

Justis- og beredskapsdepartementet

Avgis elektronisk

Dato: 07.06.2018

Deres ref: 18/1086 EP GUS/mk

Endringer i forsikringsavtaleloven med gjennomføring av forsikringsdistribusjonsdirektivet (IDD)

Vi viser til departements høringsbrev 06.03.2018 vedrørende ovenstående.

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) FinAut's generelle merknader og innspill til høringsnotatet
FinAut's spesielle merknader til punkter som særlig berører oss
 - a. Rådgivning
 - i. God forretningsskikk / God skikk vedr rådgivning og annen kundebehandling
 - ii. Forslagene i §§ 1 – 2 og 1 - 3
 - b. Digitalt førstevalg

Vi gjør oppmerksom på at FinAut også avgir høringsuttalelse til Finansdepartementet i samme sak.



1. Om Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut)

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. 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 FinAuts 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 FinAuts 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. FinAuts hovedsynspunkter samt merknader og innspill til høringsnotatet

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. FinAut har gitt innspill vedr. personkrets, kompetansekrav og etterutdanning og rådgivning i eget høringsnotat til Finansdepartementet, og vi viser også til dette.

Når det gjelder de mer allmenne delene av Justisdepartementets høringsnotat viser vi til Finans Norges høringsuttalelse.

Vi har følgende generelle innspill til Justisdepartementets høringsnotat:

- FinAut er svært positiv til at begge høringsnotater 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. Gjennom FinAut har ansatte i forsikringsforetakene gjennomført samme opplæring og godkjenning i for eksempel skadeforsikring for egne ansatte som driver forsikringssalg og ansatte hos agentene / forsikringsformidlere. Fra FinAuts side er det viktig at man etablerer et konsistent regelregime som ikke gir opphav til uklarheter og misforståelser av hensyn til våre medlemsbedrifter og ikke minst våre rådgivere.
- Det er viktig å passe på at det ikke blir en dobbeltregulering eller manglende samsvar mellom regelsettene i FAL og forsikringsformidlingsloven. Det vil vanskeliggjøre arbeidet for rådgiverne og kunne gå ut over kundene.
- Det er viktig at det gis presise definisjoner av begreper og ord som rådgivning, forsikringstaker, forsikrede og sikrede. «Kunde» er for vagt og kan ikke brukes som samlebetegnelse.
- Justisdepartementet foreslår omfattende endringer i erstatningsreglene, på tilsvarende vis som man gjorde i forslaget til ny finansavtalelov som har vært på høring. Nøkkelord i denne sammenheng er objektivt ansvar og omvendt bevisbyrde. FinAut har også interesse i at erstatningsansvaret ikke blir urimelig tungt å bære for rådgivere og medlemsbedrifter. Det er bl.a. uheldig at man risikerer at erstatningsreglene blir vidt forskjellige på verdipapirområdet og innen forsikring.



I det følgende går vi nærmere inn på de punktene som på en særlig måte berører oss og vår virksomhet.

Rådgivning

FinAuts regler for God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

FinAut har etablert 10 regler som gjelder ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet. Disse gjelder både for personlig betjening og for digitale prosesser. Formålet med reglene er å sikre at kundenes interesser og behov blir ivaretatt på beste måte. Ellers behandler reglene disse temaene: Profesjonalitet, personvern, grunnlag og behovsanalyse, informasjon, interessekonflikt, anbefaling og avtale, frarådning, oppfølging og dokumentasjon. God skikk reglene følger *vedlagt*.

God skikk-reglene har ligget til grunn for FinAut's virksomhet gjennom hele perioden siden oppstart i 2009, da som «God rådgivningsskikk» ref. også henvisning til disse i høringsnotatet. De har blitt revidert flere ganger underveis for stadig bedre å passe til markedets og forbrukernes behov. De skal benytte på tvers av de ulike områdene bank, forsikring og verdipapirhandel (plasseringer).

I denne sammenhengen er kan vi informere om at FinAut har utviklet en kommentarutgave som presiserer og eksemplifiserer hvordan god skikk-reglene bør forstås og praktiseres innenfor de ulike områdene og i ulike situasjoner. God skikk-reglene relateres til lov- og forskriftsverk, herunder også domsavgjørelser. På den måten legger FinAut til rette for en lik forståelse og praktisering av reglene i hele bransjen, samt øker bevisstheten om regelverket hos finansbedriftene og deres rådgivere.

FinAut mener 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. 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.

De forutsetter ikke at det ytes uavhengig rådgivning. Det meste av den personlige rådgivningen som ytes i norsk finans er rådgivning som alle kunder, også de mindre bemidlede, kan få tilgang til uten særskilt betaling. Vi tror dette har en stor samfunnsmessig verdi. Kundens interesser skal likevel alltid gå foran bedriftens og ansattes interesser. Interessekonflikter skal identifiseres og motvirkes. Dersom dette ikke er mulig, skal kunden informeres tydelig om interessekonflikter før avtale inngås. Rådgivningen skal uansett holde en høy kvalitet. Vi forstår det slik at forslagene fra departementet ikke forutsetter at all rådgivning skal være uavhengig (eller «objektiv» som det heter). Dette fremgår forutsetningsvis av forslag til forsikringsavtaleforskrift § 2 tredje ledd nr. 1.

Vi vil minne om at FinAut har gitt en egen høringsuttalelse 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.

Lovforslaget § 1-2 forsikringsformidling

Vi stiller oss positive til at forsikringsformidleren skal ha de samme plikter som forsikringsselskapet i forbindelse med avtaleinngåelsen. Dersom formidleren opptrer som forsikringsagent eller aksessorisk forsikringsagent er det oppdragsgiveren (forsikringsselskapet) som har ansvaret for formidlerens opptreden overfor kunden.

FinAut bygger på det system at det er én og bare én prinsipal som er registrert som medlem hos oss og som skal passe på at agenten overholder sine forpliktelsers når det gjelder autorisasjon av rådgivere. I den siste forbindelsen vil vi påpeke at det finnes multiagenter som formidler forsikringer fra flere foretak, som da hver for seg har ansvar for kvaliteten/kompetansen til agentene. Dette kan gi opphav til uryddige ansvarslinjer.



Lovforslaget FAL ny § 1-3

Justisdepartementet foreslår meget omfattende regler på dette området i ny § 1-3 (selskapets plikter). Første ledd om å opptre «ærlig, redelig og profesjonelt i kundens beste interesse» følger våre god skikk regler. Vi har ingen innvendinger.

Annet ledd omhandler selskapenes veiledningsplikt overfor kunden. Disse ligger også innenfor god skikk. Vi stusser imidlertid litt over at man i leddets siste punktum foreslår en bestemmelse om avslag «hvis selskapet forstår at avtalen ikke er i kundens interesse». Vi mener dette går for langt i å tildele foretaket, og den enkelte medarbeider (rådgiver) en streng formynderrolle. Forbrukeren bør ikke umyndiggjøres på den måten. Det bryter med grunnleggende prinsipper i en markedsøkonomi. Etter god skikk reglene, nr. 8, følger det at man skal fraråde en slik løsning. Vi mener at det er både nødvendig og tilstrekkelig. Det er også viktig å fastholde at det er forbrukeren som, etter god informasjon, veiledning eller rådgivning, tar den endelige beslutningen om kjøp av et finansprodukt. Forbrukeren blir på denne måten ansvarliggjort.

Tredje ledd omhandler **rådgivningen** som sådan. Definisjonen er personlig anbefaling av hvilke tjenester eller produkter som oppfyller kundens ønsker og behov, herunder om kundens økonomiske situasjon i den utstrekning det er relevant. Dette er noenlunde tilsvarende de regler som gjelder på verdipapirrettens område og som benyttes som definisjon i FinAut, se God skikk – reglene.

Vi mener likevel at departementet drar det for langt når det i siste punktum fastslår at «tilbud om personforsikring skal alltid bygge på en personlig anbefaling». Denne rådgivningsplikten følger ikke av hovedregelen i IDD som bare gir uttrykk for at dersom eller når det ytes rådgivning skal denne rådgivningen oppfylle visse kvalitetskrav. Den kategoriske utformingen av bestemmelsen går også utenfor den rådgivningsplikt for personforsikring som følger av gjeldende FAL. Det følger heller ikke noen rådgivningsplikt etter regelverket på verdipapirrettens område (verdipapirhandelloven med utgangspunkt i MiFID).

Her vil vi vise til Finansdepartementets høring og tilsvarende forslag til formulering i FAL som er mer moderat.

Vi mener at det er viktig å fastholde at kundene skal ha en berettiget forventning om å kunne motta god rådgivning hvis de så ønsker. Rådgivningen er og bør være relativ; desto mer komplekse produkter, desto større er behovet for rådgivning. Det bør være mulig for kunder å inngå forsikringsavtaler etter egne preferanser uten at de må gjennomgå en pliktig rådgivning. Vi tror vel også at gjeldende FAL har blitt forstått og praktisert på den måten.

Kommunikasjon med kunden – digitalt førstevalg

Departementet i forslaget til ny § 1-7 tredje ledd fastslår at meldinger mv. kan sendes eller gjøres tilgjengelige for kunden ved bruk av elektronisk kommunikasjon, forutsatt at dette gjøres på en betryggende måte, og at kunden ikke har reservert seg mot slik melding. Det er meget positivt at departementet på denne måten legger grunnlaget for et såkalt **digitalt førstevalg**. Vi mener at



Justisdepartementets forslag her er fremtidsrettet.

Dette er også i tråd med den teknologiske utviklingen. FinAuts God skikk regler skal følges for personlig betjening og i digitale prosesser. 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.

Med vennlig hilsen

Finansnæringens autorisasjonsordninger

Siv Seglem

administrerende direktør



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.