

# FAGPLAN 2017

*Godkjenningsordningen for selgere og rådgivere i skadeforsikring*



**Godkjenningsordningen**  
for selgere og rådgivere i skadeforsikring



## : INNHOLD

### **DEL 1** **INFORMASJON OM FAGPLANEN**

1.1.	BAKGRUNN OG FORMÅL MED GODKJENNINGSORDNINGEN	5
1.2.	HENSIKT MED FAGPLANEN	5
1.3.	GODKJENNINGSLØPET	5
1.4.	KRAV TIL BESTÅTT OG TIDSBEGRENSNING	6
1.5.	OPPLÆRINGSMATERIELL	7
1.6.	KUNNSKAPSNIVÅER	8

# DEL 2

## EMNEOMRÅDER FOR SKADEFORSIKRINGSRÅDGIVERE

1. EMNEOMRÅDE: GRUNNLEGGENDE FORSIKRINGSKUNNSKAP	9
<i>Oversikt og bakgrunn:</i>	9
Fagemne 1.1. Hva er forsikring	10
Fagemne 1.2. Forsikring og samfunnsansvar	10
Fagemne 1.3. Sentrale begreper	11
Fagemne 1.4. Forsikringsøkonomi	11
2. EMNEOMRÅDE: GENERELLE PRODUKTER	12
<i>Oversikt og bakgrunn:</i>	12
Fagemne 2.1. Produktbestemmelser	13
Fagemne 2.2. Forsikring av innbo og løsøre	14
Fagemne 2.3. Forsikring av Bolig/-eiendom og Fritidsbolig/-eiendom	15
Fagemne 2.4. Forsikring av motorkjøretøy	16
Fagemne 2.5. Forsikring av fritidsbåter	18
Fagemne 2.6. Reiseforsikring	19
Fagemne 2.7. Forsikring av verdisak og husdyr	20
3. EMNEOMRÅDE: SIKKERHETSFORSKRIFTER, ANSVARSBEGRENSNINGER OG SKADEFOREBYGGENDE ARBEID	21
<i>Oversikt og bakgrunn:</i>	21
Fagemne 3.1. Sikkerhetsforskrifter	22
Fagemne 3.2. Ansvarsbegrensninger	22
Fagemne 3.3. Unngå/begrense skade	
4. EMNEOMRÅDE: SKADEÅRSAKER OG SKADEOPPGJØR	24
<i>Oversikt og bakgrunn:</i>	24
Fagemne 4.1. Skadeårsaker	24
Fagemne 4.2. Skadeoppgjør	25
Fagemne 4.3. Regelverk	25
5. EMNEOMRÅDE: REGELVERK OG BRANSJEAVTALER	26
<i>Oversikt og bakgrunn:</i>	26
Fagemne 5.1. Forsikringsavtaleloven	26
Fagemne 5.2. Lov om forsikringsformidling	28
Fagemne 5.3. Bransjenormer og bransjeavtaler	29

## DEL 3

# TVERRGÅENDE EMNER

1. TVERRGÅENDE EMNE: GRUNNLEGGENDE REGELVERK	30
<i>Oversikt og bakgrunn:</i>	30
Tverrgående fagemne 1.1. Grunnleggende lovforståelse	31
Tverrgående fagemne 1.2. Særlige relevante offentligrettslige bestemmelser	32
Tverrgående fagemne 1.3. Særlige relevante privatrettslige bestemmelser	33
2. TVERRGÅENDE EMNE: ETIKK OG RÅD RÅDGIVNINGSSKIKK	34
<i>Oversikt og bakgrunn:</i>	34
Tverrgående fagemne 2.1. Ethiske begreper	35
Tverrgående fagemne 2.2. Ethiske prinsipper	35
Tverrgående fagemne 2.3. Ethiske dilemmaer	36
Tverrgående fagemne 2.4. Etikk og tilbakemeldingskultur	36
Tverrgående fagemne 2.5. Profesjonsetikk	37
Tverrgående fagemne 2.6. God rådgivningsskikk	37

# DEL 1

## INFORMASJON OM FAGPLANEN

### 1. BAKGRUNN OG FORMÅL MED GODKJENNINGSORDNINGEN

Godkjenningsordningen for selgere og rådgivere ble innledningsvis etablert på bakgrunn av en større forbrukerundersøkelse skadeforsikringsbransjen gjorde sammen med Forbrukerrådet. Undersøkelsen viste at forbrukerne (kundene) hadde lav tillit til selgere og rådgivere i skadeforsikring. De var usikre på om de fikk de rette rådene, og om forsikringen de kjøpte dekket de behovene de trengte. Bransjen ble i etterkant av undersøkelsen enig om å etablere en felles ordning for å heve kvaliteten på selgere og rådgivere.

I 2009 etablerte man en godkjenningsordning med et felles rammeverk. Denne ordningen ble i 2013 en felles nasjonal ordning og koordinert opp mot andre typer av autorisasjon i bransjen.

Godkjenningsordningen skal fremme og sikre grunnleggende kunnskap, holdninger og ferdigheter hos selgere og rådgivere som tilbyr skadeforsikring til privatkunder.

**Målet med godkjenningsordningen er å sikre:**

- at selgere/rådgivere av skadeforsikring tilfredsstiller kompetansekrav som er definert av bransjen.
- kvalitet i rådgivningen slik at kunden kan foreta gode og riktige valg.
- at salg av skadeforsikring skal være basert på kundens forsikringsbehov. Salg av skadeforsikring skal være basert på kundebehov og godkjenningsordningen skal gjøre selger/-rådgiver bedre i stand til å identifisere disse.

Ordningen omfatter selgere og rådgivere i distribusjonskanaler og som tilbyr det totale spekter av private skadeforsikringer, og deres nærmeste faglig leder.

### 2. HENSIKT MED FAGPLANEN

For å bli godkjent, må kandidatene bestå en kunnskapsprøve og en praktisk prøve. De to prøveformene som benyttes vil tilfredsstille ulike krav til kompetanse. Hensikten med kunnskapsprøven er å dokumentere og godkjenne tilstrekkelig fagkunnskap. Fagplanen definerer fagkravene som testes gjennom kunnskapsprøven.

Fagplanen er lik for alle som skal godkjennes og inneholder generell kunnskap om skadeforsikring og generell produktkompetanse.

Hensikten med fagplanen er å gi kandidatene som skal ta kunnskapsprøven og den praktiske prøven en oversikt over faginnhold og omfang. Fagplanen er også et grunnlag for å utvikle relevant og målrettet opplæringsopplegg.

Fagplanen er et dynamisk dokument. Hovedendringene vil skje hvert år i januar samtidig med fagplanen for kunnskapsoppdateringer. Fra publisering av endret fagplan vil det gå 3 måneder før kandidatene vil bli testet i nytt eller endret fagstoff. Siste versjon finnes alltid tilgjengelig Godkjenningsordningens hjemmeside.

### 3. GODKJENNINGSLØPET

Kunnskapsprøven for skadeforsikringsrådgivere er delt inn i fem selvstendige emneområder som omhandler skadeforsikring.

Alle emneområdene i kunnskapsprøven har spesifiserte fagemner og delemner med kunnskapskrav. I kapittel 2 av fagplanen beskrives hvert emneområde nærmere. Et fast antall oppgaver trekkes fra hvert emneområde etter et bestemt uttrekksmønster fra en større base.

Emneområder for skadeforsikringsrådgivere:	Antall oppgaver i test
Grunnleggende forsikringskunnskap	10
Produktkunnskap	25
Sikkerhetsforskrifter, ansvarsbegrensninger og skadeforebyggende arbeid	15
Skadeårsaker og skadeoppgjør	
Regelverk og bransjeavtaler for skadeforsikringsrådgivere	10
<i>*Tverrgående emner:</i>	
Grunnleggende regelverk	5
Etikk og god rådgivningsskikk	15
<b>Antall oppgaver</b>	<b>80</b>

\* Tverrgående emner er en del av kunnskapsprøver i flere autorisasjons- og godkjenningsordninger. Dersom emnet er bestått i en annen ordning, vil det gis fritak for disse, og kandidaten får tildelt en kunnskapsprøve med 60 oppgaver.

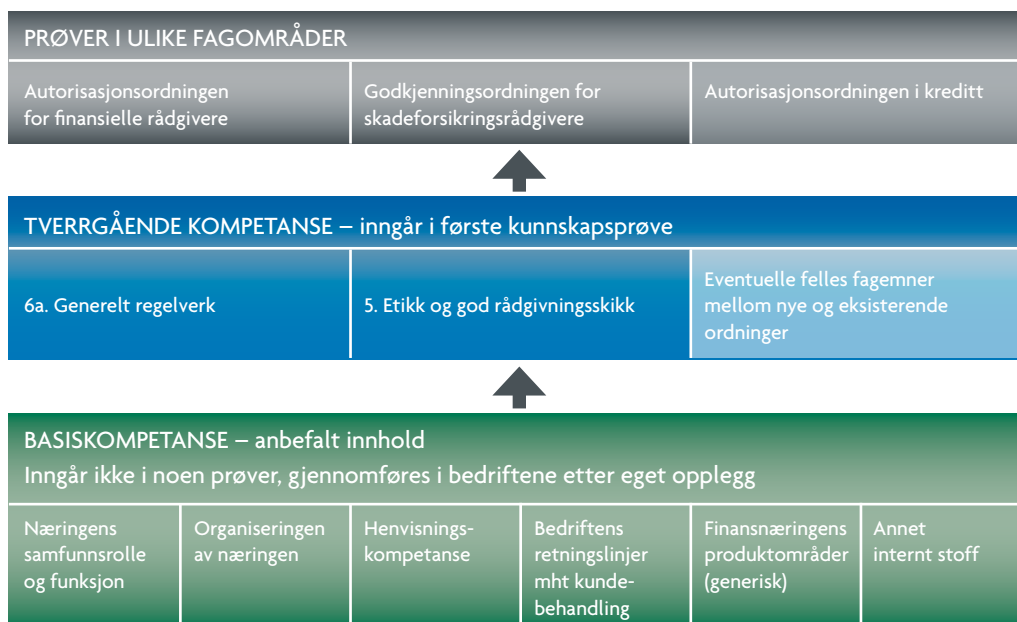
#### Tidligere internt godkjente selgere og rådgivere:

Tidligere internt godkjente selgere og rådgivere i skadeforsikring skal bestå kunnskapsprøven i tverrgående emner innen 1.mai 2016. Kunnskapsprøven i kun tverrgående emner består av 40 oppgaver. 10 oppgaver i grunnleggende regelverk og 30 oppgaver i etikk og god rådgivningsskikk.

#### Bedrifter med egen intern kunnskapsprøve:

Bedrifter med egen intern kunnskapsprøve skal gjennomføre kunnskapsprøven i tverrgående emner.

#### Oversikt over samordning mellom de ulike ordningenes prøver og krav til kompetanse



## ❖ 4. KRAV TIL BESTÅTT OG TIDSBEGRENSNING

Grensen for bestått på kunnskapsprøven er minst 70 % korrekte svar på prøven totalt sett. I tillegg må kandidaten ha minst 50 % korrekte svar på hvert av emneområdene.

For emneområdene **Sikkerhetsforskrifter, ansvarsbegrensninger og skadeforebyggende arbeid, samt Skadeårsaker og skadeoppgjør** gjelder samlet sett 50 % kravet. Det samme kravet gjelder også for tverrgående emner; Etikk og god rådgivningsskikk og grunnleggende regelverk.

Tillatt tid på kunnskapsprøven i skadeforsikring og tverrgående emner: 2 timer inkludert pauser.

Tillatt tid på kunnskapsprøven i skadeforsikring for kandidater med fritak for tverrgående emner:

90 minutter inkludert pauser

Tillatt tid på kunnskapsprøven i kun tverrgående emner: 60 minutter inkludert pauser.

## ❖ 5. OPPLÆRINGSMATERIELL

Nødvendig lærestoff (pensum) er bedriftenes ansvar – eventuelt i samarbeid med de utdanningsleverandører som bedriftene velger. Når det gjelder etikk og god rådgivningsskikk, er det gjort et unntak mht. pensum for å sikre felles faglig ståsted og felles begrepsapparat. Felles pensum finnes på Godkjenningsordningens hjemmeside:

- Mot og tillit – Etikk for rådgivere/selgere i finansbransjen
- God rådgivningsskikk. Kommentarhefte.
- Aktuelle lover og regler
- Pensum på de øvrige områdene i planen velges av den enkelte finansbedrift.  
Det kan være internt opplæringsopplegg eller fra eksterne opplæringsleverandører.
- Samtalen – elektronisk prøve i etikk

## ❖ 6. KUNNSKAPSNIVÅER

Emnene i fagplanen vil kreve ulike nivåer av kunnskap,

- Nivåene beskriver hvilken kompleksitet elementene som skal testes har
- Nivåene bygger på hverandre. Har man kunnskap på nivå 2 så har man også kunnskap på nivå 1.
- Delemner som skal testes på nivå 2 kan også ha oppgaver som er på nivå 1.
- Kunnskapsnivåer er spesifisert under hvert delemne i fagplanen.

Kunnskapsnivåer	Beskrivelse – noen stikkord
Gjengi fakta/vite at	<ul style="list-style-type: none"><li>• huske eller gjengi informasjon, fakta, begreper, definisjoner og prinsipper</li><li>• vite at noe er som det er</li><li>• kjenne til metoder, lover etc</li></ul>
Forståelse	<ul style="list-style-type: none"><li>• forstå sammenhengen i en problemstilling eller forholdet mellom ulike størrelser eller begreper</li><li>• forstå meningen eller hensikten med noe</li><li>• omforme eller oversette informasjonen, ikke bare gjengi faktabasert kunnskap</li></ul>
Anvendelse	<ul style="list-style-type: none"><li>• finne ut hvilken metode eller prinsipp som kan brukes for å løse oppgaven.</li><li>• identifisere en kjent situasjon/problem og bruke hensiktsmessig kunnskap eller metode</li><li>• forutsi/anslå (eller resonnere seg fram til) sannsynlige hendelser fra spesifiserte betingelser.</li></ul>





## DEL 2

# EMNEOMRÅDER FOR SKADEFORSIKRINGSRÅDGIVERE

### 1. EMNEOMRÅDE: GRUNNLEGGENDE FORSIKRINGSKUNNSKAP

#### *Oversikt og bakgrunn:*

Emneområdet er grunnmuren for tilegnelse av videre kunnskap innenfor områdene skadeforsikring og personforsikring.

Emneområdet skal gi en innføring i og forståelse av hva forsikring er, og hvorfor vi tilbyr skadeforsikring og personforsikring til privatkunder. Kandidatene skal få kjennskap til forsikringsnæringens historie og utvikling, samt forstå grunnprinsippene i forsikring. Videre skal kandidaten forstå betydningen av det kollektive samfunnsansvaret som gjelder alle aktører; myndighetene, selskapene, selger og rådgiver.

I dette emneområde skal det også gis forståelse for og kunnskap om sentrale begreper og om forsikringsøkonomi.

#### **Grunnleggende forsikringskunnskap består av 4 fagemner:**

- 1.1. Hva er forsikring?
- 1.2. Forsikring og samfunnsansvar
- 1.3. Sentrale begreper
- 1.4. Forsikringsøkonomi

**Antall oppgaver i kunnskapsprøven: 10**

## Fagemne 1.1.

### Hva er forsikring

#### Beskrivelse:

Fagemnet gir en grunnleggende innføring i hva forsikring er og hvorfor vi tilbyr forsikring. Dette er relevant fordi kandidaten må forstå hvorfor forsikring er viktig og hvorfor kunden trenger det.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>1.1.1. Bakgrunn</b> Kandidaten skal forstå hvorfor behovet for forsikring oppstod historisk sett, hvordan forsikring har utviklet seg, og hvordan forsikring fungerer i dag.	Forståelse
<b>1.1.2. Grunnprinsippene for forsikring</b> Kandidaten skal kunne de syv grunnprinsippene under og forstå hvorfor disse må være oppfylt for å kunne etablere et forsikringsprodukt. <i>Grunnprinsippene:</i> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En gruppe går sammen</li><li>2. Tapet må være uforutsett</li><li>3. Risikoen må true alle i gruppen</li><li>4. Gruppen må være forholdsvis stor, og tapet som den enkelte kan bli utsatt for må kunne bli forholdsvis stort.</li><li>5. Forsikringstakerne skal ikke selv kunne fremkalle en skade som forsikringen dekker</li><li>6. Risikoen må kunne beregnes</li><li>7. Et tap skal kunne vurderes i penger.</li></ol>	Forståelse

## Fagemne 1.2.

### Forsikring og samfunnsansvar

#### Beskrivelse:

Fagemnet gir en grunnleggende forståelse i sammenhengen mellom forsikringsbransjen og samfunnet.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>1.2.1. Forsikringsselskapenes ansvar</b> Kandidaten skal vite at forsikringsselskapene skal skape verdier og være lønnsomme, og at de i fellesskap har forpliktet seg til at det ikke skal gå på bekostning av mennesker, etikk eller miljø.	Fakta
<b>1.2.2. Rådgivers ansvar</b> 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
<b>1.2.3. Forsikringssvindel</b> Kandidaten skal forstå det kollektive ansvar alle som er med i en forsikringsordning har og hvorfor forsikringssvindel er et samfunnsproblem. Videre skal kandidaten forstå hvordan dette bidrar til at prisen på forsikringer blir høyere.	Forståelse

### Fagemne 1.3. Sentrale begreper

#### Beskrivelse:

Fagemnet skal gi en grunnleggende forståelse for hvilke begreper som brukes i forsikring og hva disse betyr.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>1.3.1. Begreper i FAL</b> Kandidaten skal kunne definisjonene i FAL § 1-1 og § 1-2.	Fakta
<b>1.3.2. Andre viktige begreper i forsikring</b> Kandidaten skal vite om de vanligste begreper i forsikring og forstå hva disse betyr. Herunder; vilkår, dekning, dekningsomfang, premie, egenandel, avkortning, fullverdi, førsterisiko, reservasjon, regress, "plutselig og uforutsett", skjønn, skadeforsikring, personforsikring og gruppelevsforikring,	Forståelse

### Fagemne 1.4. Forsikringsøkonomi

#### Beskrivelse:

Fagemnet skal gi kandidaten forståelse for hvordan forsikringsøkonomien i selskapet påvirker prisene på forsikringene.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>1.4.1. Forsikringsøkonomiske begrep</b> Kandidaten skal vite hva sentrale forsikringsøkonomiske begreper betyr. Gjelder blant annet reassuranse, egenrisiko, egenandel, forsikringssum, premie, markedsverdi, combined ratio (kombinert prosent), skadeprosent, kostnadsprosent.	Fakta
<b>1.4.2. Hva er forsikringsøkonomi?</b> Kandidaten skal forstå de grunnleggende økonomiske sammenhengene i et forsikringsselskap. Kandidaten skal også forstå sammenhengen mellom hva kundene betaler inn og hvilke kostnader et forsikrings-selskap har (combined ratio).	Forståelse
<b>1.4.3. Pris på forsikring</b> Kandidaten skal kjenne til hvordan prisen på en forsikring fastsettes og hvordan den er bygget opp.	Fakta



## 2. EMNEOMRÅDE: GENERELLE PRODUKTER

### *Oversikt og bakgrunn:*

Emneområdet omhandler de generelle produktene som normalt tilbys i markedet. Emneområdet omhandler tradisjonelle produkter de fleste selskap tilbyr og ikke nisjeprodukter, sammensatte produkter eller konsept.

En godkjent forsikrings selger/rådgiver skal kjenne til hvilke produkter som normalt tilbys av de fleste selskap. Disse produktenes generelle egenskaper er omhandlet i følgende punkter og utgjør fagmennene i dette emneområdet:

**2.1. Produktbestemmelser, forsikringsavtalen og begreper**

**2.2. Forsikring av Innbo og løsøre**

**2.3. Forsikring av Bolig/Eiendom og Fritidsbolig/eiendom**

**2.4. Forsikring av Motorkjøretøy**

**2.5. Forsikring av Fritidsbåter**

**2.6. Reiseforsikring**

**2.7. Forsikring av Verdisak og Husdyr**

I tillegg til generell produktkompetanse må selger/rådgiver ha meget god kompetanse om alle de konkrete produktene selger/rådgiver tilbyr. Opplæring og testing i spesiell produktkompetanse foregår internt i regi av det enkelte selskap og er ikke en del av nasjonal kunnskapsprøve.

Alt salg og rådgivning skal gjennomføres med fokus på den individuelle kundes behov. Løsningsforslag skal være beste løsning fra det enkelte selskaps totale tilbud av produkter og konsepter. Den enkelte selger/rådgiver må derfor til en hver tid ha tilfredsstillende kompetanse om eget selskaps totale tilbud av produkter og konsepter.

Skadeforsikringsprodukter er produkter som forsikrer kunden mot skade på eller tap av ting, rettigheter eller andre fordeler, forsikring mot erstatningsansvar eller kostnader, og annen forsikring som ikke er personforsikring.

Selgeren/rådgiveren skal ha meget god kompetanse om produktenes egenskap, omfang, begrensninger og ansvarsregler. Selgeren/rådgiveren skal være i stand til å forstå produktenes sammenheng med andre produkt og eventuelle mulige overlapp i forhold til kundens totale forsikringsbehov. Selgeren/rådgiveren skal også legge frem både fordeler og ulemper som knytter seg til de forskjellige produkter og konsepter slik at det danner best mulig grunnlag for kundens beslutning.

**Antall oppgaver i kunnskapsprøven: 25**

## Fagemne 2.1. Produktbestemmelser

### Beskrivelse:

Produkter og produktbestemmelser er vide begreper. Dette fagemnet vil omhandle generelle begrep som benyttes i bestemmelser for skadeforsikringsprodukter. Bestemmelsene beskrives i forsikringsavtalen mellom kunden og selskapet. Den går ut på at et selskap mot en fastsatt godtgjørelse (pris), påtar seg å betale erstatning hvis det skjer en skade som forsikringen omfatter. Selskapet må gi forsikringstakeren et forsikringsbevis som oppsummerer avtalen og henviser til vilkårene, jfr. FAL 2-2. Rammebetingelsene for minimumsinnhold og utforming foreligger i Forsikringsavtaleloven. Begreper i forbindelse med forsikringsavtalen og skadeforsikring generelt behandles i dette fagemnet.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>2.1.1. Forsikringsavtale</b> Kandidaten skal vite hva en forsikringsavtale består av og forstå hvilke bestemmelser som regulerer den.	Forståelse
<b>2.1.2. Vilkår</b> Kandidaten skal forstå hva vilkår er og hvordan disse er bygget opp. Kandidaten skal forstå vilkårets betydning for forsikringsavtalen og ved skadeoppgjør.	Forståelse
<b>2.1.3. Underwriting og tegningsregler</b> Kandidaten skal forstå hva risiko innebærer og hvordan intern underwriting og tegningsregler regulerer overtakelse av risiko (fullmakt til å overta risiko).	Forståelse
<b>2.1.4. Prissetting – risiko og strategi</b> Kandidaten skal vite at prissetting i skadeforsikring er lovmessig regulert (Forsikringsvirksomhetsloven § 12-1). De skal forstå at selskapets pris er et resultat av risikoberegning, markedsmessige- og individuelle prisjusteringer og kostnadspåslag. De skal også forstå at det opereres med ulike priser i markedet oppstår på grunn av ulike strategier og taktikker, ulike risikovurderinger og ulike finansielle behov.	Forståelse
<b>2.1.5. Egenandel</b> Kandidaten skal vite hva en egenandel er og hvordan denne kan variere mellom produkter og for et produkt i forhold til den hendelsen som skjer. Kandidaten skal også ha forståelse for bruk av forhøyet egenandel som mulig prisreduserende tiltak.	Forståelse
<b>2.1.6. Norsk Naturskadepool</b> Kandidaten skal ha kjennskap til Norsk Naturskadepool og forståelse for hensikt og form for samarbeide mellom de forskjellige forsikrings-selskap. Kandidaten skal også vite hvordan pris beregnes og betales.	Forståelse

## Fagemne 2.2.

### Forsikring av innbo og løsøre

#### Beskrivelse:

Selger/rådgiver skal ha god forståelse for hva som kan forsikres og hvilke hendelser produktet har som generell hensikt å gi erstatning for. Kandidaten skal ha kunnskap om sentrale begrep relatert til forsikringen.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>2.2.1. Hvilket dekningsomfang forsikringene normalt har</b> 1) Standard dekning 2) Utvidet dekning (Topp, Super, Ekstra osv.) Kandidaten skal vite hvilke hendelser forsikringen er ment å gi erstatning for, samt hva som er de vanligste misforståelser blant kunder. Kandidaten skal også forstå kundens behov for forskjellige typer dekningsomfang.	Forståelse
<b>2.2.2. Hva forsikringen normalt gjelder for</b> 1) Innbo og løsøre 2) Ansvar og rettshjelp 3) Annet Kandidaten skal vite hva forsikringen normalt gjelder for og eventuelle sum- og andre begrensninger forsikringen normalt har (eks. matvarer i fryser, samlinger etc.).	Fakta
<b>2.2.3. Hvem forsikringen normalt gjelder for</b> Kandidaten skal vite hvem som normalt omfattes av forsikringen.	Fakta
<b>2.2.4. Hvor forsikringen normalt gjelder</b> Kandidaten skal vite hvor forsikringen normalt gjelder (inkl. vanlige regler om midlertidig plassering annet sted).	Fakta
<b>2.2.5. Forsikringssum</b> 1) Fastsettelse av forsikringssum 2) Indeksregulert innbonøkkel Kandidaten skal vite at det er kunden som er ansvarlig for den forsikringssummen som avtales. Kandidaten skal også vite om vanlige begrensninger i summen og om indeksregulert innbonøkkel til hjelp for kunden når han/hun skal fastsette/vurdere størrelsen på forsikringssummen. Vite at forsikringssummen justeres ved hovedforfall i forhold til endring i konsumprisen siste kalenderår.	Fakta
<b>2.2.6. Kollektiv innboforsikring</b> Kandidaten skal forstå hvordan produktet Kollektiv innboforsikring fungerer og hvordan denne fungerer i sammenheng med andre private forsikringsavtaler. Kandidaten skal videre vite hvor utbredt produktet er for å unngå dobbeltforsikringer. Den tradisjonelle kollektive innboforsikring slik, for eksempel LO har hatt den i flere tiår for rundt 850 000 medlemmer, har ubegrenset forsikringssum. Øvrige organisasjoner har kollektiv innboløsning med maksimalsum eller individuelle forsikringer med medlemsrabatt.	Forståelse

## Fagemne 2.3.

### Forsikring av Bolig/-eiendom og Fritidsbolig/-eiendom

#### Beskrivelse:

Selger/rådgiver skal ha god forståelse for hva som kan forsikres og hvilke hendelser produktene har som generell hensikt å gi erstatning for. Kandidaten skal ha kunnskap om sentrale begrep relatert til forsikringer for bolig/-eiendom og fritidsbolig/-eiendom.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<p><b>2.3.1. Hvilket dekningsomfang forsikringene normalt har</b></p> <p>1) Standard dekning 2) Utvidet dekning (Topp, Super, Ekstra osv.)</p> <p>Kandidaten skal vite hvilke hendelser forsikringen er ment å gi erstatning for, samt hva som er de vanligste misforståelser blant kunder. Kandidaten skal videre forstå kundens behov for forskjellig type dekningsomfang.</p>	Forståelse
<p><b>2.3.2. Hva forsikringen normalt gjelder for</b></p> <p>1) Bygninger 2) Ansvar og rettshjelp 3) Annet 4) Bruksområde</p> <p>Kandidaten skal vite hva forsikringen normalt gjelder for og hvilke sum- og andre begrensninger som gjelder for forsikringen.</p>	Forståelse
<p><b>2.3.3. Hvem forsikringen normalt gjelder for</b></p> <p>Kandidaten skal vite hvem som normalt er omfattet av forsikringen.</p>	Fakta
<p><b>2.3.4. Hvor forsikringen normalt gjelder</b></p> <p>Kandidaten skal vite hvor forsikringen gjelder.</p>	Fakta
<p><b>2.3.5. Forsikringssum</b></p> <p>1) Prisgrunnlag/Skjemavurdering 2) Fullverdi 3) Førsterisiko</p> <p>Kandidaten skal forstå hvordan sum fastsettes og være kjent med forsikringsselskapenes skjemavurdering og innholdet i den. Vite at forsikringssummen justeres ved hovedforfall i forhold til endring i byggekostnadsindeksen siste kalenderår.</p>	Forståelse
<p><b>2.3.6. Bygningstyper</b></p> <p>Kandidaten skal ha kunnskap om forskjellige bygningstyper og forståelse for hvilken betydning det har for hendelser og pris. Kandidaten skal vite hvilke type bygninger (inkl. bruksområde) som kan forsikres som privat bolig/-eiendom eller Fritidsbolig /-eiendom.</p>	Forståelse
<p><b>2.3.7. Byggemåter</b></p> <p>Kandidaten skal vite om forskjellige byggemåter og forstå hvilken betydning dette har for risiko og prisfastsettelse.</p>	Forståelse

## Fagemne 2.4.

### Forsikring av motorkjøretøy

#### Beskrivelse:

Selger/rådgiver skal ha god forståelse for hva som kan forsikres og hvilke hendelser produktene har som generell hensikt å gi erstatning for. Kandidaten skal ha kunnskap om sentrale begrep relatert til forsikringen og typer motorkjøretøy.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>2.4.1. Kontraheringsplikt/obligatorisk ansvar.</b> Kandidaten skal ha kjennskap til kontraheringsplikten/obligatorisk ansvarsforsikring.	Fakta
<b>2.4.2. Hvilke dekningsomfang forsikringene normalt har</b> <b>1) Motorvogn:</b> 1.1) Kasko 1.2) Delkasko 1.3) Brann 1.4) Veihjelp <b>2) Ansvarsforsikring</b> <b>3) Rettshjelp</b> <b>4) Fører- og passasjerulykke</b> <b>5) Utvidede dekninger</b> Kandidaten skal vite om dekningsomfanget forsikringene har og de hendelser de er ment å gi erstatning for. Kandidaten skal vite hva de vanligste misforståelser om forsikringene hos kunder er.	Fakta
<b>2.4.3. Hva forsikringen normalt gjelder for</b> <b>1) Motorkjøretøy inklusive typer, motorstørrelser og vekt</b> <b>2) Bruksområde</b> <b>3) Annet</b> Kandidaten skal vite hva forsikringene normalt gjelder for og hvilke sum- og andre begrensninger som er i forsikringen. Kandidaten skal vite om de vanligste typer motorkjøretøy som normalt forsikres for privatpersoner.	Fakta
<b>2.4.4. Hvem forsikringen normalt gjelder for</b> <b>1) Eier 2) Rettmessig bruker 3) Tredjemannsinteresse 4) Leasing</b> Kandidaten skal vite hvem som normalt omfattes av forsikringen.	Fakta
<b>2.4.5. Hvor forsikringen normalt gjelder</b> Kandidaten skal vite hvor dekningene normalt gjelder, og ha kunnskap om Grønt Kort.	
<b>2.4.6. Bonus</b> Kandidaten skal vite hvilke regler som gjelder for bonus knyttet til motorvognforsikring. Det betyr at kandidaten skal forstå hvordan og hva som beregnes av bonus og hvilke dekningselementer som påvirkes av bonus og malus, regler for overføring og opparbeidelse av bonus, foreldelse, bonus fra firmabil og flytting av bonus mellom selskapene.	Fakta  Forståelse

Fortsetter...



Fortsettelse fra forrige side

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<p><b>2.4.7. Forsikringserklæring/ (AUTOSYS) via LOKAUTO</b> Kandidaten skal vite hva forsikringserklæring er og vite at bilen må være forsikret på samme navn (evt. m/medeier) som bilen skal registreres på for at registrering/omregistrering av bilen kan gjennomføres. Kandidaten skal kjenne til Autosys.</p>	Fakta
<p><b>2.4.8. Trafikkforsikringsavgift</b> Kandidaten skal kjenne til at trafikkforsikringsavgiften uavkortet går til staten, men at forsikringsselskapene krever denne inn sammen med ansvarspremien på motorkjøretøy. Videre skal de vite at det bare er registreringspliktige motorkjøretøy som har krav til å ha ansvarsforsikring.</p>	Fakta

## Fagemne 2.5.

### Forsikring av fritidsbåter

#### Beskrivelse:

Selger/rådgiver skal ha god forståelse for hva som kan forsikres og hvilke hendelser produktet har som generell hensikt å gi erstatning for. Kandidaten skal ha kunnskap om sentrale begrep relatert til forsikringen og typer fritidsbåter.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<p><b>2.5.1. Hvilket dekningsomfang forsikringene normalt har</b></p> <p>1) <b>Motorvogn</b>            1.1) Kasko            1.2) Delkasko            1.3) Brann</p> <p>2) <b>Ansvarsforsikring</b></p> <p>3) <b>Retts hjelp</b></p> <p>4) <b>Fører- og passasjerulykke</b></p> <p>5) <b>Utvidede dekninger</b></p> <p>Kandidaten skal vite hvilket dekningsomfang som tilbys for forsikring av fritidsbåter og forstå hvilke hendelser de er ment å gi erstatning for. Kandidaten skal vite hvilke sum- og andre begrensninger som er i forsikringen og kjenne til hva de vanligste misforståelser om forsikringene hos kunder er.</p>	Forståelse
<p><b>2.5.2. Hva forsikringen normalt gjelder for</b></p> <p>1) <b>Fritidsbåter typer, fart/seil</b></p> <p>2) <b>Annet</b></p> <p>3) <b>Bruksområde</b></p> <p>Kandidaten skal vite hva forsikringene normalt gjelder for og vite hovedforskjellene på forskjellig typer båter. I tillegg skal kandidaten vite hvordan bruksområdet for båten normalt påvirker forsikringen.</p>	Fakta
<p><b>2.5.3. Hvem forsikringen normalt gjelder for</b></p> <p>1) <b>Eier</b></p> <p>2) <b>Rettmessig bruker</b></p> <p>3) <b>Tredjemannsinteresse</b></p> <p>Kandidaten skal vite hvem forsikringen normalt gjelder for.</p>	Fakta
<p><b>2.5.4. Hvor forsikringen normalt gjelder</b></p> <p>Kandidaten skal vite hvor forsikringen normalt gjelder.</p>	Fakta
<p><b>2.5.5. Forsikringssum /prisberegning</b></p> <p>1) <b>Gjenanskaffelsesverdi</b></p> <p>2) <b>Korttidsforsikring</b></p> <p>Kandidaten skal vite hva gjenanskaffelsesverdi innebærer, og at det normalt settes som forsikringssum for fritidsbåt. Kandidaten skal også vite at det er kunden selv som setter og er ansvarlig for forsikringssummen. Kandidaten skal videre ha kjennskap til korttidsforsikring som er aktuelt for fritidsbåtforsikring.</p>	Fakta
<p><b>2.5.6. Begrep</b></p> <p>1) <b>Nautisk mil (lengdemål: 1.852 meter)</b></p> <p>2) <b>Knop (fartsmål – antall nautiske mil pr time. 10 knop = 18,52 km/t)</b></p> <p>3) <b>Fot (lengdemål: 1 fot = 0,305 meter)</b></p> <p>4) <b>Småbåtregisteret (RSSR) <a href="http://www.nssr.no">www.nssr.no</a></b></p> <p>5) <b>Securmark (<a href="http://www.securmark.no">www.securmark.no</a>)</b></p> <p>6) <b>Skipsregisteret (NOR) - for næringsbåter og fritidsbåter over 7 meter</b></p> <p>7) <b>Båtførerbevis</b></p> <p>Kandidaten skal vite om sentrale begrep knyttet til forsikring av fritidsbåter.</p>	Fakta

## Fagemne 2.6. Reiseforsikring

### Beskrivelse:

Selger/rådgiver skal ha god forståelse for hva reiseforsikringer normalt omfatter og hvilke hendelser produktet har til hensikt å gi erstatning for. Kandidaten skal ha kunnskap om sentrale begrep relatert til forsikringen og om vanlige misforståelser/informasjonsmangler som ofte forekommer i forhold til produktet.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<p><b>2.6.1. Hvilket dekningsomfang forsikringen normalt har</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Korttidsforsikring</li><li>2) Helårsforsikring</li><li>3) Avbestillingsforsikring</li></ol> <p>Kandidaten skal vite hvilke dekninger som normalt tilbys i markedet og hvilke hendelser de er ment å gi erstatning for. Kandidaten skal videre vite hva de vanligste forskjellene er og de vanligste misforståelser blant kunder.</p>	Fakta
<p><b>2.6.2. Hva forsikringen normalt gjelder for</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Tap av reisegods/bagasje</li><li>2) Reisesyke og hjemreise ved sykdom</li><li>3) Reiseulykke</li><li>4) Reiseansvar</li><li>5) Avbestilling av reise</li></ol> <p>Kandidaten skal forstå hva forsikringen normalt gjelder for og eventuelle sum- og andre begrensninger forsikringen normalt har (eks. kontanter, kamera, behandlingsutgifter etc.).</p>	Forståelse
<p><b>2.6.3. Hvem forsikringen normalt gjelder for</b></p> <p>Kandidaten skal vite hvem som normalt omfattes av forskjellige dekningsomfang.</p>	Fakta
<p><b>2.6.4. Hvor og når forsikringen normalt gjelder</b></p> <p>Kandidaten skal vite hvor forsikringen normalt gjelder og når denne normalt er gyldig i forhold til start og varighet på reisen.</p> <p><i>Utdyping:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Korttidsforsikringen gjelder normalt for den reiseperioden som er bestilt hos turoperator eller flyselskap mv.</li><li>• Ulike selskapers helårs forsikring kan ha ulik definisjon på hva som er reise. Noen definerer reise først når den omfatter overnatting eller flyreise. Andre definerer også tur i nærbutikken som en reise som omfattes av reiseforsikringen. (Forsikringen gjelder på ferie- og fritidsreiser, samt yrkesreiser. Det er ikke krav til overnatting.)</li></ul>	Fakta
<p><b>2.6.5. Relevante trygdeordninger</b></p> <p>Kandidaten skal kjenne til relevante trygdeordninger på reise i og utenfor Europa.</p>	Fakta

## Fagemne 2.7.

### Forsikring av verdisak og husdyr

#### Beskrivelse:

Dette fagemnet omhandler forsikringer som normalt tilbys for å forsikre verdisaker og husdyr. Selger/rådgiver skal ha kjennskap til produktene og hva de har som hensikt og gi erstatning for.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<p><b>2.7.1. Verdisaksforsikring</b> Kandidaten skal vite hva Verdisaksforsikring er, hva produktet normalt omfatter og hvilke skader det har som hensikt å gi erstatning for.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At forsikringsformen normalt er avtalt sum eller førsterisiko</li><li>• At forsikringen normalt gjelder i hele verden</li></ul>	Fakta
<p><b>2.7.2 Husdyrforsikring</b> Kandidaten skal vite hva husdyrforsikring er, hva produktet normalt omfatter og hvilke skader det har som hensikt å gi erstatning for.</p> <p><b>Utdyping:</b> Normal oppbygging for en husdyrforsikring:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Forsikring for død eller bortkomst. Forsikringsform: avtalt sum. Basert på informasjon fra forsikringstaker godkjenner selskapet summen ved tegning/fornyelse av forsikringen. Ved inntruffet skade utbetales avtalt sum.</li><li>2) Forsikring for nedsatt bruksverdi dekker skade som følge av sykdom eller ulykke som fører til nedsatt bruksverdi, når det kan dokumenteres at dyret er ferdig trenet til bestemt formål, eller brukes som avlsdyr.</li><li>3) Dekning for veterinærkostnader ved behandling av skadet eller sykt dyr. Erstatning ofte begrenset til den avtalte forsikringssum pr forsikringsår.</li></ol>	Fakta



## 3. EMNEOMRÅDE: SIKKERHETSFORSKRIFTER, ANSVARSBEGRENSNINGER OG SKADEFOREBYGGENDE ARBEID

### *Oversikt og bakgrunn:*

Emneområdet omhandler hva sikrede (forsikringskunden) er pålagt å etterfølge etter lovens Forskrifter, samt hvilke krav selskapet har fastsatt utover de lovfestede kravene. I tillegg omhandler emnet skadeforebyggende tiltak og skadebegrensende tiltak.

#### **Sikkerhetsforskrifter**

Sikkerhetsforskrifter er en del av forsikringsavtalen og basert på Forsikringsavtalelovens kapittel 4 om overtredelse av sikkerhetsforskrifter. De skal fremheves i bevis, og inngå i forsikringsavtalen.

Forskriftene skal si hvordan sikrede skal opptre i forsikringsforholdet for å forebygge eller begrense skade. Dette kan uttrykkes i form av regler som sier hvordan sikrede skal sørge for bestemte sikkerhetstiltak, bestemte kvalifikasjoner eller sertifikater, eller krav om at den forsikrede gjenstanden brukes på en bestemt måte.

Det er viktig å be kunden om å sette seg inn i hvilke sikkerhetsforskrifter som gjelder for sin avtale, og hvor kunden kan finne disse opplysningene. Brudd på sikkerhetsforskriftene kan føre til at erstatningen kan settes ned eller falle bort.

#### **Ansvarsbegrensninger**

Ansvarsbegrensninger er en del av forsikringsavtalen. Bestemmelsene er basert på Forsikringsavtalelovens kapittel 4 om alminnelige forutsetninger for selskapet ansvar. Det kan være bestemmelser om at sikrede har plikt til å informere selskapet om forhold, som er av vesentlig betydning for risikoen eller endringer i risikoen, eller at forsikringsgjenstanden blir brukt på annen måte/sted enn det som er avtalt. Sikrede er også pliktig til å informere om endringer, som ville medført at selskapet ikke ville forsikret objektet. Unnlater sikrede å informere selskapet om disse forhold, kan erstatningen helt eller delvis falle bort.

#### **Skadeforebyggende arbeid**

Som vi har beskrevet, er bruken av sikkerhetsforskrifter i forsikringsavtalen viktig for å forebygge skade og begrense skadeomfanget. Et annet virkemiddel fra forsikringsselskapene for å forebygge skade er å belønne tiltak som virker skadeforebyggende. I et konkurransepreget marked med sterk fokus på pris, vil skadeforebyggende innsats være nødvendig for å begrense forsikringsutbetalingene og dermed holde prisnivået nede. Skadeforebygging vil også gi en samfunnsgevinst og være et tiltak blant flere som kan tiltrekke kunder siden slike tiltak ofte er med å redusere prisen som må betales for forsikringen.

Det er viktig å kjenne til hvilke skadeforebyggende tiltak som virker risikoreducerende innenfor det enkelte forsikringsprodukt. Fokus på dette i rådgivningsprosessen vil gi positive utslag både for kunden og selskapet i form av rabattert pris og/eller redusert egenandel på forsikringen og redusert skaderisiko.

#### **Skadebegrensende arbeid**

Skadebegrensende arbeid kan både være lovpålagte tiltak og selskapsespesifikke tiltak. Typisk lovpålagte tiltak vil være brannslukningsapparat og røykvarslere på bolig. Slike tiltak kan gi rabatt.

(Emneområdet omhandler ikke skadeerstatningsutmåling.)

#### **Sikkerhetsforskrifter, ansvarsbegrensninger og skadeforebyggende arbeid består av 3 fagemner:**

- 3.1. Sikkerhetsforskrifter
- 3.2. Ansvarsbegrensninger
- 3.3. Unngå/begrense skade

**Antall oppgaver i kunnskapsprøven: 7**

### Fagemne 3.1. Sikkerhetsforskrifter

#### Beskrivelse:

Sikkerhetsforskrifter er påbud i forsikringsavtalen som sier noe om hvordan sikrede skal opptre i forsikringsforholdet for å forebygge eller begrense skade. Dette er krav som stilles til sikrede for at Selskapet skal ta på seg risikoen for erstatning fullt ut.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>3.1.1. Krav</b> Kandidaten skal vite at forsikringsavtalen setter krav til forsikringstaker i sikkerhetsforskriftene.	Fakta
<b>3.1.2. Krav til informasjon</b> Kandidaten skal vite at kunden skal ha informasjon om relevante sikkerhetsforskrifter knyttet til produktene.	Fakta
<b>3.1.3. Erstatningen kan settes ned eller falle bort (avkortning)</b> Kandidaten skal forstå at brudd på sikkerhetsforskrifter kan føre til at selskapet kan avslå eller foreta avkortning i erstatningsoppgjøret, og at det må være en årsakssammenheng mellom skaden og bruddet på den aktuelle sikkerhetsforskrift. Kandidaten skal videre vite at avkortningen kan variere fra 0 – 100 %	Forståelse

### Fagemne 3.2. Ansvarsbegrensninger

#### Beskrivelse:

Ansvarsbegrensninger er basert på at selskapet har et legitimt krav på kunne reservere seg mot at det skjer vesentlige endringer i det avtalte eller forutsatte risikobildet. Kunden pålegges derfor i selskapets ansvarsbegrensninger å informere selskapet om slike endringer. Hvis slik informasjon ikke er gitt slik at selskapet kan ta hensyn til dem i en oppdatert prising av risikoen, risikerer kunden avkortning i erstatning etter skade som skyldes endringene.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>3.2.1. Påbud</b> Kandidaten skal vite at forsikringsavtalen setter krav til forsikringstaker i ansvarsbegrensningene.	Fakta
<b>3.2.2. Krav til informasjon</b> Kandidaten skal forstå at kunden skal ha informasjon om relevante ansvarsbegrensninger knyttet til produktene.	Forståelse
<b>3.2.3. Erstatningen kan settes ned eller falle bort (avkortning)</b> Kandidaten skal forstå at brudd på ansvarsbegrensningene kan føre til at selskapet kan avslå eller foreta avkortning i erstatningsoppgjøret, og at det må være en årsakssammenheng mellom skaden og bruddet på den enkelte ansvarsbegrensning. Kandidaten skal videre vite at avkortningen kan variere fra 0 – 100 %.	Forståelse

### Fagemne 3.3. Unngå/begrense skade

#### Beskrivelse:

Kandidaten skal kjenne til hvilke skadeforebyggende tiltak som virker risikoreduerende innenfor det enkelte forsikringsprodukt. Kandidaten skal også ha forståelsen av at skadereduserende tiltak reduserer konsekvensene av en uønsket hendelse. Fokus på dette i rådgivningsprosessen vil gi positive utslag både for kunde og selskap i form av rabatterte priser på forsikringen og redusert skaderisiko for selskapet.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>3.3.1. Skadeforebyggende og skadereduserende tiltak</b> Kandidaten skal forstå betydningen av skadeforebyggende og skadereduserende tiltak for kunden og selskapet. Kandidaten skal kunne gjøre rede for skadeforebyggende og skadereduserende tiltak.	Forståelse
<b>3.3.2. Avverge eller begrense skadeomfang</b> Kandidaten skal forstå at lovverket pålegger sikrede å avverge eller begrense skadeomfang (FAL § 4-10)	Forståelse



## 4. EMNEOMRÅDE: SKADEÅRSAKER OG SKADEOPPGJØR

### *Oversikt og bakgrunn:*

Rådgivere og selgere skal ha overordnet forståelse for skadeårsaker innenfor de generelle produkter som er beskrevet i emneområde 2, samt regler rundt skadeoppgjør. Rådgiver/selger skal kunne formidle til kundene hva som venter dem ved et skadeoppgjør. Kandidaten skal kunne fastsette verdi i forhold til forsikringsobjektet. Kandidaten må ha forståelse for hva det innebærer at forsikringssummen avviker fra forsikringsobjektets reelle verdi.

**Skadeårsaker og skadeoppgjør består av 3 fagemner:**

- 4.1. Skadeårsaker
- 4.2. Skadeoppgjør basert på verdifastsettelse
- 4.3. Regelverk

**Antall oppgaver i kunnskapsprøven: 8**

### *Fagemne 4.1. Skadeårsaker*

#### **Beskrivelse:**

Dette fagemnet omhandler de mest vanlige skadeårsaker innenfor produkter omfattet i emne 2.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>4.1.1. Tingskader</b> Kandidaten skal kunne definere begrepene: Påregnelig årsakssammenheng, økonomisk tap, ansvarsgrunnlag.	Fakta
<b>4.1.2. Ansvarsskader</b> Kandidaten skal forstå at betingelsene: ansvarsgrunnlag, økonomisk tap, og påregnelig årsakssammenheng, må være til stede for å komme i ansvar.	Forståelse



## Fagemne 4.2. Skadeoppgjør

### Beskrivelse:

Fagemne omhandler hvordan man verdifastsetter forsikringsobjektet i forhold til risiko og konsekvenser ved skade. (Fagemnet omhandler ikke utmåling av erstatning.)

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>4.2.1. Begrepsdefinering av verdifastsettelse</b> Kandidaten skal kjenne til begrepene: Fullverdi – førsterisiko – salgs-/markedsverdi bygg og markedsverdi ting.	Fakta
<b>4.2.2. Verdifastsettelse og riktig forsikringssum</b> <b>Bygg:</b> Kandidaten skal forstå forskjellen på fullverdi og salgs/markedsverdi og hvorfor det kan være avvik mellom fullverdisum og salgs/markedsverdi. Kandidaten skal forstå at de pristabeller som brukes til å beregne fullverdi er felles for alle selskaper tilknyttet Finans Norge. For bygg som ikke skal gjenoppbygges etter totalskade eller der arealet skal reduseres ved gjenoppbygging, skal kandidaten vite at 1. risiko er et alternativ å tilby kunden. Tilsvarende der teknisk stand ikke er slik at selskapet er villig til å tilby fullverdi. <b>Løsøre:</b> Kandidaten skal vite at hvis 1.risiko tilbys i forbindelse med løsøre og kunden selv setter forsikringssummen, kan innbokkalkulatoren på Finans Norge sine sider benyttes for å anslå samlet verdi på innbo/løsøre.	Forståelse
<b>4.2.3. Taksering og konsekvenser</b> Kandidaten skal kjenne til hvordan en bolig skal takseres (bedre/høy/lav standard og indeksregulering) og mulige konsekvenser om forsikringssummen er feil.	Fakta

## Fagemne 4.3. Regelverk

### Beskrivelse:

Fagemne omhandler kunnskap om FAL §§ 8-5 og 8-6. FAL § 8-5 inneholder bestemmelser om frist for å gi melding om forsikringstilfellet og for å foreta rettslige skritt. FAL § 8-6 inneholder bestemmelser om foreldelse av erstatningskrav.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>4.3.1. Melde skade og foreldelse</b> Kandidaten skal vite når en skade må meldes og når et krav foreldes. Videre skal kandidaten vite hvem som skal ha varsel om ulike typer skade.	Fakta

## 5. EMNEOMRÅDE: REGELVERK OG BRANSJEAVTALER

### Oversikt og bakgrunn:

Emneområdet «regelverk og bransjeavtaler» omhandler regelverk og avtaler som selger/rådgiver/formidler må kjenne til og ha kunnskap om i sin kontakt med kunder.

Sentralt står lov om forsikringsavtaler (FAL), som har til hensikt å styrke kundenes rettigheter. FAL A om skadeforsikring gjelder i denne fagplanen. FAL B gjelder i fagplanen for personforsikring. Loven inneholder spesielle regler for avtaler på forsikringsrettens område. Generelle avtalerettslige regler (se fagplan for tverrgående kompetanse) vil også ha betydning for forsikringsavtaler.

Det er viktig at kandidaten har god innsikt i dette regelverk. Dette for at kandidaten som rådgiver/selger/formidler av forsikring, skal kunne oppfylle de krav lovgiver har pålagt, samt unngår at en selv eller andre pådrar seg erstatningsansvar/straffansvar.

Lov om *forsikringsformidling* omfatter forsikringsagenter, forsikringsrådgivere og gjenforsikringsmeglere i tillegg til forsikringsmeglere, og bruker begrepet forsikringsformidler som en samlebetegnelse på virksomhetene disse driver.

Loven stiller krav om og vilkår for registrering av forsikringsformidlingsforetak, samt krav om kunnskap og egnethet for ledelse og ansatte. Det er videre krav om at foretaket skal være forsikret mot erstatningsansvar for uaktsomme handlinger og mot underslag av klientmidler.

Bransjeavtaler er avtaler inngått mellom selskapene for å sikre effektiv og kundevennlig behandling, innenfor lovens krav.

### Regelverk og bransjeavtaler består av 3 fagemner:

- 5.1. Forsikringsavtaleloven for skadeforsikring
- 5.2. Lov om forsikringsformidling
- 5.3. Bransjenormer og bransjeavtaler

### Antall oppgaver i kunnskapsprøven: 10

### Fagemne 5.1. Forsikringsavtaleloven

#### Beskrivelse:

Forsikringsavtaleloven er en spesiallov på avtalerettens område. Alminnelige avtalerettslige regler utfyller loven. Loven består av to deler; A: skadeforsikring og B; personforsikring. Loven er som en hovedregel ufravikelig.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>5.1.1. Sondringen mellom skadeforsikring/ personforsikring</b> Kandidaten skal vite at forsikringsavtaleloven skiller mellom skadeforsikring og personforsikring. Skadeforsikring er regulert i FAL del A, se definisjon i § 1-1.	Fakta

forts....

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<p><b>5.1.2. Kollektive forsikringer</b> Kandidaten skal vite at forsikring tegnet av en forsikringstaker (arbeidsgiver, forening etc) til fordel for en nærmere angitt grupper personer er en kollektiv forsikring. Særregler for slike forsikringer i FAL kap. 9.</p>	Fakta
<p><b>5.1.3. Avtaleinngåelse – spesielt om selskapets informasjonsplikt ved tegning</b> Selve avtalemekanismen – om avtale er inngått, hva man har avtalt etc. – behandles i alminnelig avtalerett. Kandidaten skal, i forbindelse med avtaleinngåelsen/tegning av forsikring, kunne anvende FAL § 2-1. Lovbestemmelsen pålegger selskapet å gi bestemt informasjon til kunder. Kandidaten skal videre forstå rådgivningsansvaret som gjelder ved bl.a. lovpålagte forsikringsordninger. Kandidaten skal videre kjenne til hvilken informasjon som skal fremgå av forsikringsbeviset (FAL § 2-2), og at sikkerhetsforskrifter (FAL § 1-2 (e)), må inntas her.</p>	Fakta Anvendelse
<p><b>5.1.4. Forsikringsavtalens liv – informasjonsansvaret i forsikringstiden – avslutning av avtale</b> Kandidaten skal kjenne reglene om fornyelse av forsikringsavtaler (automatisk) (FAL § 3-2). Kandidaten skal kjenne til hvilken informasjon som skal gis i forsikringstiden og ved en fornyelse av forsikringsavtalen (FAL § 3-3). Kandidaten skal videre kjenne til reglene for endring av forutsetninger (pris/vilkår) (FAL § 3-3, 2. ledd). Kandidaten skal kjenne til bestemmelsene knyttet til den situasjon at fornyelse ikke skal finne sted/oppsigelse av forsikring, og at dette kan skje fra både forsikringstakers og selskapets side (FAL §§ 3-4 til 3-7). Kandidaten skal videre kjenne til bestemmelsen om flytting av forsikringer (FAL § 3-6).</p>	Fakta
<p><b>5.1.5. Forutsetninger for selskapets ansvar</b> Kandidaten skal kjenne til forsikringstakers informasjonsplikt, forsømt informasjon og konsekvensene av dette (FAL §§ 4-1 til 4-3). Kandidaten skal vite at selskapet har anledning til å ta forbehold ved avtaleinngåelse (FAL §§ 4-5 til 4-7) og fastsette sikkerhetsforskrifter (§4-8). Kandidaten skal kjenne til reglene knyttet til sikredes fremkallelse av forsikringstilfellet og svik (FAL § 4-9 og § 8-1).</p>	Fakta
<p><b>5.1.6. Betaling av forsikringspremie</b> Kandidaten skal forstå lovens regler om betaling og mislighold av premie, og også virkningene av ulike avtalemekanismer (FAL kap 5).</p>	Forståelse
<p><b>5.1.7. Tredjepersoners rett etter forsikringsavtalen</b> Kandidaten skal vite at andre kan ha rettigheter under forsikringsavtalen (FAL kap 7)</p>	Fakta
<p><b>5.1.8. Erstatningsoppgjør, foreldelse m.v.</b> Kandidaten skal ha kjennskap til at FAL kap 8 bl.a. gir regler om sikredes opplysningsplikt ved skade, samt regler for frist til å gi melding om forsikringstilfellet/rettslige skritt.</p>	Fakta

## Fagemne 5.2.

### Lov om forsikringsformidling

#### Beskrivelse:

Lov om forsikringsformidling omfatter forsikringsrådgivere (ikke interne rådgivere), forsikringsagenter og gjenforsikringsmeglere i tillegg til forsikringsmeglere. Forsikringsformidling er betegnelsen på den virksomhet disse gruppene utøver.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>5.2.1. Lov og forskrift</b> Kandidaten skal vite at forsikringsformidling er regulert i lov om forsikringsformidling og forskrift (9. desember 2005 nr. 1421).	Fakta
<b>5.2.2. Lovens formål</b> Kandidatene skal vite at formålet med loven er å bidra til likebehandling av ulike aktører innen forsikringsformidling, å ivareta interessene til brukerne av disse tjenestene samt å sikre aktørene tilgang til det indre marked gjennom rett til grenseoverskridende virksomhet og etableringsrett.	Fakta
<b>5.2.3. Lovens anvendelsesområde og definisjoner</b> Kandidatene skal kjenne til hvilke aktører/virksomheter som omfattes av loven (§§ 1-1 og 1-2)	Fakta
<b>5.2.4. Tillatelse og kvalifikasjonskrav til å drive virksomhet</b> Kandidaten skal kjenne til de vilkår som må være oppfylt for å drive virksomhet (kap 2), hvilke krav som stilles til den enkelte utøver (kap 3), samt plikten til å tegne forsikring (kap 4).	Fakta
<b>5.2.5. Krav til forsikringsagenter og forsikringsmeglere</b> Kandidatene skal kjenne til de krav kap 5 stiller til forsikringsagenter og forsikringsmeglere.  Kandidaten skal videre kjenne til at loven (kap 6) også regulerer gjenforsikringsmeglingsvirksomhet (reassuranse).  Kandidaten skal også kjenne til sentrale regler for forsikrings-agentvirksomhet i kap 7.	Fakta
<b>5.2.6. Klage, tilsyn, tilbakekall av tillatelse, sanksjoner mv</b> Kandidaten skal vite at der det foreligger tvist mellom oppdragsgiver og forsikringsformidler, kan hver av partene kreve å få tvisten behandlet av kompetent organ som fastsatt i forskrift av departementet. Kandidaten skal også vite at Finanstilsynet fører tilsyn med foretak og kan tilbakekalle tillatelse. Kandidaten skal kjenne til at overtredelse av loven kan medføre straffansvar (kap 9).	Fakta

### Fagemne 5.3.

#### Bransjenormer og bransjeavtaler

**Beskrivelse:**

Selskapene kan seg i mellom ha inngått avtaler, om hvordan det forsikringsrettslige regelverket kan gjennomføres, på en effektiv og kundevennlig måte. Avtalene er ikke bindende for kundene.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<p>5.3.1. <b>Fullmaktsavtalen og retningslinjer ved fornyelse og oppsigelse av forsikring</b></p> <p>Kandidaten skal kjenne til fullmaktsavtalen og forstå retningslinjene ved flytting av forsikring. Kandidaten skal vite at kundes bruk av angre rett vil kunne medføre at kunden blir stående uforsikret.</p>	Forståelse

## DEL 3

# TVERRGÅENDE EMNER

### 1. TVERRGÅENDE EMNE: GRUNNLEGGENDE REGELVERK

#### *Oversikt og bakgrunn:*

Emneområdet regelverk danner en felles plattform for alle autorisasjons- og godkjenningsordninger for selgere og rådgivere innenfor finans og forsikring som Finans Norge har vedtatt eller sluttet seg til. Emneområdet dekker dels grunnleggende juridisk tenkemåte og dels lover og regelverk som selgerne og rådgiverne må forventes å ha kjennskap til og kunnskap om i sin kundekontakt. Det dreier seg særlig om regelverk som er generelt (gjelder på samme måte for alle typer selgere og finansielle rådgivere), og en del spesielle bestemmelser i ulike regelverk, som er rettet inn mot å ivareta samme grunnleggende kundehensyn.

Emneområdet ses i sammenheng med fagplanen for etikk og god rådgivningsskikk. Spørsmålene i testene søkes så vidt mulig å lages slik at de er relevante for rådgivernes/selgernes hverdag.

De emner som denne fagplanen omfatter, er i all hovedsak tenkt å være uttømmende behandlet her, slik at det normalt ikke skal være nødvendig å komme tilbake til samme tema i påbygningsmoduler med ytterligere kompetansekrav. Det må likevel påregnes at det blir stilt ytterligere kompetansekrav innenfor jus og regelverk i form av påbygningselementer i de ulike autorisasjons- og godkjenningsordningene.

#### **Grunnleggende regelverk består av tre tverrgående fagemner:**

- 1.1. Grunnleggende lovforståelse
- 1.2. Særlige relevante offentligrettslige bestemmelser
- 1.3. Særlige relevante privatrettslige bestemmelser

**Antall oppgaver i kunnskapsprøven: 5**

## Tverrgående fagemne 1.1. Grunnleggende lovforståelse

### Beskrivelse/begrunnelse:

Det er viktig at rådgivere og selgere har grunnleggende kunnskap om rettssystemet, norsk lovverk og anvendelse av dette i sitt daglige virke.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<p><b>1.1.1. Hva er juridisk metode?</b> Kandidaten skal vite hva juridisk metode er, kandidaten skal vite at det er en metode/verktøy for å finne svar på et juridisk spørsmål.</p>	Fakta
<p><b>1.1.2. Om rettssystemet (herunder kort om forholdet til EU/EØS)</b> Kandidaten skal ha oversikt og kjenne til organiseringen og rollene i rettssystemet. Kandidaten skal også kjenne til rettssystemets forhold til EU/EØS.</p>	Fakta
<p><b>1.1.3. Rettskildefaktorene</b></p> <p><b>1.1.3.1.</b> Kandidaten skal vite hva en rettskilde er, og at man må undersøke rettskildene når man skal finne svar på et juridisk spørsmål. Kandidaten må vite at de ulike rettskildene kan ha ulik vekt. Videre skal kandidaten kunne følgende om rettskildefaktorene:</p> <p><b>1.1.3.2.</b> Kandidaten skal vite at man starter i lov/lovteksten for å finne svar på juridiske spørsmål, kandidaten skal vite at ikke alt er lovregulert og at det på enkelte rettsområder har utviklet seg ulovfestet rett (utviklet gjennom rettspraksis). Kandidaten skal videre vite at det kan gis ytterligere detaljregler i forskrifter.</p> <p><b>1.1.3.3.</b> Kandidaten skal vite at forarbeidene er bakgrunnsmateriale for lover. Man kan gå til forarbeidene for å finne svar på hvordan lov/lovtekst skal forstås.</p> <p><b>1.1.3.4.</b> Kandidaten skal vite at juridiske tvister kan avgjøres ved domstoler og andre tvisteløsningsorganer. Kandidaten skal vite hvilke avgjørelser partene er forpliktet til å følge.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kandidaten skal vite at vi har forliksråd, tingsrett, lagmannsrett og Høyesterett, og at saker bringes inn for retten i denne rekkefølge. Høyesterett er siste instans og avgjørelsen herfra har forrang foran avgjørelser fra lavere instanser.</li> <li>• Kandidaten skal vite hva rundskriv fra Finanstilsynet er og hvilken rolle de spiller</li> <li>• Kandidaten skal kunne gjengi rollen Finansklagenemnda har og hvilken rettslig betydning avgjørelser herfra har.</li> <li>• Kandidaten skal vite hva bransjeavtaler og standarder er og hvilken betydning de har.</li> </ul>	Fakta
<p><b>1.1.4. Tolkingsprinsipper</b> Kandidaten skal vite at dersom lovteksten åpner for skjønnsmessig vurdering, må man tolke ordlyden og i tillegg kan/må man se på de ulike rettskildene for å finne svar.</p>	Fakta
<p><b>1.1.5. Harmonisering av rettskildene</b> Kandidaten skal vite at en høyere lov går foran en lavere, for eksempel lov før forskrift, spesiallov går foran en generell lov, en ny lov går foran en gammel lov.</p>	Fakta

## Tverrgående fagemne 1.2.

### Særlige relevante offentligrettslige bestemmelser

#### Beskrivelse/begrunnelse:

Det er viktig at rådgivere og selgere har god kunnskap om personopplysningsloven, hvitvaskingsregelverket og taushetspliktbestemmelser, da dette har særlig betydning for selskap og kunde.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>1.2.1. Personopplysningsloven</b> Kandidaten skal kunne gjengi de viktigste elementene, regler og bruk av personopplysninger etter personopplysningsloven.	Fakta
<b>1.2.2. Taushetspliktbestemmelser</b> Kandidaten skal forstå reglene om taushetsplikt utad, innad i foretak mellom konsernselskaper (informasjonssperre) og videre kunne anvende reglene på relevante problemstillinger.	Fakta Forståelse Anvendelse
<b>1.2.3. Hvitvaskingsregelverket og terrorfinansiering</b> Kandidaten skal kunne gjengi hovedreglene for kundekontroll og undersøkelsesplikt etter lov om hvitvaskingsregelverket. Videre skal de kjenne til selskapets rapporteringsplikt.	Fakta Forståelse Anvendelse



## Tverrgående fagemne 1.3.

### Særlige relevante privatrettslige bestemmelser

#### Beskrivelse/begrunnelse:

Det er viktig at rådgivere og selgere har god kunnskap om hvilken betydning rådgivers rolle har i forbindelse med avtaleinngåelsen og hvilket økonomisk/strafferettslig ansvar man kan påføre seg selv og selskapet. Det er også viktig at rådgiver/selger har kunnskap om rammene for sine fullmakter.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>1.3.1. Angrerettloven (Fjernsalgsloven)</b> Kandidaten skal kunne gjengi hovedreglene for angrerett ved kjøp av tjenester	Fakta
<b>1.3.2. Konsekvenser av rådgiver/selgers rolle og handlinger</b> <b>1.3.2.1.</b> Kandidaten skal vite at de råd/anbefalinger som er i strid med gjeldende regelverk kan medføre ansvar for selskapet og/eller rådgiver/selger. <b>1.3.2.2. Kontraktsrett:</b> Kandidaten må vite hvordan en avtale kommer i stand og når den er rettslig bindende. Videre skal kandidaten vite at muntlige avtaler er like bindende som skriftlige. Kandidaten skal ha kunnskap om egen fullmakt (stillingsfullmakt). Kandidatene skal vite at avtalen tolkes på bakgrunn av avtaletekst og omstendigheter rundt avtaleinngåelsen, og videre at avtaler kan kjennes ugyldige eller at de må revideres. Kandidaten skal videre vite at selskapet har kontraheringsplikt for enkelte tjenester/produkter. <b>1.3.2.3. Erstatningsrett:</b> Kandidaten skal kjenne til vilkårene for erstatning, herunder: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ansvarsgrunnlag</li><li>• Årsakssammenheng</li><li>• Økonomisk tap</li></ul> Kandidaten skal kjenne til at vilkårene er kumulative, dvs. at alle vilkårene må være oppfylt. Når det gjelder vilkåret om ansvarsgrunnlag skal kandidaten kjenne til at ansvaret kan være lovfestet eller ulovfestet, og at det kan være avhengig av skyld (subjektivt) eller uavhengig av skyld (objektivt). Kandidaten skal videre kjenne til ansvar i og utenfor kontrakt og profesjonsansvar som ansvarsgrunnlag. I tillegg til kravet til faktisk årsakssammenheng, skal kandidaten kjenne til at det må foreligge årsakssammenheng mellom det erstatningsbetingende forhold (hendelsen/unnlåtelsen) og skaden, og mellom skaden og det økonomiske tap som kreves erstattet (rettslig årsakssammenheng). Kandidaten skal kjenne til kravet til adekvans, altså at skaden ikke må være en for fjern eller upåregnelig følge av det erstatningsbetingende forhold.	Fakta



## 2. TVERRGÅENDE EMNE: ETIKK OG GOD RÅDGIVNINGSSKIKK

### *Oversikt og bakgrunn:*

#### **Etikk**

Dette emneområdet gir en innføring i sentrale begreper, prinsipper, verktøy og figurer innen fagfeltet etikk. Målet er å legge grunnlaget for at rådgivere/selgere i finansnæringen skal kunne:

- Reflektere over rollen som rådgiver/selger og som representant for næringen”.
- Oppdage etiske utfordringer og dilemmaer i arbeidshverdagen
- Ta initiativ til å diskutere etiske utfordringer og dilemmaer
- Håndtere etiske utfordringer og dilemmaer på en systematisk måte
- Begrunne egne valg og standpunkter

Etikkkompetanse vil gjøre den enkelte rådgiver/selger bedre rustet til å møte etiske utfordringer og dilemmaer i egen arbeidshverdag på en god måte. Denne kompetansen er avgjørende for at finansnæringen skal kunne løse oppgavene sine og nyte samfunnets tillit.

Drøfting av etisk dilemma avholdes som en egen prøve i form av en e-simulering kalt Samtalen etter at kunnskapsprøven er bestått.

#### **God rådgivningsskikk**

Retningslinjene har til hensikt å sikre at all rådgiving som blir foretatt fra bedriftens side, er av en slik karakter at kundens nåværende og fremtidige situasjon blir grundig belyst og kunden får råd som er tilpasset den enkeltes situasjon. God rådgivningsskikk er næringens egne kjøreregler som skal sikre at rådgivningen skjer på en slik måte at det skaper tillit hos kunden. En sentral retningslinje er at kundens interesse skal gå foran bedriftens og rådgivers egne interesser ved en eventuell interessekonflikt.

Anvendelse av kompetansen i god rådgivningsskikk inngår som en naturlig del av praktisk prøve.

#### **Emneområdet består av 6 fagemner**

- 2.1. Etiske begreper
- 2.2. Etiske prinsipper
- 2.3. Etiske dilemmaer
- 2.4. Etikk og tilbakemeldingskultur
- 2.5. Profesjonsetikk
- 2.6. God rådgivningsskikk

**Antall oppgaver i kunnskapsprøven: 15**

## *Tverrgående fagemne 2.1.*

### *Etiske begreper*

#### **Beskrivelse:**

Kandidaten skal forstå hva etikk er – og hva det ikke er. Etikk beskrives som et begrunnelsesverktøy, og kandidaten skal forstå forskjellen mellom etiske vurderinger og vurderinger, som ofte forveksles med de etiske.

<b>Delemner og kunnskapskrav</b>	<b>Kunnskapsnivå</b>
<b>2.1.1. Etikk som et begrunnelsesverktøy</b> Kandidaten skal vite at etikk er et begrunnelsesverktøy.	Fakta
<b>2.1.2. Forskjellen mellom etikk og jus</b> Kandidaten skal forstå forskjellen mellom etiske og juridiske vurderinger.	Forståelse
<b>2.1.3. Forskjellen mellom etikk og moral</b> Kandidaten skal forstå forskjellen mellom etiske og moralske vurderinger.	Forståelse
<b>2.1.4. Forskjellen mellom etikk og omdømme</b> Kandidaten skal forstå forskjellen mellom etiske vurderinger og omdømmevurderinger.	Forståelse

## *Tverrgående fagemne 2.2.*

### *Etiske prinsipper*

#### **Beskrivelse:**

Ikke alle begrunnelser er saklige. Kandidaten skal forstå etikkens krav om saklig begrunnelse og kunne gjenkjenne usaklige begrunnelser i konkrete eksempler. Likhetsprinsippet og offentlighetsprinsippet presenteres som grunnlag for å gi saklige begrunnelser. Kandidaten skal kunne identifisere begrunnelser som hviler på disse prinsippene og selv være i stand til å begrunne sine handlinger gjennom dem.

<b>Delemner og kunnskapskrav</b>	<b>Kunnskapsnivå</b>
<b>2.2.1. Etikkens krav om saklig begrunnelse</b> Kandidaten skal forstå etikkens krav om saklig begrunnelse.	Forståelse
<b>2.2.2. Likhetsprinsippet</b> Kandidaten skal kunne anvende likhetsprinsippet.	Anvendelse
<b>2.2.3. Offentlighetsprinsippet</b> Kandidaten skal kunne anvende offentlighetsprinsippet.	Anvendelse
<b>2.2.4. Svake begrunnelsesstrategier</b> Kandidaten skal kunne identifisere usaklige begrunnelser.	Anvendelse

## *Tverrgående fagemne 2.3.*

### *Etiske dilemmaer*

#### **Beskrivelse:**

Etikk er et begrunnelsesverktøy. I utvidet forstand er etikk også et verktøy for å håndtere dilemmaer i arbeidshverdagen. Kandidaten skal kunne identifisere dilemmaer i konkrete eksempler og kunne håndtere dem på systematisk måte gjennom verktøyet Navigasjonshjulet.

<b>Delemner og kunnskapskrav</b>	<b>Kunnskapsnivå</b>
<b>2.3.1. Hva et dilemma er</b> Kandidaten skal forstå hva et dilemma er og kunne anvende definisjonen på konkrete dilemmaer.	Forståelse Anvendelse
<b>2.3.2. Navigasjonshjulet</b> Kandidaten skal kunne anvende Navigasjonshjulet.	Anvendelse

## *Tverrgående fagemne 2.4.*

### *Etikk og tilbakemeldingskultur*

#### **Beskrivelse:**

Det vil alltid være aspekter ved eget arbeid en ikke selv er klar over. I et arbeidsfellesskap med god tilbakemeldingskultur bidrar hver enkelt med å gi nyttige tilbakemeldinger og ta initiativ til å diskutere etiske utfordringer. Kandidaten skal vite hva som kjennetegner en god tilbakemeldingskultur og kjenne til relevante utfordringer. Kandidaten skal også forstå sammenhengen mellom etikk og tilbakemeldingskultur.

<b>Delemner og kunnskapskrav</b>	<b>Kunnskapsnivå</b>
<b>2.4.1. Tilbakemeldingskultur</b> Kandidaten skal vite hva som menes med uttrykket "tilbakemeldingskultur" og hva som kjennetegner en god tilbakemeldingskultur.	Fakta
<b>2.4.2. Utfordringer knyttet til å bygge god tilbakemeldingskultur</b> Kandidaten skal kjenne til relevante utfordringer knyttet til å bygge god tilbakemeldingskultur.	Fakta
<b>2.4.3. Joharis vindu</b> Kandidaten skal forstå figuren Joharis vindu.	Forståelse
<b>2.4.4. Sammenhengen mellom etikk og tilbakemeldingskultur</b> Kandidaten skal forstå sammenhengen mellom etikk og tilbakemeldingskultur.	Forståelse

## Tverrgående fagemne 2.5. Profesjonsetikk

### Beskrivelse:

Rådgivere/selgere i finansbransjen kan sammenlignes med profesjonsutøvere som leger, advokater og revisorer. Felles for alle disse yrkesutøverne er at de har mer kunnskap på feltet sitt enn det kunden, klienten eller pasienten har. Med dette kunnskapsovertaket følger et ansvar for å ivareta kundens, klientens eller pasientens interesse. Kandidaten skal forstå sentrale profesjonsetiske begreper og se sammenhengen mellom egen yrkesutøvelse og yrkesgruppens/næringens omdømme. Kandidaten skal dessuten forstå hvilke oppgaver som ligger på finansnæringen og hva samfunnsansvaret innebærer.

Delemner og kunnskapskrav	Kunnskapsnivå
<b>2.5.1. Kunnskapsgap</b> Kandidaten skal forstå hva som menes med "kunnskapsgap" i forholdet mellom rådgiver/selger og kunde.	Forståelse
<b>2.5.2. Interessemotsetninger</b> Kandidaten skal forstå hva som menes med "interessemotsetninger" i forholdet mellom rådgiver/selger og kunde.	Forståelse
<b>2.5.3. Yrkesgruppe</b> Kandidaten skal forstå hva det vil si at den enkelte rådgiver/selger representerer en yrkesgruppe.	Forståelse
<b>2.5.4. Tillit og omdømme</b> Kandidaten skal forstå sammenhengen mellom egen yrkesutøvelse og tilliten til yrkesgruppen/næringen. Kandidaten skal forstå hva som menes med de to uttrykkene "in fact" (det som faktisk er tilfelle) og "in appearance" (hvordan det ser ut for andre).	Forståelse
<b>2.5.5. Næringens oppgave og samfunnsansvaret</b> Kandidaten skal forstå hvilke oppgaver som ligger på finansnæringen. Kandidaten skal forstå hva næringens samfunnsansvar innebærer og se sammenhengen mellom næringens samfunnsansvar og egen yrkesutøvelse.	Forståelse

## Tverrgående fagemne 2.6. God rådgivningsskikk

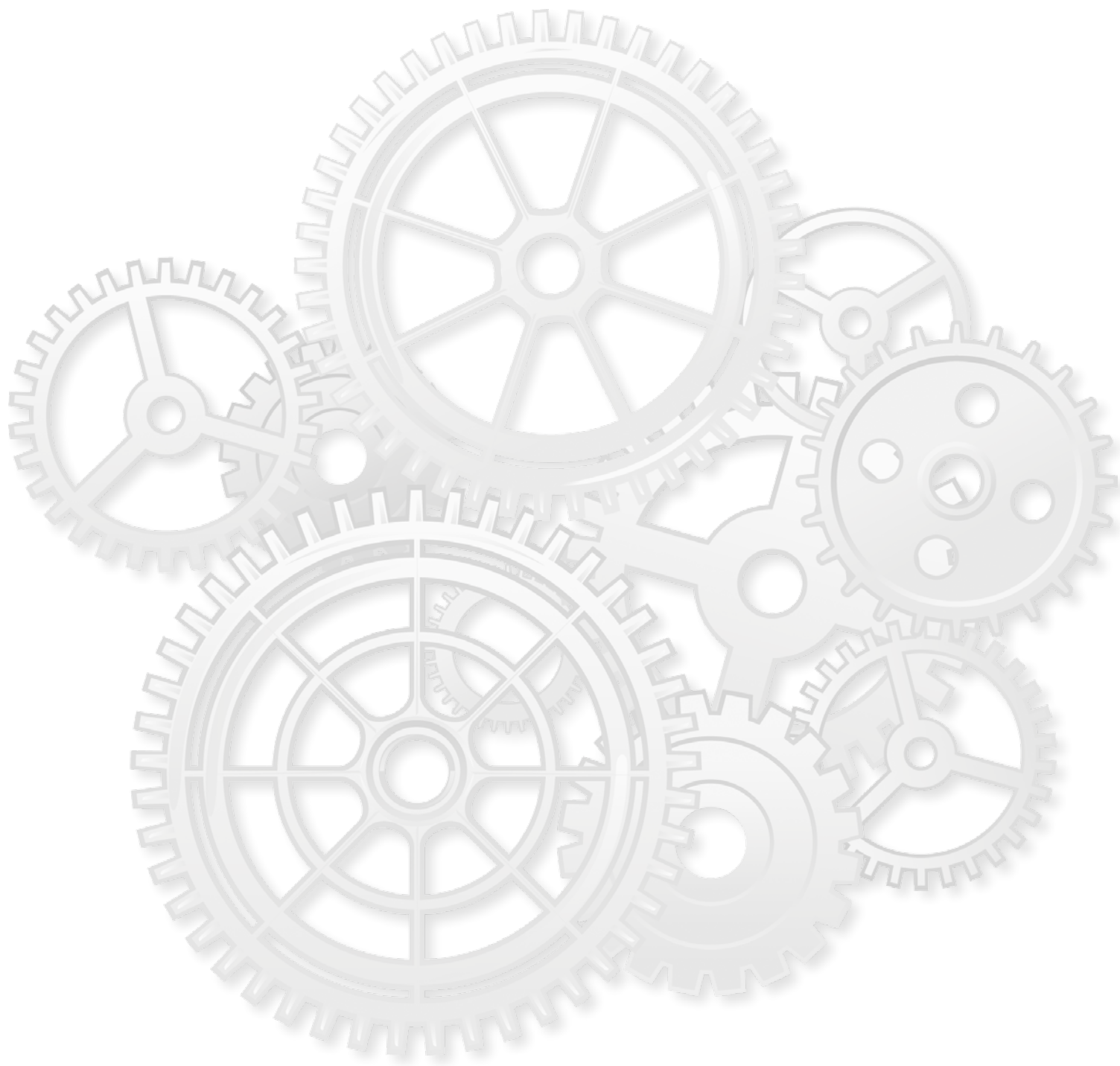
### Beskrivelse:

God rådgivningsskikk skal ligge til grunn for all kundebehandling og rådgivning. Det er næringens felles regningslinjer eller kjøreregler for hvordan kunderådgivning skal foregå. Det er en forutsetning at rådgiveren har meget god kunnskap, forståelse og vet hvordan rådgivning skal foregå for at disse retningslinjene følges i egen bedrift. Kandidaten skal kunne anvende reglene på konkrete situasjoner.

Retningslinjer og krav til kunnskap	Kunnskapsnivå
Kandidaten skal kunne anvende kunnskap om god rådgivningsskikk på relevante problemstillinger. For hver av de 10 retningslinjene skal kandidaten kunne: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gjengi innholdet</li> <li>• forstå bakgrunnen for at retningslinjen er innført og hvilke hensyn den skal ivareta</li> <li>• forklare hvordan retningslinjene skal anvendes i konkrete kundesituasjoner.</li> </ul>	Fakta Forståelse Anvendelse

## 10 retningslinjer for god rådgivningsskikk:

Retningslinjer og krav til kunnskap	Kunnskapsnivå
<p><b>A. Forberedelse</b></p> <p>1. Planlagte kundesamtaler skal være godt forberedt</p>	
<p><b>B. Innledning</b></p> <p>2. <i>Rolleavklaring:</i> Presenter deg selv, bedriften din og rammene som gjelder for kundesamtalen. Avklar kundens forventninger. Sørg for at det ikke feilaktig skapes inntrykk av at rådene som gis er uavhengige eller nøytrale.</p>	
<p><b>C. Behovskartlegging</b></p> <p>3. <i>Behovsavdekkning:</i> Innhent nødvendige opplysninger om kunden og kundens behov. - Skadeforsikring: Forsikringsbehov, risiko, livssituasjon og planer. - Finansiell rådgivning: Økonomisk situasjon, forventet økonomisk utvikling og mål for plasseringen, risikoprofil, kunnskap om og erfaring fra aktuelle investeringsområder.</p> <p>4. <i>Henvisningsplikt:</i> Henvis kunden til andre fagpersoner i situasjoner hvor du ikke har tilstrekkelig kompetanse – avklar eventuelt selv med andre fagpersoner.</p>	
<p><b>D. Løsningsforslag</b></p> <p>5. <i>Kunnskapsgap:</i> Legg frem løsningsforslag som er egnet ut fra de behov som er avdekket. Informasjonen skal være korrekt, fullstendig og ikke villedende. Forsikre deg om at kunden har forstått løsningsforslaget. - Skadeforsikring: Gi informasjon om sikkerhetsforskrifter og forebyggende tiltak. - Finansiell rådgivning: Gi grundig informasjon om avkastningsmuligheter, risiko, likviditet/bindingstid og kostnader.</p> <p>6. <i>Interessekonflikt:</i> Sørg for at kundens interesser går foran bedriftens og dine egne interesser. Vær åpen om forhold som kan ha påvirket løsningsforslaget.</p> <p>7. <i>Frarådningsplikt:</i> Fraråd løsninger som ikke er i kundens interesse og/eller uforenlige med kundens økonomiske bæreevne.</p> <p>8. <i>Betenkningstid:</i> Gi kunden nødvendig tid til å tenke gjennom løsningsforslaget før avtalen inngås. - Finansiell rådgivning: Dette gjelder særlig i de tilfeller der kunden ikke har tatt initiativet til samtalen.</p>	Fakta Forståelse Anvendelse
<p><b>E. Oppfølging</b></p> <p>9. <i>Oppfølgingsansvar:</i> Avtal hvordan oppfølging skal skje. Sørg for at avtalen følger bedriftens regelverk og rutiner. - Skadeforsikring: Gjør kunden oppmerksom på egen plikt til å ta kontakt dersom risikobildet endrer seg.</p> <p>10. <i>Dokumentasjon:</i> Sørg for tilstrekkelig dokumentasjon av kundesamtalen og avtalene som inngås.</p>	



**Godkjenningensordningen**  
for selgere og rådgivere i skadeforsikring