

Skadeforsikringssselskaperenes godkjenningsordning for selgere og rådgivere

Innholdsfortegnelse

1.	Bakgrunn	2
2.	Hensikt	2
3.	Målgruppe og tidsfaser	2
4.	Godkjenningsprøven.....	2
5.	Retningslinjer for gjennomføring	3
6.	Konsekvenser ved ikke bestått prøve.....	3
7.	Kompetansekrav	3
8.	Fagplan	4
8.1.	Emneområder	4
8.2.	Kompetansenivå	4
8.3.	Vekting av kompetansekravene	5
8.4.	Beskrivelse av innholdet i emneområdene	5
8.4.1.	Emneområde 1: Produktkunnskap	5
8.4.2.	Emneområde 2: Sikkerhetsforskrifter og skadeforebyggende arbeid	5
8.4.3.	Emneområde 3: Skadeårsaker og skadeoppgjør.....	6
8.4.4.	Emneområde 4: Etikk og kommunikasjon i salgs- og rådgivningsprosessen	6
8.4.5.	Emneområde 5: Regelverk, bransjenorm og bransjeavtaler	7
9.	Tilsynsgruppe	7
9.1.	Kontroll, revisjon og rapportering av ordning	7

Oslo, 15. mai 2009

1. Bakgrunn

Godkjenningsordningen for selgere og rådgivere i skadeforsikring er ett av flere felles tiltak bransjen har etablert med sikte på å bedre forsikringsbransjens omdømme. Ordningen har sett hen til resultatene fra en større omdømmeundersøkelse fra 2008 som FNH gjennomførte i samarbeid med Forbrukerrådet. Forbrukerrådet har fulgt opp samarbeidet ved også å delta i arbeidet med å utarbeide godkjenningsordningen. Ordningen skal sikre kvalitet og felles overbygning i bransjen, samtidig som den skal være kostnadseffektiv ved at hvert enkelte selskap innpasser den i sitt interne, eventuelt eksisterende underdanningsopplegg.

Godkjenningsordningen bygger på forslag fra to ulike arbeidsgrupper bestående av representanter fra selskapene, og har vært behandlet og vedtatt av bransjens sentrale styrende organ for skadeforsikringselskapene i FNH; Bransjestyret risiko og skade (BRS).

Skadeforsikringselskaper som ønsker å tilsluttes seg ordningen må søke om godkjenning av selskapets interne opplegg som skal basere seg på dette dokumentets rammer og krav. Søknaden behandles og godkjennes av et bransjeoppnevnt tilsynsutvalg. Tilsynsutvalget har også som sin oppgave å etterprøve om hvert enkelte selskap følger opp krav og mål i henhold til søknaden. Det er derfor krav til selskapene at de årlig sender en statusrapport til utvalget.

Tilsynsutvalget består av representanter fra Forbrukerrådet, Forsikringsklagekontoret og FNH. Søknaden sendes FNH. Godkjenningsordningen inneholder minimumskrav som selskapene skal bygge på i sin søknad, og som de skal etterfølge så lenge de har tiltrådt ordningen. Det enkelte selskap har ansvaret for å utarbeide og oppdatere prøvene, samt følge opp overfor selger/rådgiver for å sikre at minimumskravene ivaretas. Selskapene kan naturligvis sette strengere eller høyere krav til egne selgere/rådgivere enn det som følger av denne ordningen.

Dette dokumentet og andre relevante dokumenter knyttet til godkjenningsordningen vil legges ut på FNHs hjemmeside fnh.no.

Godkjenningsordningen har speilet hen til mange av de samme elementene i autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere, men kravene og prøvene har et mindre omfang og, i motsetning til autorisasjonsordningen som er "nasjonal", utarbeides og gjennomføres som nevnt dette i det enkelte selskap. Det er en målsetting over tid å koordinere disse ordningene der finansielle rådgivere også selger skadeforsikringsprodukter.

2. Hensikt

Hensikten med godkjenningsordningen er

- å kvalitetssikre at selgere av skadeforsikringsordninger tilfredsstiller kompetansekrav som er definert av bransjen
- sikre kvalitet og rådgivning slik at kunden foretar gode og riktige valg

Salg av skadeforsikring skal være basert på kundebehov og godkjenningsordningen skal gjøre selger/-rådgiver i bedre i stand til å identifisere disse.

3. Målgruppe og tidsfaser

Ordningen omfatter i første fase alle selgere/rådgivere som jobber med forsikrings salg / -rådgivning i distribusjonskanaler som tilbyr det totale spekter av private skadeforsikringer.

Nærmeste faglig leder til forsikrings selger/rådgiver skal også gjennomføre godkjenningsordningen.

Nye selgere/rådgivere må ha tilegnet seg kompetanse og praksis i henhold til de rutiner som er fastsatt i det enkelte selskap. Selgeren/rådgiveren må være godkjent innen 1 år.

Godkjenningsordningen er ferdig utarbeidet og bransjegodkjent fra 1.juni 2009. Etter denne dato kan alle skadeforsikringselskaper søke FNH for godkjenning.

Det etableres en overgangsordning som innebærer at de som i dag selger skadeforsikringsprodukter må sertifiseres snarest og seinest innen 31.12.2010.

4. Godkjenningsprøven

Godkjenningsprøven består av en kunnskapsprøve (fagstoff) og en praktisk prøve (etterlevelse av god rådgivningsskikk/adferdsregler).

Skadeforsikringselskapene har ansvaret for å utarbeide hensiktsmessige godkjenningsprøver. Ett eller flere selskaper kan om ønskelig gå sammen om dette.

Kunnskapsprøve

Kunnskapsprøven skal inneholde bredden i fagplanen og gjenspeile den vektingen som er definert. Det anbefales at det legges opp til en multiple choice test med 4 svaralternativer hvorav ett er korrekt svar. Det må være minimum 60 spørsmål, og det må være en grense for bestått på minimum 70 %.

Praktisk prøve

Den praktiske prøven må sikre etterlevelse av god rådgivningsskikk. I den praktiske prøven skal tilbud om forsikringsløsninger som dekker kundens behov vektlegges. I tillegg skal informasjonen gis på en måte som sikrer at kunden har forstått innhold i avtalen og videre forløp.

Prøven kan gjennomføres ved observasjon/medlytt i en reell kundesituasjon eller som rollespill /kundefase hvor en nøytral tredjepart observerer situasjonen.

Selger /- rådgiver av skadeforsikringsprodukter som er autorisert som finansiell rådgiver, hvor etterlevelse av god rådgivningsskikk og behovsavdekking inngår, vil måtte ta en særskilt test innen salg av skadeforsikring. Testen skal være godkjent av tilsynsutvalget.

Vedlikehold av kompetansen og ny prøve

Det skal gjennomføres en oppdateringsprøve (kunnskapsprøve) hvert 3 år.

Oppdateringsprøven skal inneholde nyheter og endringer i produkter. I tillegg skal kunnskap om viktige regler og rutiner sjekkes ut.

Om selger/rådgiver ikke har tatt nevnte oppdateringsprøve skal ny full godkjenningssprøve tas innen 5 år.

5. Retningslinjer for gjennomføring

Kandidaten kan benytte de hjelpemidler som er naturlig å benytte i sitt daglige arbeid.

Prøvene skal gjennomføres i kontrollerte former ved blant annet avtalt tid for gjennomføring, ikke snakke sammen osv.

Omfang på gjennomføring av godkjenningssprøven må tilpasses behovet i det enkelte selskap.

6. Konsekvenser ved ikke bestått prøve

Dersom kandidat ikke består prøven, må det i samarbeid med leder lages en utviklingsplan for kompetanseløp og trening. Tidspunkt for ny prøve avtales mellom leder og medarbeider.

7. Kompetansekrav

Godkjenningssordningen avgrenses til kun å gjelde kompetansekravene knyttet til bransjens definerte krav for salg av private skadeforsikringsprodukter. Målet er å gi kunden, bransjen og omverdenen trygghet for at det er kvalitet i rådgivningen. Bransjen har definert hva som skal være minstekrav for salg /rådgiving. Selgeren /- rådgiveren skal vite nok om fagområdet til å erkjenne sin egen faglige begrensning og vite hvor en skal henvende seg til fagekspertise der det er nødvendig.

Det vil være opp til det enkelte forsikringsselskap å definere høyere kompetansekrav for sine selgere / -rådgivere. Forsikringsformidlingsloven § 4 omtaler krav til kvalifikasjoner:

En agent skal uten hinder av lov om forsikringsformidling § 7-3 annet og tredje ledd, anses å ha den nødvendige kunnskap og kompetanse når vedkommende har gjennomført tilfredsstillende opplæring godkjent av det forsikringsselskapet agenten formidler forsikringsprodukter for.

Ordningen erstatter ikke autorisasjonsordningen for forsikringsrådgivere.

Det er det enkelte selskaps ansvar å definere og tilrettelegge opplæring for sine selgere /- rådgivere iht. til kravene til kompetanse som fremgår av fagplan.

8. Fagplan

8.1. Emneområder

Minstekrav til kompetanse er delt inn i følgende fem emneområder:

1. Produktkunnskap
2. Sikkerhetsforskrifter og skadeforebyggende arbeid
3. Skadeårsaker og skadeoppgjør
4. Etikk og kommunikasjon i salgs- og rådgivningsprosessen
5. Regelverk og bransjeavtaler

Under hvert emneområde er det spesifisert med sentrale stikkord som er retningsgivende, men ikke utfyllende for hvilken kunnskap som skal prøves

8.2. Kompetansenivå

Ved vurdering av hvilke kompetansenivå som skal legges til grunn er følgende modell lagt til grunn:

Nivå	Beskrivelse	Kommentar
1	Ingen kompetanse	Behøver ikke/har ingen eller svært begrenset kompetanse
2	Kan litt	Har grunnleggende forståelse av begreper, definisjoner og fakta og ser ulike sammenhenger. Har noe kompetanse og begrenset erfaring Trenger normalt veiledning på området
3	Kan godt	Har god evne til praktisk anvendelse av kompetansen Har god oversikt over faglig innhold kompetanse og nyttig erfaring Har evne til å analysere fagstoffet.
4	Kan meget godt	Har omfattende evne til praktisk anvendelse av kompetansen Har meget god kompetanse og bred erfaring Har evne til å analysere fagstoffet
5	Ekspert	Har ekspertkompetanse og utstrakt erfaring

8.3. Vekting av kompetansekravene

Godkjenningssprøven vil bestå av en kunnskapsprøve og en praktisk prøve. Det er helheten som vil være avgjørende for om vedkommende selger-/rådgiver har tilegnet seg tilstrekkelig kompetanse og ferdigheter til å sikre kvalitet i salget/ -rådgivningen.

Den praktiske prøven vil i vesentlig grad avdekke rådgiverens kommunikasjonsferdigheter og etterlevelse av adferdsreglene – god rådgivningsskikk. I kunnskapsprøven (fagprøven) er fordelingen angitt med prosentvis fordeling.

Testen består av følgende emneområder	Kompetansenivå	%vis fordeling på kunnskapsprøven
Produktkunnskap	3	40
Sikkerhetsforskrifter skadeforebyggende arbeid	3	15
Skadeårsaker og skadeoppgjør	2	10
Etikk og kommunikasjon i salgs- og rådgivningsprosessen	4	25
Regelverk og bransjeavtaler	2	10
		100

8.4. Beskrivelse av innholdet i emneområdene

8.4.1. Emneområde 1: Produktkunnskap

Emneoversikt:

- Alle produkter som selskapet til enhver tid tilbyr til privatkunder

Kompetansekrav:

Kravet er at selger/rådgiveren skal ha god kompetanse og forståelse for hva produktet dekker / ikke dekker (vilkår), samt hva som er de vanligste misforståelser om dekingen hos kunden.

Kunnskaper og ferdigheter:

Selger/- rådgiver skal kunne gjøre rede for:

- produktets dekningsomfang og begrensninger
- hovedelementene i vilkårene

8.4.2. Emneområde 2: Sikkerhetsforskrifter og skadeforebyggende arbeid

Emneoversikt:

Sikkerhetsforskrifter

- Påbud
- Krav til forebygging
- Ansvarsbegrensninger (avkortning)

Skadeforebyggende tiltak

- Unngå skade (eks. el og brannkontroll, automatisk vannstopper, alarm, FG-godkjent lås, osv)
- Begrense skade (søkesystem, varsle brann, sløkkestyr osv)

Kompetansekrav:

Selger/-rådgiver skal

- ha god kunnskap og forståelse for sikkerhetsforskrifter og skadeforebyggende tiltak
- kunne informere og formidle viktigheten av gjeldende sikkerhetsforskrifter og skadeforebyggende arbeid til kunden for å trygge liv og helse og unngå å begrense skader

Kunnskaper og ferdigheter:

Selger/rådgiveren skal

- gjøre rede for sentrale sikkerhetsforskrifter og gjøre kunden kjent med hvor de står beskrevet
- veilede kunden i forhold til skadeforebyggende tiltak

8.4.3. Emneområde 3: Skadeårsaker og skadeoppgjør

Emneoversikt:

- Vanligste skadeårsaker under hver produktgruppe
- Generelle oppgjørprosesser og rutiner

Kompetansekrav:

Kravet er at selgeren / rådgiveren skal kjenne til

- de vanligste skadeårsaker under hver produktgruppe
- skadeårsaker som det erfaringsmessig er tvil om er dekket
- rutiner rundt skademeldings eksempler på utfallet av enkeltskader hvor skaden ikke erstattes, slik at han/hun er i stand til å gi det riktige rådet rundt et produkt

Kunnskaper og ferdigheter:

Selgeren / rådgiveren skal kunne gjøre rede for

- Avstemme kundens forventninger og behov om hva som er dekket/ikke dekket
- hvordan meldes skader
- ha kunnskap om hvor han finner mer informasjon om nevnte områder
- skal også vite når og til hvem han skal henvise kunden videre

8.4.4. Emneområde 4: Etikk og kommunikasjon i salgs- og rådgivningsprosessen

Emneoversikt

- Selskapets visjon og verdinormer
- Seks adferdsregler for god rådgiving og selgerskikk:
 - Alt salg og all rådgiving skal ta utgangspunkt i kundens forsikringsbehov og selger skal sette seg inn i forhold som kan være relevant for kundens valg av forsikringsløsning.
 - Selger skal legge frem de nødvendige opplysninger for kunden på en måte som kunden har forutsetninger for å forstå.
 - Selger skal fraråde en forsikring som åpenbart ikke er i kundens interesse eller behov.
 - Selger skal sørge for at kundes interesse går foran bedriftens og selgers egne interesser.
 - All informasjon skal være korrekt og klar og ikke villedende. Dersom selger ikke selv har tilstrekkelig kompetanse skal kunden henvises til andre med dybdekompetanse.
 - Selger skal gi kunden beskjed om at han eller hun skal ta kontakt ved endringer i risikoen.

Kompetansekrav:

Kravet er at selger og rådgiveren skal

- ha meget god kompetanse i å utøve profesjonell og etisk god dialog med spørsmål, informasjon og råd til kundens beste.
- være bevisst sin rolle og sitt eget ansvar som representant for bransjen og bransjens omdømme
- kommunisere og handle i forhold til selskapets visjoner og verdier samt i forhold til de 6 adferdsreglene.

Kunnskaper og ferdigheter:

Selgeren / rådgiveren skal

- opptre i tråd med selskapets visjon og verdinormer
- forstå atferdsreglene og etterleve de for god rådgiving og selgerskikk
- presentere løsningsforslag tilpasset kundens behov og på en måte som kunden forstår

8.4.5. Emneområde 5: Regelverk, bransjenorm og bransjeavtaler

Emneoversikt

- Rettslig ramme – sentrale lover
 1. Forsikringsavtaleloven
 2. Lov om forsikringsformidling
- Relevante bestemmelser i
 1. Markedsføringsloven og angrerettsloven
 2. Relevante bestemmelser i personopplysningsloven
- Bransjenormer og Bransjeavtaler
"Fullmaktsavtalen" og "Retningslinjer ved fornyelse og oppsigelse av forsikring"
(se FNHs rundskriv nr 14 – 2007- <http://www.fnh.no/FullStory.aspx?m=1278&amid=964679>))

Kompetansekrav:

Selger/-rådgiveren skal

- ha grunnleggende forståelse for sentrale og relevante lovverk og de rammebetingelser som regulerer selve rådgivings- og salgsprosessen.
- kjenne til kundens rettigheter (beskyttelse) og plikter som er regulert i lov og rammebetingelse
- vite hvordan man kan finne fram til relevante lover, regler og sentrale bransjeavtaler

Kunnskaper og ferdigheter:

Selgeren /rådgiveren skal

- vite hvilke sentrale og relevante betingelser som regulerer forholdet mellom rådgiver og kunde
- kunne anvende gjeldende lover og regelverk i rådgiving og salg
- kjenne til de praktiske konsekvensene for egen rådgiving, herunder særlig informasjon og opplysning gitt i Forsikringsavtaleloven § 2-1 og § 11-2).
- kjenne til det mest relevante innholdet i Lov om forsikringsformidling
- kjenne til kjøregler for flytting, oppsigelse og angring og fullmaktsavtalen, (se FNHs rundskriv nr 14 – 2007)
- ivareta kundens personvern og angrefrister

9. Tilsynsutvalg

9.1. Kontroll, revisjon og rapportering av ordning

Hvert selskap må utarbeide interne retningslinjer for oppfølging og etterlevelse av bransjens krav for godkjenning.

Det enkelte selskap må holde oversikt over godkjente forsikringsselgere.

Det etableres et tilsynsutvalg i regi av FNH som har ansvar for videreutvikling av ordningen samt kvalitetssikre at bransjen etterlever de rammer og regler som er lagt for godkjenning av forsikringsselgere.

Utvalget kan foreta kontroll med selskapenes opplegg. Selskapene må kunne dokumentere opplæringsopplegg og omfang på godkjente selgere/-rådgivere i sitt distribusjonsnett.

Selskapet skal innen 1. november hvert år sende en rapport til utvalget. Rapporten skal inneholde:

1. informasjon som viser hvor mange som har bestått testen av selgerne/rådgiverne som har gjennomført sertifiseringen i prosent av antall selgere i selskapet
2. strykprosent og hvordan selskapene har fulgt disse opp
3. informasjon om hvordan man opplever at ordningen fungerer
4. om den har den virkning som understøtter formålet
5. hvorfor og hva som eventuelt ikke fungerer og
6. hva selskapet mener bør endres

Utvalget rapporterer til BRS som styrings- og beslutningsorgan for utviklingen og eventuelle forslag til endringer i ordningen.