

Utvikling av compliancerollen i bank

Complianceseminaret 2018

Gry Nergård, Finans Norge



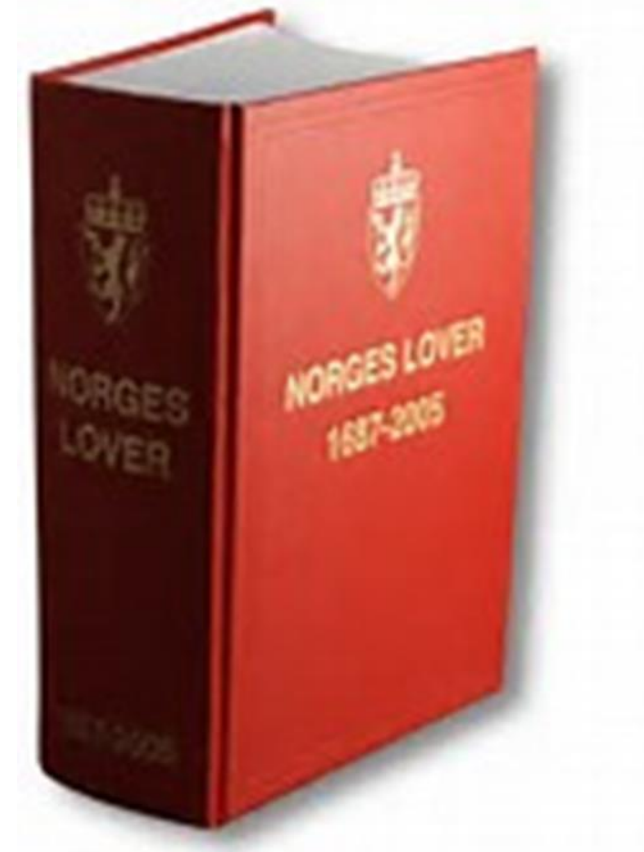
Generelt

- Mye ny lovgivning
- Bransjenormer
- Interne retningslinjer
- Økt tilsyn
- Nye forbrukere i nye markeder (aksjer/fond)
- Nye aktører inn i næringskjeden
- Stor medieoppmerksomhet
- Tillit?
- Betydning for compliancerollen?



Loven definerer compliancerollen

- Verdipapirforskriften
- Finansforetaksloven



Verdipapirforskriften § 9-8, Kontroll av etterlevelse (compliance) - verdipapirforetak

- Avdekke og forebygge risiko for at foretaket ikke oppfyller sine forpliktelser etter loven
- Vurdere om retningslinjer, prosedyrer og tiltak er tilstrekkelig effektive
- Vurdere eventuelle avhjelpende tiltak
- Være rådgiver overfor foretakets ledelse, ansatte og andre som yter investeringstjenester på vegne av foretaket

Finansforetaksloven § 13-5 annet ledd - bank

- «Et finansforetak skal ha uavhengige kontrollfunksjoner med ansvar for internrevisjon, risikostyring og etterlevelse av krav fastsatt i eller i medhold av lov eller forskrift».
- Hva ligger i dette? Ansvar for alle lovkrav pålagt finansforetaket? Hva slags ansvar?
- Opplevs lovkravene som vanskelige eller urimelige?
- Er det en utfordring å holde oversikt over de regulatoriske kravene?

Andre oppgaver?

- Etterlevelse av bransjenormer og etiske retningslinjer
 - Utarbeidelse og vedlikehold av instruksjer og manualer
 - Oppfølging av anti-hvitvaskingsarbeidet/-rutiner
 - Personvernarbeidet/ -rutiner, i flere foretak er complianceansvarlig foretakets personvernombud
 - Varslingsrutiner, både interne og eksterne
-
- Er (noe av) dette oppgaver underlagt compliancerollen i din virksomhet?
 - Hva er fordelene med det?
 - Hva er eventuelt utfordringene?

Fra bankens ståsted

- Omfattende lovgivning
- Har påtatt seg å følge bransjenormer
- Egne interne regler

- Unngå sanksjoner
- Omdømme og tillit

- Hva bør ligge i compliancerollen?
- Banken selv velger hvordan den vil organisere seg utover de lovpålagte kravene



Fra kundes ståsted

- Har behov for bankens tjenester
 - Konkurransedyktige vilkår
 - Tillit
-
- Tillit er sammensatt – den man møter i banken — avisopplslag (lovlydighet, etikk) - den konkrete banken – bransjen
 - Hvilken rolle spiller compliance for tillit?



Eksempel: «Kredittpakken»

- Opplysningspliktsbestemmelser i finansavtaleloven
- Boliglånsforskriften
- Forskrift om fakturering av kredittkortgjeld
- Forskrift om markedsføring av forbrukslån
- Finansbransjen vedtok på eget initiativ en felles bransjenorm om markedsføring av forbrukslån og kredittkort
- Gjeldsinformasjonsloven
- Retningslinjer om forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån (blir trolig forskrift)

- Hvordan sikrer banken etterlevelse av dette?

Forholdet mellom lov og etikk

- Overholdelse av loven er et etisk minimum
- Hva som anses som etisk utover dette, vil variere mellom kulturer, fra bransje til bransje, over tid...
- Forventninger fra samfunnet omkring
- Bransjen har vedtatt fellesløsninger, bransjenormer og etikker som hjelper til med retningen
- Bedriftene har gjort det samme

- Hvilken rolle har compliance for etikk?

Refleksjon...

Kan en handling kan være uetisk uten å være ulovlig?

Hvordan kan banken håndtere en slik situasjon?



The image is a screenshot of a news article from the Norwegian website E24. At the top, there is a navigation bar with the E24 logo, a stock market index showing a -0,04% change, and the S&P index at 2 929,67. The article title is "Gunnvor (70) var trofast kunde hos Sparebank 1: Betalte 4,23 prosent rente på boliglånet". The text below the title states: "Forbrukerrådet mener Gunnvors «skrekkeksempel» bekrefter det de frykter: At for mange betaler altfor mye i boliglånsrenter." Below the text is a photograph of an elderly woman with short white hair and glasses, wearing a dark jacket and blue jeans, sitting in a wheelchair on a paved area. In the background, there is a building with a sign that says "STATION" and a car parked.

Omdømme og tillit på bransjenivå

- Etikkplakaten
- Bransjenormer
- Klageordninger
- Fellesløsninger
- Kommunikasjon





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.

Forpliktelser som FinAut-medlem

§ 2-2 Internkontroll- og compliance

Medlemsbedriftene skal sørge for å innarbeide ordningene i sin internkontroll- og compliancefunksjon. Medlemsbedriftene skal rapportere til ordningene, minimum en gang pr. år, etter fastsatte rutiner.



*Autorisasjonsordningen
for finansielle rådgivere*



Godkjenningsordningen
for selgere og rådgivere i skadeforsikring



**Autorisasjonsordningene
i forsikring**



**Autorisasjonsordningen
i kreditt**

Kommentar- utgave til God skikk

Finnes på
[www.finaut.no/gods
kikk/](http://www.finaut.no/gods-kikk/)

GOD SKIKK

ved rådgivning og annen kundebehandling

kommentarutgave

Filter

▼ Produktkategorier

- ◇ Sparing/Plassering
- ◆ Personforsikring
- ◇ Kreditt
- ◇ Skadeforsikring

Nullstill filter

Skjul filter ^

Vis innholdsfortegnelse ▼

Søk i dokumentet

Fra God rådgivningsskikk til God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

Artikkelen ble publisert 25.05.2018 og er sist oppdatert 24.08.2018.

Retningslinjer for god rådgivningsskikk for finansielle rådgivere ble innført som en anbefalt norm i 2004. Den første revisjonen fant sted i 2008 som ledd i arbeidet med å etablere Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere – AFR – i 2009.

Samme år ble Godkjenningsordningen for skadeforsikring (GOS) etablert med felles retningslinjer for opplæring av selgere og rådgivere på området.

I 2012 ble AFR og GOS samordnet gjennom opprettelsen av et felles sekretariat for Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut). God rådgivningsskikk ble omarbeidet, utvidet og gjort felles for finansiell rådgivning og forsikring. Fra samme tidspunkt ble God rådgivningsskikk benevnt som regler. Reglene ble tilpasset med nye bestemmelser for hvert fagområde, fra 2015 også kreditt.

I 2016 startet arbeidet med utvidelse og oppdatering av reglene.

Fra 1. oktober 2018 er virkeområdet følgende: Rådgivning, veiledning, informasjon og salg. Fortsatt er rådgiving et kjerneområde, noe som reflekteres i overskriften:

God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling.

Bakgrunnen for utvidelsen og oppdateringen er for det første styrket forbrukervern og for det andre digitalisering og automatisering i betjeningen av kundene.

Hva er nytt?

Instruksjonsvideoer



FORMÅL:

<https://vimeo.com/user88204488/preview/284748023/fd719cda54>

PERSONVERN:

<https://vimeo.com/user88204488/preview/284749702/775fd782ee>

FRARÅDNING:

<https://vimeo.com/user88204488/preview/284753091/1cf8feec2b>

Compliance sin rolle ved digitalisering/robotisering



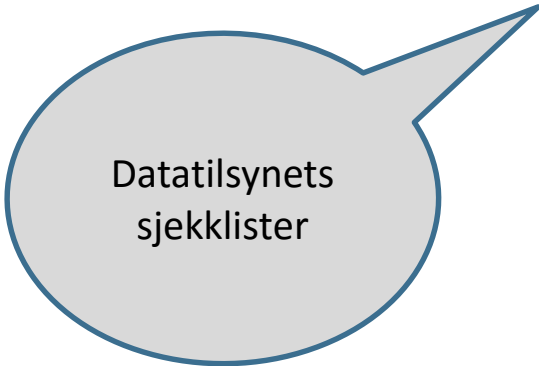
Samme kvalitet uavhengig av teknologi



Eksempel Sjekkliste digitale prosesser (-/løsninger)

Regel 3: Personvern (felles for produkter)

REGEL	SJEKKPUNKT	J/N
3. PERSONVERN Kundeopplysninger skal håndteres på en måte som sikrer personvern og kundens rettigheter.	Er løsningen basert på sikker kommunikasjon?	
	Har løsningen behandlingsgrunnlag for behandlingen av personopplysninger?	
	Samler løsningen inn sensitive personopplysninger? (Hvis ja: aktivt samtykke/lovgrunnlag)	
	Er det sikret at man ikke samler inn mer personopplysninger enn nødvendig i forhold til formålet?	
	Er det sikret et personopplysninger ikke brukes til formål uten behandlingsgrunnlag?	
	Gis kunden tilstrekkelig informasjon om behandlingen av personopplysninger?	
	Benytter løsningen automatiserte avgjørelser? (hvis ja: er kunden informert om muligheten til å reservere seg mot dette?)	
	Krever løsningen konsekvensanalyse?	
	Er løsningen i samsvar med bedriftens personvernpolicy?	
	Er løsningen forelagt personvernjurist, evt personvernombud?	

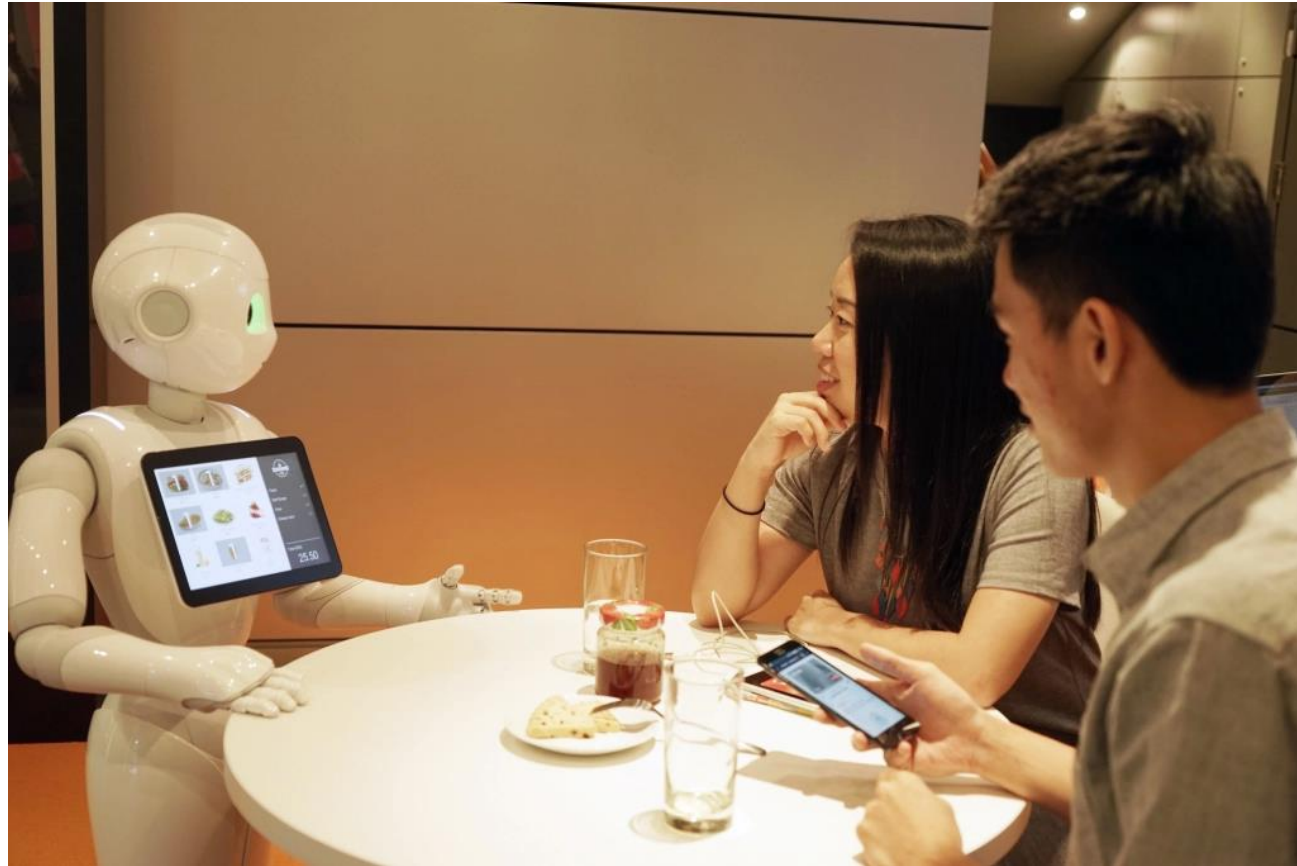


Eksempel Investering / sparing:

Regel 4: Grunnlag for kundebehandlingen

REGEL	SJEKKPUNKT	J/N
4. GRUNNLAG FOR KUNDEBEHANDLINGEN Kundebehandlingen skal være basert på et fullgodt grunnlag. Ved rådgivning skal det gjennomføres en fullgod behovsanalyse.	Er det tydeliggjort for kunden hvor bred kartleggingen er?	
	Er det opplyst om at data hentes fra andre kilder, og i tilfelle hvilke?	
	Er det opplyst om hvor dataene hentes fra?	
	Er det innhentet informasjon om kundens behov og interesser?	
	Ved rådgivning: Inneholder løsningen funksjonalitet for å foreta en fullgod behovskartlegging?	,
	For Rådgivning innen Investering/sparing (se Veiledning, s. 8)	
	Er kundens økonomiske situasjon kartlagt? (inntekt, finansformue, realformue, gjeld, behov for bufferkapital)	
	Er kundens forventede økonomiske utvikling kartlagt? Er det hendelser fram i tid som vil påvirke den økonomiske utviklingen for husstanden?	
	Er kundens erfaring med spare- og investeringsområdet kartlagt? (Erfaring med aktuelle produkter? Hvor erfaring fra?)	
	Er kundens kunnskap om spare- og investeringsområdet kartlagt? (utdannelse, komp gjennom jobb, interesse for spare- og investeringsområdet)	
	Er kundens mål med sparingen/investeringen kartlagt?	
	Er kundens tidshorisont for sparingen kartlagt?	
	Er kundens holdning til risiko og avkastning kartlagt? Er det kartlagt om kunden har forståelse av begrepet risiko?	

Utredet en egen autorisasjons- eller merkeordning for digitale løsninger



Non-compliance - konsekvenser

- Lovbrudd – bøter, rettskostnader, erstatning
- Brudd på etiske regler – (bransje)interne reaksjoner, rådgivere kan miste autorisasjon
- Medieomtale – omdømmetap, kundeflukt
- Politisk oppmerksomhet – ny regulering

- Kostnader for rådgiver, virksomheten og evt for bransjen

Stort omfang av ulovleg kredittreklame

10.04.2018 – Ei rekkje aktørar som marknadsfører forbrukslån og kreditt let løfter om rabattar og bonusar overskygge prisen på lånet. No får 14 selskap beskjed om å endre ulovleg reklame.



Vil ha slutt på at bankene kaster kreditt etter folk

Politikere reagerer etter å ha lest om Veronica Berg, som plutselig fikk flere tusen i kreditt da hun skulle kjøpe ny vaskemaskin. – Det er ikke greit å kaste kreditt etter folk, sier Aps Åsunn Lyngedal.



• Kaster vi kreditt etter folk?

IKANO BANK

Evvy Ann Hagen
Tennisveien 4 F
0777 OSLO

Heil
Ikano Bank Norge er en del av Ikano Group, som fyller 30 år i september. Vi feirer dette ved å gi utvalgte kunder et gunstig tilbud.

Som kunde hos Ikano Bank kan du nå søke om lån med kun **30 kroner** i etableringsgebyr. Ordinær pris er 900 kroner.

Søk på ikanobank.no/laan og bruk **kampanjekode 3030** innen **15. oktober** for å benytte tilbudet.

Generelle kriterier:

- ✓ Du har fylt 25 år
- ✓ Du har ingen betalingsanmerkninger
- ✓ Du har minst 200 000 kroner i fast årsinntekt
- ✓ Du har bodd i Norge i minst 3 år

Vennlig hilsen fra
Ikano Bank
Anne Cathrine Syrrist-Leite
Anne Cathrine Syrrist-Leite
Marketing Manager

Kampanjekode 3030


30 kroner i etablering

Priseksempel: 65 000 kroner til 11,9 % rente o/5 år gir eff. rente 14,29 %, månedlig innbetaling 1 493 kroner, kostnad 24 596 kroner og totalt 89 596 kroner.

Lurer du på noe?

Ta kontakt på telefon **66 85 86 66**
ikanobank.no/kontakt-oss
facebook.com/ikanobanknorge

Vi holder åpent mandag til fredag
09.00 - 16.00
Vi er her dersom du har spørsmål eller trenger hjelp med din søknad.


1988-2018

Finanstilsynet har undersøkt hvordan finansforetakene etterlever retningslinjene for forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån. Resultatene fra undersøkelsen viser at et stort flertall av foretakene til nå ikke har kommet langt nok i gjennomføringen av retningslinjene.

Mange foretak som rapporterer avvik, begrunner dette med at andre foretak heller ikke følger retningslinjene. Dette er ikke en akseptabel begrunnelse. Foretakene er, uavhengig av hva andre foretak gjør, ansvarlig for egen virksomhet.

Finanstilsynet forventer at alle finansforetakene etterlever retningslinjene. Retningslinjene gir uttrykk for hva som er forsvarlig kredittvurdering og god forretningskikk.

Oppfølging

Finanstilsynet vil blant annet følge opp resultatene fra undersøkelsen gjennom stedlige tilsyn og rapportering, og resultatene vil være en del av grunnlaget for risikovurderingen og fastsettelsen av kapitalkrav.

Om undersøkelsen

Undersøkelsen omfattet alle banker og finansforetak som gir usikret kreditt til forbrukere. Foretakene skulle rapportere inn opplysninger om retningslinjene ble fulgt for alle søknader om usikret kreditt i fjerde kvartal 2017.



FINANSTILSYNET

English Søk Meny

[FORSIDE](#) → [NYHETSARKIV](#) → [FINANSTILSYNET FORESLÅR FORSKRIFTSRE...](#)

Pressemelding

Finanstilsynet foreslår forskriftsregulering av forbrukslån

PUBLISERT: 31. AUGUST 2018
DOKUMENTNUMMER: 17/2018

Finanstilsynet har i dag oversendt Finansdepartementet forslag til forskrift om forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån, basert på tilsynets eksisterende retningslinjer. Bakgrunnen for forslaget er Finanstilsynets uro for gjeldsproblemer i sårbare husholdninger og store mangler i bankenes oppfølging av retningslinjene som

Vedlegg

Brev: Utkast til forskrift om forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån (pdf)

Høringsnotat: Utkast til forskrift om forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån (pdf)

Norgeshistoriens største gruppesøksmål i gang i Oslo tingrett



FOR MYE GEBYR: Forbrukerrådets juridiske direktør Marianne Uppman t.v. og rådets direktør Randi Flesland i Oslo tingrett. Forbrukerrådet går til sak mot DNB på vegne av 180.000 fondskunder som de mener har betalt 690 millioner kroner for mye i gebyrer til banken. Foto: Lise Åserud (NTB scanpix)

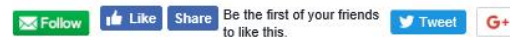
DNB frifunnet i norgeshistoriens største gruppesøksmål

TOPICS: Aksjefond Aktiv DNB Forbrukerrådet Forvaltning Gruppesøksmål Honorar Kostnader Passiv



Oslo tingrett var første arena for Forbrukerrådets gruppesøksmål mot DNB. Rettsaken startet 20. november, og dommen ble klar i dag. Nå vurderer Forbrukerrådet om de skal anke dommen eller ikke. Foto: Kent Øksnes/Pengenytt.no

POSTED BY: KENT ØKSNES 12. JANUAR 2018



Gruppesøksmålet som Forbrukerrådet reiste på vegne av rundt 180.000 andelseiere i tre DNB-fond, førte ikke fram.



Tweet



Bjørn Erik Sættem
@BjornNordnet



Nordeas chatrobot Nova hadde neppe bestått AFR-eksamen... Se samtalen jeg hadde med henne i dag :) #underopplæring @halkva @geir_ormseth @tomstaavi @JorgeBJensen @elinreitan @chrsteffensen



Hei! Jeg heter Nova og er Nordeas chatrobot :-). Hva kan jeg hjelpe deg med?



Jeg har gjeldsproblemer. Kan jeg søke om flere forbrukslån hos dere?



Trenger du ekstra penger i en periode kan et forbrukslån være en god løsning

Les mer og søk her



Christian Steffensen @chrsteff... · 5 d



Dette er vi enige i at ikke var godt nok @BjornNordnet. Vi har sendt Nova på ekspresskurs, test gjerne igjen nå og se om du får bedre svar.



EU ber om granskning av Danske Bank

Europakommisjonen ber Den europeiske banktilsynsmyndighet (EBA) ta i bruk «alle sine midler» for å granske både Danske Bank og det danske finanstilsynet etter hvitvaskings-skandalen i Estland.

FINANS

Jonas Christensen
Oslo

Danske Bank kommer trolig nok en gang under lupen etter hvitvaskingskandalen der nesten 2000 milliarder kroner kan ha blitt hvitvasket gjennom snuskete transaksjoner gjennom Danske Banks filial i Estland. Allerede har finanstilsynet i Danmark, Estland, Finland og Storbritannia startet etterforskning av banken. Nå kaster EU seg på.

Får ta i bruk «alle sine midler» har bedt Den europeiske banktilsynsmyndighet (EBA), populært kalt Europas vakthund, om å ta i bruk alle sine midler for å finne ut av hva som gikk galt i Danske Banks estiske filial etter at konsernsjef Thomas Borgen innommet at banken har overrett røde flagg, skrev Financial Times i velgen.

EUs justiskommisær, Vera urova, kalte forrige uke hvitvaskingskandalen «sjokkerende», og

sa det var en meget, meget ubehagelig lekse» for EU. Hun skal møte danske og estiske ministre 2. oktober.

Financial Times har fått tilgang til brevet som er sendt fra Europakommisjonen til EBA hvor kommisjonen ber om at tilsynet undersøker det danske og det estiske tilsynet for mulig brudd på EUs lover og regler. Kommisjonen har også bedt om at saken håndteres med nødvendig grad av hastverk.

Granskningen kan ende med at EBA peker på mangler i banken som må fikses. Europakommisjonen har myndighet til å be nasjonale tilsyn etter komme anbefalinger som EBA gir.

Advert av Russland i 2009

Hvitvaskingen hos Danske Bank skal ha foregått i perioden 2007 til 2015, men det var først da den danske avisen Berlingske Tidende avslørte hvitvask i fjor at banken selv bestemte seg for å granske saken.

En uavhengig rapport fra advokatfirmaet Bruun & Hjelte som ble lagt frem forrige uke viste at banken hadde mange muligheter til å stoppe kriminaliteten. Det var ifølge rapporten en rekke varsel-lamper. Blant annet skal den rus-

ske sentralbanken ha advart Danske Bank om «kriminell aktivitet i sin rene form, inklusive hvitvaskings» allerede i 2009.

Like før granskningsrapporten fra Bruun & Hjelte ble lagt frem trakk konsernsjefen i Danske Bank, norske Thomas Borgen, seg. Med seg ut døren får han trolig med seg en saftig etterlønn på godt over ti millioner kroner, som har fått danske politikere til å rive seg i håret.

Millimeter unna å utpeke ny sjef

Mandag meldte nyhetsbyrået Rit-zau at Danske Bank bare er millimeter unna å utpeke en ny toppsjef.

Hvis vi ikke har funnet Borge ns avløser innen 14 dager vil man med rette kunne bebreide oss for å seile rundt som et skip uten kaptein, sier en sentralt plassert kilde til Ritzaui.

Kilden sier at det er mulig banken har en ny kandidat klar, og at den kun venter på godkjennelse fra Finanstilsynet. Ifølge avisen er det kun en intern kandidat som passer til jobben og det er nåværende finansdirektør Jacob Aarup-Andersen (40).

Det vil overraske meg om det ikke er på plass en løsning om kort tid og om den løsningen ikke er

Jacob Aarup-Andersen, sier en annen kilde til Ritzaui.

Europakommisjonen understreker i sitt brev til EBA at ansvaret for å holde øye med den overordnede overholdelsen av anti-hvitvaskingslover faller under danske og estiske myndigheter. Kommisjonen skriver at estiske myndigheter har utført flere kontroller med hvitvasking i filialen, men stiller spørsmål til omfanget

av disse kontrollene og hvorvidt saksjoner ble innført på riktig måte.

Europakommisjonen ber også EBA om å granske hvordan det danske finanstilsynet handlet med estiske myndigheter informerte om Danske Banks eksponering mot utenlandske kunderforhold.

«Handlingene til danske tilsynsmyndigheter, som er ansvarlig for overholdelse av AML/CFT-



Vi vokser og søker

BeckerSkole er et av

Landbruksselskap AS er et fullførings selskapselskap og er fra juni 2018 et datterselskap i konsernet Landkredit. I løpet av året endres navnet til Landkredit Forsikring AS. Selskapet har et premieinntekst på ca. NOK 540 millioner, ca. 53.000 kunder og har 63 ansatte. Som datterselskap i Landkredit selskapet er selskapet blitt en del av et solid finanskonsern som satser sterkt på gode digitale løsninger og videre vekst.

Compliancerollen

- Compliancerollen i utvikling – naturlig følge av utviklingen
- Kundenes tillit skiller ikke mellom avdelinger og intern organisering
- Like viktig å etterleve bransjestandarder og interne etiske regler som lovgivning
- Compliance også i digitale og robotiserte prosesser
- Hva bør ligge i compliancerollen?
- Banken selv velger hvordan den vil organisere seg utover de lovpålagte kravene



