



Rammeverk for praktisk prøve
Sparing og investering (AFR)
Personforsikring
Skadeforsikring
Kreditt

Innledning

Dokumentet omhandler rammeverk for praktiske prøver i FinAuts autorisasjonsordninger:

- Sparing og investering (AFR)
- Kreditt
- Skadeforsikring
- Personforsikring

I dette rammeverket beskrives

1. Forkunnskaper og forberedelser for kandidater
2. Forberedelser og gjennomføringer av prøvene
3. Krav til sensorer

Om praktisk prøve

I praktisk prøve skal kandidatene vise at de mestrer salg, rådgivning og God skikk i praksis. Det er ulike former for gjennomføring av praktisk prøve.

I Sparing og investering (AFR), Personforsikring og Skadeforsikring gjennomføres den praktiske prøven som et fysisk rollespill, rollespill per Skype eller per telefon. I Skadeforsikring velger bedriftene om de vil gjennomføre praktisk prøve som rollespill eller som elektronisk simulering. I Kreditt skjer testing av kandidatens praktiske kredittkompetanse gjennom vurdering av vedkommendes egne kredittsaker.

Fysisk rollespill: Selskapene som velger rollespill oppnevner sensorer som skal være kvalifisert til å vurdere kandidatens prestasjon etter felles sensorskjema. FinAut tilbyr sensorkurs, sensornettverk og sensorkalibreringer med sikte på at kandidater skal bedømmes på en enhetlig måte. Rollespillet gjennomføres med to sensorer, der den ene spiller kunden og den andre observerer, vurderer kandidaten og bedømmer.

Simulert praktisk prøve: Medlemsbedriftene har anledning til å gjennomføre praktisk prøve via et simuleringsprogram i enkelte ordninger. Simuleringen leveres av eksterne opplæringsleverandører, men FinAut sikrer at kandidater som gjennomfører simuleringsprogrammet bedømmes etter samme prinsipper og på samme nivå som ved rollespill.

Vurdering av kandidatens egne saker: Et visst antall saker plukkes ut og sakene evalueres av sensoren som er utnevnt av bedriften og etter felles sensorskjema. Prøven gjennomføres som et fysisk møte, nettmøte eller telefonmøte mellom sensor og kandidat.

Bakgrunn for praktisk prøve

FinAut ble etablert 1.1.2009 og er en paraplyorganisasjon for finansnæringens autorisasjonsordninger. FinAut eies av Finans Norge og Verdipapirfondenes forening (VFF)

FinAut skal gjennom troverdig selvregulering skape verdi for kundene, bedriftene og samfunnet. Ved hjelp av relevant og attraktiv kompetanse skal det i alle ledd legges til rette for at kundene kan ta informerte valg. Kundenes interesser skal alltid komme først, og næringen skal levere samme kvalitet i alle kanaler, uavhengig av teknologi. FinAuts rolle er å være eierorganisasjonenes operative verktøy på kompetanseområdet for å sikre god rådgivning og kundebehandling.

For å bli autorisert i FinAuts ordninger kreves:

- Bestått kunnskapsprøve basert på fagplanen innen det aktuelle fagområdet
- Bestått elektronisk prøve i Etikk
- Bestått praktisk prøve
- Seks måneders yrkesrelevant praksis (Gjelder AFR, Personforsikring og Kreditt)

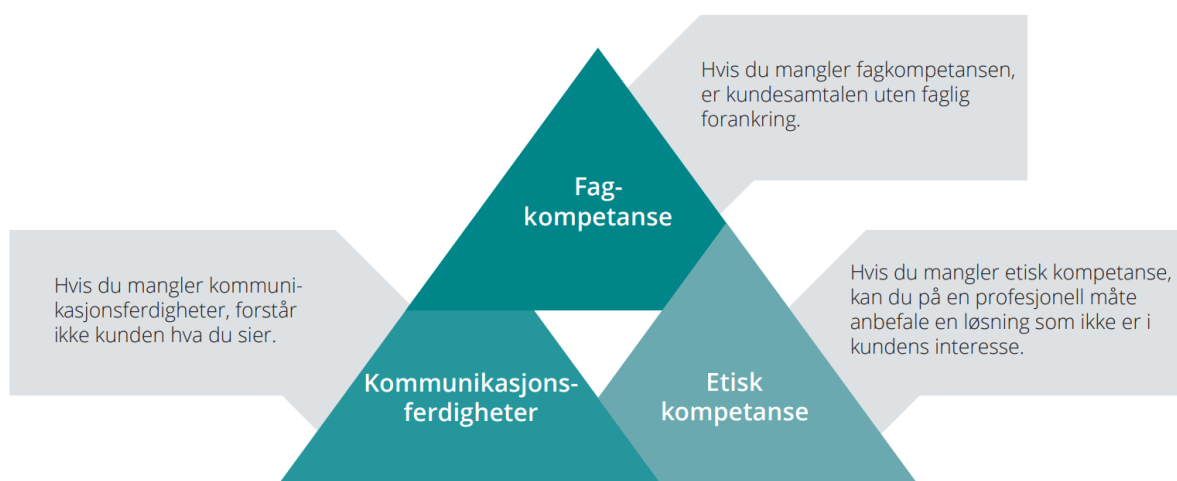
Følgende regler for fritak gjelder:

- Praktisk prøve gjennomført i AFR gir fritak for praktisk prøve i Skadeforsikring og Personforsikring.
- Praktisk prøve gjennomført i Personforsikring gir fritak for praktisk prøve i Skadeforsikring.

Se også §§ 3 – 1 og 3 – 4 i FinAuts regelverk: https://www.finaut.no/media/filer_public/69/26/6926fca4-f83f-4fca-8813-766579351fb1/regelverk_v11_12-2019.pdf

Den praktiske prøven skal sikre at autoriserte rådgivere kan anvende sin fagkompetanse i møte med kunder, at møtene skjer i henhold til reglene for God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling og at kandidaten mestrer bedriftens verktøy og rutiner.

Kompetansetrekanten



Gode kundeopplevelser forutsetter integrert kompetanse

Sensorene har en avgjørende rolle i kvalitetssikringen av praktiske prøver. Prøvene må foregå i den enkelte bedrift av praktiske hensyn, mens FinAut har ansvar for at kandidatene vurderes mest mulig ensartet. Det stilles derfor krav til sensorenes kompetanse og videre utvikling gjennom sensorkurs, sensornettverk og andre aktiviteter i FinAuts regi.

Rammer for praktisk prøve

Forberedelser og gjennomføring

Sparing og investering (AFR), Personforsikring og Skadeforsikring – Rollespill

Forberedelser

Når kandidaten er klar for gjennomføring av praktisk prøve, fastsettes dato, tid og sted for gjennomføring.

- 1) Kandidaten får utlevert casebeskrivelsen én uke før prøven for å kunne forberede seg som til en vanlig kundesamtale. Det er bedriftsansvarlig som velger case, deler ut casebeskrivelse til kandidaten og svarer på spørsmål som kandidaten måtte ha. Bedriften må sørge for sirkulasjon i casene slik at kandidater som har kontakt med hverandre ikke får samme case. En kandidat skal ikke tildeles samme case flere ganger.
- 2) Bedriften sørger for tilrettelegging av prøvelokalet.
- 3) De to sensorene forbereder seg grundig. Det er viktig at de setter seg inn i caset og forbereder rollespillet – for eksempel må den sensoren som skal spille kunde utdype den knappe casebeskrivelsen og gi «kunden» sitt personlige preg (jfr. Del 2 i caset og veiledning til praktisk prøve).

Gjennomføring

Strukturen i prøven er fast, og det viktigste er en ensartet praksis i næringen.

Praktisk prøve kan gjennomføres:

- Som to møter (gjelder for AFR)
- Som ett enkelt møte (gjelder for AFR, Personforsikring og Skadeforsikring)
- Simulering (gjelder for Skadeforsikring)

Praktisk prøve kan gjennomføres som nettmøte eller telefonmøte.

Før praktisk prøve gjennomføres skal det være avklart hvilken form som benyttes.

Praktisk prøve som to møter – Sparing og investering (AFR)

Del 1 er kunde-samtalen «behovsavdekking», del 2 er mellomperioden/forberedelsesperioden og del 3 er kundesamtalen «løsningsforslag».

Gjennomføring av den praktiske prøven settes til totalt 3,5 timer. Innenfor rammen på 3,5 timer gjøres det avtale mellom sensor 2 og kandidat hvor lang tid kandidaten har til disposisjon for rollespillet i rådgivningssamtalen. Det er kandidaten som har ansvaret for å disponere tiden under rådgivningssamtalen. Det er kandidaten som har ansvaret for å disponere tiden under rådgivningssamtalens del 1, mellomperioden og del 2. Vurdering og tilbakemelding regnes ikke i disse 3,5 timene.

Kandidaten kan benytte alle de hjelpemidler som vedkommende har tilgjengelig i sin daglige arbeidssituasjon. Det er kun lov til å ha kontakt med sensorene i forberedelses-fasen mellom rådgivningssamtalen del 1 og del 2.

Første del av rollespillet

Innhold: Del 1 av kundesamtalen – innledning/kontaktskaping, behovsanalyse, oppsummering av kundens aksepter.

Forberedelser

Innhold: Kandidaten forbereder seg til kundesamtalens del 2 (tolker data, legger data inn i rådgivningsverktøy, utarbeider løsning og argumentasjon for denne). Sensoren vurderer kandidatens prestasjon.

Andre del av rollespillet

Innhold: Del 2 av kundesamtalen – oppsummering av det første møtet, presentasjon av løsningsforslag, avtale om oppfølging, dokumentasjon av rådgivningen.

Praktisk prøve som ett enkelt møte – Sparing og investering (AFR), Personforsikring og Skadeforsikring

Den praktiske prøven, kundesamtalen, gjennomføres som ett sammenhengende møte. Del 1 av kundesamtalen er «behovsanalyse» og del 2 av kundesamtalen er «løsningsforslag».

Gjennomføringen av den praktiske prøven AFR settes til totalt 2 timer, for Personforsikring til totalt 1,5 timer og for Skadeforsikring til totalt 1 time. Det er kandidaten som har ansvaret for å disponere tiden under rådgivningssamtalens del 1 og del 2. Utskrift og tilbakemeldinger regnes ikke i timene beregnet til gjennomføring

I løpet av rollespillet skal kandidaten gjennom følgende deler av prøven:

- Innledning/kontaktskaping, behovsanalyse, oppsummering av kundens behov
- Tolke data, legge data inn i rådgivningsverktøy, utarbeide løsning og argumentasjon for denne. Det er opp til kandidaten om tilbudet skal beregnes foran kunden eller ikke.
- Presentasjon av løsningsforslag, avtale om oppfølging, dokumentasjon av rådgivningen.

Kandidaten kan benytte alle de hjelpemidler som vedkommende har tilgjengelig i sin daglige arbeidssituasjon. Kandidaten har ikke adgang til å bruke mobiltelefon eller ha kontakt med andre personer enn sensorene.

Simulering – Skadeforsikring

- 1) Kandidaten skal ha hatt tilgang til å løse «prøvecases» og være godt kjent med innhold, metode og teknikk i simuleringen.
- 2) Kandidaten får tildelt caset idet prøven starter og må gjennomføre en kundedialog som tilfredsstillende vurderingskriteriene for å få prøven godkjent.

Selskaper som velger simuleringssprogram, må legge frem en kravspesifikasjon av programmet og samlet presentasjon av opplegget til godkjenning av Skadeforsikring.

Casebank

Det er utviklet en casebank som omfatter ca. 21 cases i AFR, ca. 11 caser i Personforsikring og ca. 12 cases i Skadeforsikring. Innholdet varierer i den forstand at kundens livssituasjon, alder, gjeld og forsikringsbehov er forskjellige. Den enkelte bedrift velger de casene som har relevans for kandidatens kundeportefølje.

Hver case består av to deler:

Del 1 – gir en kortfattet beskrivelse av kunden. Denne er tilgjengelig for kandidaten og sensorene.

Del 2 – gir en utfyllende informasjon om kunden. Denne er kun tilgjengelig for sensorene da den inneholder de kundeopplysningene som kandidaten skal avdekke i rollespillet.

Vurdering av kandidatens egne kredittsaker – Kreditt

Forberedelser

Den praktiske prøven i Kreditt skal teste kompetanse gjennom vurdering av kandidatens egne kredittsaker. Før kandidaten testes, må kandidaten ha gjennomført minst 15 kredittsaker med sikkerhet med pant i bolig, før saker kan plukkes ut og møtet med sensor kan gjennomføres.

Følgende krav stilles til sakene kandidaten har gjennomført under veiledning og kontroll:

- Minst én sak skal inneholde realkausjon
- Minst én sak skal inneholde kjøp av bolig med pant i fast eiendom
- Minst én sak skal det være medlåntaker

Det er ingenting i veien for at én sak kan tilfredsstille alle de tre kravene. Andre saker kan være refinansiering fra annen bank, opplåning, samlivsbrudd og andre hendelser som gjør at risikobildet endres slik at ny kredittvurdering er nødvendig og dokumentasjon må innhentes på nytt. Kandidaten skal testes i alle de tre kravene som er nevnt ovenfor.

De utvalgte sakene skal evalueres av den personen som er utpekt som kandidatens sensor. Kandidatens leder/veileder gir beskjed til sensor når han mener kandidaten er klar til å gå opp til praktisk prøve og sensor plukker deretter ut tre av kandidatens saker.

Kandidaten får beskjed om hvilke saker som er plukket ut minimum én uke før prøven finner sted, for å få mulighet til å gå gjennom sakene og kvalitetssikre disse.

Sjekklisten som brukes i gjennomgangen av kandidatens kredittsaker vil være tilgjengelig for alle. FinAut anbefaler at sjekklisten benyttes under kandidatens opplæring og under forberedelser til praktisk prøve.

Kandidatens veileder har ansvar å:

- Bekrefte at kandidaten innehar gode kommunikasjonsferdigheter. Dette sjekkes gjennom medlytt, se «testing av kommunikasjonsferdigheter» i sjekklisten for Kreditt og punkt under, «testing av kommunikasjonsferdigheter».
- Melde fra når kandidaten har gjennomført 15 saker.

Det er bedriften som sørger for tilrettelegging av prøvelokalet.

Testing av kommunikasjonsferdigheter

Kommunikasjonsferdighet er spesielt viktig i saker som for eksempel gjelder fraråding, samskyldnere eller realkausjonister. Det stilles krav til at en kunde som gir realkausjon skal ha forstått:

- Hva det betyr å være realkausjonist, både mht. ansvar overfor banken og mht. selv å ta opp ytterligere lån (likviditet og sikkerhet).
- Konsekvenser dersom lånetaker ikke klarer å betale
- Om realkausjonisten har likviditet til å ta over realkausjonslånet, dersom det skulle bli nødvendig.

For å sikre at kommunikasjonsferdigheter er på plass, settes det opp et MÅ-punkt i sjekklisten, som veileder må bekrefte at er bestått, før kandidaten meldes opp til prøven. Dette bekreftes av veileder etter medlytt i kundemøter der kandidaten må forklare for realkausjonistene hva det betyr å være realkausjonist. Det samme må bekreftes i saker med samskyldner og saker som innebærer fraråding.

Gjennomføring

På prøvedagen gjennomføres et møte mellom kandidat og sensor, der de går gjennom de utvalgte sakene og vurderer kvaliteten opp mot FinAuts sjekkliste for vurdering av kredittsaker. Kandidaten vil ha mulighet til å påpeke og forklare eventuelle feil som tidligere er gjort.

Gjennomføringen av møtet settes til totalt 1,5 time. Vurdering og tilbakemelding regnes ikke i denne timen.

Sensor går gjennom hver sak i forhold til sjekklisten og noterer hvilke punkter som er bestått/ikke bestått. Sjekklisten er felles for alle kandidater for å sikre mest mulig ensartet vurdering av kandidatene på tvers av bedrifter.

Sensor må også gjøre en helhetsvurdering av kandidatens kredittforståelse. Dersom tidligere feil er godt forklart i møtet med sensor, kan kandidaten likevel bestå, forutsatt at sensor oppfatter det slik at kandidaten har forstått og lært av feilen og sannsynligheten for at den gjentar seg er lav. Alle MÅ – punktene i sjekklisten må være bestått etter at møtet er avholdt. NB! Det er leders ansvar å være oppmerksom på dette gjennom veiledning og kontroll ETTER autorisasjon.

Kandidaten kan benytte alle de hjelpemidler som vedkommende har tilgjengelig i sin daglige arbeidssituasjon, utenom kontakt med sensor.

Veiledning og kontroll

Kredittsakene skal gjennomføres i perioden kandidaten er under veiledning og kontroll (se FinAuts regelverk §3-1 c). Det er viktig at veiledning og kontroll ikke bare knyttes til nærmeste leder, men også kan utføres av andre på områder i respektive banker som naturlig har som oppgave å utføre kontroll av kredittsaker. Det kan være fagansvarlig, leder, senior kredittrådgiver eller annen person oppnevnt av bedriften.

Praktisk prøve i Kreditt for ledere

FinAut har utviklet en alternativ metode for gjennomføring av praktisk prøve i Kreditt for ledere/kredittsjef/medlemmer av kredittkomiteer (heretter omtalt som ledere) som bevilger eller innstiller på saker fra sine medarbeidere

Som alternativ metode til å ha egne kredittsaker, må lederen sette seg inn i tre utvalgte saker som lederen har behandlet, og måle de opp mot kriteriene i sjekklisten. Lederen må begrunne om en sak er god eller ikke, og forklare hvor den kunne vært bedre i henhold til kravene i sjekklisten.

Lederen må også bestå to ekstra MÅ-krav til den enkelte kredittsak:

- Evaluerer lederen kredittsaken på en fornuftig og logisk måte?
- Argumenterer lederen godt for hvorfor kredittsaken ble bevilget/innstilt på/avslått?
I ordinære saker skal kandidaten testes i kommunikasjonsferdigheter i forkant av prøven gjennom medlytt i kundesamtaler om 1) fraråding av låneopptak og 2) realkausjonisters og samskyldneres roller og forpliktelser. Som alternativ metode for ledere skal sensoren vurdere om lederens kommunikasjonsferdigheter er tilstrekkelig gode etter de samme kravene. Dette skjer ved at lederen skal demonstrere for sensor hvordan forklare en kunde om de samme emnene.

De øvrige rammene for gjennomføring er de samme som ved ordinært praktisk prøve i Kreditt.

Gjennomføring av praktisk prøve som nettmøte eller telefonmøte

Finansbedriftene kan gjennomføre praktisk prøve som nettmøte eller telefonmøte. De faglige kravene som stilles er de samme som ellers.

Under selve prøven skal kandidaten sitte på eget rom og ha kontakt med sensorene via skjerm eller telefon.

Dersom sensorene og kandidaten befinner seg i ulike deler av landet, og dermed ikke kan treffes, kreves det at de holder et videomøte før rollespillet starter og et videomøte etter at rollespillet er over, når kandidaten får tilbakemelding på innsatsen sin.

Når kandidaten forbereder løsningsforslaget sitt (AFR praktisk prøve som to møter, forberedelsesfasen), skal hun/han være under oppsyn av nærmeste leder eller annen oppnevnt eksamensvakt. Det kan skje ved at testleder er i samme rom som kandidaten eller ved hjelp av videooverføring.

Vurdering og tilbakemelding

Om sensorenes vurdering se dokumentet «Veiledning og gjennomføring av praktisk prøve» og skjema for tilbakemelding. Etter endt prøve skal det gis tilbakemelding til kandidat om bestått/ ikke bestått.

Kandidater som ikke består prøven må få tilbakemelding og denne skal munne ut i en skriftlig redegjørelse i tillegg til den muntlige. Skriftlig tilbakemelding gis på et standard skjema for skriftlig tilbakemelding (tilgjengelig på sensorsiden). Når det i dette tilfellet kreves skriftlighet, er det blant annet fordi kandidaten og vedkommendes leder i etterkant av prøven skal utarbeide en utviklingsplan som setter kandidaten i stand til å bestå ved neste forsøk. De skal gå gjennom sterke og svake sider ved besvarelse samt hva kandidaten bør trene på frem til neste møte.

Kreditt

Hver av kandidatens kredittsaker vurderes opp mot FinAuts sjekkliste og totalt må tre saker være bestått. Dersom kandidaten ikke består alle tre sakene i samme møte med sensor, må kandidaten opp til ny prøve etter karantenetiden. Saker som eventuelt ble bestått, beholdes som bestått. Det vil si at dersom en kandidat får bestått på to saker, mangler kandidaten én godkjent sak for å bestå. Ved neste eksamensforsøk får kandidaten én ny sak som skal inneholde problemstillinger kandidaten ikke har bestått på tidligere.

Kandidaten har anledning til å fremstille seg 3 ganger til den praktiske prøven. Det må være minimum to uker mellom hvert forsøk. For Kreditt må kandidaten ha gjennomført minst fem nye kredittsaker per ikke bestått sak (ti ved ikke bestått på to saker, 15 ved ikke bestått på alle tre sakene).

For klageadgang, se FinAuts regelverk §3-6.

Etter prøven registrer bedriftsansvarlig kandidatens resultat i FinAuts systemer. Dokumentasjon og skriftlig tilbakemelding til kandidaten oppbevares av bedriften.

Krav til sensorer

Bedriften må oppnevne sensorer som skal være kvalifiserte til å vurdere kandidatene etter rammeverk og sensorskjema.

FinAut tilbyr sensorkurs, sensornettverk og sensorkalibrering ved behov og med sikte på at kandidater bedømmes etter likest mulig prinsipper.

Bedriften registrer oppnevnte sensorer i FinAuts portal og holder listen ajour og oppdatert.

Hvem kan være sensor?

For praktisk prøve med rollespill (gjelder AFR, Personforsikring og Skadeforsikring) skal det være to sensorer som har noe ulike roller:

Sensor 1 skal spille kunden i rollespillet. Denne sensoren kan være kandidatens leder eller en annen person i kandidatens omgivelser.

Sensor 2 skal være uavhengig (habil) og må ikke ha noen slags bindinger til kandidaten. Denne sensoren kan komme fra en annen enhet i virksomheten, fra en samarbeidsbedrift, fra bedriftens allianse eller fra en annen bedrift etter avtale.

Regler om habilitet gjelder også ved valg av sensor Kreditt.

Kompetansekrav for sensorer

Sensorene må være personer med høy fagkompetanse og omfattende erfaring innenfor området de tildeles sensorrollen til (for eksempel ledere eller seniorrådgivere).

Dette betyr at de må:

- Være autoriserte rådgivere i ordningen de utnevnes som sensorer
- Ha inngående kjennskap til autorisasjonsordningen
- Ha god vurderings- og tilbakemeldingsevne
- Ha faglig kompetanse
- Være habile

I tillegg skal Sensor 2 ha gjennomført sensorkurs i ordningen han/hun utnevnes som sensor i. Sensorkurset skal være i regi av FinAut.

Sensor 1 skal ha gjennomført bedriftsintern opplæring for denne rollen.

Sensorer i Kreditt må delta i sensornettverk/aktiviteter for kalibrering av kravene til kandidatene og sikre ensartet praksis i vurdering av kandidatene.

Sensorenes roller og ansvar

Sensor 1

- Har hovedansvaret for forberedelsene til rollespillet
- Spiller «kunde» og skal vurdere kundeopplevelsen i rådgivningssamtalen

Sensor 2

- Er observatør under rollespillet.
- Skal sikre objektiviteten i vurderingen av kandidatens prestasjon
- Skal ha siste ord i vurderingen av om kandidaten har bestått eller ikke
- Er ansvarlig for tilbakemeldingen.
- Er ansvarlig for en god og ensartet vurderingspraksis.

Sensor Kreditt

- Skal sikre objektiviteten i vurderingen av kandidatens prestasjon
- Skal ha siste ord i vurderingen av om kandidaten har bestått eller ikke
- Er ansvarlig for tilbakemeldingen
- Er ansvarlig for en god og ensartet vurderingspraksis

Fritaksregler for sensorer

Sensor 2 kan få fritak for kravet om sensorkurs i Personforsikring og Skadeforsikring dersom:

- sensor 2 har tatt sensorkurs i AFR, Personforsikring eller Skadeforsikring tidligere
- fyller de øvrige kravene til sensorer og har god kjennskap til rammeverket og Må-kravene i den ordningen sensoren får fritak i

Likebehandling

Det er viktig at alle som er involvert i den praktiske prøven har høy bevissthet om at dette er en eksamenssituasjon for kandidaten. Det betyr at kravene til likebehandling av medarbeidere er store. Det betyr videre at ryddighet i planleggingen og gjennomføringen er påkrevet. Internt i virksomheten må kandidatene vite at det ikke gjøres forskjell mht. organisering av prøver og vurdering av prestasjoner. Siden autorisasjonsordningen er en nasjonal ordning, må opplegg for og innhold i prøven være så likt som mulig og regelverket praktiseres på en så ensartet måte som mulig.

Dersom kandidaten ikke består prøven på første og andre forsøk, skal kandidaten bli bedømt av andre sensorer enn de to første gangene. Sensor 2 skal uansett ikke ha vært sensor for kandidaten tidligere. Samme regler gjelder ved valg av sensor Kreditt ved tredje forsøk.



Finansnæringens Autorisasjonsordninger

Post PB 2572 Solli, 0202 Oslo **Besøk** Hansteens gt. 2, Oslo
Telefon +47 23 28 42 00 **Web** www.finaut.no **E-post** post@finaut.no