



Veiledning til praktisk prøve
Personforsikring

Innhold

1. Målsettingen med veiledningen og sensorskjemaet

Målsettingen med veiledningen	3
Målsettingen med sensorskjemaet	3
Måleområder	3

2. Kompetansekrav, forberedelse og gjennomføring

2.1 Læringsmål og kompetansekrav

Læringsmål	4
Kompetansekrav	4
Hva skal kandidaten prøves i?	4

2.2. Forberedelse og gjennomføring

Hver praktisk prøve må forberedes nøye	5
Tidsdisponering	5
Oppstart av praktisk prøve	5
Gjennomføring	5

3. Veiledning til sensorskjema

3.1 Rådgivningssamtalen (del 1)

Innledning	6
Behovsanalyse	7
Oppsummering	9

3.2 Rådgivningssamtalen (del 2)

Løsningsforslag	11
Dokumentasjon	12
Kundeopplevelse	13

4. God skikk – andre regler

6. Interessekonflikt	14
8. Fraråding	14

1. Målsettingen med veiledningen og sensorskjemaet

Målsettingen med veiledningen

Denne veiledningen skal være en støtte for sensorer og kandidater i forberedelse og gjennomføring av praktisk prøve. Den inneholder forslag og tips til sensorer og kandidater med tanke på planlegging, forberedelse, innledning og gjennomføring av den praktiske prøven. I tillegg tar den for seg hvert av MÅ-punktene i sensorskjemaet og gir mer informasjon om hensikten med MÅ-punktene.

Veiledningen er et hjelpemiddel som utdypet sensorskjemaet. Selv om det er angitt forklaringer og tips, må dette IKKE tolkes som nye krav eller underkrav. Kandidater kan (og bør) vektlegge innhold i samtale ulikt, da de presenteres for ulike kunder og case.

Målsettingen med sensorskjemaet

Kandidaten må dekke alle MÅ-punktene i sensorskjemaet. Skjemaet bygger i hovedsak på God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling (God skikk) og kravene i Forsikringsavtaleloven og Forsikringsformidlingsloven. Hvis ett av disse punktene ikke tilfredsstilles, vil kandidaten ikke bestå praktisk prøve.

Sensorskjemaet har til hensikt å:

- sørge for felles måleområder i bransjen
- fungere som et notatskjema for sensor under samtalen
- danne grunnlag for tilbakemelding etter samtalen

Måleområder

Måleområdene er selve rådgivningssamtalen og kundeopplevelsen. Inkludert i rådgivningssamtalen er også en test av punktene i God skikk.

Både kandidatene selv og sensorer har et ansvar for at kandidatene er kjent med innholdet i regelverk, rammeverk, sensorskjema og veiledning.

2. Kompetansekrav, forberedelse og gjennomføring

2.1 Læringsmål og kompetansekrav

Læringsmål

Rådgiveren skal

- ha meget god kompetanse mht. å utøve profesjonell og etisk god rådgivning til kundens beste
- ha meget god kompetanse mht. utøvelse av kundebehandling og trygghet i rådgivningsprosessen
- være bevisst sin egen rolle, ha evne til å avdekke kundens behov, belyse konsekvenser ved valg av ulike forsikringsprodukter og presentere løsningsforslag
- føle seg trygg på situasjonsanalyse, behovsanalyse, utarbeidelse og presentasjon av ulike forsikringsløsninger tilpasset kundens behov
- være i stand til å utvikle holdninger som skaper tillit hos kunde og opinion.

Kompetansekrav

Kandidaten skal kunne

1) Rådgivningsprosessen:

- avdekke og analysere kundens behov, herunder kundens livssituasjon, økonomiske situasjon, planer og eksisterende forsikringer
- undersøke kundens forståelse for konsekvenser ved valg av ulike forsikringsprodukter og dekningsgrader
- kommunisere med kunden på en respektfull og lettfattelig måte, tilpasset kundens beslutningsprosess og kunnskapsnivå
- vurdere og presentere ulike løsninger for kunden, begrunnet i kundens uttrykte behov
- beskrive og begrunne aktuell fremdrift og oppfølging tilpasset kunden.

Hva skal kandidaten prøves i?

Rådgivningsprosessen:

Felles stoff

- God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling (God skikk)

Bedriftsinternt stoff

- Rådgivningsverktøy
- Bedriftens rutiner for dokumentasjon og arkivering
- Bedriftens egne produktspesifikke løsninger

Pensum

- 1) Bransjenormen God skikk
- 2) Relevant bedriftsinternt stoff som den enkelte virksomhet selv velger ut

2.2. Forberedelse og gjennomføring

Hver praktisk prøve må forberedes nøye

Kandidatens prestasjoner er avhengig av gode forberedelser fra sensorenes side. Sensorene må gjøre en grundig gjennomgang av caset og del 2 med tanke på

- hvordan håndtere opplysningene sensor 1 har fått utdelt i del 2 av casebeskrivelsen
- hvordan sensor 1 skal spille rollen som kunde, for eksempel hvordan sensor 1 skal ordlegge seg for å være en lite kompetent/kompetent kunde
- hvordan sensor 1 skal tilpasse sin rolle, for eksempel ved å komme med innvendinger eller faglige spørsmål til kandidaten, slik at sensor 2 får et godt grunnlag til å vurdere kandidatens kompetanse

Tidsdisponering

Praktisk prøve gjennomføres som en rådgivningssamtale i ett møte.

Rammeverket setter krav til gjennomføring innenfor en total ramme på 1,5 timer. Det er sensors oppgave å gi råd til kandidaten om hvordan denne tiden bør fordeles, og det kan være forskjellig avhengig av saksbehandlingssystem og rutiner.

I gjennomføringen av rådgivningssamtalen er det kandidaten som har ansvar for at tiden disponeres i tråd med det som er avtalt og innenfor total ramme. Det avklares om kandidaten ønsker at sensor gir melding om tidsbruk underveis, for eksempel når det er 10 min man bør begynne på del 2 eller lignende. Sensor 2 avgjør når total tid er benyttet.

Merk! Utskrift og klargjøring av endelig dokumentasjon gjøres utenfor tidsrammen på 1,5 timer.

Oppstart av praktisk prøve

NB! Før rollespillet starter, er det viktig at sensorene legger vekt på å skape en god atmosfære, forklarer rollefordeling mellom sensorene, innhold og gjennomføring av praktisk prøve.

Huskeliste for hva som skal gjennomgås:

- rammeverk og regler for gjennomføring
- praktisk informasjon om plassering, roller, pauser med mer
- forslag til tidsdisponering innenfor rammen på 2 timer
- taushetsplikt vedrørende innhold i cases (brudd behandles som fusk)

Gjennomføring

Sensor 2 må notere flittig og bruke sensorskjemaet og evt. egne notater for å sikre at alle MÅ-kravene er med i kandidatens prestasjon samt for å kunne være konkret med tanke på en helhetsvurdering og i tilbakemeldingene til kandidaten.

Sensor 1 skal hele tiden under rollespillet tenke gjennom sin kundeopplevelse, da dette er et eget MÅ-punkt i rådgivningssamtalen.

Sensor 1 og 2 går i etterkant gjennom alle MÅ-kravene i rådgivningssamtalen del 1 og 2 og vurderer kandidatens prestasjon.

3. Veiledning til sensorskjema

3.1 Rådgivningssamtalen (del 1)

Innledning

Hvorfor de to MÅ-kravene?

God Skikk nr. 2 – Profesjonalitet

Kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell. Rammene skal være tydelige for kunden. Når kundens valg ikke er basert på rådgivning, skal dette klart fremgå overfor kunden.

Når kunden setter ord på sine forventninger, vil det være lettere for rådgiver å gi en god kundeopplevelse, og det er nødvendig for å sette felles agenda. Felles agenda skal sikre et strukturert møte i kundens interesse, gi gode kundeopplevelser og oppfylle kravene i Forsikringsformidlingsloven/Forsikringsavtaleloven.

Rolleavklaring

Rolleavklaring er av vesentlig betydning for alle samtaler mellom en profesjonell part og en kunde. Den profesjonelle part må alltid være seg bevisst sin rolle og sitt ansvar. Det må klargjøres hva som ligger i «kontrakten» mellom kunde og rådgiver, og avklaringen må tilpasses den kompetansen kunden har. Kunden må ha tillit til at bedriften ikke bruker sin kompetanse til ugunst for kunden.

Tips til kandidaten

1. Presenter deg selv, bedriften din og rammene som gjelder for kundesamtalen.
2. Avklar kundens forventninger.
3. Sørg for at det ikke feilaktig skapes inntrykk av at rådene som gis er uavhengige eller nøytrale.

Der kunden er kjent fra før (etablert kunde), er det ikke nødvendig å vektlegge presentasjonen av egen bedrift.

Rammene for kundesamtalen henger sammen med og må avstemmes mot kundens forventninger slik at man blir enige om en felles agenda for møtet. Kundens forventninger bør eventuelt justeres dersom de ikke kan oppfylles. Et eksempel er at kunden må være innforstått med at et løsningsforslag kun inneholder produkter innenfor bedriftens produktspekter, dersom dette er tilfellet. Hovedpoenget er at premissene for kundesamtalen og rådgivningen er tydeliggjort og at det ikke oppstår unødvendige misforståelser.

Bedriften skal gjøre det klart at det ikke er snakk om nøytral rådgivning, men rådgivning basert på det produktspekteret den aktuelle bedriften tilbyr. Mange benevner dette som rådgivningsbasert salg. Vanligvis forstår nok kundene at en forsikringsrådgiver i en bedrift velger å presentere løsninger basert på egen bedrifts produkter.

Like fullt bør rådgiveren sørge for at dette kommer eksplisitt frem, for eksempel når løsningsforslaget presenteres for kunden. Hvis bedriften ikke tilbyr den produkttypen som er beste løsning for kunden, bør kunden gjøres oppmerksom på dette. Derimot kan det ikke forventes at rådgiveren gir informasjon eller knytter rådgivning til andre bedrifters produkter.

Sette felles agenda

I felles agenda ligger det at kunden og rådgiver har en samstemt forståelse av hva kundemøtet skal inneholde og hvordan det skal gjennomføres.

Tips til kandidaten

Gjennom å stille åpne spørsmål kan du finne ut hva kunden ønsker å få ut av møtet. Ha gjerne klar en agenda, men spør kunden om denne er i tråd med forventningene og om det er andre saker kunden ønsker å ha med. Sørg for å få aksept før du går videre i møtet.

Behovsanalyse

Hvorfor de seks MÅ-kravene?

God Skikk nr. 4 – Grunnlag og behovsanalyse:

Kundebehandlingen skal være basert på et fullgodt grunnlag. Ved rådgivning skal det gjennomføres en fullgod behovsanalyse.

Tips til kandidaten for behovsanalysen

Før analysen, forklar hvorfor du gjør denne utspørringen rundt livssituasjon, økonomisk situasjon, fremtidsplaner, eksisterende forsikringer, forsikringsbehov og forståelse av konsekvens ved ulike forsikringsprodukter. Det er for å finne den **beste løsningen** for kunden.

Rekkefølgen punktene står i trenger ikke å følges. Tren på den rekkefølgen som passer din organisasjons rutiner og din egen naturlige oppbygging av møtet.

Kundens livssituasjon

Ved å få en oversikt over livssituasjon og planer får kandidaten informasjon som kan påvirke behovet for personforsikring.

Tips til kandidaten

Avklaring av livssituasjon kan være:

- Familiesituasjon: Gift/samboer, fellesbarn/særkullsbarn
- Bosted/boligform
- Arbeidssituasjon
- Fritidsinteresser
- Ferievaner
- Hobbyer

Kundens økonomiske situasjon

Det kreves ikke utarbeidelse av detaljert budsjett.

Tips til kandidaten

Du bør trene på å tørre å spørre kunden om alt. Avklaring av kundens økonomiske situasjon kan være:

- Inntekt, forskjell i inntekt mellom samboere/ektefelle
- Finansformue (inkl. midler i andre finansinstitusjoner)
- Realformue og gjeld, fordeling mellom ektefeller

Kundens forventede økonomiske utvikling og planer

Her stiller kandidaten spørsmål til kunden om det er hendelser frem i tid som vil påvirke den økonomiske situasjonen.

Avklaring av planer kan være:

- Skifte jobb, jobbe deltid
- Endre bosted
- Familieførøkelse
- Forlenge permisjonen

Tips til kandidaten

Still åpne spørsmål rundt for eksempel permisjoner, arv, jobbsikkerhet etc. Husk at forventet økonomisk utvikling gjelder for hele husstanden.

Kundens eksisterende forsikringer

Kandidaten skal sørge for å avdekke hvilke personforsikringer kunden har fra før, også eventuelle personforsikringer gjennom arbeidsgiver.

Kandidaten skal vurdere om eksisterende forsikringer er dekkende og riktige i forhold til kundens uttalte ønske, eller om det skal gis tilbud på nye forsikringer, evt. økte forsikringssummer.

En vanlig innvending er at kunden tror eksisterende forsikringer er gode og dekkende. Det kan være lurt å trene på hvordan man kan takle denne innvendingen på en god måte.

Kundens totale personforsikringsbehov

Kandidaten skal skaffe seg god oversikt over kundens behov. Det er fundamentalt i rådgivningen og avgjørende for at løsningsforslaget blir behovstilpasset. Kandidaten skal få frem alle forsikringer som kunden (sensor 1) trenger/ønsker i del 2 til caset.

Casene i praktisk prøve har to forsikringsbehov.

Tips til kandidaten

Ta utgangspunkt i kundens livssituasjon, økonomiske situasjon, planer og eksisterende forsikringer. Gå systematisk til verks for å avdekke hvilke forsikringsbehov kunden har. Still åpne spørsmål om kundens ønsker.

Eksempler på gode spørsmål kan være:

- Hva er det verste som kunne skjedd?

- Hva hadde de økonomiske konsekvensene vært?
- Se for deg at det verste skjedde, hva er det som er viktig for deg med tanke på inntekten og livet ditt rundt din økonomi?
- Hvordan hadde det vært for deg dersom din inntekt blir halvert på grunn av sykdom?
- Hvor sterkt er ønsket om samme økonomisk frihet hvis det verste skulle skje?
- Hva med arv? Hvordan tenker du dette påvirker, hvordan ønsker du det skulle vært?
- Se for deg de perfekte forsikringsprodukt i en slik situasjon, hva skulle de ha gjort for å hjelpe deg?
- Hvis det viser seg at du er i en økonomisk situasjon hvor ikke alle dine forsikringsbehov kan oppfylles, hva er din viktigste prioritering?
- Er det andre forsikringsbehov vi ikke har snakket om?

Kundens forståelse av konsekvens ved valg av ulike forsikringsprodukter/summer

Mange kunder har ikke tilstrekkelig erfaring og kompetanse til å bedømme egne risikoforhold. Derfor bør rådgiveren aktivt avdekke forhold som er avgjørende i valget mellom ulike forsikringer og dekningsgrader. De fleste kunder er opptatt av «den lille skriften», altså hva som ikke dekkes. Forsikringsavtaleloven pålegger å gi informasjon om «vesentlige begrensninger».

Det er viktig å belyse konsekvenser for hele husstanden når man tar denne gjennomgangen.

Tips til kandidaten

Kandidaten bør kunne gi kunden eksempler på hendelser og hvilke økonomiske konsekvenser dette kan få. Videre må kandidaten kunne belyse nytten kunden kan ha av ulike løsninger i disse tilfellene. Kandidaten må vurdere hvilke eksempler som kan være aktuelle og i hvilken grad informasjonen er vesentlig for kunden ut fra hva kunden har fortalt om sin situasjon (medisinsk invaliditet contra arbeidsuførhet for eksempel). Bruk notater og illustrasjoner som viser konsekvenser ved ulike produkter.

Husk: Å avdekke og omtale konsekvenser av ulike valg vil bidra til å bevisstgjøre kunden om sammenhengen mellom pris og dekningsgrad, slik at kunden kan gjøre bevisste valg.

Oppsummering

Oppsummering av behovsanalysen

Oppsummering sikrer at kandidaten husker alt. Her bør kandidaten gjengi hovedpunktene fra gjennomgangen ovenfor:

- Livssituasjon
- Økonomisk situasjon og planer
- Eksisterende forsikringer
- Forsikringsbehov

I Personforsikring skal de økonomiske rammene og behov avdekkes for både kunden og kundens ektefelle/samboer i behovsavdekkingen, men det legges kun frem tilbud for kunden i løsningsforslaget. Det tas forutsetning om at det tas egen samtale med ektefelle/samboer.

Tips til kandidaten

Gjør oppsummeringen enkel, se punktene over.

Sikre felles forståelse av kundens behov

For å oppnå en best mulig kundeopplevelse er det nødvendig å sjekke ut at kunden er inneforstått med alt som er gjennomgått og er enig i at dette gir et riktig bilde av hans/hennes situasjon slik at grunnlaget for et løsningsforslag er riktigst mulig.

Tips til kandidaten

Her bør du sjekke med kunden at hovedpunktene som er oppsummert stemmer overens med kundens egen oppfatning, eventuell justere ved behov.

3.2 Rådgivningssamtalen (del 2)

Løsningsforslag

Presentere løsningsforslag for kunden, med utgangspunkt i kundens behov

Hvorfor er dette et MÅ-krav?

God skikk nr. 5 - Informasjon:

Informasjonen skal være korrekt, fullstendig og ikke misvisende.

I presentasjonen av løsningsforslaget bør rådgiveren i sin gjennomgang ta utgangspunkt i kundens uttalte ønske om sikring, hvilke produkter som er foreslått og avklare at dette er i tråd med kundens forsikringsbehov. Ved flere forsikringsdekninger bør hvert produkt bli presentert for seg.

Tips til kandidaten

Fokuser på kundenytte ved å benytte kundens utsagn. Eks. "du sa... Derfor har jeg lagt inn i løsninger..."

Løsningsforslaget skal presenteres:

- Per produkt, informere om:
 - Nytte for kunden (belyse hvilken situasjon kunden ønsker å unngå)
 - Regler for utbetaling, inkludert utbetalingstidspunkt
 - Kostnader (i beløp per måned og år)

Hvis du benytter deg av produktbeskrivelser av de ulike produktene gir det en økt trygghet for kunden hvis du på forhånd har satt deg inn i hva som står i beskrivelsen og kan forklare hva som står der.

Teste kundens forståelse for løsning og sammenheng mellom løsningsforslag og kundens avdekkede forsikringsbehov

Hvorfor er dette et MÅ-krav?

God skikk nr. 7 – Anbefaling og avtale:

Bedriften skal gjøre sitt ytterste for at kunden skal forstå innholdet i avtalen og viktige konsekvenser av denne. Kunden skal gis nødvendig tid til å områ seg før avtalen inngås. Ved rådgivning skal anbefalingen bygge på behovsanalysen.

Tips til kandidaten

- Oppnår kunden det som ønskes?

- Ansvarliggjør kunden for løsningen – er dette i henhold til kundens uttrykte behov?
- Involver kunden gjennom samtale om det økonomiske utfallet hvis kunden eller ektefelle/samboer skulle bli ufør eller falle fra utfra kundens valg av forsikring. Sammenlign gjerne alternativene hvis kunden har blitt forelagt flere alternativer.
- Få kunden til å gjenfortelle den foreslåtte løsningen
- Avslutt med å spørre om kundens forventninger til møtet ble innfridd.

Avtale videre fremdrift og oppfølging med kunden

Hvorfor er dette et MÅ-krav?

God Skikk nr. 9 - Oppfølging:

Eventuell oppfølging fra bedriftens og kundens side skal avtales.

Mange kunder har ikke erfaring eller kunnskap om personforsikring fra før. Derfor må kunden bli gjort kjent med at etablering av personforsikringer er avhengig av kundens helsetilstand i dag. Endelig forsikringsvilkår blir satt etter at kunden har levert sin egenerklæring og selskapet har behandlet denne. Utfallet av helsevurderingen kan bli pris som avtalt, tilleggspris, reservasjoner eller avslag. Videre må kunden være gjort kjent med konsekvensen ved å gi uriktige opplysninger i denne prosessen.

Har kunden en privat forsikring fra før og ønsker at denne skal utgå når ny forsikring blir etablert, må kunden få informasjon om hvilke regler som gjelder ved flytting, når skal avtalen sies opp, hva som skjer med betaling osv.

Kandidaten bør avklare med kunden hvordan videre saksgang vil være:

- Fra når gjelder forsikringen
- Fra når skal forsikringen betales
- Om det er avtalt midlertidig forsikringsavtale (og hva denne inneholder)
- Symptomklausuler på de ulike dekningene

Videre bør kandidaten informere kunden om

- viktigheten av å sette seg inn i forsikringsavtalen
- kundens opplysningsplikt
- kundens plikt til å ta kontakt dersom risikobildet endrer seg

Tips til kandidaten

Husk at du ikke bør avtale oppfølging som din bedrift ikke har rutiner for å følge opp. Dette er for å unngå at kunden feilaktig tror at du som rådgiver følger med på kundens vegne.

Dokumentasjon

Dokumentasjon må være i henhold til bedriftens rutiner, skriftlig og levert sensor

Hvorfor er dette et MÅ-krav?

God Skikk nr. 10 - Dokumentasjon:

Kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres.

Det kan være ulike rutiner i bedriftene, men sensorene må kunne innestå for at rutiner er fulgt og sikre at kunden får et korrekt tilbud. Enten det er ved dokumentasjon fra kundesamtalen, gjennomgang av utskrevne forsikringstilbud/- avtale, gjennomgang av kandidatens skjermbilder o.l. I hver bedrift må det være avklart hva som er kravene til å bestå praktisk prøve på dette punktet, og dette må være tydelig både for kandidatene og for sensorene i forkant.

Merk:

Utskrift og klargjøring av endelig dokumentasjon gjøres utenfor tidsrammen på 2 timer.

Kundeopplevelse

Kunden må ha en god kundeopplevelse gjennom behovsanalyse og presentasjon av løsningsforslag

Spørsmål som sensor 2 kan stille sensor 1

- Hvordan ble du mottatt av rådgiver og ivaretatt som kunde?
- Var rådgiver tillitsvekkende og trygg i sin rolle?
- Hvordan føler du at rådgiver viste interesse for deg som kunde? (Lyttet rådgiver? Stilte rådgiver oppfølgingsspørsmål? Hvordan var samtalebalansen?)
- Hvordan stemmer løsningsforslaget overens med dine behov? Er det sammenheng mellom behovsanalysen og løsningsforslaget?
- Ga rådgiver informasjon på en forståelig måte? Kan du gjengi løsningsforslaget?
- Hvordan taklet rådgiver dine eventuelle innvendinger?
- Hvordan svarte rådgiver på dine spørsmål?
- Hvordan ble dine forventninger som kunde innfridd?

Samlet gjelder:

- Kundeopplevelsen må være god

Tips til kandidaten

En god kontaktfase er hvor du som kandidat viser interesse for kunden og kundens hverdag, kundens forventninger og fremtidsplaner. Åpne spørsmål, følgespørsmål og aktiv lytting er stikkord. Vis respekt for kunden. Felles agenda avtales.

Det er viktig å trene på å få en god flyt i møtet og gi kunden større oppmerksomhet enn rekkefølge i sensorskjema eller bankens verktøy.

4. God skikk – andre regler

Under beskrivelsen av de ulike MÅ-kravene er det to punkter fra reglene til God Skikk som ikke er omtalt. Dette skyldes at de i utgangspunktet ikke hører hjemme under noe spesifikt MÅ-krav, men du som kandidat må allikevel forberede deg på at du kan bli testet i om du behersker disse reglene. I dine forberedelser bør du også tenke ut hvor i prøven det vil være naturlig at du blir testet.

Reglene det gjelder er:

- 6. Interessekonflikt
- 8. Frarådingsplikt

6. Interessekonflikt

Kundens interesser skal gå foran bedriftens og ansattes interesser. Interessekonflikter skal identifiseres og motvirkes. Dersom dette ikke er mulig, skal kunden informeres tydelig om interessekonflikten før avtale inngås.

Finansbedriftens og/eller rådgiverens egne interesser skal ikke ligge til grunn for anbefalingen som gis. Finanstilsynet og Forbrukerrådet har, særlig i forhold til finansielle spareprodukter, reist berettiget kritikk til selskaper som lar bedriftens interesser gå foran kundens. Det er fullt mulig å håndtere potensielle interessekonflikter og samtidig sikre lønnsomhet for bedriften. Bevissthet om når man står overfor interessekonflikter og etiske dilemmaer gjør at man lettere kan håndtere disse, og være ærlig overfor kunden. Mange produkter kan oppleves som komplekse og vanskelig å trenge igjennom, og det skaper behov for ekstra varsomhet slik at rådgiveren ikke utnytter kundens kunnskapsmangel.

Å ivareta kundens interesser skaper tillit og kan gi langsiktige relasjoner mellom kunde og bedrift. Det er lønnsomt for bedriften! Åpenhet om forhold som kan ha påvirket løsningsforslaget skal gjøre kunden bedre i stand til å vurdere grunnlaget for rådet. Ett relevant eksempel kan være at bedriften tjener mer ved salg av ett produkt fremfor et annet. Et annet eksempel er produktkampanjer som skal løfte salget av bestemte produkter, noe som i større eller mindre grad vil kunne påvirke rådgiveren, særlig hvis kampanjen inneholder insentiver eller premier. Det er ikke alltid slik at ett eller to bestemte produkter er de eneste rette. Det kan være flere likeverdige alternativer. Svært ofte vil det være samsvar mellom hva som er best for bedriften og hva som er best for kunden.

8. Fraråding

Løsninger som ikke er forenelige med kundens behov og interesser skal frarådes.

Fraråding er aktuelt der kunden selv ønsker et produkt og rådgiver ser at kunden ikke bør kjøpe produktet. Hensikten med regelen er at rådgiveren med sin kompetanse skal fraråde kunden til å gjøre u hensiktsmessige valg, eksempelvis på grunn av høy risiko i forhold til økonomisk bæreevne – eller fordi kunden ikke trenger den forsikringen det er snakk om.

Typiske eksempler her er at kunden ønsker å plassere store deler av sine midler i risikofylte produkter uten å forstå rekkevidden eller ha økonomi til å tåle et mulig tap.

En kunde kan ha ønske om et bestemt produkt av ulike årsaker: det kan være skattemotivert, et bestemt produkt kan virke fristende uten at kunden har forstått risikoen eller kunden kan ha et for optimistisk syn på egen økonomi og spareevne. Eksempler fra saker som har vært behandlet i Finansklagenemnda er eldre som plasserer store deler av sine midler med lang bindingstid av hensyn til arvinger eller for å spare skatt. Andre eksempler er der produktet ikke er tilpasset kundens kompetanse og/eller risikoprofil. I disse eksemplene burde rådgiver frarådet plasseringen. Fraråding er ikke det samme som å nekte kunden å kjøpe produktet – naturlig nok er det kunden som bestemmer om frarådingen skal følges. Det er viktig at rådgiveren sørger for dokumentasjon av det som er sagt.



V.1 august2019

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