

FAGPLAN FOR **KOMPETANSEOPPDATERINGER GOS 2019**



Godkjenningsordningen
for selgere og rådgivere i skadeforsikring

◦ INNHOLD

DEL 1: BAKGRUNN OG INFORMASJON	3
Bakgrunn	3
Andre ordninger	3
Relevant pensum	3
Stoffomfang	3
Kunnskapsnivåer	3
Spesifiseringer	4
Fagkunnskap i praksis	4
Andre forhold	4
DEL 2: FELLES TVERRGÅENDE EMNER FOR ALLE ORDNINGER	5
Tverrgående - Tema 1: Systematisk håndtering av etiske dilemmaer	5
DEL 3: TEMAER FOR GODKJENTE SELGERE OG RÅDGIVERE I SKADEFORSIKRING	6
Skadeforsikring – tema 1: Kartlegging av kundens behov	6
Skadeforsikring – tema 2: Informasjon om sikkerhetsforskrifter og begrensninger i erstatning	7
Skadeforsikring – tema 3: IDD («Insurance Distribution Directive»)	8
Skadeforsikring – tema 4 : IPID («Insurance Product Information Document»)	9

DEL 1 BAKGRUNN OG INFORMASJON

Bakgrunn

Kravet til oppdatering har som overordnet mål å sikre god rådgivning og omdømme ved at godkjente rådgivere og selgere i skadeforsikringsordningen har oppdatert kunnskap. Fagplanen er en sammenfatning av hva Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mener at disse skal repetere og være oppdatert på i det aktuelle året. Fagplanen gis ut hvert år og det forventes at alle rådgivere og selgere i skadeforsikringsordningen tilfredsstillere kravene som spesifiseres i fagplanen i løpet av det året den gjelder for. Kravet til kunnskapsoppdatering er beskrevet i regelverket § 3-7.

Det er ingen obligatorisk oppdateringsprøve fra FinAut.

- Fagplanen gir kandidatene en oversikt over felles tverrgående temaer, spesifikke temaer for skadeforsikring, omfang, beskrivelse av kunnskapskrav og kunnskapsnivå.
- Fagplanen danner grunnlaget for å utvikle relevant opplæringsopplegg.
- Omfanget og forholdet mellom nyheter/faglige endringer og utvalgte fokusområder kan variere fra år til år.
- Fagplanen er publisert 2.1.2019.

Andre ordninger

Alle fagplaner for oppdateringer har identiske krav for tverrgående emner i del 2 av fagplanen, og skal bare gjennomføres en gang hvis man er tilknyttet flere ordninger.

Relevant pensum

- Deler av pensum er utgitt av FinAut:
 - Mot og tillit – Etikk for rådgivere/selgere i finansbransjen.
 - God skikk. Kommentartutgaven samt støttemateriell.
 - Samtalen – elektronisk prøve i etikk.
- Den enkelte finansbedrift står fritt til å velge pensum og læringstiltak for de øvrige områdene omtalt i fagplanen.

Stoffomfang

For hvert tema er omfang spesifisert som lite, middels eller stort, markert med grønne bokser. Dette er for å gi et inntrykk av hva som kan forventes i omfang av læremateriell, og hvor stor vekt man skal legge på hvert emne. Videre gir det også en indikasjon på hva som kreves av innsats for å repetere og tilegne seg fagstoffet. Behov for læring av fokusområder er stort sett å anse som repetisjon av tidligere tilegnet kunnskap til kunnskapsprøven, og fra kravet om jevnlig kunnskapsoppdateringer.

Kunnskapsnivåer

Temaene i fagplanen vil kreve ulike nivåer av kunnskapsbeherskelse. Kunnskapsnivåene er angitt for hvert kunnskapskrav i fagplanen.

Fakta – nivå 1: Huske eller gjengi informasjon, fakta, begreper, definisjoner og prinsipper.

Forståelse – nivå 2: Kandidaten skal kunne forstå sammenhengen i en problemstilling eller forholdet mellom ulike størrelser.

Anvendelse – nivå 3: Identifisere en situasjon eller problem og bruke hensiktsmessig kunnskap eller en metode for å løse oppgaven.

Nærmere beskrivelse av disse nivåene finnes i fagplanen for kunnskapsprøven.

Spesifiseringer

- Det gis en begrunnelse for hvorfor hvert tema er med.
- Under presiseringer blir hvert tema angitt med informasjon om:
 - det er nyhet/faglig endring eller et fokusområde.
 - hvilket emneområde fra kunnskapsprøven temaet tilhører.
 - temaets omfang; stort, middels, lite.
- Kunnskapskrav er spesifisert for det aktuelle temaet, og det er angitt
 - kunnskapsnivå
 - kunnskapskravets referanse til kunnskapsprøvens detaljerte fagplan.

Fagkunnskap i praksis

I tillegg er det et krav at kandidaten skal kunne benytte fagkunnskapen i praksis. Fagkunnskap er en forutsetning for god praksis, men gir ikke nødvendigvis god praksis. Det er derfor et krav at fagkunnskapen som er angitt i fagplanen, også skal kunne benyttes riktig i møtet med kunden på angitt nivå. FinAut anbefaler at oppdateringen innrettes på en slik måte at rådgiverne får anvendt og trent på kunnskapen på en mest mulig praksisnær måte. Relevante metoder kan være å bruke:

- eksempler fra praksis
- caseoppgaver
- rollespill
- trening
- felles diskusjon
- medlytt
- der det er naturlig, bør flere temaer ses i sammenheng

Andre forhold

- Temaer for fokusområder er hovedsakelig basert på eksisterende innhold i kunnskapsprøven. Det kan være mindre justeringer eller tilleggsopplysninger.
- Det forutsettes at kandidatene har grunnleggende basiskunnskaper fra kunnskapsprøven. Det forventes ikke at kandidaten skal ha detaljkunnskap fra selve kunnskapsprøven ut over temaene beskrevet i fagplanen for oppdateringer.

: DEL 2 FELLESTVERRGÅENDE TEMAER FOR ALLE ORDNINGER

Del 2 skal bare gjennomføres en gang hvis man er tilknyttet flere ordninger.

Tverrgående – Tema 1: Samtalen – drøfting av etisk dilemma

BEGRUNNELSE:

Etiske dilemmaer er et fast tema i årlige kompetanseoppdateringer fra Finansnæringsens autorisasjonsordninger. Kandidatene skal være godt forberedt til å takle arbeidshverdagens dilemmaer. Det er derfor viktig at de får trene jevnlig på å oppdage og håndtere etiske dilemmaer.

PRESISERINGER

Målgruppe: Alle ordninger

Emneområde: Etikk og God skikk

Fokusområde

Publisering: Januar 2019

Omfang:

Kunnskapskrav	Nivå fagkunnskap	Referanse til tverrgående fagplan
Kandidaten skal kunne håndtere etiske dilemmaer på systematisk vis ved å gjennomføre en av følgende aktiviteter: Utviklet av FinAut: 1. Dilemmareisen 2. Samtalen 3. Gruppegjennomføring med veiledning av 1 eller 2.	Fakta Forståelse Anvendelse	Tverrgående emner 2.1. - 2.3.

DEL 3 TEMAER FOR GODKJENTE SELGERE OG RÅDGIVERE I SKADEFORSIKRING

Skadeforsikring – Tema 1: Kartlegging av kundens behov

BEGRUNNELSE:

Det stilles stadig større krav til næringen om at kunden får rådgivning tilpasset den enkeltes ulike forsikringsbehov. Det er viktig at rådgiveren kjenner sitt ansvar for at kunden gis mulighet til å forstå, overveie og sammenligne tilbud, og å sikre at kunden forstår den informasjon som er gitt.

Ved et eventuelt fremtidig skadeoppgjør er det viktig at rådgiveren forstår betydningen av å dokumentere hva som er avtalt i kundesamtalen, for eksempel at kunden har valgt standard-løsning fremfor en utvidet dekning.

PRESISERINGER

Emneområde: Grunnleggende forsikringskunnskap

Fokusområde

Omfang:

Kunnskapskrav	Nivå fagkunnskap	Referanse
Kandidaten skal forstå at under "hatten" samfunnsansvar har han/hun et ansvar for å avdekke kundens behov og tilby riktig forsikringsløsning slik at kunden har økonomisk trygghet.	Forståelse	1.2.2
Kandidaten skal kunne forstå viktigheten av å dokumentere kundeavtalen og grunnlaget for denne.	Forståelse	God skikk regel 10

Skadeforsikring – tema 2: Informasjon om sikkerhetsforskrifter og begrensninger i erstatning

BEGRUNNELSE:

Basert på klagesaker fra kunder om avkortning i skadesaker, kan det tyde på at kundene får for lite informasjon om at det stilles krav til hva kunden må gjøre selv for å unngå og/eller begrense skader. Klagen går ut på at det ikke gis tilstrekkelig informasjon om konsekvenser for forsikringsoppgjøret hvor kunden ikke følger plikter gitt i sikkerhetsforskrifter.

PRESISERINGER

Emneområde: Sikkerhetsforskrifter og begrensninger i erstatning

Fokusområde

Omfang:

Kunnskapskrav	Nivå fagkunnskap	Referanse
Kandidaten skal vite at god kundeservice innebærer at kunden skal ha informasjon om at avtalen inneholder sikkerhetsforskrifter knyttet til produktene.	Fakta	3.1.3
Kandidaten skal vite at god kundeservice innebærer at kunden gis informasjon om at kunden kan risikere å ikke få full erstatning dersom han unnlater å følge sikkerhetsforskriftene. I verste fall kan erstatningen falle helt bort.	Fakta	3.1.3.

Skadeforsikring – tema 3: IDD («Insurance Distribution Directive»)

BEGRUNNELSE:

Et nytt direktiv om forsikringssalg; IDD («Insurance Distribution Directive»), ble vedtatt av EU-kommisjonen den 20. januar 2016. Direktivet omfatter alle forsikringsrådgivere, og direktivet har til hensikt å styrke beskyttelsen av forsikringskunder.

Det er laget to lovforslag, som skal fange oppkravene i IDD. Finanstilsynet har fremlagt et forslag til ny forsikringsformidlingslov, mens Justisdepartementet har kommet med et forslag til ny forsikringsavtalelov. I tillegg er det foreslått endringer i finansforetaksloven og i enkelte forskrifter. Det er forventet at lovforslaget vil tre i kraft våren 2019.

Når lovforslaget er vedtatt og satt i kraft, vil fagplanen endres på de områder forslaget tilsier det, og du som forsikringsrådgiver må sette deg inn i disse endringene. Oppdateringskravet vil publiseres i løpet av våren 2019.

To viktige nyheter i lovforslaget nevnes likevel allerede nå, og det er det såkalte «IPID»-dokumentet samt krav til kompetanse.

Lovforslaget fastsetter krav til den minimumskompetanse rådgivere skal ha. Direktivet har en liste over minstekrav til kunnskapsområder. Dess mer komplekse produkter en rådgiver distribuerer, dess strengere krav til minimumskompetansen.

I tillegg er det foreslått et krav om vedlikehold av kompetanse. Dette innebærer at alle rådgivere hvert år må gjennomføre minimum 15 timer med relevant etterutdanning.

PRESISERINGER

Emneområde: Regelverk og bransjeavtaler

Nyhet

Omfang:

Kunnskapskrav	Nivå fagkunnskap	Referanse
Publiseres når det er klart		

Skadeforsikring – tema 4 : IPID («Insurance Product Information Document»)

BEGRUNNELSE:

IPID er et standardisert dokument som inneholder informasjon om et forsikringsprodukt. Dette dokumentet skal, ifølge forslaget til ny forsikringsavtalelov, gis til kunden før det inngås avtale om forsikringsproduktet.

Bestemmelsene om IPID har til hensikt å styrke beskyttelsen av kunder blant annet ved at kunden lettere kan sammenligne produkter fra ulike forsikringstilbydere.

Lovforslaget har egne bestemmelser om hvordan dokumentet skal se ut, da man ønsker at dokumentet er likt for alle selskap. Selskapene skal utarbeide slike dokumenter for stort sett alle typer produkter de selger før loven trer i kraft.

PRESISERINGER

Emneområde: Regelverk og bransjeavtaler

Nyhet

Omfang:

Kunnskapskrav	Nivå fagkunnskap	Referanse
Publiseres når det er klart		



Godkjenningsordningen
for selgere og rådgivere i skadeforsikring

V.1 2019