

Hvorfor bransjenormen God skikk?

Det er av avgjørende betydning for kundene å kunne ha tillit til at finansnæringens ansatte yter profesjonell og etisk god kundebehandling. Finansnæringens felles ambisjon er at God skikk skal sikre kvaliteten på rådgivning og kundebehandling og skape forutsigbarhet og stabilitet, både for kundene, finansbedriftene og ansatte.

Målet er gode kundeopplevelser i tråd med de krav næringen har pålagt seg selv.

God skikk er laget av finansnæringen selv for å gjøre det klart, overfor medarbeidere og kunder, at rådgivning, salg og annen kundebehandling skal være tuftet på dette grunnlaget.

Medlemmer i FinAut forplikter seg til å følge felles regelverk og bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling. (se FinAuts regelverk)

God skikk gjelder ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet, innenfor sparing og plassering, kreditt, skadeforsikring og personforsikring. Reglene gjelder også for medlemmer i ordningene for næringsliv.

Reglene gjelder både for personlig betjening og for digitale prosesser.

Bedrifter som er tilsluttet Finans Norge har gjennom Finansnæringens etikkplakat forpliktet seg til å etterleve bransjestandarder - herunder bransjenormen God skikk og næringens felles kompetansestandarder for rådgivning og salg og følge opp brudd på bransjestandarder og interne standarder.

Reglene for bransjenormen God skikk, kommentarutgave til God skikk og sjekklister for God skikk i digitale kundeløsninger finnes på FinAuts hjemmesider.

Annen nyttig informasjon - FinAut.no finner du:

Bransjenormen God skikk (de 10 reglene)

Hvorfor avdekke og melde brudd

En veiledning for å avdekke og melde brudd

En samlet oversikt over saker som er behandlet

I FinAuts regelverk § 3-8 finner du reglene for brudd på bransjenormen God skikk og andre sentrale adferdsnormer

Finansnæringens autorisasjonsordninger