



Veiledning

Hvordan sikre etterlevelse av bransjenormen God skikk

Innhold

På FinAut.no finner du.....	2
Hvordan sikre etterlevelse av bransjenormen God skikk	2
Rutiner og arbeid i medlemsbedriften	3
Eksempler på innhold i rutiner fra FinAuts medlemmer	3
Eksempler på tiltak ved avvik og brudd fra FinAuts medlemmer	4
FinAuts disiplinærutvalg.....	4
Hvorfor tilrettelegge og følge opp God skikk.....	4
Trygg rådgivning	4
Høy kvalitet, tillit og trygghet.....	4
Troverdige selvregulering.....	4
Offentliggjøring av saker	5

På FinAut.no finner du

- Bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling, bransjenormen God skikk for inkasso, kommentarutgave God skikk og kommentarutgave God skikk inkasso
- Læring i God skikk finnes på Læringstorget
- Skjema for å tipse, melde inn eller be om en vurdering av brudd på God skikk
- En beskrivelse av stegene i saksgang ved behandling av brudd på God skikk
- En oversikt over saker som er behandlet

Hvordan sikre etterlevelse av bransjenormen God skikk

Medlemsbedriftene i FinAut har plikt til å innarbeide forpliktelsene som følger av medlemskapet i sin virksomhetsstyring.

Videre har medlemsbedriften plikt til å tilrettelegge for og følge opp at God skikk og andre sentrale atferdsnormer følges og til å etablere gode rutiner som sikrer at normbrudd avdekkes og behandles.

Dette gjøres i to trinn:

- 1, Rutiner og arbeid i egen bedrift
- 2, Melde saker til FinAuts disiplinærutvalg

Rutiner og arbeid i medlemsbedriften

Bedriften må ha rutiner for hva som er et brudd på God skikk, og hvordan mindre alvorlige eller ikke gjentagende brudd skal behandles.

I tillegg må rutinen inneholde roller og ansvar, blant annet

- hvor i bedriften det overordnede ansvaret for å følge opp medlemskapet ligger
- hvilket kontrollarbeid som gjøres for å sikre etterlevelse av forpliktelsene
- hvordan det sikres at leder ivaretar sitt ansvar for rutiner og systemer som bygger opp under reglene

Det er rollen compliance-ansvarlige som har det operative ansvaret for at medlemmet etterlever forpliktelsene.

Det overordnede ansvaret er en del av virksomhetsstyringen, og medlemsbedriftene har plikt til å innarbeide forpliktelsene i denne.

Bedriftens rutine må gjøres kjent for andre roller for å sikre at brudd blir behandlet. Andre roller kan for eksempel være compliance-enheten, HR-funksjonen, utredningsenheten, opplæringsansvarlig, forretningsområdene og ledelse.

Tiltak som kan iverksettes kan for eksempel være advarsel, opplæring, trening eller fratagelse av oppgaver.

Eksempler på innhold i rutiner fra FinAuts medlemmer

- Organisering: Hvem gjør kontrollene, hva kontrolleres, hvordan kontrolleres det og hva er grunnlaget for kontroll
- Tydelige roller og ansvar: Hvem, hvordan og hvor
- Tydelig hvordan det skal følges opp og hvilke tiltak som kan iverksettes
- Rutiner og systemer bygget rundt God skikk og andre sentrale adferdsnormer
- Standard maler, avtaler og presentsjoner
- Fullmaktsstruktur
- Stikkprøver, kvalitetskontroller og gjennomgang av kundeklager
- Trening på kundesamtaler
- Felles fagmøter og opplæring
- Tema i oppfølgingsamtaler med rådgiver
- Tema for compliance og internrevisjon
- Rapportering til ledelse og styre

Eksempler på tiltak ved avvik og brudd fra FinAuts medlemmer

- Oppfølging og samtaler med rådgiver og leder
- Tettere oppfølging av rådgiver
- Opplæring av rådgiver og teamet
- Diskusjoner i plenum
- Jevnlige kontroller
- Gjennomgang og forbedring av relevante rutiner
- Fratagelse av fullmakt
- Advarsel
- Autorisasjon settes i status «hvilende» til kompetanse er tilfredsstillende
- Forbedret systemstøtte

FinAuts disiplinærutvalg

Gjentatte eller grove brudd skal medles til FinAuts disiplinærutvalg. Bruddet skal meldes av rollen compliance-ansvarlig som også blir kontaktperson mellom medlemsbedriften og disiplinærutvalget.

For å sikre taushetsplikt og rådgivers rettsikkerhet skal saker meldes på et eget skjema og til en egen postkasse, se menyen på FinAut.no – brudd på God skikk

Hvorfor tilrettelegge og følge opp God skikk

Bransjenormene om God skikk er en del av bransjens selvregulering. Det er regler og retningslinjer som bransjen selv har vedtatt og som reflekterer krav og forventninger til handlemåter innenfor de rammene som lovgivningen har satt.

Trygg rådgivning

Brudd på God skikk skal avdekkes først og fremst for å opprettholde kvalitet ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg. Ved å avdekke brudd kan bedriften justere atferd eller forbedre eksisterende praksis.

Høy kvalitet, tillit og trygghet

Mindre brudd må avdekkes av bedriften slik at den enkelte rådgiver kan få veiledning og tilbakemelding med sikte på å justere sin praksis.

Ved flere tilsvarende brudd i samme bedrift, må dette avdekkes for å kunne finne årsaker og justere rutiner, gi informasjon eller iverksette opplæringstiltak.

Troverdig selvregulering

For at autorisasjonsordningene skal ha legitimitet overfor rådgivere, kunder, bedriftene og samfunnet, må brudd på God skikk få konsekvenser for rådgiveren.

Offentliggjøring av saker

Disiplinærutvalgets vedtak publiseres i anonymisert form på FinAuts hjemmeside.

Bedriftsansvalige og complianceansvarlige får melding via «beskjeder til deg» på bedriftssiden. FinAuts administrasjon kan også bruke saker i annen kommunikasjon for å synliggjøre arbeidet med God skikk.



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