

Hvorfor avdekke og melde brudd på God skikk?

Brudd på God skikk skal avdekkes først og fremst for å opprettholde kvalitet i kundebehandlingen. Ved å avdekke brudd kan bedriften justere atferd eller forbedre eksisterende praksis.

For at autorisasjonsordningene skal ha legitimitet overfor rådgivere, bedrifter og omgivelsene, må gjentatte eller grove brudd på God skikk, få konsekvenser for rådgiveren.

Annen nyttig informasjon:

På FinAut.no finner du:

Bransjenormen God skikk (de 10 reglene)

Hvorfor vi har en bransjenorm

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

Kvalitetsforbedring

Mindre brudd eller avvik, må avdekkes av bedriften slik at den enkelte rådgiver kan få veiledning og tilbakemelding med sikte på å justere sin praksis. Ved flere tilsvarende avvik i samme bedrift, må dette avdekkes for å kunne finne årsaker og justere rutiner, gi informasjon eller iverksette opplæringstiltak. Dette er et ledd i kontinuerlig kvalitetsforbedring i bedriftene.

Ethvert brudd må avdekkes og behandles i bedriften med relevante tiltak, og for å kunne se sammenhengen dersom det avdekkes gjentatte brudd. Regelverket beskriver dette slik:

Medlemsbedriften har ansvar for å tilrettelegge for og følge opp at God skikk og andre

sentrale adferdsnormer følges. Det skal etableres gode rutiner som sikrer at normbrudd

avdekkes og behandles.

Ved avdekking av normbrudd kan bedriften gi advarsel og skal iverksette nødvendige tiltak, som

f.eks. opplæring og/eller trening og/eller midlertidig fratakelse av arbeidsoppgaver.

Hindre dårlig rådgivning

Ved gjentatte eller grove brudd på bransjenormen God skikk kan det gis en advarsel eller autorisasjonen kan fratras. Det samme gjelder tilsvarende brudd på andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen.

Bedriften skal melde fra om bruddet til FinAut, slik at saken kan behandles og eventuelle sanksjoner iverksettes overfor den aktuelle rådgiveren. Dette av hensyn til:

- kundene: brudd på God skikk skal ha konsekvenser
- omverdenen: næringen må vise at det ryddes opp ved regelbrudd
- rådgiverne: klagesaker og saker i media bryter ned ryktet til rådgivere generelt
- bedriftene: en rådgiver som bryter reglene for God skikk, skal ikke kunne gjenoppta sin autorisasjon og rådgivning i en annen bedrift uten videre.

Dersom avvik og brudd ikke behandles og meldes, kan det få som konsekvens:

- manglende bevissthet rundt God skikk
- hensynet til kundenes interesser blir ikke tilstrekkelig ivaretatt
- avvik som avdekkes benyttes hverken til læring eller kvalitetsforbedring i bedriften eller overfor den enkelte rådgiver
- næringen klarer ikke å opprettholde og videreutvikle kompetansen for å øke kvaliteten i rådgivning
- omverdenen kan miste tillit til næringens selvregulering

Dersom bedriften velger å omplassere eller frata en rådgiver rådgivningsoppgavene (og melde vedkommende ut av ordningen) uten at saken meldes inn til FinAut, kan det medføre at:

- rådgiveren kan skifte jobb og aktivisere sin autorisasjon hos ny arbeidsgiver
- rådgiveren mister sin rett til å klage på bedriftens sanksjon