



ForsikringsMeglerne

# Etiske retningslinjer for Norske Forsikringsmegleres Forening



Sist revidert: 11.10.2024

# Innholdsfortegnelse

|        |                                                                |    |
|--------|----------------------------------------------------------------|----|
| 2      | INNLEDNING.....                                                | 4  |
| 2.1    | FORMÅL .....                                                   | 4  |
| 2.2    | DEFINISJONER.....                                              | 4  |
| 2.2.1  | FORSIKRINGSFORMIDLING.....                                     | 4  |
| 2.2.2  | FORSIKRINGSDISTRIBUSJON .....                                  | 4  |
| 2.2.3  | FORSIKRINGSMEGLING .....                                       | 5  |
| 2.2.4  | MEGLERFULLMAKT .....                                           | 5  |
| 2.2.5  | INTERESSEKONFLIKT .....                                        | 5  |
| 2.2.6  | HABILITET .....                                                | 5  |
| 2.2.7  | TAUSHETSPLIKT .....                                            | 5  |
| 2.2.8  | VARSLING.....                                                  | 5  |
| 2.2.9  | MELDEPLIKT (rapporteringsplikt) .....                          | 6  |
| 2.2.10 | "COMPLIANCE" .....                                             | 6  |
| 2.3    | ANVENDELSESOMRÅDE.....                                         | 6  |
| 2.4    | OPPBYGGING AV REGLENE .....                                    | 6  |
| 3      | GRUNNPRINSIPPER.....                                           | 7  |
| 3.1    | GENERELT OM GRUNNPRINSIPPENE .....                             | 7  |
| 3.2    | PROFESJONALITET .....                                          | 8  |
| 3.3    | UAVHENGIGHET .....                                             | 9  |
| 3.4    | KONFIDENSIALITET .....                                         | 9  |
| 4      | PROFESJONELL ATFERD.....                                       | 10 |
| 5      | FORHOLDET TIL KUNDER.....                                      | 11 |
| 5.1    | GENERELT .....                                                 | 11 |
| 5.2    | ETABLERING AV OPPDRAG .....                                    | 11 |
| 5.3    | MEGLERAVTALEN OG -FULLMAKT .....                               | 11 |
| 5.4    | UTFØRELSEN AV OPPDRAGET.....                                   | 11 |
| 6      | FORHOLDET TIL ANDRE MEGLERFORETAK .....                        | 12 |
| 7      | FORHOLDET TIL FORSIKRINGSSELSKAPER OG ANDRE TREDJEPARTER ..... | 12 |
| 8      | FORHOLDET TIL SAMFUNNET .....                                  | 13 |

|    |                                                  |    |
|----|--------------------------------------------------|----|
| 9  | SÆRLIG OM HÅNDTERING AV INTERESSEKONFLIKTER..... | 14 |
| 10 | OVERHOLDELSE AV LOVER OG REGLER.....             | 14 |
| 11 | HÅNDTERING OG SANKSJONER.....                    | 15 |
| 12 | IMPLEMENTERING OG OPPLÆRING.....                 | 16 |
| 13 | PERIODISK GJENNOMGANG OG OPPDATERING .....       | 16 |
| 14 | IKRAFTTREDELSE AV DE NYE RETNINGSLINJENE .....   | 17 |
| 15 | AVSLUTTENDE BESTEMMELSER .....                   | 17 |

## 2 INNLEDNING

### 2.1 FORMÅL

Etiske retningslinjer har som formål å styrke tilliten til forsikringsmeglerbransjen ved å bidra til at forsikringsmegling utføres på profesjonelt grunnlag.

Formålet med de etiske retningslinjene for Norske Forsikringsmegleres Forening er å fremme høyeste standard av etisk atferd og profesjonell integritet blant alle våre medlemmer. Disse retningslinjene er utformet for å veilede medlemmene i deres daglige virke og sikre at alle handlinger og beslutninger er i tråd med foreningens verdier og ambisjoner, samt gjeldende lover og forskrifter.

Retningslinjene tjener som et fundament for tillit i forholdet mellom forsikringsmeglere, deres kunder, kolleger, samarbeidspartnere og samfunnet for øvrig. De skal bidra til å styrke foreningens omdømme og sikre bransjens anseelse ved å oppfordre til ansvarlighet, rettferdighet og gjennomsiktighet i alle aspekter av forsikringsmegling.

Norske Forsikringsmegleres Forening forventer at alle medlemmer etterlever disse retningslinjene og bruker dem som en guide i sitt profesjonelle liv. Overholdelse av retningslinjene er en forutsetning for å opprettholde medlemskap i foreningen, og brudd på disse vil bli behandlet i henhold til foreningens etablerte prosedyrer for klagebehandling og sanksjoner, som er regulert i et eget regelverk.

Disse etiske retningslinjene er levende dokumenter som vil bli revidert og oppdatert for å reflektere endringer i bransjenormer, lovgivning og samfunnsmessige forventninger. Medlemmenes engasjement i denne prosessen er avgjørende for å sikre at retningslinjene kontinuerlig fremmer en kultur av etisk foretreffelighet.

### 2.2 DEFINISJONER

Sentrale ord og uttrykk:

#### 2.2.1 FORSIKRINGSFORMIDLING

Med forsikringsformidling menes ervervsmessig mellomleddsvirksomhet som består i å utøve forsikringsdistribusjon, jf. forsikringsformidlingsloven § 1-3 første ledd.

#### 2.2.2 FORSIKRINGSDISTRIBUSJON

Som forsikringsdistribusjon regnes å legge frem, gi råd om, foreslå eller utføre annet forberedende arbeid i forbindelse med inngåelse av forsikringsavtaler eller bistå ved forvaltning eller gjennomføringen av slik avtaler. Videre å levere opplysninger om én eller flere forsikringsavtaler i overensstemmelse med kundens valgte kriterier, herunder utarbeidelse av en prioritert liste over forsikringsavtaler som omfatter pris- og produktsammenligninger eller prisrabatter på en forsikringsavtale, jf. forsikringsformidlingsloven § 1-3 annet ledd bokstav a) og b).

### 2.2.3 FORSIKRINGSMEGLING

Forsikringsmegling er en type forsikringsformidling som består i å gi kunden råd ut fra en analyse av et så stort antall av de på markedet disponible forsikringsløsninger som mulig, eller å presentere kunden for forsikringsløsninger fra ett eller flere forsikringsforetak, uten at det er inngått uttrykkelig avtale med forsikringsforetakene om dette, jf. forsikringsformidlingsloven § 2-1. Rådgivningen kan også omfatte plasseringer på vegne av kunden, bistand ved premieinnbetalinger og ved et eventuelt skadeoppgjør.

### 2.2.4 MEGLERFULLMAKT

Meglerfullmakt er som regel del av en megleravtale mellom forsikringsmegler og kunde/oppdragsgiver. Meglerfullmakten er en rettslig bindende erklæring der kunde/oppdragsgiver tillater forsikringsmegler å handle på sine vegne i forbindelse med inngåelse, fornyelse og gjennomføring av en forsikringsavtale. Omfanget av meglers mandat etter fullmakten kan variere, men vil vanligvis dekke handlinger som å undersøke, forhandle og innhente premienoteringer fra aktuelle forsikringsselskaper knyttet til kundens/oppdragsgivers konkrete forsikringsbehov.

### 2.2.5 INTERESSEKONFLIKT

En interessekonflikt oppstår der ulike parter ønsker, eller interesser kommer i konflikt med hverandre. I veiingen av egne interesser og kundens interesser, så skal kundens interesser alltid ha forrang.

### 2.2.6 HABILITET

I rettslig forstand vil inhabilitet innebære at det foreligger omstendigheter som er egnet til å svekke tilliten til en persons upartiskhet.

### 2.2.7 TAUSHETSPLIKT

Taushetsplikt er en plikt til å holde visse opplysninger man har fått hemmelige. Personer som gjennom sitt arbeid eller stilling har fått kunnskap om andres personlige, økonomiske eller forretningsmessige forhold, har etter norsk rett som regel taushetsplikt. Hvis taushetsplikten ikke overholdes, vil det kunne medføre både straff- og erstatningsansvar. Erstatningsansvar er mest aktuelt ved misbruk av forretnings- eller driftshemmeligheter. For at ikke taushetsplikten skal komme i veien for samarbeidet mellom faggrupper, er det utarbeidet egne regler om opplysningsrett, opplysningsplikt og meldeplikt.

### 2.2.8 VARSLING

Varslingsbestemmelsene i arbeidsmiljøloven presiserer at arbeidstakere som varsler om kritikkverdige forhold, har et vern mot gjengjeldelse. Dette vil si at alle former for straff eller andre negative reaksjoner mot arbeidstaker som varsler eller vurderer å varsle om kritikkverdige forhold, er forbudt. Kritikkverdige forhold som fordrer varslingsvern, kan være brudd på lov og regelverk, brudd på etiske normer eller alvorlige forhold som kan skade enkeltpersoner, kunder, forsikringsmeglerforetaket, samarbeidspartnere eller samfunnet for øvrig.

### 2.2.9 MELDEPLIKT (rapporteringsplikt)

Etter hvitvaskingsloven § 2 første ledd bokstav c), jf. § 4 første ledd bokstav k), så er et foretak som driver forsikringsformidling en såkalt "rapporteringspliktig" person. Denne plikten etterfølger undersøkelsesplikten og pålegger forsikringsmegler dersom det er oppdaget forhold som gir grunnlag for mistanke om hvitvasking eller terrorfinansiering, å oversende opplysninger til Økokrim om forholdene, jf. hvitvaskingsloven §§ 25 og 26.

### 2.2.10 "COMPLIANCE"

Dette begrepet refererer til det å følge relevante lover, regler, retningslinjer og standarder som gjelder for en organisasjon eller en virksomhet. Dette innebærer å sikre at virksomheten opererer i overensstemmelse med juridiske krav, etiske normer, interne policyer og bransjespesifikke forskrifter. Compliance-funksjonen i en organisasjon har som oppgave å overvåke og vurdere at virksomheten etterlever disse kravene, samt å informere og opplære ansatte om deres ansvar i denne sammenhengen.

## 2.3 ANVENDELSESOMRÅDE

Norske forsikringsmegleres Forenings etiske retningslinjer bygger i hovedsak på lov om forsikringsformidling med tilhørende forskrift, og lov om forsikringsavtaler første del (generelle bestemmelser) og annen del (prekontraktuelle plikter ved forsikringsdistribusjon. Angrerett).

Retningslinjene gjelder for det enkelte forsikringsmeglerforetak som er medlem av foreningen, og i forlengelse av det vil de gjelde for alle ansatte, uavhengig av stilling og funksjon, samt ansatte i permisjon. Retningslinjene gjelder også for styrets medlemmer og varamedlemmer, samt øvrige tillitsmenn og personer som gjennom eierskap eller på annen måte har innflytelse på et medlemsforetak ved instruks eller myndighet eller på annen måte.

De etiske retningslinjene gjelder også personer som er engasjert for å utføre oppgaver for og på vegne av foreningen og dets medlemsforetak, så langt de passer.

Alle medlemsforetaks ansatte plikter å gjøre seg kjent med gjeldende regler i lovverket og disse etiske retningslinjer. Det er naturlig at den nærmeste overordnede har primæransvaret for at de ansatte gjør seg kjent med innholdet i regelverket, samt for den daglige oppfølgingen. Plikten etterleves likevel dersom en dedikert person i medlemsforetaket pålegges ansvaret.

## 2.4 OPPBYGGING AV REGLENE

Retningslinjene er bygget opp ved at hver enkelt regel gir anvisning på et hovedprinsipp. Hovedprinsippet angir de retningslinjer og prinsipper som medlemmene av Norske Forsikringsmegleres Forening skal søke å etterleve i sitt daglige virke som forsikringsmegler.

Under hvert hovedprinsipp er det inntatt en kommentar, som gir veiledning om hvordan hovedprinsippet kan forstås og etterleves.

## 3 GRUNNPRINSIPPER

### 3.1 GENERELT OM GRUNNPRINSIPPENE

Den Norske Forsikringsmeglers foreningen har utformet tre grunnprinsipper som skal gi den enkelte veiledning til å opptre slik at tilliten til bransjen, foreningen, det enkelte foretak og den enkelte ansatte blir opprettholdt og styrket. Grunnprinsippene er:

- Profesjonalitet
- Uavhengighet
- Konfidensialitet

Grunnprinsippene innebærer et krav om integritet ved den enkeltes handlemåte, samt en forpliktelse til å opptre etisk forsvarlig i alle sammenhenger.

*Grunnprinsippene underbygger de etiske retningslinjenes formål om å styrke den tillit som bransjen er gitt. Denne tilliten er flyktig og vil hele tiden variere og utvikle seg fra situasjon til situasjon. Noen hendelser vil kunne påvirke tilliten i stor grad, som for eksempel nyhetsoppslag om prissamarbeid og underslag, mens andre hendelser vil kunne være begrenset til konkrete parters interesser og en opplevelse av å ikke bli ivaretatt som forventet. Tilliten er også skjør og av og til kan det lille og bagatellmessige få store konsekvenser.*

*Oppgaven med å "styrke tilliten" blir derfor en kontinuerlig innsats om å fremme, verne og prioritere gitte interesser. En slik etisk forsvarlig innsats vil belønnes med økt tillit.*

*Interessene som er berørt tilhører:*

- Kunder
- Samarbeidspartnere
- Samfunnet
- Bransjen
- Foreningen
- Foretaket

*Dette er ingen uttømmende liste og det vil være forskjeller innen den enkelte interesse som for eksempel kunder som er privatpersoner eller virksomheter.*

*Interesselisten har ellers ingen låst prioritet. I en gitt situasjon så blir oppgaven å finne hvilke interesser som er berørt av et handlingsvalg og hvordan. Hvis jeg gjør slik, hva skjer med interessene? For eksempel: Vi vet at effektivitet fremmer foretakets interesse for lønnsomhet. Mitt valg om å ikke gjøre tilstrekkelige undersøkelser for å fremme en kundes interesse for best mulig dekning til lavest mulig pris, gir meg tid til å gjennomføre flere salg som øker både foretakets lønnsomhet og eventuelt min egen status og inntjening. Vi ser at to interesser fremmes på bekostning av en. Det er mulig flere interesser blir påvirket i eksempelet, men slike valg kan ha gode grunner for seg, men vil (kanskje) være på tross av de etiske retningslinjer og deres grunnprinsipper.*

*Det er vanskelig å finne entydige svar på hva du skal gjøre i en gitt situasjon for å håndtere et etisk problem eller dilemma. I slike situasjoner kan det være til hjelp å stille seg noen kontrollspørsmål ved en gitt handling:*

- Hvordan vil jeg oppleve det om min handling og dets konsekvens ble kjent for ledelsen eller mine kollegaer?*
- Vil min handling styrke eller svekke tilliten eller omdømme til bransjen, foreningen eller foretaket?*
- Kan min handling sette meg eller foretaket i konflikt med de interesser jeg er forpliktet til å ivareta som ansatt og representant for foretaket, bransjen eller foreningen?*
- Kan konsekvensen av min handling oppfattes som en fordel jeg selv oppnår?*
- Vil mine handlinger skape relasjoner eller bindinger til andre parter som kan komme i interessekonflikt og senere begrense min eller foretakets handlefrihet?*

*I tvilssituasjoner plikter den enkelte å drøfte problemet med nærmeste overordnede eller person i lignende posisjon med slikt ansvar. Det er også alltid mulig å kontakte Etisk utvalg.*

## **3.2 PROFESJONALITET**

**Prinsippet om profesjonalitet i forsikringsmeglerbransjen innebærer at utøvere skal ha nødvendig kompetanse og erfaring for å utføre sine oppgaver. Profesjonalitet kjennetegnes ved kompetanse, pålitelighet og respektfull opptreden.**

*Det er ikke snakk om en profesjonsnorm knyttet til erstatningsansvar og andre rettslige forpliktelser og grunnlag, men en bransjenorm for profesjonell utførelse av yrket og virksomheten. Det legges til grunn at den enkelte har en faglig kompetanse og ellers erfaring som gjør dem i stand til å utføre sine oppgaver. Men det er tillatt å gjøre feil og det er heller ikke slike avvik fra norm prinsippet om profesjonalitet underbygger.*

*Vi kan si at profesjonalitet er en kvalitet som kjennetegnes av kompetanse, pålitelighet og respektfull opptreden. Dette innebærer å utføre arbeid med høy standard, å holde seg til etiske retningslinjer, og å kommunisere på en høflig og hensiktsmessig måte. Profesjonalitet omfatter også evnen til å håndtere situasjoner med diskresjon og integritet, samt å vise ansvarlighet for egne handlinger.*

*Dette prinsippet er knyttet til forsikringsmeglerforetakets oppfyllelse av vilkår for konsesjon i forsikringsformidlingsloven § 3-4 og forsikringsformidlingsforskriftens kapittel 1, og videre til lovens krav om egnethet i kapittel 6 og i forsikringsformidlingsforskriftens kapittel 2.*

*Selv om en kan utlede konkrete forpliktelser og oppgaver i disse reglene, så vil omfanget av prinsippet om profesjonalitet være mye mer omfattende og vil derfor veilede til "riktig" utførelse av yrket ved langt flere situasjoner enn tiltenkt fra lovgivers side.*



### 3.3 UAVHENGIGHET

En forsikringsmegler må være uavhengig for å sikre at kundens behov og interesser kommer først. Meglerens egne interesser, forholdet til forsikringsselskapene eller andre tredjeparter, skal ikke påvirke rådgivningen. Dette er essensielt for å opprettholde tillit, objektivitet og for å unngå interessekonflikter, slik at kunden får de beste og mest passende forsikringsløsningene.

*Utgangspunkter for forsikringsmeglervirksomhet er rådgivning og representasjon. Etter forsikringsformidlingsloven § 2-1, så defineres virksomheten som rådgivning. Utførelsen av en slik rådgivning vil som regel være basert på en avtale inngått mellom forsikringsmeglerforetaket og den enkelte kunde. Ved at forsikringsmeglerforetaket inngår en slik avtale om rådgivning, så kommer en profesjonsnorm til anvendelse som er generell for rådgivningsvirksomheter. En slik norm er i det vesentlige knyttet til et profesjonsansvar for tap påført oppdragsgiver eller tredjepersoner ved utøvelsen av virksomheten. Dette betyr at brudd på normen, vil kunne lede til et erstatningsansvar for den skadevoldende rådgiver. Grensene for det "etiske ansvar" kan sies å følge den samme norm og kan komme til anvendelse selv om utførelsen av virksomheten ikke leder til et tap for oppdragsgiver eller tredjeperson. Igjen ser vi at etiske regler følger de rettslige reglene. Men de etiske reglene vil gjerne ha et større omfang da brudd på normen kan være et brudd på etiske retningslinjer uten å etablere et erstatningsansvar.*

*Utgangspunktet for profesjonsnormen, og vår etiske norm, etableres i forsikringsformidlingsloven kapittel 9 og dets § 9-1 om god forretningsskikk. Kapittelet behandler også kunde- og opplysningsbehandling, styring og håndtering av interessekonflikter og avlønning og vederlag.*

*Videre vil gjerne en avtale om rådgivning inneholde en meglerfullmakt. På den måten utvides lovens definisjon av virksomheten fra rådgivning til representasjon. Megler vil, under de rammer som fullmakten etablerer, være sin kundes fullmektig. Dette medfører at skillet mellom kundens interesser og meglers interesser blir veldig vanskelig å trekke.*

*Prinsippet om uavhengighet viser derfor til en prioritering av interesser, der det er klart at kundens interesser har forrang og behov for vern.*

### 3.4 KONFIDENSIALITET

Forsikringsmeglere skal utvise høyeste grad av integritet og ansvarlighet, ikke bare ved å respektere kunders interesse og deres rett på vern av sensitiv informasjon, men også innrette seg etter strenge datahåndteringsprosedyrer, for å sikre at fortrolig meddelt informasjon beskyttes mot uautorisert tilgang, misbruk eller tap.

*Konfidensialitet er prinsippet eller praksisen med å holde informasjon hemmelig og ikke dele den med uvedkommende. Dette innebærer at informasjon av en viss kvalitet kun deles med personer som har behov og rett til å få den, og det er forventet at disse personene også opprettholder informasjonens konfidensialitet.*

*Konfidensialitet og taushetsplikt er derfor en del av tilliten og fortroligheten som forventes mellom forsikringsmegler og kunde eller andre samarbeidspartnere og relasjoner. Prinsippet forplikter forsikringsmegler til å beskytte og håndtere klientinformasjon med strengeste diskresjon, og sikre at sensitiv data ikke blir tilgjengelig for uvedkommende.*

*Som for de øvrige prinsippene er plikten til å forvalte informasjon på en sikker måte knyttet til vern av en aktuell interesse (for eksempel kundens), og et utspring av rettsregler med sanksjoner som tydelig understreker alvoret av tilliten som er gitt megler. I den forbindelse vises det til forsikringsformidlingsloven § 9-2 som etablerer en plikt for foretaket å ha systemer og rutiner som sikrer etterlevelse av regler for behandling av opplysninger. Disse reglene må videre sees sammen med finansforetaklovens § 16-2 som etablerer tilsvarende plikt, om noe mer utvidet, for forsikringsselskapene. Til sist må prinsippet sees opp mot regler for databehandling ("GDPR") etter personvernforordningen i artikkel 4 nr. 8.*

## **4 PROFESJONELL ATFERD**

**Profesjonell atferd er et grunnprinsipp for de etiske retningslinjene og anses som avgjørende for å opprettholde og styrke kunders tillit og bransjens integritet. Den profesjonelle adferden utvises blant annet ved å opprettholde og videreutvikle faglige kompetanse, og å opptre respektfullt og profesjonelt i møte med kunder.**

*Kompetanse er en forutsetning for profesjonell atferd og innebærer at forsikringsmeglere kontinuerlig skal vedlikeholde og oppdaterer sin fagkunnskap og ferdigheter for å yte best mulig kundebehandling. Forsikringsmegler må være godt informert om de nyeste produkter, lovgivning og markedstrender for å gi råd som er både nøyaktige og relevante.*

*Pålitelighet er også en avgjørende komponent av profesjonell atferd. Kunder må kunne forvente at deres forsikringsmegler er pålitelige, noe som betyr at de holde sine løfter, overholder avtaler og tidsfrister, og er konsekvent i sin rådgivning og håndtering av forsikringssaker.*

*Forsikringsmegleren skal opptre respektfullt og profesjonelt i møte med sine kunder. Dette innebærer å behandle kunder, kollegaer og samarbeidspartnere med høflighet, empati og forståelse. Respekt i kommunikasjon og handling bidrar til å bygge sterke og positive relasjoner og et godt arbeidsmiljø. Videre betyr respektfull opptreden at man anerkjenner og verdsetter mangfoldet av sine medmenneskers behov og perspektiver, og tilnærmer seg hver enkelt med individuell oppmerksomhet og tilpassende løsninger.*

## 5 FORHOLDET TIL KUNDER

### 5.1 GENERELT

Forsikringsmegleren skal, fra etableringen av kundeforholdet, til å samle partenes plikter og rettigheter i en megleravtale, til formulering av meglers fullmakt og til selve utførelsen av oppdraget, etterleve disse retningslinjers grunnprinsipper, for å bidra til at kundens interesser er ivaretatt

*Forsikringsmegling er per definisjon en deltagelse i prosesser knyttet til formidling av forsikringsløsninger. Til tross for at "forsikringsformidling" etter loven kan oppfattes som del av forsikringsforetakets muligheter for distribusjon og salg av forsikring, så er dette mer av hensyn til det praktiske enn til et skille mellom forsikringstagers og forsikringsforetakets interesser. Det klare utgangspunktet er at forsikringsmegleren effektiviserer formidlingsprosessene for begge parter, men er ubetinget knyttet til og forvalter av forsikringstagers interesse.*

### 5.2 ETABLERING AV OPPDRAG

Ved markedsføring og annen forberedende innsats, og ved etableringen av et kundeforhold, skal megler holde ærlighet og profesjonell atferd som standard for sine handlinger.

*For eksempel så må megler avstå fra å love eller yte personlige fordeler til personer som opptrer på vegne av en kunde, kun for å oppnå megleroppdraget. Motsvarende må megler avstå fra å motta gaver eller fordeler, personlig eller til foretaket, som er av slik karakter at det kan oppfattes som grunnlag for utilsiktede forventninger og etablering av et avhengighetsforhold. I forlengelsen av dette påhviler det meglerforetaket en plikt til å ikke avlønne ansatte på en slik måte at evnen og viljen til å påse at kundens interesser ivaretas på best mulig måte, svekkes, jf. forsikringsformidlingsloven § 9-4 første ledd, annet punktum)*

### 5.3 MEGLERAVTALEN OG -FULLMAKT

Megleravtalen skal være skriftlig, og utformes etter prinsipper om rettferdighet og med klar og tydelig språkbruk som gjør den forutberegnelig, balansert og forståelig.

*Skriftlighet og notoritet omkring megleravtalen er en forutsetning for å ivareta den konkrete kundens rettigheter og interesser. Skal megler opptre på vegne av kunden, må en meglerfullmakt etableres etter tilsvarende prinsipper der det samtidig påhviler megler en klar opplysningsplikt som gjør kunden i stand til å avgi et informert samtykke og fullmakt.*

### 5.4 UTFØRELSEN AV OPPDRAGET

Ved utførelsen av selve megleroppdraget, forutsettes ethvert råd og enhver handling å bygge på grunnprinsippene om profesjonalitet, uavhengighet og konfidensialitet.

*For eksempel bør en megler avstå fra å gi råd om noe han/hun vet er utenfor sin kompetanse, eller som han/hun er usikker på. Det er alltid mulig å respektere kunden og ivareta interessen ved å henvise til en kollega, eller å si at "dette må jeg undersøke og komme tilbake til". Videre må megler sørge for at innsamling av informasjon og data, enten fra kunden eller fra tredjeparter, behandles etter gjeldende regelverk. Avvik fra dette kan være å benytte ukryptert e-post-forsendelse, sende informasjon til feil mottaker eller velge muntlig kommunikasjon for detaljer som fordres dokumentert. Til sist må oppdraget utføres på en forsvarlig måte sett hen til meglers uavhengighet og forvaltningen av kundens interesser. Denne interessen går etter lov og avtale foran egne interesser og i forlengelse av det forsikringsselskapets og samarbeidspartneres interesser. Megler kan ikke veilede kunden til forsikringsløsninger som ikke er i tråd med kundens interesser og forsikringsbehov. Dette kan for eksempel være å handle med manglende integritet og nøkternhet ved kartlegging av forsikringsbehovet, anbefale spesifikke produkter eller forsikringsselskaper basert på ugrunnede personlige preferanser eller binde kunden ved fullmakt til noe som ikke er i tråd med kundens interesse eller behov etter en faglig og profesjonell vurdering.*

## **6 FORHOLDET TIL ANDRE MEGLERFORETAK**

**Forsikringsmegleren skal i nødvendig utstrekning bistå med en smidig overgang for kunder som etablerer et nytt forhold til et annet meglerforetak. Forsikringsmegleren skal videre, når forholdene tilsier det, forsikre seg om at ingen andre meglere allerede har oppdraget, og eventuelt varsle kunden ved parallelle oppdrag.**

*Eksempelvis skal forsikringsmegleren sørge for at overgangen til et nytt foretak blir så hensiktsmessig som mulig. Det kan inkludere å bidra til en overlevering av dokumenter som er kundens eiendom.*

*Dersom forsikringsmegleren får grunn til å tro at kunden har engasjert en annen forsikringsmegler, skal han/hun varsle kunden. Det skal gjøres oppmerksom på at slike parallelle oppdrag kan utløse krav på vederlag til hver av de engasjerte forsikringsmeglerne.*

## **7 FORHOLDET TIL FORSIKRINGSSELSKAPER OG ANDRE TREDJEPARTER**

**Forholdet mellom forsikringsmeglere og forsikringsselskaper, samt andre tredjeparter, er en integrert del av forsikringsmeglervirksomheten og må bygge på gjensidig respekt, åpenhet og profesjonalitet. Forsikringsmeglere fungerer som bindeledd mellom kunden og forsikringsselskapet, og det er derfor avgjørende at de opprettholder en balanse mellom kundens interesser og et godt samarbeid med forsikringsselskapene.**

*Når det gjelder forsikringsselskaper, må forsikringsmeglere sikre at de forhandler frem de beste vilkårene for sine kunder, samtidig som de opprettholder et profesjonelt og konstruktivt forhold til selskapene. Dette krever en klar kommunikasjon og forståelse for*

*forsikringsselskaperes produkter, vilkår og prosesser. Meglerne må også sørge for at de er oppdaterte på de nyeste produktene og endringene i markedet for å kunne gi sine kunder de mest aktuelle og fordelaktige forsikringsløsningene.*

*I relasjon til og i samarbeid med andre tredjeparter, som for eksempel juridiske rådgivere, skadebehandlere eller andre spesialister, er det viktig at forsikringsmeglere opptre som en pålitelig partner med evne til å koordinere og formidle nødvendig informasjon på en effektiv måte. Dette samarbeidet skal være preget av en felles forståelse for oppdragets mål og kundens behov.*

*I alle sine forhold til forsikringsselskaper og tredjeparter, må forsikringsmeglere handle etisk og i samsvar med gjeldende lover og regler. De må også være årvåkne for å unngå interessekonflikter og sikre at de alltid handler i kundens beste interesse. Ved å opprettholde høye standarder for integritet og rettferdighet, bidrar forsikringsmeglere til å styrke tilliten i forsikringsbransjen og sikrer at klientene mottar en beste mulig rådgivning, representasjon og service.*

## **8 FORHOLDET TIL SAMFUNNET**

**Forsikringsmeglere har et selvstendig ansvar for å fremme etikk, rettferdighet og gjennomsiktighet i alle aspekter av deres virksomhet.**

*Dette innebærer å opprettholde høy standard for profesjonell atferd, og å bidra til å utdanne og informere offentligheten om viktigheten av forsikring og risikostyring. Ved å gjøre dette, spiller de en rolle i å bygge og opprettholde tillit til forsikringsbransjen som helhet.*

*Forholdet til samfunnet er derfor en vesentlig dimensjon av forsikringsmeplers ansvar og virke. Forsikringsmeglere har en unik posisjon der de ikke bare tjener sine kunder og samarbeider med forsikringsselskaper, men bidrar også i et større økonomisk og sosialt perspektiv. Deres arbeid har direkte innvirkning på samfunnets stabilitet og velferd ved å sikre at både privatpersoner og bedrifter er tilstrekkelig beskyttet mot ulike aktuelle risikoer.*

*I tillegg har forsikringsmeglere en rolle i å støtte bærekraftig utvikling og å være bevisste på deres sosiale fotavtrykk. Dette kan inkludere å støtte forsikringsprodukter som fremmer miljømessig ansvarlighet, eller å delta i og støtte samfunnsprosjekter og veldedige initiativer. Ved å engasjere seg i samfunnsansvarlige aktiviteter, viser forsikringsmeglere en forpliktelse til ikke bare å tjene de nære og direkte interessene i sitt marked, men også til å bidra positivt til samfunnet.*

*Til sist er det viktig at forsikringsmeglere anerkjenner og tilpasser seg samfunnets skiftende behov og forventninger, spesielt i lys av nye utfordringer som digitalisering, personvern og klimaendringer. Ved å være proaktive i å møte disse utfordringene, kan forsikringsmeglere sikre at de fortsetter å yte en relevant og verdifull tjeneste til både kunder og samfunnet for øvrig.*

## 9 SÆRLIG OM HÅNDTERING AV INTERESSEKONFLIKTER

Forsikringsmeglere må være konstant på vakt mot situasjoner der deres personlige interesser, eller interesser knyttet til deres foretak, kan komme i konflikt med kundens interesser. Det er avgjørende at meglere identifiserer potensielle interessekonflikter raskt og håndterer dem med åpenhet og integritet.

*Håndtering av interessekonflikter er en avgjørende del i forsikringsmeglers etiske rammeverk og profesjonelle praksis. For å sikre rettferdig behandling av alle parter, bør forsikringsmeglere ha klare retningslinjer og prosedyrer på plass for å identifisere, rapportere og håndtere interessekonflikter. Dette kan inkludere rutiner for intern rapportering, tredjeparts vurderinger og, hvor det er nødvendig, åpen kommunikasjon med kunden om situasjonen og de foreslåtte løsningene for å håndtere konflikten.*

*Når en interessekonflikt oppstår, bør forsikringsmeglere ta skritt for å eliminere eller i det minste minimere konflikten, og sikre at kundens interesser alltid prioriteres. Dette kan innebære å trekke seg fra et bestemt oppdrag, overføre ansvaret til en annen megler, eller i noen tilfeller avslutte kundeforholdet.*

*I tillegg til interne tiltak, bør forsikringsmeglere også være oppmerksomme på og etterleve relevante lover og forskrifter som er utformet for å beskytte mot interessekonflikter. I forsikringsformidlingsloven § 9-2 etableres regler for styring og håndtering av interessekonflikter. Det ovennevnte gjenspeiler loven i det vesentlige.*

*Ved siden av de tiltak og handlinger som er nevnt over vil tilliten til megler og foretaket ytterligere styrkes ved åpenhet om provisjoner, avgifter, gebyrer og andre fordeler de måtte motta som et resultat av deres anbefalinger til kunden.*

*Ved å opprettholde et sterkt fokus på å håndtere interessekonflikter på en rettferdig og ansvarlig måte, styrker forsikringsmeglere tilliten til deres profesjonelle integritet som igjen kan skape positive ringvirkninger for bransjen.*

## 10 OVERHOLDELSE AV LOVER OG REGLER

Overholdelse av lover og regler er en grunnleggende forutsetning for forsikringsmeglers virksomhet og er avgjørende for å opprettholde bransjens integritet og omdømme. Forsikringsmeglere må forplikte seg til å holde seg kontinuerlig oppdatert på og etterleve alle relevante rettslige krav og regulatoriske standarder som styrer deres praksis. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, forsikringsformidlingsloven med tilhørende forskrift, forsikringsavtaleloven, forskrift om risikostyring og internkontroll, personvernforordningen (GDPR), hvitvaskingsloven, samt andre nasjonale og internasjonale regelverk som påvirker forsikringsdistribusjon og finansielle tjenester.

*En grundig forståelse og etterlevelse av disse lovene og reglene sikrer ikke bare lovlydig oppførsel, men også beskyttelse og god forvaltning av kunders interesser. Forsikringsmeglere må sørge for at alle kundetransaksjoner, avtale-, saks- og anbudsdokumenter, samt rådgivningstjenester er i full overensstemmelse med*

*gjeldende lovgivning. Dette innebærer å implementere effektive interne kontrollsystemer og opplæringsprogrammer for å sikre at ansatte forstår og kan anvende relevante lover og regler i sitt daglige arbeid.*

*Videre må forsikringsmeglere være proaktive i å identifisere og tilpasse seg nye lovendringer og regulatoriske oppdateringer. Dette krever et godt samarbeid med juridiske eksperter og tilsynsmyndigheter for å sikre at deres forretningspraksis til enhver tid er i overensstemmelse lovkravene.*

*Ved å prioritere overholdelse av lover og regler, viser forsikringsmeglere sitt engasjement for en rettskaffen bransje, etisk forretningsførsel og beskyttelse av både kunder og det finansielle systemets integritet. Dette styrker tilliten til forsikringsmeglingsbransjen og bidrar til å opprettholde et sunt og konkurransedyktig marked.*

## **11 HÅNDTERING OG SANKSJONER**

**Håndtering og sanksjoner er en viktig del av rammeverket for å sikre at forsikringsmeglere opererer innenfor etablerte etiske og juridiske standarder. Det er avgjørende at det finnes klare prosedyrer for hvordan overtredelser av interne retningslinjer, samt lovmessige og regulatoriske krav, skal håndteres. Disse prosedyrene må være kjent for alle medarbeidere og implementeres konsekvent for å opprettholde tilliten til forsikringsmeglingsbransjen.**

**Potensielle og aktuelle brudd på disse etiske retningslinjer skal meldes til Norske Forsikringsmeglernes Forenings Etiske Utvalg som veileder og behandlingsorgan for klager, jf. "Behandlingsregler for brudd på Etiske Retningslinjer".**

*Når det oppdages brudd på retningslinjer eller regelverk, bør det iverksettes umiddelbare tiltak for å undersøke omstendighetene rundt overtredelsen. Dette kan innebære interne granskninger eller, ved behov, involvering av eksterne juridiske rådgivere eller tilsynsmyndigheter. Basert på funnene i slike undersøkelser, skal passende sanksjoner anvendes. Sanksjonene kan variere fra advarsler og opplæring for å korrigere atferden, til mer alvorlige konsekvenser som innstilling på oppsigelse eller rapportering til myndigheter.*

*Det er viktig at håndteringen av sanksjoner er rettferdig og transparent, og at de er proporsjonale med alvorlighetsgraden av overtredelsen. Dette sikrer at ansatte forstår konsekvensene av deres handlinger og bidrar til å avskrekke fremtidige brudd. Samtidig må forsikringsmeglerforetakene og eventuelt foreningen sikre at de har tilstrekkelige tiltak for å støtte ansatte i å forstå og etterleve alle relevante lover og regler, inkludert kontinuerlig opplæring og tilgang til ressurser for å ta informerte beslutninger.*

*Til slutt er det viktig at det opprettholdes en åpen dialog med tilsynsmyndigheter og rapporterer eventuelle alvorlige overtredelser. Dette bidrar til å bevare integriteten i bransjen og beskytter både kunder og forsikringssystemets stabilitet. Gjennom en robust tilnærming til håndtering og sanksjoner, kan forsikringsmeglere tydelig vise sitt engasjement for høy etisk standard og juridisk overholdelse.*



*Ved behandling av brudd på etiske retningslinjer, skal behandlingen skje som fastsatt i "Behandling for brudd på Etiske Retningslinjer for medlemmer av Norske Forsikringsmegleres Forening", som er et vedlegg til de etiske retningslinjene.*

## 12 IMPLEMENTERING OG OPPLÆRING

Implementering og opplæring er avgjørende for å sikre at forsikringsmeglere ikke bare forstår, men også effektivt anvender de etiske retningslinjene og de regulatoriske kravene i sitt daglige arbeid. En vellykket implementering av disse standardene krever en systematisk tilnærming til opplæring og utvikling av ansatte på alle nivåer innen organisasjonen.

*For å starte, bør forsikringsmeglingsforetakene utvikle opplæringsprogrammer som dekker nøkkelområder som etikk, "compliance", håndtering av interessekonflikter, personvern, og andre spesifikke områder relevant for bransjen. Disse programmene bør være designet for å være interaktive og engasjerende, med bruk av case-studier (eksempler), simuleringer og tester for å sikre at kunnskapen blir formidlet og forstått på best mulig måte og får en direkte overførbar verdi i praksis.*

*Det er også viktig at opplæringen er kontinuerlig og tilpasset endringer i lovgivning, markedstrender og interne retningslinjer/rutiner. Dette kan oppnås gjennom regelmessige opplæringsøkter, e-læringsmoduler og nyhetsbrev som holder ansatte informert om de siste utviklingene.*

**Forsikringsformidlerskolen** er en etablert og godkjent institusjon som leverer kunnskapsgrunnlaget til autorisasjon og etterutdanning i tråd med forsikringsformidlerloven og dens forskrift. Etikkfaget er fast inntatt i skolens program for både autorisasjon og årlig etterutdanning, og omfanget av dette tilbudet er i tråd med det ovennevnte.

*Ledelsen må forplikte seg til opplæringsinitiativene og vise engasjement gjennom aktiv deltakelse og støtte. Dette inkluderer å tildele tilstrekkelige ressurser og å etablere en kultur hvor kontinuerlig læring og forbedring er verdsatt. Ledelsen oppfyller denne forpliktelsen ved å gi ansatte mulighet til å benytte seg av Forsikringsformidlerskolens tilbud om autorisasjon og etterutdanning.*

*Implementering og opplæring er ikke en engangsforeteelse, men en løpende prosess som krever regelmessig evaluering og justering. Ved å investere i en solid opplæringsstruktur, sikrer forsikringsmeglingsforetaket at deres ansatte er godt rustet til å handle etisk, overholde gjeldende lover og regler, og yte den beste servicen til sine kunder.*

## 13 PERIODISK GJENNOMGANG OG OPPDATERING

Periodisk gjennomgang og oppdatering er viktig for å sikre at forsikringsmegleres praksis forblir i tråd med gjeldende etiske standarder og regulatoriske krav. Dette innebærer en



**regelmessig vurdering av interne retningslinjer, rutiner og opplæringsprogrammer for å identifisere områder som krever forbedring eller oppdatering i lys av rettslig utvikling, markedsendringer eller interne forretningsbehov.**

*For å effektivisere denne prosessen, bør forsikringsmeglingsforetakene etablere en fast tidsplan for gjennomgang av alle relevante dokumenter, maler og systemer. Dette kan for eksempel være årlige eller halvårlige gjennomganger, avhengig av firmaets størrelse, kompleksiteten av operasjonene og hastigheten av de endringer som skjer.*

*Under disse periodiske gjennomgangene bør det legges vekt på å samle tilbakemeldinger fra ansatte på alle nivåer, samt å analysere tilbakemeldinger fra kunder (særlig klager), markedsutvikling og råd fra juridiske rådgivere. Dette vil gi en helhetlig forståelse av effektiviteten av de eksisterende retningslinjene og hvorvidt de fortsatt er tilstrekkelige for å møte foretakets og kundenes behov.*

*Videre bør det være en prosess for å raskt implementere endringer som følge av disse gjennomgangene. Dette kan innebære revisjon av opplæringsmateriell, oppdatering av compliance-prosedyrer, og justering av interne kontrollmekanismer. Det er også viktig at alle endringer kommuniseres tydelig til de ansatte og at det tilbys ytterligere opplæring der det er nødvendig for å sikre forståelse og etterlevelse.*

*Til slutt bør det etableres mekanismer for å overvåke effekten av de gjennomførte endringene, slik at firmaet kan vurdere om de har hatt den ønskede effekten og ytterligere justeringer kan gjøres om nødvendig. Ved å forplikte seg til en prosess med periodisk gjennomgang og oppdatering, viser forsikringsmeglingsforetakene en vedvarende forpliktelse til beste praksis og kontinuerlig forbedring, noe som styrker tilliten hos kunder og opprettholder firmaets og bransjens omdømme.*

## **14 IKRAFTTREDELSE AV DE NYE RETNINGSLINJENE**

**Disse reviderte etiske retningslinjer trer i kraft fra oktober 2024.**

**Når trådt i kraft vil de erstatte tidligere versjoner av de etiske retningslinjer.**

**Datoen for ikrafttredelse skal kommuniseres til alle medlemmer med tilstrekkelig varsel, og reglene skal gjøres tilgjengelige på foreningens nettsider og andre relevante plattformer.**

## **15 AVSLUTTENDE BESTEMMELSER**

Hvis deler av retningslinjene skulle bli funnet ugyldige eller uanvendelige, vil ikke dette påvirke gyldigheten og anvendeligheten av de resterende delene.

Styret i foreningen har myndighet til å foreta endringer og oppdateringer av retningslinjene i tråd med kapittel 12 og plikt til å sikre utgangspunkter for god implementering etter kapittel 11.

Disse etiske retningslinjer er ved styrets godkjenning og vedtak, forutsatt bekreftet av alle medlemmer. Ved styrets vedtak forplikter medlemmene seg til å følge de etiske

retningslinjene og til at brudd på retningslinjene kan medføre disiplinære tiltak, opp til og inkludert oppsigelse.

Retningslinjene er etter dette en del av de kontraktsforpliktelser som er etablert mellom medlem og forening, og de etablerer en klar forventning om at alle parter vil handle i overensstemmelse med de høyeste standarder for profesjonalitet og etisk atferd.

"Behandlingsregler for brudd på Etiske Retningslinjer" er en del av de Etiske Retningslinjene og følger vedlagt.