansielle instrumenter, investeringstjenester eller tilknyttede tjenester. Bedriftene er pålagt (ESMAs retningslinjer) å kartlegge hvem som gir informasjon om verdipapirprodukter, og det foreligger konkrete kompetansekrav for disse medarbeiderne. Finanstilsynet har meldt at de følge opp ESMAs retningslinjer i sin tilsynspraksis.

Mange ansatte i medlemsbedriftene som faller innunder disse kravene, er i dag ikke autoriserte i Sparing og investering (AFR). FinAut har derfor gjennomført en kartlegging av behovet for en felles fagplan og test som gjør det mulig for bedriftene å dokumentere at kravene følges. Et tilstrekkelig antall bedrifter ønsker dette, og fagplanen ble publisert 2. januar 2020. Kunnskapstest med dokumentasjon i portalen åpnes første halvår 2020.

Autorisasjonsordning for forsikringsrådgivere innenfor næringsliv

FinAut utreder en mulig ordning på oppdrag fra Finans Norge. Bakgrunnen er Forsikringsdistributionsdirektivets (IDD) kommende krav om dokumentasjon av kompetanse og oppdatering av forsikringsrådgivere. IDD skiller ikke mellom rådgivning til privatpersoner og næringsliv.

Et midlertidig fagråd (se side 21) opprettet i 2019 gjennomfører utredningen i to faser:

- 1: Utvikle felles fagplan, det vil si beskrive faglige krav og hvem disse skal gjelde for. Delutredningen behandles i 1. kvartal 2020.
- 2: Utvikle forslag til en autorisasjonsordning som bygger på den felles fagplanen.

En autorisasjonsordning vil omfatte opplegg for systematisk dokumentasjon av årlig oppdatering.

Oppdatering av kompetanse

FinAuts regelverk § 3-7 pålegger tilsluttede bedrifter å sikre at medarbeidere med autorisasjon eller godkjenning minimum vedlikeholder sin kompetanse slik som beskrevet i årlig fagplan for oppdatering. I 2019 inneholdt planen disse temaene:

Felles for alle ordninger
• systematisk håndtering av etisk dilemma

Sparing og investering	Kreditt	Skadeforsikring
1. ny arvelov 2. faktorfond 3. investeringskonto versus aksjesparekonto 4. evnen til å bære tap 5. synliggjøring av kostnader	1. ny arvelov 2. retningslinjer for forbrukslån blir til forskrift	1. kartlegging av kundens behov 2. informasjon om sikkerhetsforskrifter og begrensninger i erstatning

Bransjemal for oppdateringsaktiviteter

Ved gjennomføring av forsikringsdistribusjonsdirektivet (IDD) i norsk rett blir det krav om 15 timer årlig etterutdanning (kompetanseoppdatering) for ulike yrkesroller i forsikring. Gjennomført etterutdanning skal kunne dokumenteres. FinAut har utviklet en veiledende bransjemal for godkjente aktiviteter, beregning av tidsbruk og akseptable metoder for dokumentasjon. Bruk av malen er frivillig inntil ny lov og forskrift trer i kraft. Den er ment som en hjelp i arbeidet med å dokumentere at lovens krav er oppfylt.

Flere bedrifter har vært med på å kvalitetssikre bransjemalen, og den er fremlagt og gjennomgått i møte med Finanstilsynet. Finanstilsynet ser positivt på en felles mal som kan bidra til enhetlig praksis i bransjen. Etterutdanning som følger malen tilsvarer etter FinAuts oppfatning etterutdanning fra «en bransjeorganisasjon godkjent av Finanstilsynet» (Malen i seg selv er ikke godkjent av Finanstilsynet).

Kartlegging av digital basiskompetanse

Våren 2019 deltok over 1.400 ansatte i finansnæringen i en kartlegging og egenevaluering av digitale ferdigheter.

Bakgrunnen var at økt digitalisering endrer kompetansebehovet for de 13.000 autoriserte rådgiverne i FinAut. Mange jobber daglig med informasjon og veiledning for kunder, og et interessant funn var derfor at 52 % sier at de er trygge mht. å veilede kunder i bruk av bedriftens egne digitale verktøy.

Undersøkelsen viser at ansatte i finansnæringen ikke er bedre stilt enn andre, men har sterk vilje til å løfte sin digitale kompetanse. I samarbeid med Norsk Test AS får bedriftene tilbud om tilpasset internt kartlegging og opplæring.

FinAut arbeider videre med digital kompetanse og skal utrede behovene til rådgivere som jobber på tvers av digital og fysisk rådgivning.

Bærekraftig finans inn i fagplanen

I omstillingen til et bærekraftig samfunn spiller finansnæringen en viktig rolle. For å sikre at næringen kan ta en pådriverrolle og tilrettelegge for en forutsigbar omstilling, er det viktig at ansatte på alle nivåer i finansnæringen har innsikt i grønn finans, bærekraft og ESG (Environmental, Social and Governance).

Økende etterspørsel etter bærekraftige produkter, endrede kundeforventninger og nye reguleringer vil kreve utvidet kundedialog og endret rolleforståelse for mange ansatte. Et kompetanseløft er nødvendig, og FinAut samarbeidet derfor gjennom året med Finans Norge og Finansforbundet om å ta inn bærekraftig finans i autorisasjonsordningene. I første omgang er det etablert et emneområde under tverrgående emner og et krav i fagplanen for oppdatering i 2020. Emneområdet består av temaer som FNs bærekraftsmål, Veikart for grønn konkurransekraft i finansnæringen og finansnæringens rolle i det grønne skiftet.

Oppsplitting av kunnskapsprøvene

FinAut har bygget på med flere autorisasjonsordninger siden oppstarten i 2009, og mange av bedriftenes medarbeidere er kandidater i mer enn én ordning. Det er et prinsipp at ingen skal testes i samme emne flere ganger, og det er derfor etablert fritaksordninger for felles emner i kunnskapsprøvene. Dette har ført til mange varianter av prøvene, og det har vært uoversiktlig og ressurskrevende å administrere. Bedriftene har hatt et sterkt ønske om mer modulbaserte kunnskapsprøver.

FinAut har i 2019 jobbet med å forenkle prøvene ved å splitte dem opp i mindre enheter. Fra januar 2020 ble Tverrgående emner og Personlig økonomi 1 gjort til egne moduler med separate prøver.

Ny løsning for etikk-prøve

Løsningen har lik metode som Samtalen, men er bedre tilpasset dagens krav og enklere å vedlikeholde. En pilot ble gjennomført i 2019 med gode tilbakemeldinger. Nytt opplegg for årlig oppdatering lanseres 1.april 2020, og selve eksamen flyttes over på ny plattform i mai.

Nyheter og sosiale medier

Nyhetsbrev

Meld deg på nyhetsbrevet til FinAut, som kommer en gang i måneden. Påmeldingsknapp finner du på forsiden til finaut.no.

Oppslagstavle i Portalen

Oppslagstavlen er den viktigste informasjonskanalen for rollene knyttet til FinAut. Du kan abonnere på nyhetsvarsel og få e-post med lenke til nyhetssaken som er blitt publisert på Oppslagstavlen.

Sosiale medier

Følg [FinAut på Facebook](#) og på [LinkedIn](#)



bransjenormen **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 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.

Brudd på God skikk

I 2019 behandlet FinAuts styre to saker som omhandlet brudd på bransjenormen:

2019-09-25 Rådgiver fratatt autorisasjon

Saken gjelder en autorisert rådgiver innen sparing og investering som hadde brutt God skikk nr. 2 profesjonalitet og nr. 6 interessekonflikt.

Forkortet saksfremstilling:

Rådgiver arbeidet med investeringsrådgivning. Etter avsluttet arbeidsforhold i Bedriften ble Rådgiver ansatt i et nytt selskap. Rådgiver kontaktet sine tidligere kunder for rådgivning og ga overfor disse inntrykk av fortsatt å være ansatt i Bedriften.

Styrets vurdering

Spørsmålet er om dette er i strid med God skikk nr. 2 om profesjonalitet.

Styrets konklusjon: Rådgiver fratas sin autorisasjon.

2019-05-07 Rådgiver gitt advarsel

Saken gjelder brudd på God skikk, brudd på eksternt regelverk og brudd på interne retningslinjer (bestemmelser om egenhandel) ved to tilfeller og mangler/feil ved dokumentasjon.

Forkortet saksfremstilling:

I løpet av en periode har rådgiver i to tilfeller brutt bestemmelser om egenhandel. Dokumentasjonen har mangler eller er lagret på feil sted.

Styrets vurdering

Brudd på krav til egenhandel er ikke direkte omfattet av God skikk-reglene, og FinAuts regelverk kommer ikke direkte til anvendelse. Styret har derfor vurdert om brudd på lovkrav og interne egenhandelsregler er å anse som brudd på sentrale og relevante atferdsnormer.

Interne regler og reglene i verdipapirhandellden skal blant annet motvirke interessekonflikter. Dette fremgår også av God skikk nr. 6.

Styrets konklusjon: Rådgiver gis en advarsel.

Les alle sakene FinAut har behandlet som bryter med God skikk



Etterlevelse av FinAuts regelverk

Etterlevelse av FinAuts kompetansekrav i bedriftene

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
- tilsyns- og bedriftsbesøk

I tillegg gir samlinger, arbeid i styre og fagråd samt undersøkelser «Forbruker og finanstrender» og «Mystery shopping» samlet sett et godt bilde av etterlevelsen.

Bedrifter og testsentre har god kontroll

I 2019 er det gjennomført fem tilsyn ved elektroniske prøver, fire ved praktisk prøve sparing og investering (AFR) og ett ved praktisk prøve kreditt.

Alle tilsyn ble godkjent, og det ble ikke notert avvik for oppfølging.

Resultater fra bedriftenes årlige rapportering

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

Rapporteringen skjer ved en spørreundersøkelse. I 2019 var det særlig fokus på medlemsbedriftenes

- etterlevelse av bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling
- 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.

Prøver og oppdateringer

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

Kredittkortgjeld og forbrukslån

I årets undersøkelse var det et spørsmål om bedriftenes rutiner for kartlegging av kundens kredittkortgjeld og/eller forbrukslån. Resultatet fra Mystery shopping gjennomført tidligere i år viste at ikke alle rådgivere spurte kundene om dette. De fleste av bedriftene svarer nå at dette har de rutiner for.

Bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

Normen er implementert i bedriftene på flere måter, både ved opplæring av kundesenter, ledere og andre relevante målgrupper og ved integrering i internt regelverk og saksbehandlingssystemer.

Medlemsbedriften har ansvar for å tilrettelegge for og å følge opp at God skikk og andre sentrale atferdsnormer følges. Ved gjentatte eller grove brudd har medlemsbedriftene plikt til å melde bruddet til FinAut. Årets undersøkelse viser at bevisstheten rundt dette har økt, og at det er etablert gode rutiner i bedriftene. De fleste av bedriftene svarer at det er laget rutiner eller kriterier for å vurdere hva som er gjentatte eller grove brudd.

Internkontroll i FinAut

FinAut ivaretar personopplysningslovens bestemmelser gjennom ulike sikkerhetstiltak, oppfølging og internkontroll. En høyt prioritert oppgave er å unngå uakseptable hendelser som i henhold til FinAut's egen risikovurdering har høy sannsynlighet og/eller alvorlige konsekvenser.

Årlig internkontroll ble gjennomført i januar 2020. Ingen uønskede hendelser ble avdekket.

Internkontroll i det daglige arbeidet

Det er avholdt møter hvor reglene om taushetsplikt, personopplysninger, behandling av informasjon i det daglige arbeidet og regler for arkivering ble gjennomgått.

Sikkerhetserklæringene er gjennomgått, og arkivet er oppdatert og holdes løpende à jour. Informasjonssikkerhet er et fast punkt på samlinger for bedriftsansvarlige (BA) og gjennomgås hvert år i FinAut's organer.

Alle ansatte gjennomførte kurs i informasjonssikkerhet høsten 2019.



10-års jubileum

FinAuts 10-årsjubileum ble feiret med rundt 100 gjester på Det Norske Teatret. Blant gjestene var daværende finansminister Siv Jensen og to tidligere finansministre, Sigbjørn Johnsen og Arne Skaug, leder av Forbrukerrådet Inger Lise Blyverket og næringens egne folk, da Anne Grosvold og Kari Slaatsveen inviterte til «10-års rapport» med løs snipp og lave skuldre.



Siv Seglem, adm. dir. i FinAut og Gry Nergård, styreleder i FinAut.



Foto: Sjur Ande, Finansfokus

Adm. dir. Idar Kreutzer, Finans Norge, ga en uhøytidelig gjennomgang av høydepunkter i FinAut ved hjelp av flanellograf.



Daværende finansminister Siv Jensen og tidligere finansministre Sigbjørn Johnsen og Arne Skauge deltok på feiringen og ble utfordret på å holde en 2 minutters tale hver. [Se video av talestafetten](#)

- Resultatet av innsatsen finansnæringen og FinAut har lagt ned de siste ti årene, er rådgivning som kundene kan stole på. Undersøkelser viser at norske forbrukere er svært godt fornøyde med den rådgivningen de får. Det kan dere være stolte av, sa daværende finansminister Siv Jensen.

Ti år med selvregulering

Marit Sagen Åstvedt og Tom Knoff har vært med fra starten. Her er deres oppsummering av FinAuts historie gjennom 10 år.

For bare 15 år siden arbeidet finansbedriftene hver for seg med utvikling av kompetanse rettet mot forbrukermarkedet. I dag finnes det fire autorisasjonsordninger, og bransjesamarbeidet er tett og utviklingsorientert. Kompetansepådriveren er FinAut.

Finansnæringen vedtok i 2004 minstekrav til finansielle rådgiveres kompetanse. Et høyt antall medarbeidere ble sertifisert av egen arbeidsgiver, noe som krevde et betydelig apparat i bedriftene. Bransjen besluttet derfor å etablere en nasjonal autorisasjonsordning for finansielle rådgivere, AFR. Bak ordningen sto Finansforbundet, FNH, Sparebankforeningen og Verdipapirfondenes forening.

Høye krav

Kvalitetskravene var høye når det gjelder faglig innhold, testsystem og -database, oppdatering av kompetanse, internkontroll, tilsyn med bedriftene og etter hvert også etterlevelse av God rådgivningsskikk. Målet med alt utviklingsarbeid var å sikre legitimitet og troverdighet både i og utenfor bransjen. Det faglige innholdet bygget på kompetansekravene fra 2004, men var helt nytt på to punkter: Etikk ble en bærebjelke i ordningen, og det ble innført en svært omfattende praktisk prøve som testet kandidatenes praktiske ferdighet og forståelse av egen rolle.

Starten på noe større

AFR ble etablert 1. januar 2009, og parallelt med dette så Godkjenningsordningen i skadeforsikring dagens lys. Denne var en rammeplan for intern godkjenning i bedriftene akkurat som de tidligere

kompetansekravene for finansielle rådgivere hadde vært. Erfaring viste at det var rom for ytterligere rasjonalisering, og FinAut ble opprettet 1.1.2014. Finansnæringen kunne nå kapitalisere på det grundige utviklingsarbeidet som var lagt ned i AFR. Fagplaner, systemer, regelverk og styringsorganer ble videreutviklet med sikte på faglige stordriftsfordeler og effektivisering av bedriftenes arbeid med kompetanse. Den nasjonale godkjenningsordningen for selgere og rådgivere i skadeforsikring, GOS, var et faktum høsten 2013, autorisasjonsordningen i kreditt i 2017 og autorisasjonsordningen i personforsikring i 2019.

Optimal organisering

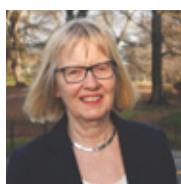
I forarbeidet til AFR drøftes det om autorisasjonsordningen burde settes ut til en av hovedleverandørene av utdanningstjenester. Det ble konkludert med at bransjen selv skulle eie testdatabaser og øvrig eksamensopplegg. Begrunnelsen var at opplæring og autorisering burde holdes adskilt av legitimitetshensyn og at næringens eierskap til ordningen ville styrkes. Man kan neppe ha forestilt seg i hvilken grad denne antakelsen stemte. De tilsluttede bedriftene har helt siden starten stilt utviklingsressurser til rådighet og deltatt i en formidabel kompetansedugnad som gjør FinAuts arbeidsmåte til et kinderegg:

- Kompetansekravene forankres samtidig som de utvikles.
- Innholdet blir kundenært.
- Det faglige samarbeidet virker kalibrerende på tvers av bedriftene.
- Felles innsats kombinert med stor åpenhet styrker legitimiteten.

Intensjonen med autorisasjonsordningene har først og fremst vært å bygge kompetanse i ytterste ledd, men det er liten tvil om at dugnadsmetoden i seg selv har ført til organisasjonslæring og mye bredere eierskap i finansbedriftene enn om driften av ordningene hadde vært overlatt til andre.



Tom Knoff
Prosjektleder for etablering av
AFR og styremedlem i FinAut
2014 - 2018



Marit Sagen Åstvedt
Styreleder i AFR og
senere FinAut
2008 - 2017

Les mer om historien til FinAut i [jubileumsheftet 10 år med autorisering](#) (PDF)

Høydepunkter fra jubileumsferingen



Trill Vokalensemble avsluttet feiringen med «Hurra for deg».

Organisering i FinAut

Styret

Gry Nergård, Finans Norge (leder)
Hans Olav Rønningen, DNB
Christian Henriksen, Verdipapirfondenes forening
Dag Jørgen Hveem, Handelshøyskolen BI
Øystein Borhaug, Storebrand
Inger Kvaal, Eika Forsikring
Christoffer Hernæs, Sbanken
Turid Aspenes, SpareBank 1 Nord-Norge
Siv Seglem, FinAut
Vibeke Høsteng, FinAut

Fagråd AFR og kreditt

Lise Ljungmann Haugen, Finans Norge
Aud-Helen Rasmussen, DNB
Jan Ludvig Andreassen, Eika Alliansen
Una Mathisen, SpareBank1
Christian Dahl, Handelsbanken
Inger H Frostrud, Nordea
Helene Monrad Bale, Danske Bank
Rolf Mæhle, frittstående
Anne Grete Nesset, Sparebanken Øst
Hans Jørgen Lund, FinAut

Fagråd skadeforsikring

Kjersti Davidsen, Fremtind Forsikring AS
Astrid Skaali Wolden, Tryg
Martha M. Winge, Gjensidigeskolen
Elisabeth Thrane, IF Skadeforsikring
Marte Ringstad Holte, Eika Forsikring
Kristin Madsen, FinAut

Administrasjonen

Siv Seglem, adm. dir.
Vibeke Høsteng, juridisk rådgiver
Hans Jørgen Lund, testpedagog
Kari Reinholdtsen, saksbehandler
Kristin Jansdatter Madsen, fagkonsulent
Lisbeth Lervåg, fagkonsulent

Disiplinærutvalget

Birte Berg, Advokatfirmaet Schjødt AS
Siv Seglem, FinAut
Vibeke Høsteng, FinAut
Kristin Madsen, FinAut

Særskilt klageorgan

Advokat Marit Strand, leder
Pål Behrens, Finansforbundet
Runa Opdal Kerr, Finans Norge

Fagråd personforsikring

Mette Røen Homstvedt, Nordea Liv
Jakob Bergmann Eriksen, DNB
Liv Raaum, If Skadeforsikring
Pål Borge-Eikli, Landbruksforsikring
Cecilie Bjelland, Tryg
Carl Fredrik Hirsch, Gjensidige
Nan Evy Stende, Storebrand
Kristin Madsen, FinAut

Tverrgående fagråd

Arild Kristoffersen, leder, DNB
Inger Heslien Frostrud, Nordea
Anne Rose Røsbak Feragen, Humanistisk Akademi
Therese Schjerverud, If Skadeforsikring
Nan Evy Stende, Storebrand
Liv Krokan Murud, SpareBank1 Østlandet
Hans Jørgen Lund, FinAut

Rådgivende regelverksutvalg

Helene Monrad Bale, Danske Bank
Elisabeth Thrane, If
Carl Fredrik Hirsch, Gjensidige
Anne Grete Næsset, Sparebanken Øst
Nils Henrik Heen, Finans Norge
Anne Ystenes, Bits
Vibeke Høsteng

Årsregnskap og balanse

Redegjørelse for årsregnskapet

Finansnæringens autorisasjonsordninger finansierer sin virksomhet ved at de bedriftene som er tilsluttet autorisasjonsordningene betaler en årlig bedriftskontingent til ordningen, samt et årlig gebyr for hver person i bedriften som er meldt inn. Innkreving av kontingent og gebyrer skjer på grunnlag av satser vedtatt av styret.

FinAuts inntekter består hovedsakelig av bedriftskontingenter og kandidatgebyrer. Andre inntekter er inntekter knyttet til avholdelse av kurs og konferanser og kunnskapsprøver. Årsresultatet for 2019 er kr. 1 757 724.

RESULTATREGNSKAP FOR PERIODEN 1. JANUAR TIL 31. DESEMBER

	2019	2018
Driftsinntekter		
Salgsinntekt	15 795 393	12 676 356
Annen driftsinntekt	2 501 170	1 872 944
<i>Sum driftsinntekter</i>	18 296 563	14 549 299
Driftskostnader		
Lønnskostnad	6 861 401	5 727 269
Avskrivninger	67 950	42 069
Annen driftskostnad	9 706 496	8 616 283
<i>Sum driftskostnader</i>	16 635 847	14 385 621
Driftsresultat	1 660 716	163 678
Finansinntekter og finanskostnader		
Annen renteinntekt	97 147	50 691
Annen rentekostnad	139	67
Netto finansresultat	97 008	50 624
Årsresultat	1 757 724	214 302
Overføringer		
Annen egenkapital	353 340	0
Øremerkede midler prosjekt*	1 404 384	(936 325)
Egenkapital AFR	0	471 757
Egenkapital GOS	0	402 719
Egenkapital Kreditt	0	276 151
Sum overføringer	1 757 724	214 302

Disponering av årets resultat

Øremerket til prosjekt:

Totalt er det benyttet kr. 1 404 364 gjennom 2017 og 2018 til prosjektene «Sjekkliste for digitale løsninger» med kr 1 237 148 og «Utredning av autorisasjonsordning for digital rådgivning» med kr 167 216. Arbeidet med sjekkliste har fortsatt gjennom hele 2019 og er overført som en driftsoppgave i FinAut. Prosjektet utredning av autorisasjonsordning for digital rådgivning er avsluttet og ble finansiert i 2019, ført under annen inntekt. Tidligere avsatte kostnader i øremerket til prosjekt finansieres av overskudd for 2019 og slettes i sin helhet. Resten av overskuddet for 2019, kr. 353 340 settes av til egenkapital for FinAut.

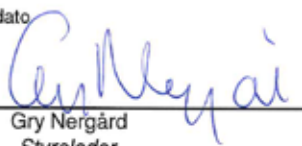
BALANSE PR. 31. DESEMBER EIENDELER

	2019	2018
Anleggsmidler		
Varige driftsmidler		
Oppgradering kontor	132 075	171 363
Inventar og kontormaskiner	119 170	67 509
<i>Sum anleggsmidler</i>	251 245	238 872
Omløpsmidler		
Fordringer		
Kundefordringer	701 359	929 524
Andre kortsiktige fordringer	547 000	458 912
<i>Sum fordringer</i>	1 248 359	1 388 436
Konter og bankbeholdning	4 857 920	3 286 528
<i>Sum omløpsmidler</i>	6 106 278	4 674 965
Sum eiendeler	6 357 523	4 913 837

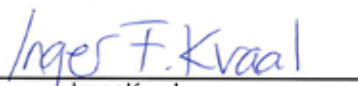
BALANSE PR. 31. DESEMBER EGENKAPITAL OG GJELD

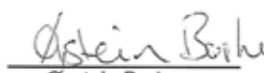
	2019	2018
Egenkapital		
Opptjent egenkapital		
Annen egenkapital	4 323 758	3 970 419
Øremerkede midler prosjekt	0	(1 404 384)
<i>Sum egenkapital</i>	4 323 758	2 566 035
Gjeld		
Kortsiktig gjeld		
Leverandørgjeld	512 402	524 793
Skyldige offentlige avgifter	467 784	507 968
Annen kortsiktig gjeld	1 053 579	1 315 041
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>	2 033 765	2 347 802
<i>Sum gjeld</i>	2 033 765	2 347 802
Sum egenkapital og gjeld	6 357 523	4 913 837

Sted, dato


 Gry Nergård
 Styreleder

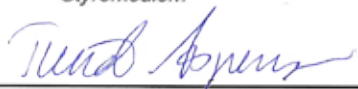

 Hans Olav Rønningen
 Styremedlem

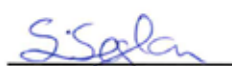

 Inger Kvaal
 Styremedlem


 Øystein Borhaug
 Styremedlem


 Christian Henriksen
 Styremedlem


 Dag Jørgen Hveem
 Styremedlem


 Turid Aspenes
 Styremedlem


 Siv Seglem
 Adm. dir.

Tilsluttede bedrifter

	Sparing og investering	Skadeforsikring	Kreditt	Personforsikring
Andebu Sparebank	✓	✓	✓	✓
Arendal og Omegns Sparekasse	✓	✓	✓	✓
Askim & Spydeberg Sparebank	✓	✓	✓	✓
Aurskog Sparebank	✓	✓	✓	✓
Bank2 ASA			✓	
Berg Sparebank	✓	✓	✓	✓
Bien Sparebank	✓	✓	✓	
Birkenes Sparebank	✓	✓	✓	✓
Bjugn Sparebank	✓	✓	✓	✓
Blaker Sparebank	✓	✓	✓	✓
Borea Asset Management AS	✓			
Codan Forsikring NUF		✓		
Danica Pensjonsforsikring AS	✓		✓	✓
Danske Bank	✓		✓	✓
DNB Bank ASA	✓	✓	✓	✓
DNB Forsikring AS		✓		✓
Drangedal Sparebank	✓	✓	✓	✓
Eidsberg Sparebank	✓	✓	✓	✓
Eika Forsikring AS		✓		✓
Eika Gruppen AS	✓	✓	✓	✓
Etne Sparebank	✓	✓	✓	✓
Etnedal Sparebank	✓	✓	✓	
Evje og Hornnes Sparebank	✓	✓	✓	✓
Fana Sparebank	✓	✓	✓	✓
Finansco AS	✓			
Flekkefjord Sparebank	✓	✓	✓	✓
Fokus Kapitalforvaltning	✓			
Formuesforvaltning Aktiv Forvaltning AS	✓			
Fornebu Sparebank	✓	✓	✓	✓
Forvaltningshuset AS	✓			
Fremtind Forsikring AS		✓		✓
Frende Forsikring		✓		✓
Gildeskål Sparebank	✓	✓	✓	✓
Gjensidige Forsikring ASA		✓		✓
Gjensidige Pensjonsforsikring	✓			
Grong Sparebank	✓	✓	✓	✓

	Sparing og investering	Skadeforsikring	Kreditt	Personforsikring
Grue Sparebank	✓	✓	✓	✓
Haltdalen Sparebank	✓	✓	✓	✓
Handelsbanken	✓		✓	
Haugesund Sparebank	✓	✓	✓	
Hegra Sparebank	✓	✓	✓	✓
Helgeland Sparebank	✓	✓	✓	✓
Hemne Sparebank	✓	✓	✓	✓
Hjartdal og Gransherad Sparebank	✓	✓	✓	✓
Hjelmeland Sparebank	✓	✓	✓	
Høland og Setskog Sparebank	✓	✓	✓	✓
Hønefoss Sparebank	✓	✓	✓	✓
If Skadeforsikring		✓		✓
Invento Kapitalforvaltning AS	✓			
Jernbanepersonalets Forsikring Gjensidig		✓		✓
Jernbanepersonalets Sparebank	✓		✓	✓
JOOL Markets	✓			
Jæren Sparebank	✓	✓	✓	✓
KLP Banken AS			✓	
KLP Kapitalforvaltning AS	✓			
KLP Skadeforsikring AS		✓		
Knif Trygghet forsikring AS		✓		
Kraft Finans AS	✓			
Kron AS - under tilslutning	✓			
Kvinesdal Sparebank	✓	✓	✓	
Landkreditt	✓		✓	
Larvikbanken	✓	✓	✓	✓
Lillesands Sparebank	✓	✓	✓	
Lillestrøm Sparebank	✓	✓	✓	
Luster Sparebank	✓	✓	✓	✓
Lyberg & Partnere Formuesforvaltning AS	✓			
Marker Sparebank	✓	✓	✓	✓
Melhus Sparebank	✓	✓	✓	
Nemi Forsikring AS (INSR Insurance Group)		✓		
Nidaros Sparebank	✓	✓	✓	✓
NJORD Kapitalforvaltning Sør AS	✓			
NJORD Kapitalforvaltning Øst AS	✓			

	Sparing og investering	Skadeforsikring	Kreditt	Personforsikring
Norcap AS	✓			
Nordea Bank ABP	✓		✓	✓
Nordnet Bank NUF	✓			
OBOS Banken AS	✓		✓	
Odal Sparebank	✓	✓	✓	
ODIN Forvaltning AS	✓			
Ofoten Sparebank	✓	✓	✓	
Opdals Sparebank	✓	✓	✓	✓
Orkla Sparebank	✓	✓	✓	✓
Oslo Pensjonsforsikring			✓	
Rindal Sparebank	✓	✓	✓	✓
Romsdal Sparebank	✓	✓	✓	✓
Røros Sparebank (RørosBanken)	✓	✓	✓	✓
Sandnes Sparebank	✓	✓	✓	✓
Sbanken ASA	✓		✓	
SEB AB, Oslofilialen	✓		✓	
Selbu Sparebank	✓	✓	✓	✓
SKAGEN AS	✓			
Skagerrak Sparebank	✓	✓	✓	✓
Skudenes & Aakra Sparebank	✓	✓	✓	
Skue Sparebank	✓	✓	✓	✓
Sogn Sparebank	✓	✓	✓	✓
Soknedal Sparebank	✓	✓	✓	✓
Sparebank 1 Banksamarbeidet DA	✓	✓	✓	✓
SpareBank 1 BV	✓	✓	✓	✓
SpareBank 1 Forsikring	✓	✓		
SpareBank 1 Gudbrandsdal	✓	✓	✓	✓
SpareBank 1 Hallingdal Valdres	✓	✓	✓	
SpareBank 1 Kundesenter AS	✓	✓		✓
SpareBank 1 Lom og Skjåk	✓	✓	✓	✓
SpareBank 1 Modum	✓	✓	✓	✓
SpareBank 1 Nord-Norge	✓	✓	✓	✓
SpareBank 1 Nordvest	✓	✓	✓	✓
SpareBank 1 Ringerike Hadeland	✓	✓	✓	✓
SpareBank 1 SMN	✓	✓	✓	
SpareBank 1 SR-Bank	✓	✓	✓	
SpareBank 1 Søre Sunnmøre	✓	✓	✓	✓
SpareBank 1 Telemark	✓	✓	✓	✓
SpareBank 1 Østfold Akershus	✓	✓	✓	✓
SpareBank 1 Østlandet	✓	✓	✓	✓

	Sparing og investering	Skadeforsikring	Kreditt	Personforsikring
Sparebank 68° Nord	✓	✓	✓	✓
Sparebanken DIN	✓	✓	✓	
Sparebanken Møre	✓	✓	✓	✓
Sparebanken Narvik	✓	✓	✓	
Sparebanken Sogn og Fjordane	✓	✓	✓	✓
Sparebanken Sør	✓	✓	✓	✓
Sparebanken Vest	✓	✓	✓	✓
Sparebanken Øst	✓	✓	✓	✓
Spareskillingsbanken	✓	✓	✓	✓
Stadsbygd Sparebank	✓	✓	✓	✓
Storebrand ASA	✓	✓	✓	✓
Storebrand Bank ASA	✓		✓	
Storebrand Forsikring AS		✓		✓
Strømmen Sparebank	✓	✓	✓	✓
Sunndal Sparebank	✓	✓	✓	✓
Surnadal Sparebank	✓	✓	✓	
Søgne og Greipstad Sparebank	✓	✓	✓	✓
Tinn Sparebank	✓	✓	✓	✓
Tolga-Os Sparebank	✓	✓	✓	
Totens Sparebank	✓	✓	✓	✓
Tryg Forsikring		✓		
Trøgstad Sparebank	✓	✓	✓	
Tysnes Sparebank	✓	✓	✓	✓
Valdres Sparebank	✓	✓	✓	✓
Valle Sparebank	✓	✓	✓	
Voss Sparebank	✓	✓	✓	✓
Voss Veksel- og Landmandsbank ASA	✓	✓	✓	✓
Ørland Sparebank	✓	✓	✓	✓
Ørskog Sparebank	✓	✓	✓	✓
Østre Agder Sparebank	✓	✓	✓	✓
Åfjord Sparebank	✓	✓	✓	
Aasen Sparebank	✓	✓	✓	✓



Finansnæringens Autorisasjonsordninger

Post PB 2572 Solli, 0202 Oslo **Besøk** Hansteens gt. 2, Oslo

Telefon +47 23 28 42 00 **Web** www.finaut.no **E-post** post@finaut.no