

Kravet til å arbeide under veiledning og kontroll

Innhold

Hva inneholder denne veiledningen	1
Vilkår for autorisasjon	1
Hva er veiledning og kontroll	2
Hvem kan utføre veiledning og kontroll	2
Hvordan utføre veiledning og kontroll	3
Veiledning og kontroll for kandidater frem til bestått praktisk prøve	3
Veiledning og kontroll for kandidater som har bestått praktisk prøve	3
Veiledning og kontroll når rådgiver er autorisert	4

Hva inneholder denne veiledningen

Denne veiledningen utdyper hva som ligger i kravet til å arbeide under veiledning og kontroll.

Hensikten er å legge grunnlaget for en god og ensartet praksis som sikrer autorisasjonsordningenes legitimitet og bidrar til Trygg rådgivning. Videre å sikre gode interne rutiner og å tydeliggjøre ansvarsdelingen mellom medlemsbedriftene og FinAut. Veiledningen er utviklet etter forespørsel fra og i samarbeid med medlemsbedriftene.

Veiledningen gir et anbefalt minimum. Den enkelte medlemsbedrift kan ha interne rutiner, regler og retningslinjer i tillegg.

Spørsmål til denne veiledningen kan sendes til post@finaut.no.

Vilkår for autorisasjon

Vilkår for å bli autorisert:

- Er ansatt hos et av FinAuts medlemmer
- Har gjennomført opplæring og autorisasjonsprøver
- Har arbeidet under veiledning og kontroll
- Er vurdert som skikket
- Oppfyller kravet til yrkesrelevant praksis

Vilkår for å holde autorisasjonen aktiv:

- Vedlikehold og oppdatering av kompetansen
- Å praktisere kompetansen

I FinAuts testreglement punkt 5 er det følgende krav:

Medlemsbedriften har ansvar for at leder med faglig oppfølgingsansvar:

- legger til rette for at nye rådgivere tilegner seg relevant kompetanse
- påser at kandidaten arbeider under veiledning og kontroll inntil kandidaten selv er autorisert. En kandidat kan maksimalt arbeide under veiledning og kontroll i 5 år.

Mer informasjon om hvordan bli autorisert se: <https://www.finaut.no/hvordan-bli-autorisert/>

Mer informasjon om FinAuts regelverk se: <https://www.finaut.no/hvordan-bli-autorisert/finauts-regelverk/>

Hva er veiledning og kontroll

For å tilegne den kompetansen som er nødvendig for å oppfylle fagplanenes kompetansekrav og å kunne bestå praktiske prøver/praksiskrav (heretter omtalt som praktisk prøve) må kandidaten trene og få konkrete tilbakemeldinger. Vurderingen av om rådgiveren er skikket gjøres også gjennom autorisasjonsløpet.

Veiledning og kontroll skal også bidra til at

- kunden opplever trygghet for at den rådgivingen som ytes av en kandidat under autorisasjon, er av samme kvalitet som om autorisert rådgiver hadde gjennomført rådgivingen (kontroll)
- at autorisert rådgiver/leder har meget god kunnskap om den aktuelle kundesituasjonen og er trygg på at løsningsforslaget passer til kundens behov (kontroll)
- at bransjen opptrer mest mulig enhetlig og forutsigbart med tanke på å ivareta kravene som følger av autorisasjon og å sikre Trygg rådgivning. (kontroll- og veiledning)

Det kan være hensiktsmessig å skille mellom begrepene *veiledning* og *kontroll*:

Veiledning knyttes nært opp til trening av ferdigheter, mens *kontroll* har til hensikt å sikre at rådgivingen er utført etter kravene i bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling.

Veiledning og kontroll kan også ses i sammenheng, og vil avhenge av den enkeltes erfaringer, f.eks. vil en ny medarbeider ha behov for mer veiledning, deretter mer kontroll. På samme måte vil det for en autorisert være behov for veiledning ved nytt regelverk og nye krav til rådgivningen.

Det kan være en balanse mellom tiltak, for eksempel vil færre sammøter gi behov for mer kvalitetskontroll i ettertid. Likeså bør tiltakene tilpasses den enkeltes kompetanse og erfaring.

Hvem kan utføre veiledning og kontroll

Ansaret for veiledning og kontroll ligger hos *leder med faglig oppfølgingsansvar* (heretter omtalt som leder).

Det er en forutsetning for å utføre veiledning og kontroll at den som gir veiledning og utfører kontroll selv er autorisert. Dette følger av FinAuts testreglement punkt 5.

Det faglige oppfølgingsansvaret er en av ledernes grunnleggende oppgaver overfor

- rådgivere som skal autoriseres
- autoriserte rådgivere som skal følge bransjenormen God skikk og holde seg løpende oppdatert

Det er viktig at den som *utøver* veiledning og kontroll er til stede i den daglige arbeidssituasjonen.

Veiledningen kan utføres av en autorisert rådgiver etter avtale med leder, f.eks. hvis

- lederen selv er "under autorisasjon"
- leder av hensyn til kapasitet eller geografi ikke har mulighet til å gjennomføre et tilstrekkelig antall sammøter og veiledning selv
- læringsmiljøet baserer seg på kollegaveiledning eller andre ressurspersoner som for eksempel coach, mentor, trener (som er autorisert)

Leder med faglig oppfølgingsansvar er fortsatt ansvarlig, og det forutsettes gode rutiner som ivaretar leders oppfølging. Når det i dette dokumentet vises til «leder» i forhold til veilednings- og kontrolloppgaver, gjelder fremdeles ovennevnte unntak.

Hvordan utføre veiledning og kontroll

Både kandidater som skal autoriseres og autoriserte rådgivere skal ha veiledning og kontroll. Omfanget av veiledning og kontroll må tilpasses kandidatens kompetanse etter hvert som hun/han går igjennom autorisasjonsløpet og deretter skal ha oppfølging etter autorisasjon.

Veiledning før praktisk prøve	Veiledning etter praktisk prøve*	Veiledning av autoriserte
Trening utenfor kundemøter Sammøter/medlytt i kundemøter med rådgivning Rådføre/diskutere sak før den sendes til kunde	Rådføre og/eller sammøter under oppsummering av behovsanalysen og under utarbeidelse / presentasjon av anbefaling og avtale Rådføre under arbeidet med avtale og eventuell anbefaling	Faglig oppfølging og trening Forbedringer Oppdatering
Kontroll før praktisk prøve	Kontroll etter praktisk prøve*	Kontroll av autoriserte
Til stede/medlytt i kundemøter Kontroll av saker	Følge opp resultater fra rådføring og diskusjoner og/eller sammøter Kontroll av saker	Oppfølging av at rådgiver etterlever bransjenormen God skikk Oppfølging av oppdateringer

*før kravet til yrkesrelevant praksis er oppfylt

Veiledning og kontroll for kandidater frem til bestått praktisk prøve

I denne fasen er omfanget av leders veiledning og kontroll omfattende. Kandidaten trenger mye opplæring og praksis (veiledning), samt at kvaliteten i det utførte arbeidet kvalitetssikres (kontroll).

Det er viktig at leder er tydelig på hvilke oppgaver kandidaten får gjennomføre på egenhånd, hvilke oppgaver leder må være med på sammøte/medlytt/kontroll av saker for og for hvilke henvendelser kandidaten må henvise videre til en autorisert rådgiver.

Veiledning og kontroll for kandidater som har bestått praktisk prøve

For kandidater som har *bestått praktisk prøve, men som ennå ikke har oppfylt kravet til yrkesrelevant praksis* kan veiledning og kontroll utføres forenklet, men allikevel slik at det sikrer kundene og bygger opp under autorisasjonsordningens hensikt.

Forenklet veiledning og kontroll bør som et minimum ivareta at anbefaling og eventuell avtale er bygget på grundig behovsanalyse og at kandidaten kan forklare produktene i løsningen på en måte som kunden har forutsetning for å forstå. Dette kan f.eks. gjøres:

- ved at leder deltar i siste del av behovsanalysen, under oppsummering med kunden, eller sjekker med kandidaten hvordan behovsanalysen skal tolkes. Dokumentasjonen fra behovsanalysen kontrolleres.
- ved at leder gjennomgår løsningsforslaget fra kandidaten og kontrollerer at dette er i tråd med behovsanalysen (punktet ovenfor)
- ved å kontrollere at kandidaten er i stand til å forklare produktenes egenskaper på en slik måte at kunden forstår. Dette kan enten avstemmes før løsningspresentasjon som forberedelse til kundemøtet eller ved deltakelse i selve kundemøtet (sammøte). Målet er å sikre at kunden forstår konsekvensene av valgt løsning.

Veiledning og kontroll når rådgiver er autorisert

Målet med autorisasjonsordningene er kvalitet i finansnæringens rådgivning. Virkemidlet er felles standarder for minimumskompetanse som holdes løpende à jour med regelverksutviklingen og myndighetsbestemte krav til kompetanse og forbrukerbeskyttelse.

Leders ansvar for veiledning og kontroll opphører derfor ikke etter at rådgiveren er autorisert. Leder har alltid ansvar for at medarbeiderne har relevant kompetanse i henhold til sine oppgaver. Dette innebærer at leders ansvar for veiledning og kontroll aldri opphører.

Den praktiske oppfølgingen kan fordeles internt i bedriften. For eksempel kan oppfølgingen gjøres av compliance eller andre som har ansvar for kvalitet og ved at det gjøres uttrekk eller andre systemgenererte kontroller. Resultatet av kontrollen må gjennomgås med leder og leder har et ansvar for å følge opp den enkelte autoriserte.