

Finansdepartementet
Postboks 8008 Dep
0030 OSLO

Oslo, 06.06.2018
Deres ref. 16/5227 - 7

Høringsuttalelse – utkast til regler tilsvarende EUs forsikringsdistribusjonsdirektiv

Vi viser til departementets høringsbrev 08.03.2018 vedlagt høringsnotat utarbeidet av Finanstilsynet 23.06.2017.

Innledning

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) har som oppgave å drive og videreutvikle næringens autorisasjons- og godkjenningsordninger, og er norsk finansnærings operative verktøy for å sikre at virksomhetene gir god rådgivning til kunder. Eierorganisasjonene er Finans Norge og Verdipapirfondenes forening (VFF).

Forsikringsdistribusjonsdirektivet (IDD) legger betydelig vekt på kompetanse og etterutdanning for ansatte og visse ledere som driver med forsikringsdistribusjon (forsikringsformidling).

FinAut forvalter autorisasjonsordninger innenfor skadeforsikring, personforsikring og finansiell rådgivning AFR (herunder for forsikringsbaserte investeringsprodukter). Per i dag er ca. 13 000 personer autorisert eller godkjent innenfor en eller flere av disse ordningene. Ordningene blir direkte berørt av IDD og den måten dette direktivet foreslås implementert i norsk rett.

Finans Norge har levert høringsuttalelse som også omfatter FinAut. For de mer allmenne bestemmelsene viser vi til Finans Norges høringsuttalelse. Vi vil begrense oss til å kommentere noen punkter som er av særlig betydning for FinAut. Høringsuttalelsen er organisert slik:

- 1) Om Finansnæringens autorisasjonsordninger
- 2) Hva som berører FinAuts virksomhet
- 3) FinAuts hovedsynspunkter samt merknader og innspill til høringsnotatet, herunder
 - a. Kompetansekravene (personkretsen, kompetansekravene og krav til etterutdanning)
 - b. Rådgivning
 - c. God forretningsskikk
 - d. Digitalt førstevalg

Vi gjør oppmerksom på at FinAut også avgir høringsuttalelse til Justisdepartementets forslag til gjennomføring av IDD i norsk rett.



1) Om Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut)

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) har som oppgave å drive og videreutvikle næringens autorisasjons- og godkjenningsordninger, og er norsk finansnærings operasjonelle verktøy for å sikre at virksomhetene gir god rådgivning til kunder Eierorganisasjonene er Finans Norge og Verdipapirfondenes forening. Organisasjonen ble etablert i 2009. Arbeidet er tredelt:

- **Standarder for kompetanse** utvikles både på områder der lovverket stiller krav og på andre områder der det er faglig hensiktsmessig. Standardene kommer til uttrykk gjennom fagplaner. I de fleste tilfeller er det etablert en nasjonal autorisasjons – eller godkjenningsordning med utgangspunkt i fagplanen.
- Forutsetningen for troverdighet er at finansnæringen kan dokumentere etterlevelse av kompetansestandarder og autorisasjonsordninger. En hovedoppgave er derfor å føre tilsyn med at **tilsluttede bedrifter oppfyller forpliktelsene** som følger av FinAut's regelverk. Det gjelder ved gjennomføring av autorisasjonsprøver og oppfølging etter autorisasjon mht. oppdateringer og etterlevelse av God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling. Autoriserte medarbeidere må hvert år **oppdatere kompetansen** sin i henhold til FinAut's krav og følge god skikk.
- FinAut er finansnæringens kompetansesenter i etikk med vekt på rådgivningsprosesser. Forvaltning av bransjestandarden **God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling** er en hovedoppgave. I 2017 ble virkeområdet til God skikk utvidet til å gjelde informasjon, veiledning og rådgivning i all kundebehandling i privatmarkedet. Brudd på bransjenormen God skikk kan føre til fratakelse av autorisasjon. Bransjenormen vedlegges dette dokumentet til orientering.

FinAut også fått i oppgave av eierorganisasjonene å legge til rette for overføring av denne bransjenormen til finansnæringens digitale løsninger.

Strategien er å sørge for at kundene får samme kvalitet og forbrukerbeskyttelse uavhengig av kanal.

Selvregulering er viktig for finansnæringen. Organisering og prioriteringer gjøres med sikte på at FinAut og bedriftene skal være beredt den dagen direktivene innføres i norsk rett. Siste året har FinAut særlig arbeidet med tilpasning til MiFID II, Boliglånsdirektivet (MCD) og reguleringer av forbrukskreditter og IDD.



2) Hva som berører FinAuts virksomhet

Forsikringsdirektivet (IDD) legger betydelig vekt på kompetanse og etterutdanning for ansatte og visse ledere som driver med forsikringsdistribusjon (forsikringsformidling). **FinAuts autorisasjonsordninger innenfor skadeforsikring, personforsikring og finansiell rådgivning (for forsikringsbaserte investeringsprodukter) blir direkte berørt av IDD og den måten dette direktivet gjennomføres i norsk rett.**

Høringsnotatet legger opp til samordning av regler med sikte på like rammer for formidling og salg av forsikringer uavhengig av salgskanal, tydeligere kompetansekrav og krav til etterutdanning/oppdatering. Videre legges det opp til at kravene kan innfris av bransjeorganisasjon eller utdanningsinstitusjon. FinAut er en slik bransjeorganisasjon.

Følgende deler treffer FinAuts virksomhet	Kommentarer
Kapittel 5 Egnethetskrav: - Personkretsen - Kompetansekravene - Etterutdanning	Kommenteres særskilt under del 3)
Kapittel 8 - God forretningsskikk	Kommenteres særskilt under del 3) Innholdet er vurdert opp mot bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling.
Kapittel 10 - Informasjonskrav	Kunnskap og anvendelseskompetanse oppdateres og implementeres i FinAuts fagplaner og praktiske prøver for å sikre informasjonskravene.
Kapittel 11 - Rådgivning	Kommenteres særskilt under del 3) Definisjonen av rådgivning = personlig anbefaling, er tatt inn som FinAuts definisjon.
Kapittel 12 - Tilleggskrav for forsikringsbaserte investeringsprodukter	Kommenteres særskilt under del 3)
Vedlegg: Forslag til lov om forsikringsformidling §§ 22, 23, 24	Ulike krav til dokumentasjon for foretak og agenter
Forslag til forsikringsformidlingsforskrift §§ 5 – 1 og 5 – 2 (formidlere / agenter) - og § 16 – 10 i finansforetaksforskriften (ansatte i forsikringsforetak)	Kommenteres særskilt under del 3) Nærmere om innhold i etterutdanning og dokumentasjon av denne. Må gjenspeiles i FinAuts oppdateringsopplegg.



3) FinAut's hovedsynspunkter, merknader og innspill

Hovedsynspunkter

- FinAut støtter det hovedformål at det skal være like rammer for formidling og salg av forsikringer uavhengig av salgskanal. Gjennom FinAut har ansatte i forsikringsforetakene gjennomført samme krav til opplæring og godkjenning i for eksempel skadeforsikring for egne ansatte som driver forsikringssalg og ansatte hos agentene / forsikringsformidlere.
- FinAut har ikke spesielle innvendinger til omfanget av kompetansekravene eller krav til oppdateringer i kapittel fem. Det er imidlertid noe utydelig hvilke målgrupper som omfattes av de ulike kravene og at det må være en relativitet knyttet til produktspekter og funksjon. Vi ber departementet klargjøre dette.
- I skadeforsikring skal selskapet fastlegge forsikringstakerens forsikringsbehov på basis av informasjon fra forsikringstakeren og legge forholdene til rette for at forsikringstakeren kan vurdere forsikringstilbudet. Vi støtter forslaget til endringer i § 2-2.
- Vi støtter også forslaget til § 11-1 i forsikringsavtaleloven om informasjon og råd i forbindelse med tegning av personforsikringer, med forbehold om at kunden kan velge på eget initiativ å kjøpe en personforsikring som dekker det behovet kunden selv har avdekket (ref. tilsvarende regler i VPHL / MiFID om ordreformidling). FinAut ønsker mest mulig harmoniserte regler også mht tydelig skille mellom ordreformidling, informasjon, veiledning og rådgivning (personlig anbefaling).
- Vi registrerer at Finanstilsynet foreslår endringer i FAL som IDD nødvendiggjør. Dette utgangspunktet støtter vi.

Andre merknader og innspill

A. Kompetansekravene

(Kapittel 5 Egnethet, kapittel 12 Tilleggskrav for forsikringsbaserte investeringsprodukter og innhold i forsikringsformidlingsforskriften om etterutdanning)

Personkretsen

Høringsnotatet fastsetter kompetansekrav til faktisk ledelse, ansatte i forsikringsforetak, agenter, meglere og bilselgere.

Av disse er ansatte selgere og rådgivere i finansforetak og agenter/formidlere samt lederne for disse målgruppen for FinAut's ordninger. Med i målgruppen er også faktiske ledere. Bedriftene melder inn ansatte i eget selskap og hos agenter som formidler forsikringer til privatkunder (forbrukere), sørger for tilstrekkelig opplæring og trening til at de kan bestå FinAut's autorisasjonsprøver i kunnskap og anvendelse (kundemøter og drøfting av etiske dilemmaer).



Utenfor FinAuts målgruppe er:

- Forsikringsmeglere som har en egen autorisasjonsordning driftet av Handelshøyskolen BI Bank
- Aksessoriske forsikringsagenter, som for eksempel bilselgere, deres kompetanse er produktselskapenes ansvar

Kompetansen i styrer og hos ledelsen er heller ikke en del av FinAuts områder, men ivaretas av bedriftene selv. Unntaket er ledere for forsikringsselgere / rådgivere som selv må være autoriserte for å følge opp sine ansatte.

Vi mener det er noe utydelig hvilke målgrupper som omfattes av de ulike kravene, og at det må være en relativitet knyttet til produktspekter og funksjon. Vi mener at dette også følger av IDD. I henhold til Finansforetaksloven § 16 – 1 må bedriftene selv melde inn til FinAut hvilke ansatte som skal gjennomføre ulike autorisasjonsordninger eller annen relevant opplæring / utdanning. Et av formålene med direktivet er forbrukerbeskyttelse, men det benyttes «kunde» som begrep, og det er her uklart om dette da også gjelder næringslivskunder. Næringslivskunder har et annet produktspekter innenfor forsikring og rådgis ofte av egne medarbeidere. De er ikke en del av FinAut.

Vi ber departementet oppklare bedre hvem som omfattes av kravene til kompetanse og etterutdanning og samordne bedre med tilsvarende krav etter finansforetaksloven. Det vil forenkle bedriftenes valg.

FinAuts ordninger dekker kompetansekravene i alle tre produktkategorier

FinAut ønsker å fremheve at vi forvalter autorisasjonsordninger som dekker opp skade- og personforsikring og forsikringsbaserte investeringsprodukter gjennom AFR (Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere).

I personforsikring har det tidligere vært en felles anbefalt fagplan som bedriftene har lagt til grunn for intern kompetanseutvikling, men fagområdet etableres nå autorisasjonsordning fra 2019 for å få kompetansen dokumentert etter felles fagkrav.

FinAuts fagråd vil gjennomgå fagplanene på nytt i lys av det som blir resultatet av gjennomføringen av IDD for å sikre at omfang og innhold er oppdatert og relevant.

Oppdatering og videreutdanning

Autoriserte i FinAuts ordninger har krav til oppdatering, og at denne dokumenteres årlig. Ved manglende dokumentasjon på at oppdateringskravene er fulgt, settes autorisasjonen til hvilende inntil det kan dokumenteres at den autoriserte igjen er oppdatert. Ved hvilende status fremkommer den autoriserte ikke lenger i det søkbare registeret, og vedkommende jobber under leders veiledning og kontroll. Krav til kompetanseoppdateringer er hjemlet i FinAuts regelverk § 3-7.

Innholdet i oppdateringskravene, som settes av de ulike fagrådene, omfatter rene fagemner i form av nyheter eller såkalte fokusområder. Etikk og god skikk er alltid obligatoriske elementer. Vi mener at våre opplegg er grundigere enn 15 timer med tradisjonell kursing og forelesninger.



FinAut tilpasser nå sitt opplegg for oppdateringer og videreutdanning slik at alle gjennomførte aktiviteter, også utover de obligatoriske, kan registreres på den enkelte etter de kravene som er satt i forslaget til forsikringsformidlingsforskrift. Vi mener imidlertid at «timer» må sees på som en mal for omfanget av aktiviteten uavhengig av metode (e-læring, kurs, trening mv..). FinAut legger opp til et system med registrering av poeng etter mal fra andre EU-land (bl.a. Tyskland og Sveits). Systemet legger opp til at den enkelte og bedriftene også vil motiveres til å ta etterutdanning utover minimumskravene gjennom tilgang til en større markeds plass av tilbud og dokumentasjon gjennom «min Finans-CV».

Arbeidet gjøres i samarbeid med Norsk Test/ Dossier og prosjektet er støttet av innovasjon Norge (IFU-prosjekt). Flere av medlemsbedriftene er involvert i prosjektet for å sikre at det er praktisk og at systemet kan fungere sømløst med bedriftens egne portaler (ett sted å registrere). Løsningen FinAut utvikler kan benyttes som en bransjeløsning hvor dokumentasjonen på oppdatert kompetanse til enhver tid finnes, også for grupper som er «utenfor» autorisasjonsordninger. Dette har praktisk verdi for Finanstilsynet, bedriftene og kandidatene som får sin egen side. Mange kandidater er innmeldt i flere ordninger (spesielt bredderådgivere) og skal oppdateres jevnlig innenfor flere produkt- og fagområder.

Løsningen skal tilfredsstillе både kravene til fleksibilitet og enkelhet, den teknologiske utviklingen, ønskene til de ulike interessentene og skal kunne møte de regulatoriske kravene som nå gjennom IDD blir endret.

Et annet spørsmål som adresseres fra FinAut er hvorvidt kravet til omfang må tolkes absolutt. Det er flere steder i høringsnotatet og direktivet vist til relativitet. Vi mener at det ikke nødvendigvis bør være samme krav uansett omfang og kompleksitet i porteføljen, eller uavhengig av om det gjelder en selger, rådgiver eller leder. Omfanget bør være relativt til funksjon og produkter. Når det er sagt, vil portalen vi videreutvikler fint takle ulike krav til dokumentasjon av oppdateringer.

B. Rådgivning (Kapittel 11)

I personforsikring foreslås en moderat endring i § 11-1 Informasjon og råd i forbindelse med tegningen. Selskapet skal fastlegge forsikringstakerens forsikrings- og sparebehov og så vidt mulig sørge for at forsikringstakeren får råd om dekningen av foreliggende forsikringsbehov. Dette er en videreføring av gjeldende rett som altså innebærer en viss form for rådgivningsplikt.

I den forbindelse bemerker vi at innholdet i rådgivningen fra FinAuts side, jf. fagplanen for AFR, at innholdet i rådgivningen skal være den samme for forsikringsspareprodukter (og pensjonsprodukter) som for andre spareprodukter som verdipapirfondsandeler osv. Dette kommer også til uttrykk i forslaget § 15 til ny forsikringsavtaleforskrift hvis innhold stemmer overens med kravene for investeringsrådgivning og egnethetstest etter verdipapirhandelloven.

Det er positivt at rådgivning defineres som en «personlig anbefaling» til en kunde om valg av et produkt, og at dette **defineres likt i finanslovgivningen**. Det er også denne definisjonen som er tatt inn i bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling (vedlagt). Vi tror at det



svarer til kundenes behov, og det er en fordel for våre autoriserte rådgivere at det er lik definisjon på tvers av produktområdene.

Vi er enig med Finanstilsynet at aktørene ikke har plikt til å informere eller gi råd om andre foretaks produkter. Det er en naturlig begrensning som også blir praktisert etter FinAuts ordninger. Dersom foretaket ikke har produkter i sin portefølje som dekker kundens behov, må naturligvis foretaket informere kunden om dette.

Vi vil informere om at FinAut har gitt en egen høringsuttalelse til Justis- og beredskapsdepartementet til ny finansavtalelov der vi stiller spørsmål til at «finansrådgiver» som tittel skal være beskyttet, og at det derav kan tolkes at rådgiverne innenfor bank og forsikring ikke lenger kan benyttes tittelen. En stor andel skade- og personforsikringer distribueres gjennom bankene der det er typiske bredderådgivere som har produktene i sin portefølje. Vi vil anmode at ansatte som skal yte rådgivning innenfor slike finansprodukter fremdeles kan benytte seg av tittelen.

C. God forretningsskikk

FinAut har gått gjennom forslagene i direktivet (og øvrige relevante regelverk som omtaler god forretningsskikk) og har tatt dette inn i arbeidet med revidering av bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling.

FinAut har også utviklet en digital kommentarutgave til reglene i God skikk med nødvendige henvisninger til aktuelle lovverk for de ulike produktområdene slik at tolkning av og praksis overfor kunder blir mest mulig ensartet i bedriftene.

Regelsettet er vedlagt til orientering. Mer informasjon om disse og kommentarutgaven kan gjerne gis om ønskelig.

D. Digitalt førstevalg

§ 2 – 2 Standardisert informasjonsdokument / digitalt førstevalg

Vi er innforstått med forslaget til § 2-2 Standardisert informasjonsdokument. Et slikt informasjonsdokument er til nytte i kjøpsprosessen og bidrar til å styrke forbrukervernet i forsikringsavtaleloven. Kunnskap om hva som skal leveres kunden og kommunikasjon med kunden om innholdet, er en del av FinAuts fagplaner og innhold i de praktiske prøvene, ref. bransjenormen God skikk.

Informasjonsdokumentet bør kunne gis **digitalt** for å være a jour med den teknologiske utviklingen. På dette området vil vi vise til at Justisdepartementet uttrykkelig legger opp til at kundene skal kunne foreta et digitalt førstevalg. Justisdepartementet er her fremtidsrettet.

FinAut er opptatt av at kundene skal få **samme kvalitet uavhengig av teknologi**.

FinAut har utviklet en første versjon av sjekklister for sine bedrifter til bruk for å kvalitetssikre at digitale kundeløsninger følger samme standarder som personlig kontakt med en ansatt. Fra 2016 til 2017 har kundenes valg i å bruke digitale løsninger eller kombinasjoner av digitale løsninger og kontakt med ansatte økt ytterligere i forhold til tradisjonell kontakt med ansatt/kundemøter ved



kjøp av finansielle produkter (Forbruker- og finanstrender 2017). FinAut vil fortsatt følge utviklingen årlig.

Avslutning

Som det fremgår av ovennevnte har implementeringen av IDD stor påvirkning på de fleste sider av FinAuts virksomhet. FinAut er etablert for å sikre kvalitet i salg og rådgivning gjennom autorisasjon av medarbeidere og bidra til

- Høy etisk standard
- God skikk ved rådgivning og annen kundebehandlingen
- Relevant og oppdatert fagkompetanse

Vi vil bestrebe oss på at de samme standardene og prinsippene skal følges når det gjelder gjennomføring av kompetansekravene etter IDD.

Vi kan gjerne stille i et møte ved interesse for utdyping av våre synspunkter.

Med vennlig hilsen

Finansnæringens autorisasjonsordninger

Siv Seglem

administrerende direktør

Vedlegg: God skikk



Vedlegg

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.