



Strategi

2024-2027



Fakta om FinAut

Organisasjonen ble etablert 1. januar 2009 og er en paraply-organisasjon for finansnæringens autorisasjons- og godkjenningsordninger.

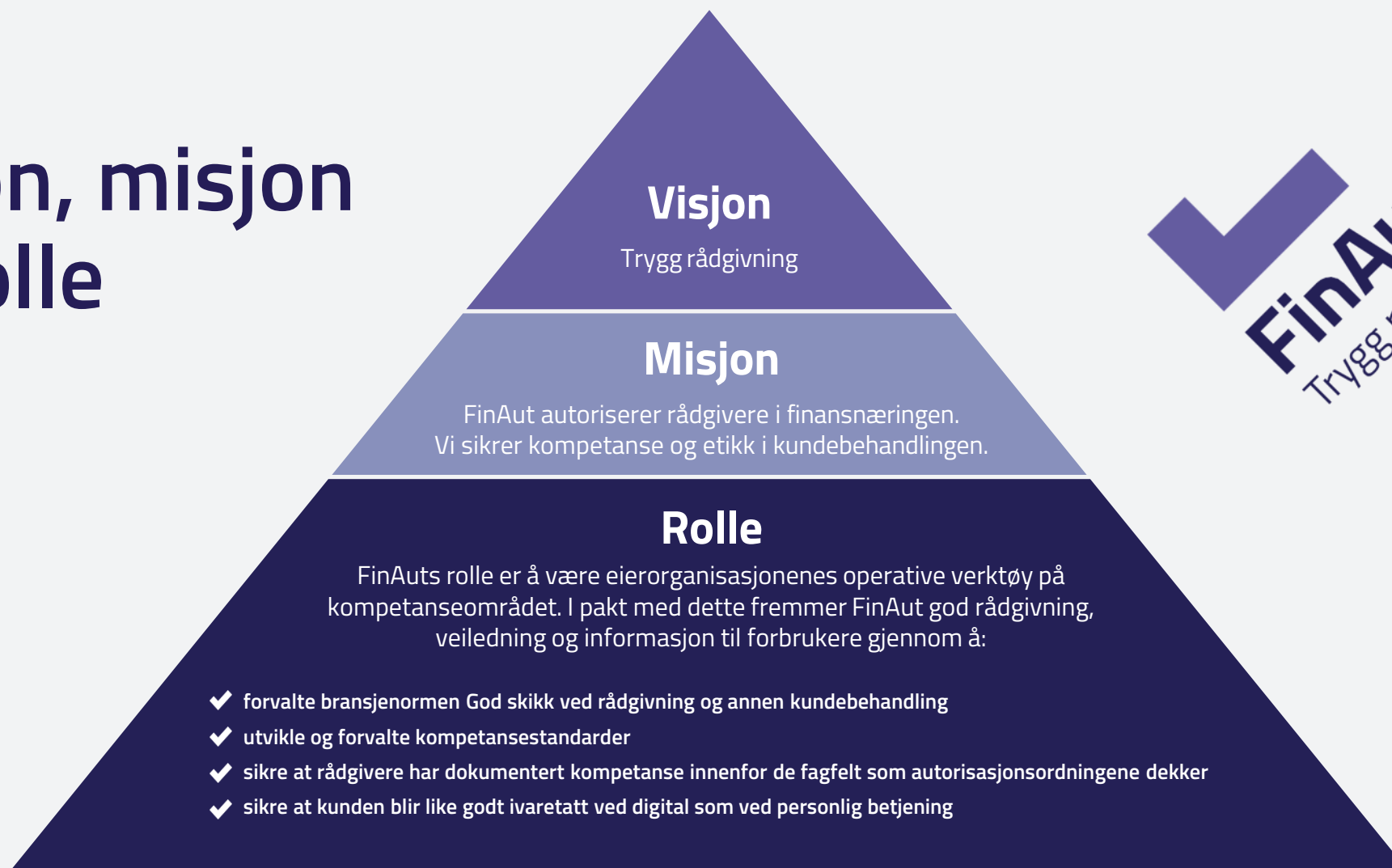
Eierne er Finans Norge og Verdipapirfondenes forening. FinAut har ca. 160 medlemmer fra finansbransjen.

FinAut skal gjennom troverdig selvregulering skape verdi for kundene, medlemsbedriftene og deres ansatte, samt samfunnet for øvrig.

Ved hjelp av relevant kompetanse skal det i alle ledd legges til rette for at kundene kan ta informerte valg. Kundenes interesser skal alltid komme først, og næringen skal levere samme kvalitet i alle kanaler, uavhengig av teknologi.

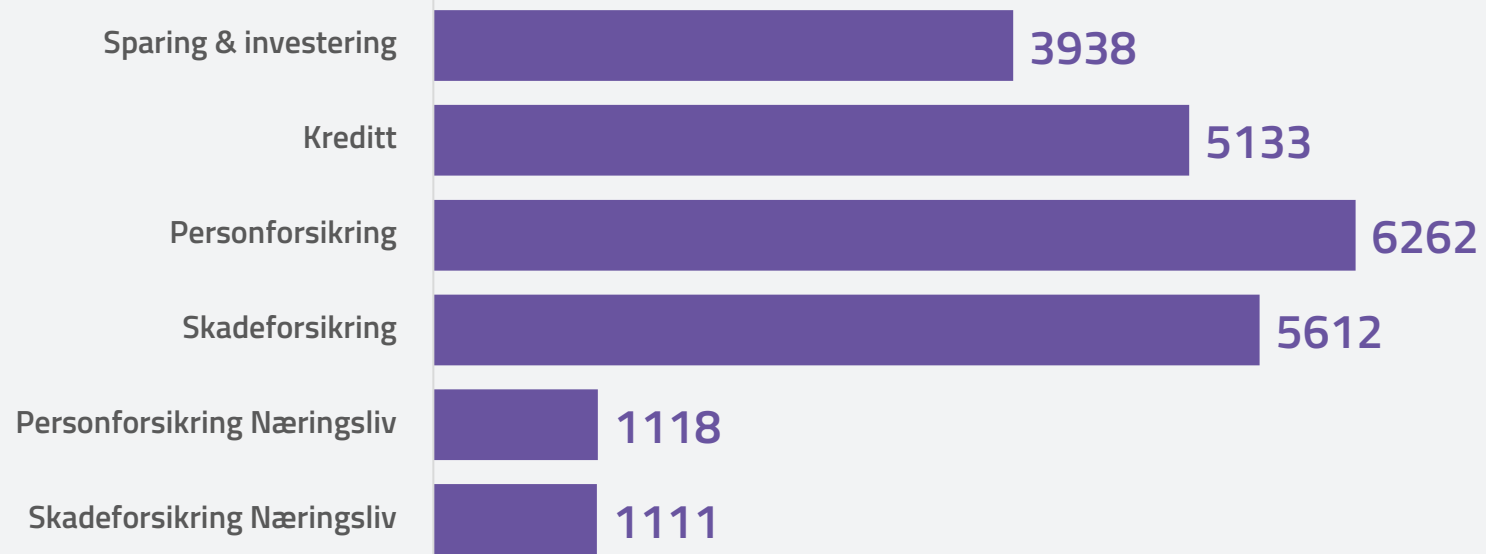


Visjon, misjon og rolle



FinAut i tall

Antall autoriserte per 31.12.2023



**23 947 aktive
autorisasjoner fordelt
på 10 113 rådgivere**

De fleste er autorisert i mer enn én ordning. Av 10 113 autoriserte er det 2 541 som har én autorisasjon, 3 267 har to, 2 450 har tre, og 1 855 rådgivere har fire eller flere autorisasjoner.

Statistikk for 2023

Veien til autorisasjon

[Les mer om rolledeling](#)

For å bli autorisert, må en rådgiver dokumentere sin kompetanse gjennom kunnskapsprøver, etikkprøve og praktisk prøve.

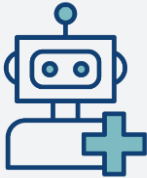
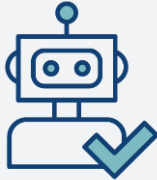
For å beholde sin autorisasjon, må rådgiveren dokumentere at kompetansen holdes oppdatert, må praktisere og følge bransjenormen God skikk.

Det er etablert rolledeling mellom FinAut som autorisasjonsordning, medlemmene, rådgiverne selv og eierorganisasjonene.

					
Opplæring	Kunnskapsprøven	Etikkprøven	Praktisk prøve	Autorisasjon	Oppdatering
Utvikling av kompetanse som tilfredsstiller kravene i fagplanen.	Kandidaten testes gjennom digitale flervalgsprøver. Prøvene avlegges i kontrollerte former.	Kandidaten drøfter et etisk dilemma og kommer frem til en begrunnet konklusjon, med navigasjonshjulet som arbeidsverktøy.	Kandidaten testes i anvendelse av kunnskap og bransjenormen God skikk. Metodene som benyttes er rollespill, simulering av kundemøte eller krav til praksis og vurderingssamtale.	Når alle krav er innfridd og bedriftene bekrefter at kandidaten er klar til å yte god rådgivning, blir kandidaten autorisert. Autoriserte rådgivere kan søkes opp i registeret på finaut.no	For å beholde autorisasjonen kreves årlig dokumentasjon av oppdatering, praktisering og at rådgiver følger God skikk.

Veien til autorisasjon for robotrådgivere

For å autorisere en robotrådgiver, må bedriften dokumentere at løsningen følger en rekke krav i FinAuts sjekklister, og at bedriftens arbeid med løsningen oppfyller egne krav. Internrevisjonen og leder for finansbedriften må sette sin godkjenning på løsningen, og robotrådgiveren må bestå FinAuts kontroller.

				
Tilslutning	Utvikling	Kontroll og revisjon	Autorisasjon	Oppdatering
Finansbedriften tilslutter seg robotrådgiver-ordningen og får tilgang til sjekklister og andre søknadsdokumenter. Finansbedriften må også være tilsluttet autorisasjonsordningen det gis råd innenfor, som f.eks. Sparing & investering.	Bedriften sikrer at robotrådgiveren er i tråd med FinAuts sjekklister, at bedriftens egne prosesser i tilknytning til robotrådgiveren er i tråd med produktstyringskravene og at det fremtidige ansvaret rundt løsningen er på plass. Autoriserte rådgivere skal involveres i prosessen. FinAut kan involveres ved behov.	Internrevisjonen skal kontrollere løsningen, og dokumentere sitt arbeid gjennom å fylle ut et eget kontrollskjema, samt en erklæring. Bedriftens ledelse godkjenner løsningen.	Når alt er klart, sender bedriftene en søknad med vedlegg til FinAut. FinAut kontrollerer dokumentasjonen og gjør sin egen vurdering av løsningen. Autorisasjon tildeles når alle krav er oppfylt.	Bedriften må rapportere årlig på at løsningen er oppdatert og følger FinAuts krav. Vesentlige endringer utløser krav til ny søknadsprosess. Bedriften må jevnlig teste at robotrådgiveren gir forsvarlige råd.

Medlemsbedrifter

Per 1. januar 2024 er det 157 bedrifter som er medlemmer i FinAut. Størst økning er det innenfor forsikringsformidlere, kreditt og låneformidlere. Samtidig har det vært noe nedgang på grunn av sammenslåinger. Inkasso vil komme inn med nye medlemmer fra 2024.

Det er ved inngangen til strategiperioden følgende autorisasjonsordninger:

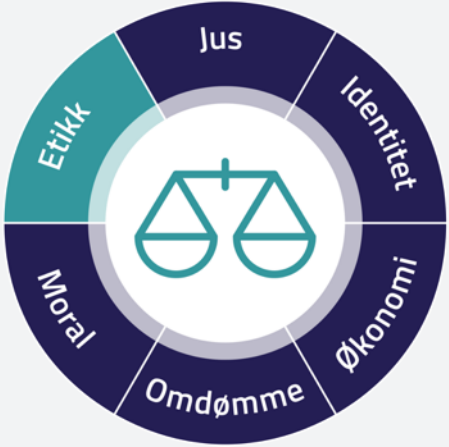
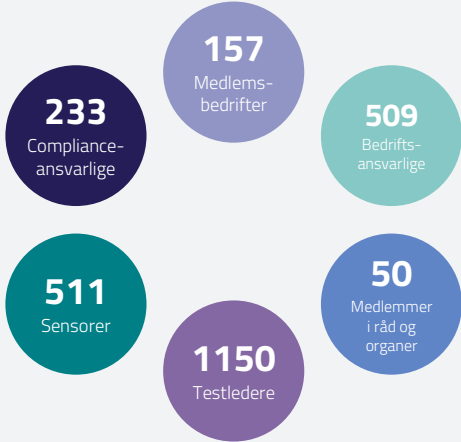
Autorisasjonsordning	Etablert
• Sparing & investering	2009
• Skadeforsikring	2013
• Kreditt	2018
• Personforsikring	2019
• Personforsikring Næringsliv	2021
• Skadeforsikring Næringsliv	2021
• Robotrådgivere	2021
• Usikret kreditt	2024

Medlemsbedrifter

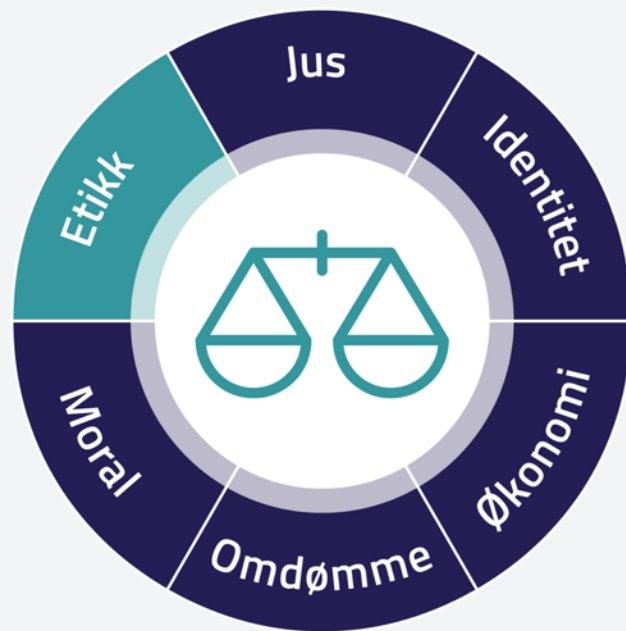


FinAuts grunnmur

FinAut arbeider i omgivelser preget av stor forandring, men de tre prinsippene selvregulering, integrert kompetanse og relevans utgjør FinAuts grunnmur.

Selvregulering	Integrert kompetanse	Relevans
Næringens selvregulering har som mål å gjøre detaljert myndighetsregulering overflødig, bl.a. gjennom bransjenormer som God skikk og gjennom praktisering av etikk i rådgivningen.  Navigasjonshjulet	Gode kundeopplevelser forutsetter integrert kompetanse. I alle FinAuts autorisasjonsordninger prøves fagkompetanse, kompetanse i etikk, God skikk og kommunikasjonsferdigheter. Trygg rådgivning bygger på summen av disse.  Kompetansetrekanten	Næringens dugnadsarbeid sikrer at utvikling og forankring skjer parallelt. Alle interessenter involveres: medlemsbedrifter, eiere, myndigheter, Finansforbundet, opplæringsleverandører samt FinTech-miljøer.  Dugnadsarbeidet

Navigasjonshjulet



1 Selvregulering

Finansnæringen ønsker å løse sitt samfunnsoppdrag på en måte som gir kundene økonomisk trygghet og forutsigbarhet. Ambisjonene er høyere enn bare å oppfylle krav i lov og forskrift.

Gjennom selvregulering har bransjefellesskapet som mål å gjøre detaljert myndighetsregulering overflødig der det er naturlig at næringen selv setter standard.

Innenfor sitt ansvarsområde er FinAut næringens spydspiss og normgiver. FinAuts oppgave er å utvikle og forvalte kompetansestandarder og bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling. I tillegg er FinAut bransjens autoritative kompetansesenter for etikk.

Med dette som bakteppe skal det være sømløs overgang mellom FinAuts strategi og relevante deler av eierorganisasjonenes strategier. Et hovedmål for Verdipapirfondenes forening er selvregulering i verdipapirfondsmarkedet, og for Finans Norge er satsingen på FinAut en viktig del av arbeidet med å sikre trygge og fornøyde forbrukere.

FinAut er dessuten et godt eksempel på det Finans Norge kaller effektive og trygge fellesløsninger. Sist, men ikke minst: FinAut er et redskap når det gjelder å forankre Finansnæringens etikkplakat, vedtatt av hovedstyret i Finans Norge.

Kompetansetrekanten



2 Integrert kompetanse

For FinAut er kompetanse ensbetydende med integrert kompetanse. Fagkunnskap og kommunikasjonskompetanse alene er ikke nok. Det er ikke forsvarlig å gi råd til kunder uten at etikk er innarbeidet i alle fagkompetanser, og evne til å håndtere etiske utfordringer og dilemmaer i det daglige er grunnlaget for å representere finansnæringen på en tillitvekkende måte. Å skape erkjennelse for dette er en viktig oppgave for FinAut.

Lovverket stiller krav til tjenesteyters alminnelige plikter. Bransjenormen God skikk er en operasjonalisering av pliktene og skal ligge til grunn for alle kundeopplevelser, enten de er basert på personlig kontakt, digitale løsninger eller en kombinasjon av disse. Særlig viktig er God skikk-regel nr. 2, som sier at kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell. Det skal ikke være tvil om hva som er rammene for fysiske og digitale kundesamtaler.

Dugnadsarbeidet



3 Relevans

For å fylle sin funksjon over tid må FinAut være relevant. Det forutsetter tett samarbeid med FinAut's hovedinteressenter: myndighetene når det gjelder regelverks-utvikling, FinTech-miljøene i og utenfor bransjen når det gjelder teknologisk utvikling, utdanningsleverandørene når det gjelder rammene for opplæringstilbud, og tilsluttede bedrifter når det gjelder produktutvikling, distribusjonskanaler og kundedadferd.

FinAut's styrke er en fast arbeidsmodell der utvikling og forankring skjer parallelt i samme prosess. Alle involverte samspiller i et verdiforankret dugnadsarbeid som har til mål å sikre kunde- og samfunnsnytte, trygge kunder og tillit til finansnæringens profesjonalitet.

Målbilde 2027

Autorisasjonsordningene er kjente og velrenommerte.

Finansnæringens kunder har kunnskap om og føler seg trygge på autoriserte rådgivere. Kundene har tillit til rådgivningen, uavhengig av om rådene gis av menneske eller robot.

Finansnæringen og myndighetene har kunnskap om og tillit til kvaliteten i autorisasjonsordningene. Finansnæringens og FinAuts selvregulering nyter stor respekt. Kompetansekapitalen tilhører både bedriften og kandidaten, og begge parter må oppleve merverdi og stolthet over autorisasjonsordningenes innhold og relevans for kundene.

For å oppnå målet kreves tydelig kommunikasjon, åpenhet, solid dokumentasjon og evne til å håndtere interessekonflikter. FinAuts legitimitet og hensynet til finansnæringens omdømme veier tungt i alle vurderinger. Men viktigst av alt – kundens interesse kommer først.

Drivere for utvikling

1

Lav forutsigbarhet og omskiftelige omgivelser

2

Regelverksutvikling

3

Teknologisk utvikling

4

Bærekraft

5

Merverdi for FinAuts medlemmer

Drivere for utvikling og endring



Lav forutsigbarhet og omskiftelige omgivelser

Finansnæringens kunder/forbrukere må føle seg trygge på finansnæringens tjenestekvalitet. FinAuts medlemmer står i frontlinjen og gir råd, veiledning og informasjon til kunder.

De siste årene har vi opplevd pandemi, flere kriger og en mer presset privatøkonomi for folk flest. Samtidig har den enkelte borger fått større ansvar for forvaltning av egen privatøkonomi og pensjonsplanlegging enn tidligere. Planlegging er vanskeligere fordi uforutsette hendelser gir utslag i økonomien.

Finansnæringen speiler samfunnet rundt oss. Sammen med kundene må vi tilpasse oss en verden som er blitt mer usikker både for bedrifter og husholdninger.

Med lav forutsigbarhet og endrede omgivelser øker behovet for veiledning, kunnskap, samt god og trygg rådgivning. Dette gjelder alt fra konsekvenser av å ta opp lån, ha riktige forsikringer for eiendeler, liv og helse, til kortsiktig og langsiktig sparing. På agendaen ved inngangen til strategiperioden er også sammenhengen mellom økonomi og psykisk helse, og hva finansnæringen kan bidra med, aktuell. Den digitale utviklingen bringer med seg utfordringer knyttet til finansielt utenforskap og svindel.

Visjonen vår er at forbrukerne skal få trygg rådgivning, og FinAut forblir et viktig verktøy for å bygge tillit og styrke næringens omdømme.



Drivere for utvikling og endring

1

2

3

4

5

Regelverksutvikling

Lover og regelverk utgjør ryggraden i forholdet mellom forbruker og finansnæringen. Økt forbrukerbeskyttelse og klare krav til kompetanse og dokumentasjon påvirker hvilke områder det er aktuelt for FinAut å definere kompetansekrav og tilby autorisasjonsordninger.

Vi følger med på utviklingen og sørger for at endringer fases inn i rett tid gjennom vårt arbeid i fagrådene. Samtidig ivaretar vi krav til etterutdanning og dokumentasjon, slik at alle parter kan være trygge på at rådgiverne er oppdatert.

Lowerket fastsetter stadig flere krav til tjenesteyters alminnelige plikter overfor forbrukere. Disse konkretiseres i bransjenormen God skikk. FinAut jobber kontinuerlig med å videreutvikle bransjenormen og gi den praktisk innhold. FinAut prioriterer opplæring, dokumentasjon av kompetanse og etterlevelse av God skikk i rådgivning, informasjon, veiledning og salg. Dette gjelder uavhengig av om rådene gis av menneske eller maskin.

Regelverk rundt bruk av kunstig intelligens og EUs AI Act, vil påvirke både eksisterende digitale løsninger og fremtidige innovasjoner innen finansteknologi. Dette vil også berøre FinAut's autorisasjonsordning for robotrådgivere.

Bærekraft er nå en integrert del av finansnæringens virksomhet. Lovregler relatert til bærekraft vil gjelde for alle ansatte på et felles nivå og spesielt for rådgivning om tjenester og produkter. Autorisasjonsordningene vil inkludere relevante aspekter, som bærekraftspreferanser innen sparing og investering. Forbrukere må få balansert informasjon, veiledning og rådgivning for å kunne ta informerte valg, også innenfor bærekraft.



Drive for utvikling og endring

1 2 3 4 5

Teknologisk utvikling

FinAut skal levere autorisasjonsordninger som er relevante for medlemmene og ivaretar forbrukere.

Den teknologiske utviklingen går raskt. I dag er de fleste løsninger algoritmebaserte, og styres hovedsakelig av såkalte beslutningstrær. Økt bruk av data, avanserte analysemetoder og kunstig intelligens vil ha stor betydning for utvikling av digitale kundeløsninger fremover. Kundens selvbestemmelse og kontroll, hensyn til personvern, inkludering, mangfold og likebehandling, samt ny regulering rettet mot kunstig intelligens, vil legge føringer både for kommende og allerede eksisterende løsninger.

Ved inngangen til 2024 er det autorisert robotrådgivere innen Sparing & investering og Personforsikring. Autorisering gir forbrukerne trygghet gjennom synliggjøring av autorisasjonsmerket og informasjon om betydningen av dette.

FinAut følger utvikling og trender i kundenes teknologiske preferanser gjennom den årlige undersøkelsen Forbruker- og finanstrender, dialog med medlemmer, fagmiljøer og andre aktører.

Det pågår en endring i rådgivernes kompetansebehov. Økt datatilgang og digitalisering forenkler kundemøter og bedrer rådgivernes hverdag og arbeidsmetoder. Rådgivere må ha digital kompetanse, men også andre ferdigheter som f.eks. tolkning, forklaring og kommunikasjon.

FinAut tilstreber engasjerende og tidsriktig læring samt treffende autorisasjonsprøver gjennom oppdatering av metoder og de mulighetene teknologien gir.



Drive for utvikling og endring



Bærekraft

Trygg rådgivning skal gjøre forbrukere i stand til å ta informerte og opplyste valg med utgangspunkt i den enkeltes bærekraftspreferanser.

Finansnæringen har fått viktige oppgaver i arbeidet med bærekraft. FinAuts rolle er å utvikle autorisasjonsordningene, både for rådgivere og roboter, i takt med at kravene til bærekraftig finans utvikler seg.

FinAut leverer kompetanseutvikling både for de som skal bli og de som er autoriserte rådgivere. Innenfor bærekraft gjøres det ved å bygge inn relevante temaer i autorisasjonsordningenes fagkrav og autorisasjonsprøver. Det vil både være generell kompetanse om bærekraft for alle og utvalgte temaer tilpasset fagområdene: utlån, forsikringer, investeringsrådgivning og inkasso. Nyheter tas inn i årlige oppdateringer.

Les mer om hvordan bærekraft er tatt inn i autorisasjonsordningene:

[Les mer](#)

Les mer om hvordan FinAuts visjon, misjon og rolle i finansnæringen bidrar direkte eller indirekte til FNs bærekraftsmål:

[Les mer](#)



Drive for utvikling og endring



Merverdi for FinAut's medlemmer

Ved inngangen til 2024 er det 157 medlemsbedrifter i FinAut, fra store finanskonsern, bank og forsikring, til mindre rådgivningsselskaper, formidlere og vikarbyråer. I 2024 kommer også inkassobransjen med i FinAut. Dette gjør spennet i både behov og forventninger større.

Bransjeglidning og endrede økosystemer antas å bli førende for forretningsmodellene framover. Det pågår en utvasking av grenser mellom aktører i ulike bransjer, der stadig flere aktører posisjonerer seg for å spille en større rolle i å dekke kundenes finansielle behov. Kundenes forventninger påvirkes av nye, mer helhetlige løsninger.

Fellesløsninger i form av autorisasjonsordninger og kompetanse, skal gi medlemmene merverdi i form av at det er arbeids- og kostnadsbesparende, samtidig som medlemskapet gir trygghet for at rådgiver har påkrevd og relevant kompetanse.

FinAut skal gi merverdi for medlemmene gjennom:

- at FinAut følger med på regelverksutvikling og teknologisk utvikling gjennom dugnadsarbeid som holder kompetansestandarder og autorisasjoner oppdatert
- at God skikk og autorisasjonsordningene bidrar til compliance innen informasjon, veiledning og rådgivning
- kontakt med myndighetsorganer og synlig selvregulering med legitimitet som bl.a. forenkler tilsyn fra Finanstilsynet
- redusert ressursbruk i den enkelte virksomhet gjennom smarte, effektive og standardiserte fellesløsninger
- tett dialog med medlemmene gjennom ulike plattformer med relevant innhold
- rådgivere som er seg sin rolle bevisst og verdsetter autorisasjonsmerkene



Hva skal FinAut oppnå i strategiperioden (2024 - 2027)

Bransjenormen God skikk

Lowerket stiller krav til tjenesteyters alminnelige plikter. Disse er operasjonalisert i bransjenormen God skikk, og FinAut vil fortsette arbeidet med å forvalte, videreutvikle og øke kjennskapet til bransjenormen. FinAut skal sikre at reglene etterleves. God skikk gis praktisk innhold knyttet til ulike fag-områder gjennom kommentar-utgave, læring, sjekklister og prøver.

Autorisasjonsordninger og kandidater/rådgivere

FinAut skal i strategiperioden videreutvikle autorisasjonsordningene og sikre at de er kontinuerlig tilpasset regulatoriske endringer og

faglig relevans. Dette gjelder også etterutdanning og oppdatering av rådgivere. De fleste autoriserte har flere autorisasjoner, og det er et mål å forenkle prosessene i og rundt autorisasjonsordningene.

FinAut kan utvikle nye autorisasjonsordninger der lowerket krever det eller medlemsbedriftene finner det formålstjenlig. Autorisasjonsordningen for rådgivere i inkasso skal ferdigstilles. Målet er at den sikrer kompetanse både i inkassobransjen og hos finansbedrifter som driver egeninkasso, og totalt er med på å øke finansnærings omdømme.

Robotrådgivere

FinAut må følge utviklingen på hvordan bruk av data, kunstig intelligens og avanserte analysemetoder påvirker kommende og allerede eksisterende digitale kundeløsninger. Samarbeidet med tilsynsmyndigheter og medlemsbedrifter om kravene til robotrådgivere skal fortsette.

FinAut skal autorisere robotrådgivere etter krav i lov, regelverk og bransjenormen God skikk. FinAut skal teste og kontrollere at autoriserte robotrådgivere etterlever bransjenormen God skikk og øvrige krav til autorisasjon. Autorisasjonsmerket skal øke forbrukeres tillit til robotrådgivere.



Hva skal FinAut oppnå i strategiperioden (2024 - 2027)

Kompetanse hos ansatte i medlemsbedriftene

FinAut skal i strategiperioden bidra til å øke kompetansen gjennom godt læremateriell for alle ansatte innenfor de områdene FinAut etter rolledelingen har ansvar for.

Det gjelder spesielt:

- Bransjenormen God skikk - også ved informasjon, veiledning og i ledelse
- Styrke FinAuts rolle som finansnæringens kompetansesenter i Etikk

Compliance

FinAut skal i strategiperioden gjennomføre internkontroll og tilsyn i medlemsbedriftene. Dette gjøres gjennom gode rutiner for etterlevelse av rådgivningen og reglene for autorisasjonsordningene.

Kommunikasjon

FinAut skal i strategiperioden, gjennom systematisk og målrettet kommunikasjon til interessentene, gjøre det mulig både for FinAut og medlemsbedriftene å formidle FinAuts visjon og vise hvordan ulike tiltak bygger Trygg rådgivning. Dette er utdypet i en egen kommunikasjonsstrategi.



Kommunikasjonsstrategi

Kommunikasjonen skal fremme finansnæringens satsning på rådgiverkompetanse, operasjonalisert gjennom FinAut, og hvordan satsningen bidrar til Trygg rådgivning for forbrukere gjennom autorisasjonsordninger, kompetanse i etikk og forvaltning av bransjenormen God skikk for all kundebehandling.

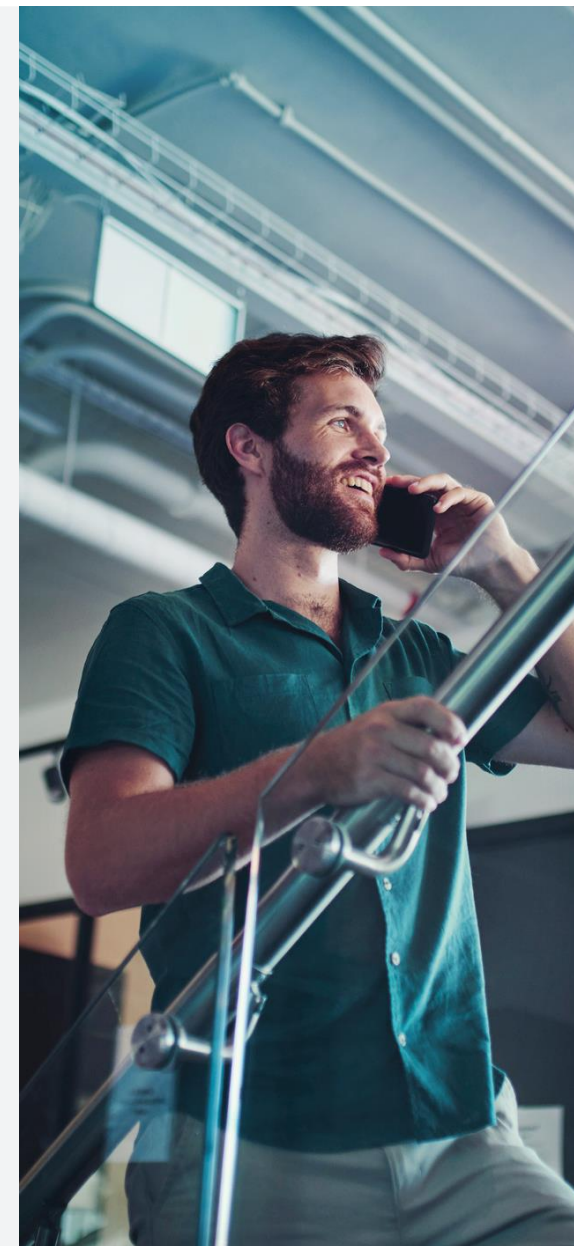
Kommunikasjonsbærerne av dette budskapet, i tillegg til FinAut, er eierorganisasjonene og medlemsbedriftene selv.

Målrettede kommunikasjonsaktiviteter skal synliggjøre at

- bransjenormen God skikk bidrar til trygg rådgivning for kundene – både fysisk og digitalt
- autorisasjon har betydning for forbrukere
- autorisasjonsmerket er et kvalitetsstempel og en konkurransefordel i dagens og fremtidens arbeidsmarked
- selvreguleringen gjennom FinAut forvaltes trygt med høy legitimitet hos myndigheter og finansbedrifter
- FinAut er et kompetansesenter for etikk

- FinAut er en naturlig samarbeidspartner, for f.eks. myndighetsorganer eller medlemmer, ved utvikling av krav og dokumentasjon av kompetanse
- FinAut gjennom bransjefellesskapet utvikler kostnadseffektive og relevante løsninger med høy kvalitet

FinAut leverer relevant informasjon som statistikk, status for ordningene, hvordan kundene opplever rådgivningen i den årlige undersøkelsen «Forbruker- og finanstrender» og målrettede «Mystery shopping» undersøkelser.



Finansnæringens kompetanseverksted

FinAut, tilsluttede bedrifter og andre interessenter driver i fellesskap et kompetanseverksted basert på tre forutsetninger. Denne arbeidsmetoden er en hovedårsak til gode resultater og høy gjennomslagskraft.

1 Nettverksarbeid

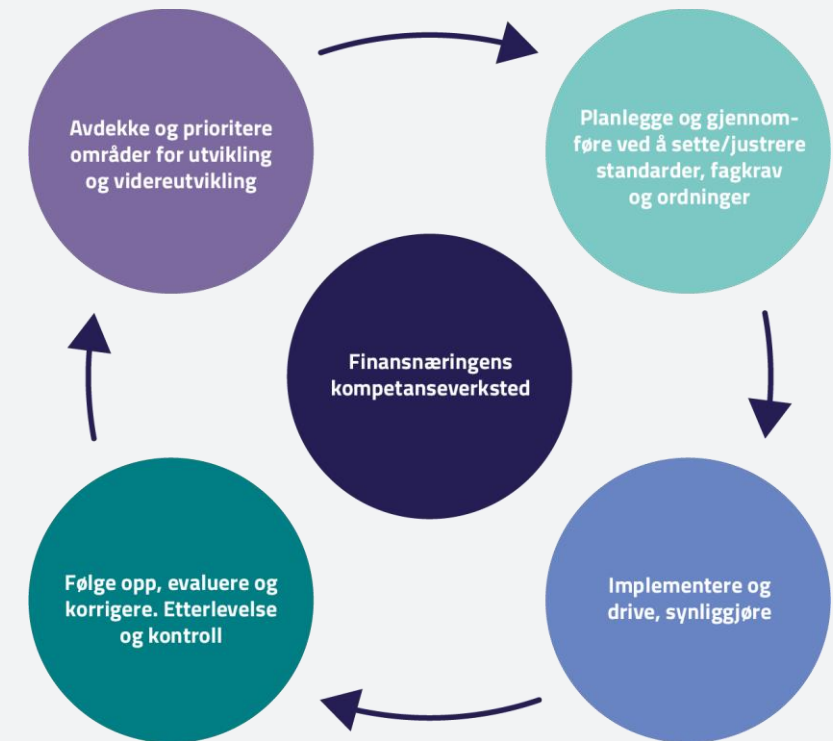
Alt utviklingsarbeid i FinAut skjer gjennom dugnadsinnsats der mange parter deltar: bedriftene, Finanstilsynet, FinTech-miljøene og eksterne ressurspersoner. Dette sikrer at FinAut deltar i de diskusjoner som til enhver tid er de viktige. Det betyr at tilbudene til medlemmene følger regelverks- og samfunnsutviklingen og har høy relevans, sett med alle parter øyne. Etikkområdet må fremheves spesielt. Allerede i 2009 ble det vurdert som strategisk riktig å utvikle et bransjespesifikt emneområde med eget læremateriell i stedet for å satse på generelle løsninger som er allment tilgjengelige. Et meget stort utviklingsarbeid har lagt grunnlaget for den integrerte kompetansen som er FinAuts varemerke (se Kompetansetrekanten).

2 Lydhør standardsetter

Det tette nettverkssamarbeidet resulterer i tilbud som bedriftene etterspør, det være seg fagplaner, autorisasjonsordninger, møtearenaer eller læremidler. FinAut er en lydhør standardsetter som kan utvikle nye autorisasjonsordninger der loverket krever det eller medlemsbedriftene finner det formålstjenlig.

3 Troverdighet

FinAuts troverdighet og omgivelsenes tillit til virksomheten er et aktivum som forvaltes strengt. Organisasjonen ble i sin tid etablert som en nøytral tredjepart utenfor bedriftene og næringsorganisasjonene, dvs. som garantist for kvaliteten i finansnæringens leveranser. Med bakgrunn i dette fikk både styret og det særskilte klageorganet en viss ekstern representasjon. Når FinAut i dag har høy legitimitet, skyldes det i stor grad at virksomheten preges av transparens og åpenhet. Videre skyldes det strenge krav til dokumentasjon og internkontroll/compliance i medlemsbedriftene. Systematisk arbeid og synliggjøring av dette har gitt resultater. 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.



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.



Finansnæringens autorisasjonsordninger

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

Se om din rådgiver er autorisert