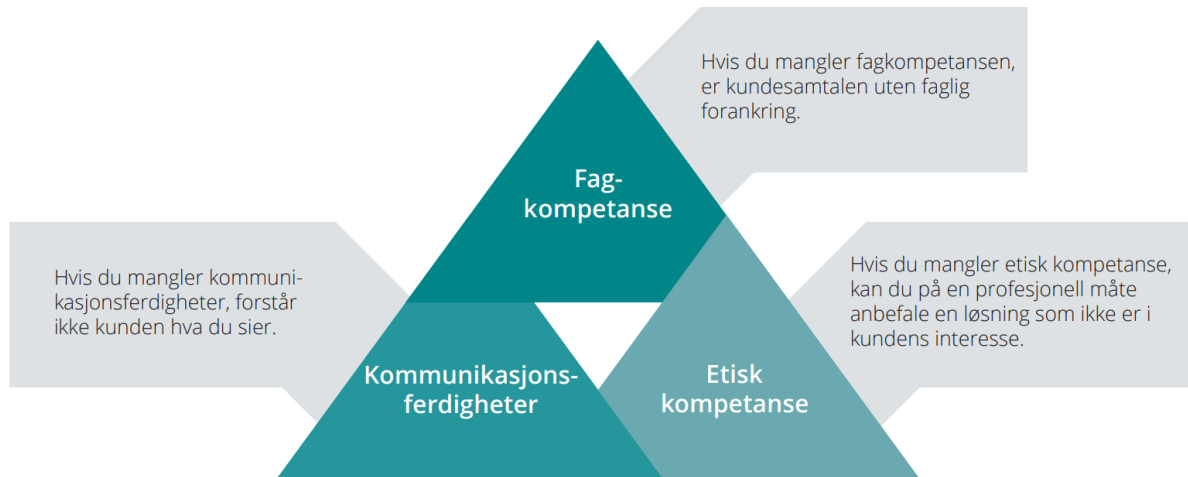




Rammeverk for praktisk prøve

- Sparing og investering**
- Personforsikring**
- Skadeforsikring**
- Kreditt**
- Usikret Kreditt**

Kompetansetrekanten



Gode kundeopplevelser forutsetter integrert kompetanse

Innledning

I tillegg til dette dokumentet gjelder FinAuts regelverk og testreglementet.

Dokumentet omhandler rammeverk for praktiske prøver i FinAuts autorisasjonsordninger:

- Sparing og investering
- Kreditt
- Usikret 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

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

I den praktiske prøven løses case og/eller kandidaten gjennomgår sine egne kredittsaker.

Sensorskjema og veiledning til sensorskjema praktisk prøve

Det er laget et sensorskjema og en veiledning til sensorskjema praktisk prøver som du finner på bedriftssiden under «Hjelp og veiledning»

Sensorskjemaet (sjekklister med MÅ-krav) har til hensikt å:

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

Sensorskjema kan også brukes til forberedelse til praktisk prøve av både sensor og kandidat.

Gjennomføring av praktisk prøve

I Sparing og investering, Personforsikring og Skadeforsikring gjennomføres den praktiske prøven som et fysisk rollespill, rollespill per nettmøte eller per telefon.

I Skade- og Personforsikring velger bedriftene om de vil gjennomføre praktisk prøve som rollespill eller som simulering.

I Kreditt skjer testing av kandidatens praktiske kredittkompetanse gjennom vurdering av kandidatens egne kredittsaker.

I Usikret kreditt gjennomføres praktisk prøve som en digital simulering.

Fysisk rollespill: Selskapene som velger rollespill oppnevner sensorer som skal være kvalifisert til å vurdere kandidatens prestasjon etter felles sensorskjema. FinAut tilbyr sensor kurs, sensornettverk og sensor kalibreringer 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 simulering. Simuleringen leveres av eksterne opplæringsleverandører, men FinAut sikrer at kandidater som gjennomfører simulert praktisk prøve bedømmes etter samme prinsipper og på samme nivå som ved rollespill.

Digital praktisk prøve: Digital praktisk prøve i usikret kreditt leveres av FinAut, og dette er eneste prøveform i denne ordningen. Det er krav om at testleder er til stede fysisk eller digitalt ved gjennomføring av digital praktisk prøve.

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.

Sensors rolle: 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 sensor kurs, sensornettverk og andre aktiviteter i FinAuts regi.

For å bli autorisert i FinAuts ordninger kreves:

- Obligatorisk opplæring i God skikk
- Obligatorisk opplæring i etikk
- Beståtte kunnskapsprøver basert på fagplanen innen det aktuelle fagområdet
- Bestått etikkprøve
- Bestått praktisk prøve
- Yrkesrelevant praksis
- Medlemsbedriften vurderer og bekrefter at medarbeideren er skikket til å utøve de funksjoner som autorisasjonen gjelder for

Hvem som skal autoriseres er beskrevet i FinAuts regelverk.

For fritak se FinAuts testreglement for gjennomføring av prøver, tildeling av autorisasjon og klager.

Rammer for praktisk prøve

Forberedelser og gjennomføring

Sparing og investering, Kreditt, Personforsikring og Skadeforsikring – Rollespill

Forberedelser

- 1) Når kandidaten er klar for gjennomføring av praktisk prøve, fastsettes dato, tid og sted for gjennomføring. 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. Hvis kandidaten har fått utdelt en case til forberedelse, og prøven ikke kan avvikles på grunn av sykdom e.l., gis det utsettelse i 1 uke for å benytte den utdelte casen.
- 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 Sparing og investering)
- Som ett enkelt møte (gjelder for Kreditt, Sparing & investering, Personforsikring og Skadeforsikring)
- Digital simulering (gjelder for Skadeforsikring, Personforsikring og usikret kreditt)

Praktisk prøve kan gjennomføres som nettmøte eller telefonmøte.

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

Sensorskjema

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

Sensorskjemaet er felles for alle kandidater for å sikre mest mulig ensartet vurdering av kandidatene på tvers av bedrifter.

Forberedelser til prøven

Det er bedriften som sørger for prøvelokale for gjennomføring av praktisk prøve.

Praktisk prøve som to møter – Sparing og investering

Del 1 er kunde-samtalen «behovsavdekking», så er det mellomperioden/forberedelsesperioden og del 2 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 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 aksept.

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, 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», og begge legges frem uten en mellomperiode.

Gjennomføringen av den praktiske prøven Sparing og investering 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.

Casebank Sparing & investering, Personforsikring og Skadeforsikring

Det er utviklet en casebank som omfatter ca. 11 caser i Sparing og investering, ca. 11 caser i Personforsikring og ca. 12 caser 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.

Dersom kandidaten får ikke bestått, skal vedkommende få en ny case ved neste praktiske prøve.

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 i det prøven starter og må gjennomføre en kundedialog som tilfredsstillende vurderingskriteriene for å få prøven godkjent.

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

Digital praktisk prøve - Usikret Kreditt

Digital praktisk prøve i Usikret Kreditt er levert av FinAut. Kandidaten får tilgang til denne prøven via Min side på www.finaut.no. Ved gjennomføring av prøven skal det være testleder til stede, enten fysisk eller digitalt. Prøven kan ikke startes uten at testleder godkjenner innloggingen fra sin enhet.

Gjennomføring av praktisk prøve i Usikret Kreditt:

Den praktiske prøven består av 5 caser som kandidaten må løse for å bestå prøven. Spørsmålene er flervalgsoppgaver og vil teste kandidatens fag- og God skikk kunnskaper. Kandidaten har 60 minutter til rådighet for å gjennomføre prøven. Dersom kandidaten ikke består praktisk prøve, må det gå minimum 14 dager før kandidaten kan fremstille seg på nytt. En kandidat har 3 forsøk på å bestå den praktiske prøven. FinAut anbefaler at kandidaten får nødvendig tid til forberedelser før hen meldes opp til neste forsøk.

Før kandidaten meldes opp til praktisk prøve må leder/veileder sørge for at kandidaten (ref. testreglementet):

- Har tilstrekkelig yrkesrelevant praksis
- Er skikket
- Kan systemer og produkter

I tillegg må leder/veileder sørge for at medlemsbedriften har lagt til rette for gjennomføring av praktisk prøve. For autorisasjon i Usikret kreditt forutsettes tilstrekkelig yrkesrelevant praksis fra kundebehandlingen og/eller rådgivning i finansnæringen.

Praktisk prøve - Kreditt

For å sikre at kommunikasjonsferdigheter er på plass, skal leder/veileder bekrefte dette, før kandidaten meldes opp til prøven.

Leder/veilederen skal spesielt observere kommunikasjon rundt:

- realkausjonisters og samskyldneres roller og forpliktelser

- plikten til å gi en tilstrekkelig og tilpasset forklaring før avtaleinngåelsen (forklaringsplikt)
- evnen til å kommunisere de ulike utfallene av kredittvurderingen i henhold til trafikklysmodellen
- hvordan kandidaten veileder kunden i valget mellom de ulike produktene og tjenestene som tilbys (veiledningsplikt)
- hvordan kandidaten forsikrer seg om at kunden forstår de viktigste opplysningene og eventuell advarsel om risiko forbundet med avtalen
- hvordan kandidaten identifiserer kundens ønsker og behov
- hvordan kandidaten følger bransjenormen God skikk på området kreditt

Vurdering av kandidatens egne kredittsaker

Den praktiske prøven i Kreditt skal teste kompetanse gjennom vurdering av kandidatens egne kredittsaker.

Før kandidaten testes, må kandidaten ha gjennomført som hovedregel 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 15 utvalgte sakene skal oversendes til den personen som er utpekt som kandidatens sensor. Kandidatens leder/veileder gir beskjed til sensor når hen 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 tre saker sensor har plukket ut minimum én uke før prøven finner sted, for å få mulighet til å gå gjennom sakene og forberede seg på disse.

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 må da overlevere tre nye kredittsaker per ikke bestått sak til sensor, før hen kan gå opp til praktisk prøve igjen. Hvis kandidaten får ikke bestått i f.eks. realkausjon og medlåntaker, må det oversendes tre nye saker for hver av disse til neste praktiske prøve. Sensor velger ut én sak fra hver av disse som kandidaten skal prøves i under praktisk prøve.

Kandidaten har tre forsøk på å bestå praktisk prøve. Det må være minimum to uker mellom hvert forsøk.

Unntak fra kravet til egne kredittsaker – bruk av case eller finansieringsbevis fra FinAut

- Hvis medlemsbedriften ikke har produktet realkausjon, sender veileder 12 av kandidatens saker uten realkausjon, og 3 realkausjonscaser til sensor. Sensor velger ut én av de 3 casene som kandidaten blir prøvd i, sammen med 2 av kandidatens egne saker.
- Medlemsbedriften kun har produktet refinansiering av eksisterende lån. Veileder sender 12 av kandidatens saker med refinansiering, og 3 caser til sensor. Sensor velger ut én av de tre casene som kandidaten blir prøvd i, sammen med 2 av kandidatens egne saker.
- Hvis medlemsbedriften ikke tilbyr kjøp av bolig med pant i fast eiendom, skal veileder sende 12 av kandidatens egne saker, og 3 caser til sensor. Sensor velger ut én av casene som kandidaten blir prøvd i, sammen med 2 av kandidatens egne saker
- Hvis kandidaten stryker på saken om realkausjon og/eller kjøp av bolig med pant i fast eiendom, kan kandidaten benytte seg av caser hvis hen ikke har nok egne saker til å gå opp igjen. Veileder sender 3 caser til sensor, som velger ut én av disse som kandidaten skal prøves i.
- Hvis kandidaten ikke får egne saker med realkausjon innen 6 måneder, kan case eller finansieringsbevis benyttes. Dette gjelder både bevilgede og avslåtte finansieringsbevis, med forutsetning om at fullstendig kredittvurdering er gjort.

Casebank Kreditt

Det er utviklet en casebank med 6 caser i Kreditt.

Hver case består av én del som gir utfyllende informasjon om kunden. Når det benyttes caser er det viktig at kandidaten får tilsendt alle 3 casene som veileder velger ut så raskt som mulig. Kandidaten må få tilstrekkelig tid til å behandle og forberede seg på disse casene før de sendes til sensor. Når casene blir oversendt til sensor, skal sensor velge ut én av disse, som kandidaten blir prøvd i under praktisk prøve. Kandidaten skal få beskjed fra sensor om hvilken case sensor velger ut minimum én uke før praktisk prøve.

Om det er behov for å øve seg på problemstillingene som casene dekker finnes det øvecaser på FinAut sine sider, som er tilgjengelig for kandidaten. Lenke til casene finner du [HER](#) (innlogget side).

Husk at alle caser som benyttes under praktisk prøve er sensitiv informasjon, og kan ikke deles med andre enn sensor og kandidat. Når praktisk prøve er gjennomført skal casene slettes.

Dersom kandidaten får ikke bestått, kan ikke samme caser gjenbrukes ved neste praktiske prøve.

Låneformidlere

Låneformidlere har eget sensorskjema, og veiledningen for bruk av denne finner du i veiledningen for Kreditt. Den praktiske prøven for låneformidlere er under pilottesting, og er ikke tilgjengelig enda. Det vil komme informasjon fortløpende på «Beskjeder til deg» under «Min side» på www.finaut.no når den praktiske prøven er klar. Har du spørsmål ta kontakt med post@finaut.no.

Gjennomføring

Kandidaten kan benytte alle de hjelpemidler som vedkommende har tilgjengelig i sin daglige arbeidssituasjon.

På prøvedagen gjennomføres et møte mellom kandidat og sensor, der de går gjennom de utvalgte sakene. Kandidaten vil ha mulighet til å påpeke og forklare eventuelle feil som tidligere er gjort. Sakene prøves opp mot sensorskjemaet.

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

Sensor går gjennom hver sak og noterer i sensorskjemaet hvilke punkter som er bestått/ikke bestått.

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 sensorskjemaet må være bestått etter at møtet er avholdt.

Det er leder/veileders ansvar å følge opp tidligere feil gjennom veiledning og kontroll etter autorisasjon.

(se FinAuts testregelverk §2-1d, og veiledningen til dette).

Veiledning og kontroll

Kreditsakene skal gjennomføres i perioden kandidaten er under veiledning og kontroll (se FinAuts testregelverk §2-1d, og veiledningen til dette).

Praktisk prøve i Kreditt for ledere

FinAut har utviklet en alternativ metode for gjennomføring av praktisk prøve i Kreditt for ledere/kreditsjefer/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) avslagsplikt av låneopptak og 2) realkausjonisters og samskyldners 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 (Sparing og investering 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

For gangen i tilbakemelding fra sensor til kandidat se veiledningen for den aktuelle ordningen. Etter endt prøve skal det gis tilbakemelding til kandidat om bestått/ ikke bestått.

Kandidater som ikke består prøven, skal få skriftlig tilbakemelding.
Skriftlig tilbakemelding gis på et standard skjema for skriftlig tilbakemelding (tilgjengelig på sensorsiden).

Kandidater som ikke består prøven, skal sammen med sin leder utarbeide en utviklingsplan som skal sette kandidaten i stand til å bestå prøven ved neste forsøk. Utviklingsplanen tar utgangspunkt i den skriftlige tilbakemeldingen fra sensor.

Kandidaten og leder skal gå gjennom sterke og svake sider ved besvarelse samt hva kandidaten bør trene på frem til neste møte.

For klageadgang, se FinAuts testreglement § 2-6.

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 Sparing og investering, 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.

For habilitet se FinAuts regelverk § 5-3

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 Sparing og investering, 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.

Sensor 2 som har godkjent/gjennomgått sensorkurs i Personforsikring er kvalifisert:

- til å være sensor i Skadeforsikring (må være autorisert i Skadeforsikringsordningen)
- til å være sensor for kombinerte praktiske prøver i Person- og skadeforsikring (må være autorisert i Personforsikringsordningen og i Skadeforsikringsordningen)

I tillegg må Sensor 2 oppfylle de øvrige kravene til sensorer og ha god kjennskap til rammeverket og Må-kravene i den ordningen sensor 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 nødvendig. 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