



INTRODUKSJON TIL FINANSNÆRINGEN

 Finans Norge

INNHOOLD

Introduksjon	3
Samfunnsoppdraget	5
Hvorfor behøver samfunnet finansnæringen?	6
Samfunnsnytt	8
Finansnæringen er en liten, men viktig næring	12
Fakta om næringen	12
Teknologiorientert	15
Forbrukerorientert	16
Etikkplakaten	20
Klima, miljø og bærekraft	21
Finans Norges strategi 2018 - 2021	23

INTRODUKSJON TIL FINANSNÆRINGEN

Finansnæringen har mange viktige roller og funksjoner i samfunnet, både for enkeltpersoner, næringsliv og samfunnet for øvrig. Alle som jobber i finansnæringen har et felles ansvar for å ivareta disse rollene og funksjonene på en god måte. Den jobben du gjør er også en del av dette.

Dette dokumentet vil gi deg et godt innblikk i finansnæringens samfunnsoppdrag, funksjon og samfunnsnytte. Du vil også få en oversikt over hvilke tema som er særlig viktige akkurat nå.

Etter hvert hovedkapittel har vi skrevet noen refleksjonsspørsmål.

VISSTE DU AT: Ordet bank kommer fra det italienske banco eller banca; bordet eller benken de italienske pengevekslerne drev sin virksomhet på.

A man with short brown hair and glasses is shown in profile, looking at a laptop. The laptop screen displays a dashboard with various financial charts, including a pie chart, a bar chart, and a line graph. The background is softly blurred, suggesting an office environment. A red banner is overlaid at the bottom of the image, containing white text.

VIKTIG SAMFUNNSROLLE OG STORT ANSVAR

SAMFUNNSOPPDRAGET

Banker og forsikringsselskaper utgjør blodomløpet i norsk økonomi. Vårt samfunnsoppdrag er å sørge for økonomisk trygghet og forutsigbarhet, økt verdiskaping og god håndtering av mange viktige samfunnsoppgaver.

Litt forenklet kan vi si at finansnæringen består av tre bransjer med spesifikke oppgaver:



SKADEFORSIKRING

Skadeforsikringsselskapene sikrer bedrifters og enkeltpersoners verdier hvis skader oppstår. De få som opplever uhell får rask og effektiv økonomisk hjelp fordi de har delt risikoen med de mange som ikke har hatt uhell.



BANK

Bankene gir lån, tilbyr sparing og sørger for effektiv betalingsformidling til og mellom privatpersoner og næringsliv. Bankene er en forutsetning for andres verdiskaping og er bindeleddet mellom alle økonomiske aktører i samfunnet.



LIVSFORSIKRING

Livsforsikringsselskapene sørger for økonomisk trygghet gjennom alle livsfaser. Pensjonssparing og livsforsikringsprodukter gir forutsigbar fremtid. Vi kan sikre vår egen inntekt ved sykdom, uførhet og pensjonering, og vi kan sikre etterlatte ved tap av partner.

Finans Norge

Finans Norge er hovedorganisasjon for finansnæringen i Norge og representerer mer enn 240 finansbedrifter. Næringen sysselsetter nærmere 50 000 ansatte. Vi målbærer næringens standpunkter til ulike grupper i samfunnet; politikere, statsforvaltningen, forbrukermyndigheter, internasjonale samarbeidspartnere, beslutningstakere og forbrukere.

Broen er valgt som symbol i vår logo fordi vi ønsker å være brobygger mellom næringen og de som avgjør næringens rammebetingelser, mellom våre medlemmer og ulike interessegrupper, og ikke minst medlemmene i mellom.

Finans Norge er også arbeidsgiverorganisasjon og avtalepart i finansnæringens tariffavtaler med Finansforbundet og LO.

VISSTE DU AT:

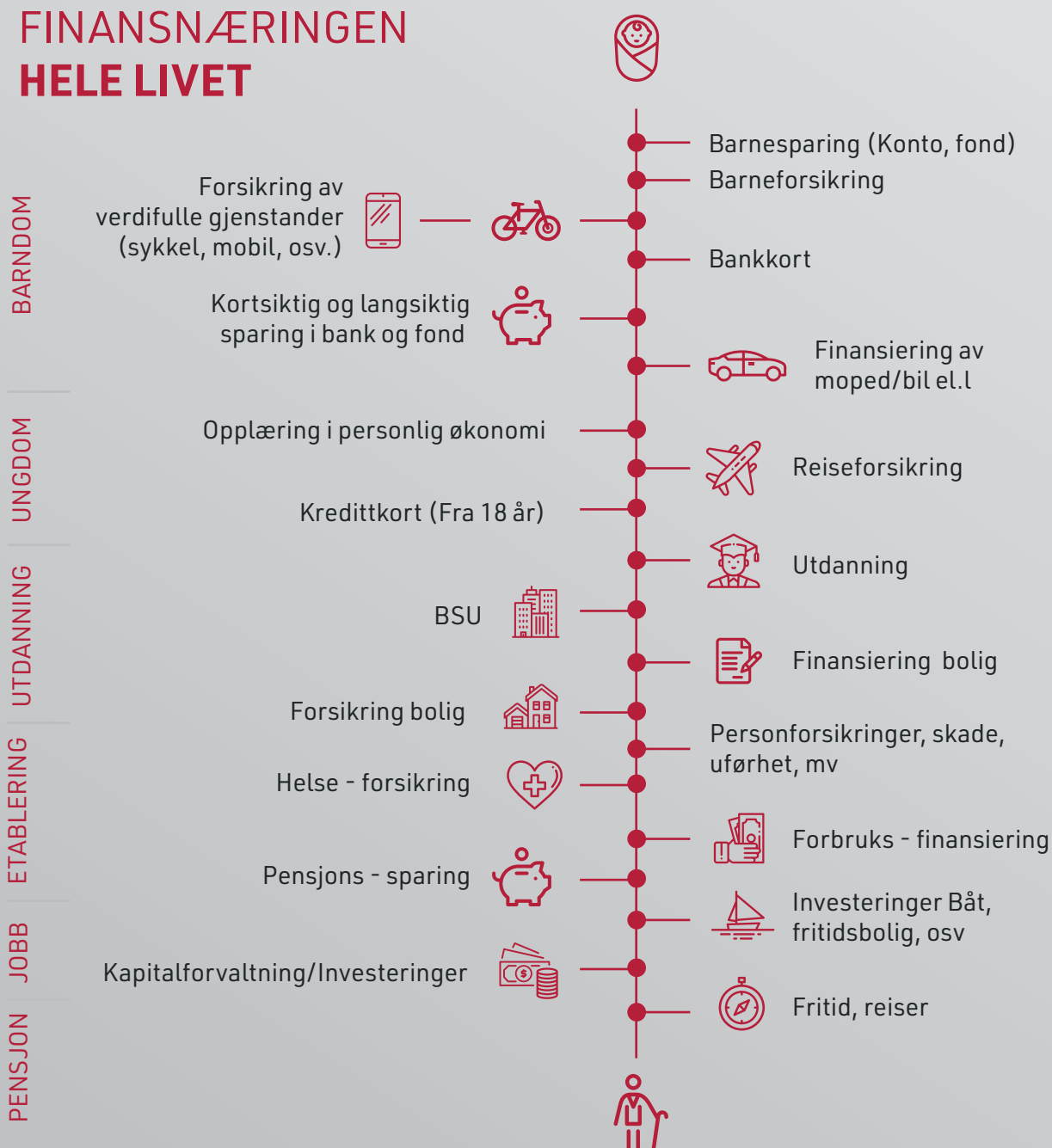
1587 var året verdens første offentlige bank ble opprettet. Det skjedde i Venezia.

Forsikring i en eller annen form har eksistert like lenge som et ordnet samfunnsliv. Oldtidens handelsmenn i Babylon overtok risiko for at karavanene i ørkenen skulle komme vel frem ved å gi lån mot høyrente. Lånet ble bare tilbakebetalt dersom karavanen nådde målet.

HVORFOR BEHØVER SAMFUNNET FINANSNÆRINGEN?

En ansvarlig finansnæring med bred tillit er en forutsetning for et moderne, velfungerende samfunn. Måten finansnæringen løser oppdraget sitt på har stor betydning for samfunnsutviklingen i Norge. Næringen er sterkt regulert og kontrolleres av både myndigheter, forbrukerinteresser og medier. Næringen på sin side ønsker gjennom selvregulering å sette klare standarder for egen virksomhet.

FINANSNÆRINGEN HELE LIVET



Få næringer har flere kontaktpunkter mot forbrukerne og er mer avgjørende i folks hverdag enn finansnæringen. Nesten alle mennesker er brukere av banktjenester, forsikringstjenester og pensjonsprodukter. Disse tjenestene har stor betydning for den enkeltes økonomiske trygghet. De aller fleste har derfor et livslangt kundeforhold til finansnæringen. Tidslinjen ovenfor illustrerer dette. Barnesparing og utbetaling av pensjon utgjør ytterpunktene, og mellom disse finner vi en rekke tjenester som skaper økonomisk forutsigbarhet og forenkler kundenes hverdag i ulike livsfaser.

BEDRIFT

Det samme gjelder for næringslivet. Det finnes ingen bedrift som ikke har behov for finansiering, forsikringer, pensjonsordning og effektiv betalingsformidling. Dessuten er noen forsikringer lovpålagte, for eksempel yrkesskade- og tjenestepensjonsforsikring. De fleste næringsdrivende har dessuten god nytte av finansnæringens brede fagkompetanse og rådgivningstilbud



FINANSNÆRINGENS SAMFUNNSNYTTE

Finansnæringen legger grunnlaget for vår felles velferd. Den er en viktig næring i seg selv, men den er også en næring for andre næringer, det vil si at andre er avhengige av våre tjenester for å etablere og drive sin virksomhet. Også myndighetene er avhengige av å spille med finansnæringen. Vi ivaretar flere samfunnskritiske funksjoner og er en viktig aktør når det gjelder samfunnsutviklingen i Norge.

FINANSIERINGSKILDE



Finansnæringen er den viktigste finansieringskilden for bedrifter og privatpersoner. Uten finansnæringen ville norsk næringsliv ikke ha tilgang på nødvendig egen- og fremmedkapital som behøves til nødvendige omstillinger, investeringer og satsing på forskning og utvikling. Rundt 80 prosent av norske bedrifter finansierer seg gjennom bank, og strukturen i banknæringen er godt tilpasset det norske næringslivet.

Liv- og pensjonsselskapene er også viktige for næringslivet. De investerer i aksjer og andre verdipapirer utstedt av norske bedrifter, og bidrar dermed til å sette norsk kapital i arbeid.

SPARING



Orden i økonomien er én av forutsetningene for et greit liv. En ryddig privatøkonomi omfatter som regel både sparing og gjeld – i forskjellig blandingsforhold gjennom livsfasene. Motivene for å spare er ulike: Noen sparer til et konkret formål, og mange investerer med sikte på avkastning. Andre vil ha en økonomisk buffer til bruk ved uforutsette utgifter. De fleste ser et behov for økonomisk trygghet og forutsigbarhet i pengespørsmål rent generelt. Finansnæringen tilbyr en rekke produkter som er tilpasset kundenes ulike sparebehov.

Finansnæringen engasjerer seg også bredt i arbeidet med å formidle kunnskap om sparing og personlig økonomi til barn og ungdom. I en tid preget av stort forbrukspress er dette nyttig for den enkelte ungdom, dennes familie og samfunnet i helhet.

EFFEKTIV BETALINGSFORMIDLING



Samfunnet er avhengig av et betalingsformidlingssystem som fungerer knirkefritt. Gjør det ikke det, stanser alt opp. Betalingssystemene tilhører derfor det vi kan kalle samfunnskritisk infrastruktur på linje med elektrisitetsforsyning og kommunikasjonsnettverk.

Norge har et av verdens mest effektive betalingssystemer. Nå er konkurransen i dette markedet ved å endres ved at nye lovregler åpner opp for at nye typer aktører skal kunne tilby tilsvarende løsninger. Dette omfatter først og fremst betalingstjenester og opplysningstjenester basert på kundens kontoer i banker. Det stiller nye krav til åpenhet, kvalitet og sikkerhet rundt løsningene.

VISSTE DU AT:

1. 1816 var året Norge fikk sin første bank; Norges Bank. Myntenheten var speciedaler.
2. Den første sparebanken i Norge, Christiania Sparebank, ble etablert i 1822.

Den norske betalingsinfrastrukturen er av avgjørende betydning for alle. Den sikrer at penger og informasjon kan flyttes sømløst mellom ulike banker og gjør det enkelt for forbrukeren å velge den beste tjenesteleverandøren og løsningen.

For næringslivet betyr betalingsinfrastrukturen konkurransefortrinn, for det offentlige god og rasjonell økonomiforvaltning og for bankene selv at de kan utvikle enkle og gode betalingsløsninger til kundene sine.

Bankenes tette samarbeid om avtaleverk og løsninger reduserer sårbarheten og avlaster myndighetene. Finansnæringen er under tilsyn av Norges Bank, Finanstilsynet og Datatilsynet, men fordi myndighetene har stor tillit til at finansnæringen er seg sitt ansvar bevisst, er mye ansvar overlatt til næringen selv.

PENSJON

Forbrukerne får deler av sin økonomiske trygghet gjennom offentlige ordninger, og folketrygden er grunnmuren. Økende levealder i befolkningen og press på folketrygdens økonomi førte til pensjonsreformen som trådte i kraft 1. januar 2011. Dagens system legger opp til at den enkelte må ta større ansvar for egen pensjon enn tidligere, gjennom tjenstepensjon, (dvs. ordninger der arbeidsgiver sparer til pensjon for sine ansatte) og/eller egen sparing. I privat sektor forvaltes disse pensjonsmidlene av finansnæringen, som sørger for trygg plassering og en avkastning som øker utbetalt pensjon. Finansnæringen tilbyr ulike produkter for egen pensjonssparing som vil komme i tillegg til andre utbetalinger ved oppnådd pensjonsalder.

Vi sørger på denne måten for at forbrukerne både alene og i regi av arbeidsgiver kan planlegge egen økonomisk fremtid utenfor offentlige ordninger. Næringens evne til å vurdere og håndtere risiko er en forutsetning for god velfungerende pensjonssparing i samfunnet.

SKADEFORBYGGING OG ERSTATNING ETTER SKADE

Kostnader som skyldes ulykker, brann, innbrudd osv. hadde enkeltpersoner og samfunnet som helhet ikke klart å bære uten gode forsikringsordninger. Enten skadene forårsakes av store ulykker eller mindre uhell, sørger skadeforsikringsselskapene for at den forsikrede ikke opplever store økonomiske tap på toppen av den hendelsen vedkommende har vært utsatt for.

Få næringer har så mye kunnskap om skader og ulykker som forsikringsnæringen har. Vi har dessuten virkemidler som andre aktører mangler, for eksempel stiller vi krav gjennom sikkerhetsforskrifter og forsikringsvilkår. Næringen har kontakt med praktisk talt alle husstander og bedrifter i Norge, og alt dette gir et godt utgangspunkt for skadeforebygging og opplysningsvirksomhet.

Litt forenklet kan forsikringsnæringens arbeid med forebygging deles i to:

- krav til teknisk standard på det som skal forsikres, for eksempel når det gjelder kvaliteten på brann- og innbruddssikring
- påvirkning av holdninger og adferd, for eksempel samarbeidet med Trygg Trafikk for å forhindre ungdomsulykker på veiene.

Samarbeidet med offentlige og private aktører er omfattende, og forsikringsnæringen har sammen med andre tatt initiativ til flere kompetanseorganer, for eksempel Norsk brannvernforening og Skadeforebyggende forum.

ERSTATNING VED NATURSKADER

Den norske erstatningsordningen ved naturskader deler ansvaret mellom forsikringsnæringen og staten.

Alle bygninger og alt løsøre som forsikres mot brannskader blir automatisk forsikret også mot naturskade. Dette følger av naturskadeforsikringsloven. Erstatningsordningen administreres og drives av Norsk Naturskadepool der alle skadeforsikringselskaper i Norge er medlemmer.

Skade på motorvogn, småbåter, skip og en del andre objekter omfattes ikke. Disse må forsikres særskilt.

Erstatning ved skade på verdier som ikke kan brannforsikres, dekkes gjennom Statens naturskadefond. Eksempler på slike skader er broer eller dyrket mark som blir ødelagt av flom.

SAMFUNNSSIKKERHET OG ØKONOMISK KRIMINALITET

Finansnæringen ivaretar et viktig samfunnsansvar. Den gjensidige avhengigheten mellom ulike samfunnssektorer er stor: Hvis én part svikter, rammes alle.

Finansnæringen er en sentral aktør i dette bildet. Et anslag som rammer finansnæringen vil i ytterste konsekvens kunne ha negativ innvirkning på landets evne til å opprettholde velferd og økonomisk trygghet. Næringen bidrar til stabile økonomiske forhold i Norge på flere måter: Vi sikrer betalingssystemene (betalingsinfrastrukturen) mot angrep. Vi arbeider for å hindre at kriminelle utnytter systemene, og ved ulike tiltak bygger vi tillit til at næringen lever opp til samfunnets forventninger om trygg håndtering av data og verdier.

Hvitvaskingsloven pålegger finansnæringen omfattende plikter. Vi som arbeider i næringen må forstå risikoen som knytter seg til virksomheten vår. Vi må ha kjennskap til kundene våre og forvalte deres identitet slik at personvern hensyn ivaretas på en betryggende måte. Det er også en plikt til å varsle Økokrim om mistenkelige transaksjoner. Denne rapporteringsplikten er viktig. Svart økonomi, skatteunndragelse, korrupsjon, forsikrings- og trygdebedragerier er eksempler på forhold som både undergraver velferdsstaten og reduserer den alminnelige tilliten i samfunnet, en tillit som tradisjonelt har vært - og er - svært høy i Norge.

Svart økonomi og økonomisk kriminalitet er et stort samfunnsproblem. Tidligere dreide det seg gjerne om kontanter, i dag ser vi at digitaliseringen gjør seg gjeldende også her. Det oppstår sårbarhet på nye områder, og risikobildet endrer seg. Vi må ha oppdatert kunnskap om hvordan de kriminelle opererer, og vi må skjønne at finansnæringen kan bli brukt til for eksempel hvitvasking og terrorfinansiering. Når vi utvikler nye, digitale produkter, må risikoforståelsen være god, og alle sikkerhetskrav må ta høyde for at vi i dag møter mange av kundene våre bare på nett.

Grunnmuren for forebyggingsarbeidet er internt samarbeid for å redusere finansnæringens sårbarhet. Erfaringsutveksling og utvikling av felles standarder og arbeidsmåter er gode eksempler på dette. Finansnæringen er opptatt av en god og konstruktiv myndighetsdialog.

INTERNASJONALT SAMSPILL



Norsk finansnæring er integrert i det internasjonale finansielle systemet, og avhengig av god tilgang til internasjonale kapitalmarkeder. Det finansielle systemet er økonomiens blodomløp og speiler all økonomisk aktivitet som pågår i et land. Norge har lenge vært i en særskilt posisjon som følge av petroleumsnæringen. Plasseringsbestemmelsene for midlene i Statens pensjonsfond utland (Oljefondet) gjør at spareoverskuddet i Norge ikke plasseres i Norge. Det betyr at Norge har bygget opp vesentlige fordringer i utlandet. Dessuten plasserer livs-, pensjons- og skade-forsikrings-selskaper, pengemarkedsfond og andre verdipapirfond også i utlandet i større eller mindre grad.

Som følge av dette oppstår et behov for å finansiere realinvesteringer her i Norge fra utlandet. Kapitalen må hentes inn til landet, og det er banker og kredittforetak som, sammen med selskaper som låner direkte i utlandet, står for mesteparten av den utenlandske opplåningen.

Tillit til norsk økonomi og norsk finansnæring internasjonalt er derfor viktig, slik at vi får så gode lånevilkår som mulig.

BETALING



Norge har et av verdens mest effektive betalingssystemer. Bruken av kontanter er blant de laveste i internasjonal sammenheng. Banknæringen har i fellesskap og sammen med sentrale underleverandører som bl.a. Nets AS, tidligere BBS, over tid utviklet løsninger som gjør at en kunde i en bank kan betale helelektronisk til en hvilken som helst annen kunde i alle banker. Dette krever at alle bankene er knyttet opp mot en felles infrastruktur. Utviklingen av denne skjer tradisjonelt på næringsarenaer som Finans Norges datterselskap Bits AS. Utviklingen av de tjenester som kundene skal benytte, enten i nettbank, med betalingskort, mobiltelefon eller på netthandelsplattformer skjer i felles produktselskaper som VBB AS (Vipps, BankAxept og BankID), hos bankene selv eller ulike samarbeidspartnere. Overgangen mellom infrastruktur og tjenester har den senere tiden blitt mer glidende.

Tradisjonelt har det vært bankene selv som har levert slike tjenester til sine kunder, men gjennom ny regulering vil nå andre aktører – såkalte tredjeparter – som får nødvendige tillatelser fra myndighetene, konkurrere med bankene i dette markedet. For at dette skal kunne gjennomføres må bankene åpne deler av sin infrastruktur og sine kontosystemer for slike aktører. Det er fortsatt bankene som skal forvalte kundenes penger på konto, og det er stor oppmerksomhet mot å ivareta sikkerheten i denne sammenheng.

EFFEKTIVE LØSNINGER SOM FORENKLER HVERDAGEN



Finansnæringen samspiller med myndighetene for å utvikle praktiske og rasjonelle løsninger som reduserer administrasjon og ressursbruk hos myndigheter, næringsliv og enkeltpersoner.

Et godt eksempel er den tidligere årsavgiften på kjøretøy som i 2018 ble omdøpt til trafikkforsikringsavgift og kreves inn av forsikrings-selskapene. Årsavgiften er den avgiften som påfører staten høyest administrative kostnader. Når forsikrings-selskapene krever den inn sammen med den obligatoriske ansvarsforsikringen på kjøretøy, vil staten spare utsending og oppfølging av 3,5 millioner fakturaer hvert år. Stortingets mål er å effektivisere og å gi bileierne økt fleksibilitet. Bileierne vil i fremtiden betale avgift bare for den perioden kjøretøyet er forsikret – ikke for hele året.

FINANSIELL STABILITET



Finansiell stabilitet betyr at det finansielle systemet er i stand til å formidle lån, omfordele risiko og utføre betalinger selv når økonomien utsettes for negative forstyrrelser. En solid finansnæring er en forutsetning for dette. Norske finansbedrifter ønsker å være blant de mest solide i Europa. Myndighetene på sin side stiller strenge krav til finansbedriftenes soliditet, likviditet og virksomhetsstyring. Det skyldes at svikt i ett eller flere finansforetak kan medføre store kostnader for samfunnet.

FINANSNÆRINGEN ER EN LITEN, MEN VIKTIG NÆRING

Sammenlignet med tilsvarende næringer i andre land er den norske finansnæringen liten. Forholdsmessig er den mindre enn gjennomsnittet i EU, men den er likevel en betydelig næring for Norge som nasjon, både målt i verdiskapning, arbeidsplasser og forvaltningskapital.

Vi representerer to prosent av sysselsettingen, seks prosent av verdiskapningen i Norge, og 20 prosent av innbetalt selskapsskatt. Det er bare oljenæringen som betaler mer selskapsskatt enn finansnæringen.

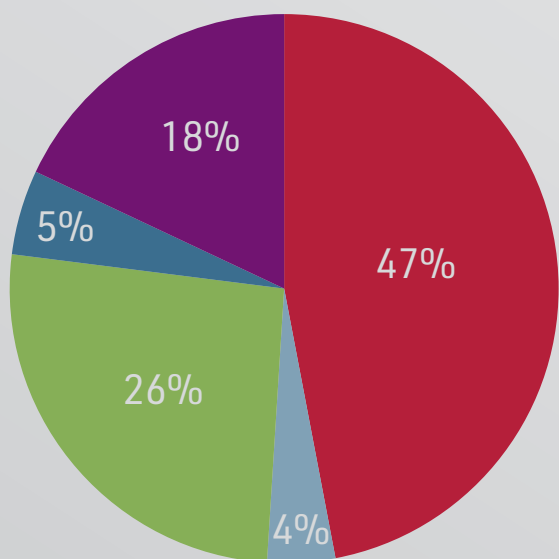
Den norske finansnæringens styrke er innovasjonsevne, høy produktivitet, konkurransekraft og mangfold. Næringen består av et stort antall finansbedrifter - fra små sparebanker til store internasjonale aktører.

FAKTA OM FINANSNÆRINGEN

Samlet har næringen:

- 4,1 millioner personer med bankinnskudd
- 1,5 millioner boliglånskunder
- 514.000 bedriftskunder
- 1,4 millioner kunder med privat tjenestepensjon
- 430.000 kunder med kommunal tjenestepensjon
- Det er tegnet hele 23 millioner forsikringer
- Det ble i 2017 utbetalt 37,6 milliarder kroner i skadeerstatninger
- Næringen sysselsetter nærmere 50 000 arbeidstakere. Hver tredje arbeider utenfor de største byene.
- Kjønnsbalansen blant de ansatte er jevn, men det er færre kvinner enn menn i ledende stillinger.
- Nesten 60 prosent av de ansatte har utdanning på høyskole eller universitetsnivå.

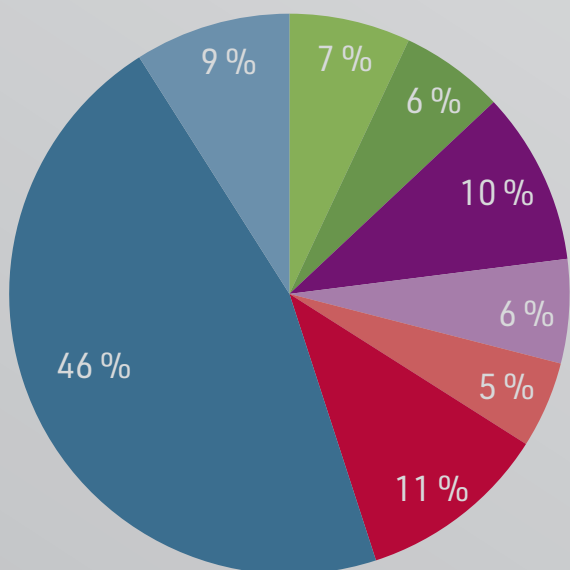
Med så viktige leveranser følger høye forventninger fra myndigheter, kunder og publikum i sin alminnelighet. Det er viktig at finansnæringens ansvar forvaltes på en god måte av alle som arbeider i næringen.



Utlån fra alle banker og kredittforetak per 30. juni 2017

- Norsk personmarked - boliglån
- Norsk personmarked - øvrige lån
- Næringslån
- Utenlandske kunder
- Øvrige utlån

Totale utlån er 5 104 mrd. kroner.
Kilde: Norges Bank.



Utlån til næringsmarkedet fra alle banker og kredittforetak

- Primærnæringer
- Industri
- Bygg og anlegg
- Varehandel, overnatting og servering
- Utenriks sjøfart
- Tjenesteyting
- Næringseiendom
- Øvrige næringer*

Totale næringslån er 1 351 mrd. kroner. *Øvrige næringer inkluderer Oljeservice, Transport ellers, Forsyning og Utvinning av naturressurser.
Kilde: Norges Bank.

Refleksjonsspørsmål:

1. Hva er etter din mening finansnæringens fem viktigste samfunnsfunksjoner?
2. Mener du at noen av disse funksjonene kan overtas av andre aktører?
Hvorfor – hvorfor ikke?
3. Hva kan finansnæringen gjøre for å fylle sin samfunnsfunksjon enda bedre?



EN NÆRING I ENDRING

TEKNOLOGIORIENTERT

Finansnæringen er blant de aller mest digitaliserte næringene i Norge. Den første nettbanktjenesten ble lansert i 1996. I dag benytter mer enn 9 av 10 bankkunder som hovedregel elektroniske tjenester. Dette omfatter både nettbank, betalingskort, apper på mobiltelefonen og den elektroniske ID-en BankID. De fleste av oss bruker nesten ikke kontanter lenger, og besøker svært sjelden et bankkontor. Tidligere var hovedregelen manuelle tjenester og personlig kontakt med bankmedarbeidere. I dag dekker den enkelte selv det daglige behovet for bank- og betalingstjenester gjennom selvbetjente løsninger. Men når en kunde først har et mer sammensatt behov, søker man gjerne personlig kontakt. Da forventer man topp kompetanse, god service og rådgivning av høy kvalitet.

Innovasjon, teknologisk lederskap, omstillingsdyktige medarbeidere og god utviklingsevne har gjort finansnæringen til en kunnskapsbasert næring og en pådriver i den teknologiske utviklingen i samfunnet.

Vi er nå inne i en fase der digitalisering igjen vil endre finansnæringen både som næring, tjenesteleverandør og arbeidsplass. Finansnæringen er likevel godt rustet, fordi man har vært gjennom denne typen omstilling i flere omganger gjennom flere ti-år.

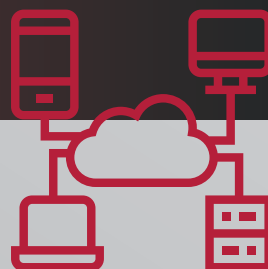
Fintech, eller finansteknologi, er betegnelsen på ny tilnærming til produkt- og tjenesteutvikling og nye digitale forretningsmodeller som utfordrer de tradisjonelle finansbedriftene.

Den endrede situasjonen vil kreve ny kompetanse hos alle som arbeider i finansbedriftene. Vi må forstå digitale prosesser, og hvilke muligheter og utfordringer som følger med. Det er helt avgjørende at kravene til forbrukerbeskyttelse og profesjonalitet ivaretas uavhengig av kommunikasjonskanal og bruk av teknologi.

Endrede kompetansebehov fører også til at næringen må tiltrekke seg ny og utradisjonell kompetanse. Gjennom Finans Norge-prosjektet #jobbifinans brukes sosiale medier for å synliggjøre jobbmulighetene i næringen for studenter og unge i arbeidslivet som vanligvis ikke har søkt seg mot finans, blant annet teknologer.

Refleksjonsspørsmål:

1. Finansnæringen står på terskelen til en omstilling drevet av digitalisering. Hva tror du vil skje de kommende årene? (Forestill deg at det har gått fem år og beskriv fem viktige endringer.)
2. Hvilke fordeler har disse endringene for kundene?
3. Ser du noen ulemper?



FORBRUKERORIENTERT

Få næringer har flere kontaktpunkter mot forbrukerne og er mer avgjørende for enkeltmennesker enn finansnæringen. De fleste er brukere av både banktjenester, forsikringstjenester og pensjonsprodukter. Personlig økonomi er blitt et mer komplisert område, og i dag har kundene behov for et adskillig bredere produktspekter. (Spareprodukter, betalingskort, ulike typer kreditt, pensjonsprodukter osv.) Flere av produktene kan ha stor effekt på den enkeltes personlige økonomi. Mange forbrukere har begrenset kompetanse og er avhengige av rådgivning. Medarbeideren i finansbedriften har på sin side både kompetanse og autoritet. Det fører til en ubalanse som vi som næring ikke må utnytte.

Forbrukerbeskyttelse får stadig større plass i lovgivningen. Regelverksutviklingen i EU pågår kontinuerlig og preges av økt forbrukervern og samordning av krav på tvers av produktområder (forsikring, verdipapir, kreditt osv.) Dette arbeidet videreføres av norske myndigheter når EU-direktivene gjennomføres i vår lovgivning.

Det er viktig at forbrukerne har tillit til finansnæringen. Felles for tjenestene våre er at de ofte inneholder en avtale som lover noe i fremtiden, for eksempel pensjon, avkastning på sparing, langsiktig finansiering av bolig og knirkefri betalingsformidling. Disse avtalene bygger på at det finnes tillit mellom forbruker og finansinstitusjon, en tillit som til syvende og sist bærer stabiliteten i det finansielle systemet. Fornøyde kunder er fundamentet for finansnæringens virksomhet.

Sentralt i Finans Norges forbrukerpolitikk ligger ønsket om selvregulering. Når næringen vedtar bransjestandarder, felles praksis og felles kompetansekrav, er dette en raskere, mer fleksibel og mer effektiv måte å regulere markedet på enn når myndighetene fastsetter lover og forskrifter. Sett fra næringens eget synspunkt gir selvregulering ofte de mest praktiske reglene og rutinene.

Selvregulering bidrar også til sterkere eierskap til de beslutninger som fattes og de anbefalinger som gis. Dessuten viser slike tiltak at bransjen selv ønsker å ta ansvar og er opptatt av forbrukerrettigheter. Det bygger tillit.

I arbeidet med forbrukerspørsmål og god forretningsskikk arbeider finansnæringen på tre nivåer: bransjenivå, selskapsnivå og personnivå.

VISSTE DU AT:

I 1847 ble de første skadeforsikringsselskapene etablert i Norge: Christiania Almindelige Brandforsikringsselskap for varer og effekter (dagens If Skadeforsikring) og Christiania Søforsikringsselskab.



Bransjenivå

Styret i Finans Norge er finansnæringens høyeste organ. Styret bruker jevnlig sin posisjon til å uttrykke næringens syn i spørsmål som har med tillit, troverdighet og etikk å gjøre. Initiativer tatt av styret forplikter medlemsbedriftene og viser hvilket ambisjonsnivå finansnæringen har. Hensikten med arbeid i regi av fellesskapet er å øke bevisstheten, bidra til selvregulering og gjøre detaljert myndighetsregulering overflødig der det er naturlig at næringen selv setter standarder.

Etikkplakaten

Tillit og troverdighet er grunnmuren i relasjonen mellom finansnæringen og samfunnet. Veien til økt tillit går gjennom systematisk arbeid med etikk og god forretningsskikk i alle deler av næringen. Etikkplakaten er vårt felles verktøy i dette arbeidet. (se side 20).

Bransjestandarder

Finansnæringen har høyere ambisjoner enn kun å oppfylle krav i lover, forskrifter og andre bestemmelser. Det er naturlig at næringen setter sine egne etiske standarder som sikrer forbrukerbeskyttelse og tilfredse kunder.

Eksempler på bransjestandarder er «God rådgivningsskikk» som benyttes i autorisasjons- og godkjenningsordningene for rådgivere og selgere, «Bransjeavtale informasjon og rådgivning ved overgang til fripoliser med investeringsvalg» og «Bransjenorm markedsføring av kredittkort og forbrukslån».

Det er også utarbeidet mønsterkontrakter og -dokumenter for de aller fleste banktjenester. Disse skal sikre at avtalene både tilfredsstillende lovkrav, er etisk forsvarlige og forholdsvis enkle å forstå. Forbrukertilsynet gjennomgår disse, og i enkelte tilfeller er det tett dialog med tilsynet om utformingen av disse dokumentene. Bankene kan fritt laste materialet ned fra Finans Norges hjemmeside.



Finansnæringens autorisasjonsordninger

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) er næringens standardsetter for kompetanse og har til oppgave å drive og videreutvikle næringens ulike autorisasjons- og godkjenningsordninger. Målet er at kundene skal være trygge på at medarbeidere har kompetanse som samsvarer med myndighetskrav. FinAut arbeider med minimumskompetanse, og kompetanseutvikling ut over dette skjer i den enkelte bedrifts regi. FinAut's eierorganisasjoner er Finans Norge og Verdipapirfondenes forening. Les mer på www.finaut.no

FinAut bygger på følgende syn: Kompetanse på individnivå er viktig, men ikke tilstrekkelig. Ledelsen i den enkelte finansbedrift har et stort ansvar for kulturutvikling og må fastsette tydelige rammer for salgs- og rådgivningsvirksomheten. I praksis betyr det å sørge for at alt trekker i samme retning, for eksempel holdninger, verdigrunnlag og lederatferd.

Finansklagenemnda

Det er mulig for forbrukere å klage på finansnæringens tjenester. Finansklagenemnda er et bransjebasert organ som behandler klagesaker mot banker, forsikringselskap, inkassoselskap og andre finansselskaper uten kostnader for klageren. Finansklagenemnda er et lavterskeltilbud, ingen domstol. Alle avgjørelser kan klages videre inn for domstolene.

Les mer på www.finkn.no



Selskapsnivå

Medlemsbedriftene i Finans Norge står sammen om samfunnsoppdraget. Alle har et kollektivt ansvar for måten oppgavene løses på, og brist hos én medlemsbedrift rammer hele næringen.

Den enkelte bedrift er ansvarlig for det etiske nivået i egen virksomhet, og selskapene legger store ressurser i kulturbygging, opplæring av ansatte og utvikling av kundebehandlingssystemer og andre hjelpemidler som skal bidra til så gode kundeopplevelser som mulig. Autorisasjons- og godkjenningsordningene er viktige i dette bildet. (Se omtale ovenfor). Gjennom egne opplegg i den enkelte bedrift sikres det at all kompetanse holdes oppdatert. Dette er en forutsetning for at medarbeiderne skal opprettholde autorisasjon eller godkjenning.

Personnivå

Forbrukernes inntrykk av finansbedriften påvirkes av mange forhold: omdømme, produkter og tjenester, pris, tilgjengelighet, service osv. Møtet med bedriften er en kritisk suksessfaktor. Det skjer gjennom nettbank, mail, chat, ulike app'er og personlig kontakt.

Det etiske nivået bestemmes i den praktiske hverdag, ikke i møterommene. Etiske retningslinjer og strategier er bare et utgangspunkt. Den enkelte medarbeiders handlinger er viktige. Medarbeiderne kan både bygge opp og rive ned forbrukernes inntrykk av bedriften de arbeider i.

Dette stiller krav til etisk bevissthet. Det er viktig for den enkelte medarbeider å:

- forstå næringens rolle og ansvar
- forstå hva det vil si å være profesjonell
- forstå sammenhengen mellom egen atferd og finansnæringens omdømme
- forstå hvordan maktforskjeller preger forholdet mellom rådgiver og kunde

Refleksjonsspørsmål:

1. Ta utgangspunkt i deg selv: Hva skal til for å gi deg en god kundeopplevelse?
2. Tenk på jobben din og nevntre typer adferd/handlinger som påvirker kundens inntrykk av bedriften din henholdsvis positivt og negativt.
3. Hvordan legger arbeidsgiveren din til rette for at du skal kunne gjøre en god og forsvarlig jobb? Er det innført rutiner og opplæring som du mener bidrar til dette?



Stamsund, Lofoten

FINANSNÆRINGENS ETIKKPLAKAT

Finansnæringens oppdrag er blant annet å arbeide for økonomisk trygghet for enkeltmennesker, vekstkraft for næringslivet, økonomisk stabilitet i samfunnet og effektive og sikre betalingsløsninger. Medlemsbedriftene i Finans Norge står sammen om oppdraget, og næringen er avhengig av tillit for å kunne utføre det på en god måte. Dette forutsetter høy etisk standard. Næringen har et kollektivt ansvar for måten oppgavene løses på.

Vektlegging av holdninger, etikk og god forretnings-skikk er en forutsetning for at finansnæringen skal fylle sin samfunnsrolle. Finansnæringen har høyere ambisjoner enn kun å oppfylle krav i lover, forskrifter og andre bestemmelser. Aktiv selvregulering, gode bransjestandarder og andre fellestiltak skal sikre tillit til næringen.

Den enkelte bedrift har ansvar for sin egen etiske standard, men brist hos én medlemsbedrift rammer hele næringen. Hensikten med arbeid i regi av fellesskapet er å øke bevisstheten, bidra til selvregulering og gjøre detaljert myndighetsregulering overflødig der det er naturlig at næringen selv setter standarder.

Gjennom Finans Norge vil næringsfellesskapet løpende reise debatter om forbrukervern og tillit mellom finansnæring og samfunn. Tiltak iverksettes når det er nødvendig.

Bedrifter tilsluttet Finans Norge forplikter seg til å:

- Løse samfunnsoppdraget på en måte som ivaretar hensynet til alle bedriftens interessenter
- Spre kunnskap om personlig økonomi til kunder generelt og til ungdom spesielt slik at disse får grunnlag for å ta gode økonomiske beslutninger
- Arbeide for en sunn, sikker, stabil og ansvarsfull finansnæring
- Ivareta hensynet til åpenhet og ansvarlighet i egen forretningsdrift
- Bidra til sunn og god konkurranse på markedet
- Etterleve bransjestandarder - herunder God rådgivningsskikk og næringens felles kompetansestandarder for rådgivning og salg
- Unngå rutiner og systemer, herunder incentivsystemer, som fremmer kortsiktig tenkning og på lengre sikt skader bedriftens interessenter, bedriften selv og den samlede finansnæringen
- Følge opp brudd på bransjestandarder og interne standarder



Finansnæringens etikkplakat er vedtatt av hovedstyret i Finans Norge. Alle selskap som er tilknyttet Finans Norge er forpliktet til å etterleve den og sørge for at den er innarbeidet i egen organisasjon.

KLIMA, MILJØ OG BÆREKRAFT

Finansnæringens samfunnsoppdrag er å sørge for økonomisk trygghet og forutsigbarhet, økt verdiskaping og god håndtering av viktige samfunnsoppgaver. Næringen bidrar på denne måten til den vekst og utvikling som er grunnlaget for vår felles velferd.

Som alle andre næringer påvirkes vi av klimaendringer og miljøutfordringer: Et våtere, villere vær slår for eksempel direkte ut i forsikringsnæringens skadetall og utbetaling av erstatninger. Bankenes kredittrisiko påvirkes av klimaendringer. Parallelt med at bevisstheten om bærekraftsspørsmål øker i samfunnet, øker også etterspørselen etter bærekraftige varer og tjenester.

På den andre siden har finansnæringen forutsetninger for å være tilrettelegger og pådriver for en ønsket samfunnsutvikling. «Det grønne skiftet» hviler på utvikling av ny teknologi, grønne arbeidsplasser og nye forretningsmodeller. Dette vil føre til nye næringer, nye produkter og nye måter å skape vekst på. En slik omstilling kan vanskelig skje uten at finansnæringen er med.

- I 2018 lanserte Finans Norge finansnæringens eget veikart for grønn konkurransekraft.
- Veikartet viser hvordan finansnæringen kan spille en nøkkelrolle i Norges omstilling til et lavutslippssamfunn og hvordan næringen, myndigheter og andre aktører i samspill skal levere på dette.
- Veikartet er et resultat av samarbeid mellom Finans Norges medlemmer. Alt fra store finanskonsern til mindre sparebanker, pensjonsleverandører og skadeforsikringsselskaper har deltatt i diskusjoner og bidratt med innspill.
- Du finner veikartet hvis du går inn på www.finansnorge.no og søker på veikart.

Finansiering



Ved å stille krav til kundene kan finansnæringen bidra til et bærekraftig samfunn. Vi kan være pådrivere for energiøkonomiske boliger og næringsbygg. Vi kan utvikle finansieringsløsninger som ivaretar miljøhensyn. Krav om miljøklassifisering ved finansiering av næringseiendom er ett mulig tiltak. Interessen for bærekraftig kreditt har økt betraktelig i de senere årene. Stadig flere ser at bærekraftanalyse er en viktig del av bankens risikovurdering.

Forsikring



Det er behov for omstilling til et samfunn som håndterer klimaendringene bedre. Skadeforsikringsbransjen i Norge registrerer økte skadetall, særlig i byer og tettsteder. Klimaendringene fører med seg store materielle skader i form av ødeleggelser på eksisterende infrastruktur gjennom ekstremregn, oversvømmelser, flommer, stormflo og skred.

Forsikringsnæringen kan bidra med statistikk og analyser av skadedata. Slike data gjør det mulig å forstå klimarisiko bedre og å forebygge skader. De senere årene har forsikringsnæringen i samarbeid med nasjonale myndigheter og et utvalg kommuner undersøkt om forsikringsselskaperens data om flom, storm og naturskade kan gi kommunene bedre grunnlag for bl.a. arealplanlegging. På den måten kan man unngå utbygging i områder som kan være særskilt utsatt for naturskader.

Enkeltpersoner kan også dra nytte av forsikringsnæringens kunnskap, for eksempel om bygningsmaterialer og byggemåter som tåler klimaendringene.

Investering

Miljøfaktorer, samfunnsmessige faktorer og selskapsstyring (ESG= environmental, social, governance) har betydning for langsiktig avkastning på finansnæringens investeringer. Disse faktorene tillegges vekt når finansbedriftene velger hvilke selskaper de investerer i. De ligger også til grunn for utøvelse av eiermakt, dvs. stemmegiving i generalforsamlinger. Ansvarlige investeringer, grønne obligasjoner og andre bærekraftige produkter, samt finansiering av og investeringer i bærekraftig infrastruktur er naturlige utviklingsområder for finansnæringen. Dette området illustrerer også at omstilling i finansnæringen er et viktig virkemiddel i det grønne skiftet.

Refleksjonsspørsmål:

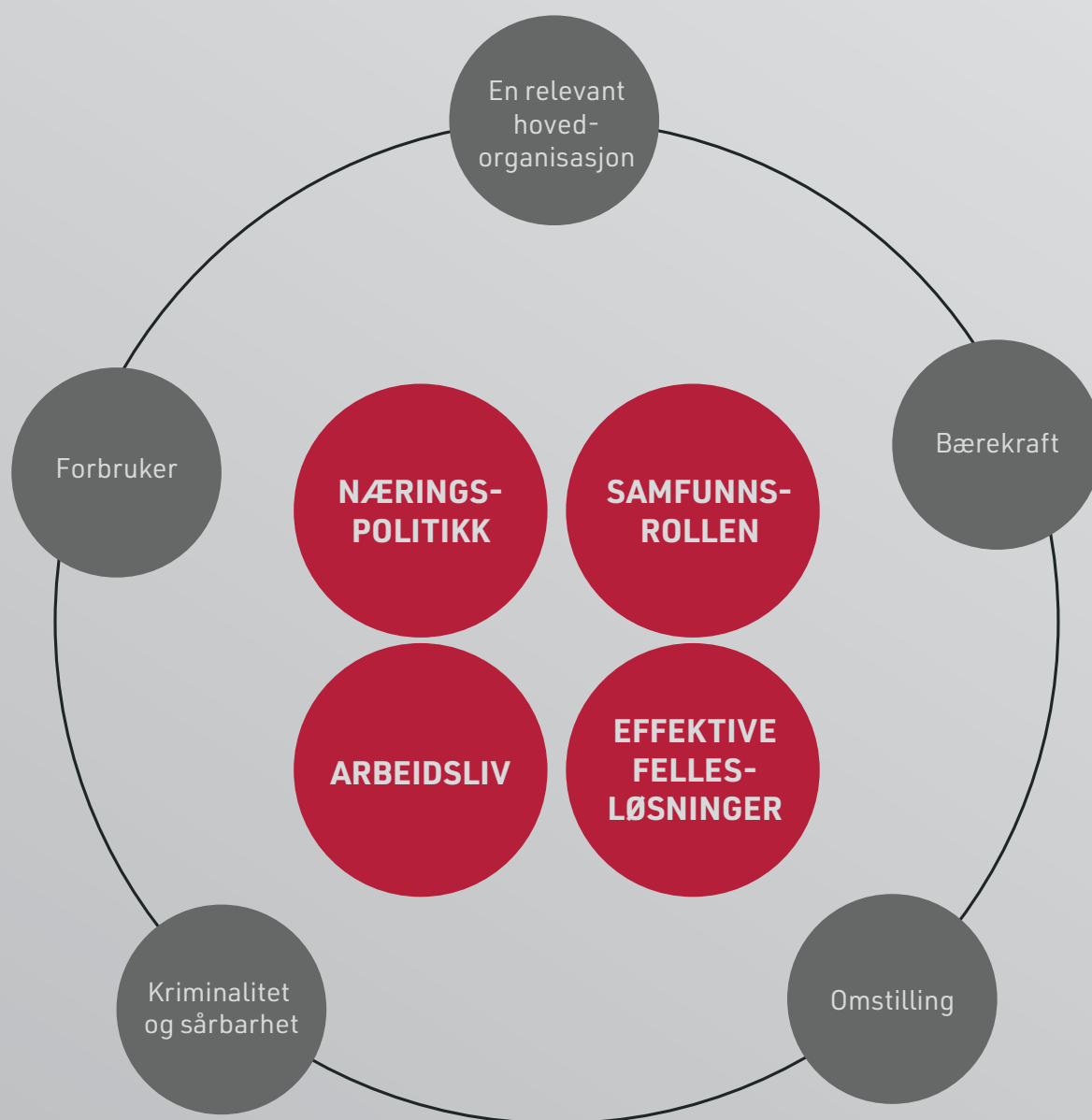
1. På hvilken måte mener du at finansnæringen best kan være motor i det grønne skiftet?
2. Hvilke andre aktører i samfunnet må finansnæringen utvikle gode samarbeidsrelasjoner til?

VISSTE DU AT:

- I 1762 ble det første livsforsikringsselskap, The Equitable, stiftet i London. Det eksisterer fortsatt.
- I 1847 ble det første livsforsikringsselskapet stiftet i Norge: Christiania almindelige gjensidige forsørgelsesanstalt (Gjensidige Liv).

FINANS NORGES STRATEGI FOR ARBEIDET 2018 - 2021

Alt du har lest om i heftet gjenspeiler seg i Finans Norges strategi for 2018-2021. Les gjerne mer om strategien på finansnorge.no/politikk/strategi/. Finans Norge er en ansvarlig og dynamisk samfunnsaktør. Vi arbeider for en sterk finansnæring i Norge. Som hoved- og arbeidsgiverorganisasjon arbeider vi langsiktig til medlemmenes beste på alle relevante politikkområder. Vi deltar aktivt i det offentlige ordskifte med å tydeliggjøre næringens samfunnsrolle for å sikre hensiktsmessige rammevilkår, og med å skape effektive fellesløsninger i næringen. Finans Norges hovedstyre vedtar strategien vår for en fireårs periode. I tillegg fastsetter Finans Norge hvert år hvilke saker som skal prioriteres høyest i vårt næringspolitiske arbeid.



Finans Norge er finansnæringens hovedorganisasjon og bygger sitt arbeid på fire fokusområder:

1. **Næringspolitikken** er hovedorganisasjonens hovedoppgave. Finansnæringen har egne rammebetingelser i tillegg til de generelle spillereglene i samfunnet. Å påvirke rammevilkårene er næringsorganisasjonens kjerneoppgave.

2. **Rammevilkårene** må sees i sammenheng med rollen finansnæringen spiller i samfunnet. Finansnæringen er leverandør av nødvendige produkter og tjenester for enkeltmennesker og samfunnet, og en viktig aktør for samfunnsutviklingen.

3. **Arbeidslivet** er i omstilling. Det stiller krav til finansnæringen som arbeidsgiver. Finans Norge er en kompetent og tydelig arbeidsgiverorganisasjon på lag med medlemmene og fremtiden. Finans Norge jobber bl.a. for å sikre at finansnæringen anses som en attraktiv og mangfoldig arbeidsplass i konkurransen om relevant arbeidskraft og at arbeidslivets rammevilkår er tilpasset bedriftenes behov for fleksibilitet.

4. **Effektive fellesløsninger:** I en liten, åpen økonomi som den norske er det av vesentlig betydning at finansnæringen arbeider med å finne effektive fellesløsninger på behov som oppstår i det finansielle systemet. Det gjøres når det gjelder ulike infrastrukturbehov og er tiltak som legger til rette for effektiv leveranse i forhold til samfunnsrollen.

Noen temaer er gjennomgripende i organisasjonens arbeid for alle fire fokusområdene. Finans Norge har identifisert fem overordnede prioriterte områder for den kommende strategiperioden:

Relevant:

I 2021 skal Finans Norge fortsatt være det viktigste kontaktpunktet for norske myndigheter når de vil kommunisere med leverandørene av finansielle tjenester i Norge. Finans Norge skal følge utviklingen av finansielle tjenester i samfunnet og sikre dialog med alle aktørene som produserer disse. Gjennom aktiv analyse av markedsutviklingen og aktiv kommunikasjon med ulike samfunnsaktører skal Finans Norge følge med i utviklingen. Finans Norge skal være en attraktiv arbeidsgiverorganisasjon for medlemmene og levere et tjenestetilbud i tråd med utviklingen av arbeidslivet.

Bærekraft:

I 2021 skal bærekraft være en veletablert del av næringens vurdering av risiko og verdisetting. Finansnæringen skal oppfattes som en del av løsningen. Finans Norge skal utvikle og gjennomføre et veikart for bærekraft i finansnæringen.

Omstilling:

I 2021 skal forståelsen av finansnæringens funksjoner i den moderne økonomien være vel etablert hos relevante interessenter. Finansrådgivning, finansiering og risikoavlastning skal være kjente og meningsbærende begrep. Finans Norge skal delta i debatten om forandring og omstilling av Norge. Finans Norge skal komme med konkrete innspill på utfordringer der finansnæringen er en del av løsningen. Finans Norge skal bidra til at finansnæringen klarer å tiltrekke seg relevant og mangfoldig arbeidskraft.

Kriminalitet og sårbarhet:

I 2021 skal Finans Norge ha etablert rutiner for og spredt kunnskap om næringens samfunnsinnsats på dette området. Finans Norge vil arbeide målrettet og praktisk med cyber-sikkerhet, mot forsikringssvin del, økonomisk kriminalitet og hvitvasking for å sikre tiltroen til det finansielle systemet og beskyttelse av forbrukere.

Forbruker:

I 2021 skal forbrukere i Norge oppleve at finansnæringen leverer gode og relevante produkter og tjenester som legger til rette for et trygt økonomisk liv. Finans Norge skal ha en offensiv politikk på forbrukerområdet med fokus på de utfordringene forbrukerne møter i hverdagen i en verden i forandring.

