

Veiledning praktisk prøve

Sparing og investering

V.3 2025

Innhold

1. Målsettingen med veiledningen og sensorskjemaet

Målsettingen med veiledningen	3
Målsettingen med sensorskjemaet	3
Måleområder	3

2. Kompetansekrav, forberedelser 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	6

3. Veiledning til sensorskjema

3.1 Rådgivningssamtalen (Del 1)

Innledning	6
Behovsanalyse	8
Oppsummering	11
Kundeopplevelse	12

3.2 Rådgivningssamtalen (Del 2)

Innledning	13
Løsningsforslag	14
Dokumentasjon	15
Kundeopplevelse	16

4. God skikk

Bransjenormen God skikk	17
6. Interessekonflikt	17
8. Frarådningsplikt	18

1. Målsettingen med veiledningen og sensorskjemaet

Målsettingen med veiledningen

Denne veiledningen skal være til 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 og gjennomføring av den praktiske prøven. I tillegg tar den for seg hver av MÅ-punktene i sensorskjemaet og gir mer utfyllende og detaljert informasjon om MÅ-punktene. Veiledningen er et hjelpemiddel som utdyper sensorskjemaet. Selv om det er angitt forklaringer og tips, må dette ikke tolkes som nye krav eller underkrav.

Målsettingen med sensorskjemaet

Kandidaten må dekke alle punktene i sensorskjemaet. Skjemaet bygger i hovedsak på kravene i Lov om verdipapirhandel/MiFID. 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 punkter 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, forberedelser 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 og risikotoleranse og presentere løsningsforslag.
- føle seg trygg på situasjonsanalyse, behovsanalyse, utarbeidelse og presentasjon av ulike plasseringsløsninger tilpasset kundens behov.
- være i stand til å utvikle holdninger som skaper tillit hos kunde og opinion.

Kompetansekrav

Kandidaten skal kunne

Rådgivningsprosessen:

- avdekke og analysere kundens behov, herunder kundens økonomiske situasjon, risikovilje og mål med plasseringen
- undersøke kundens kompetanse og erfaring når det gjelder plassering og investering
- 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 oppfølging tilpasset kunden.

Hva skal kandidaten prøves i?

Rådgivningsprosessen:

Felles stoff

- God skikk

Bedriftsinternt stoff

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

Pensum

- 1) Bransjenormen God skikk
- 2) Fagplan
- 3) 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 kunde eller hvordan kunden skal utfordre kandidaten på forklaring av risiko tilpasset kunden osv.
- 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

Se veiledning til sensor 1 i del 2 av hvert case, og Rammeverk for praktisk prøve.

Tidsdisponering

Praktisk prøve kan gjennomføres som en rådgivningssamtale i ett møte, eller som to møter. Før praktisk prøve gjennomføres skal det være avklart hvilken form som benyttes.

Praktisk prøve som to møter

Rammeverket setter krav til gjennomføring innenfor en total ramme på 3,5 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. En generell anbefaling for oppdeling er:

Rådgivningssamtalen del 1: Varighet: 1 – 1 ¼ time

Forberedelsesfase: Varighet: 1 time

Rådgivningssamtalen del 2: Varighet: ½ – 1 time

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 minutter igjen. Sensor 2 avgjør når total tid er benyttet.

Praktisk prøve som ett møte

Rammeverket setter krav til gjennomføring innenfor en total ramme på 2 timer.

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 igjen til del 2 eller lignende. Sensor 2 avgjør når total tid er benyttet.

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

Oppstart av praktisk prøve

NB! Før rollespillet starter, legger sensorene vekt på å skape en god atmosfære, forklarer rollefordeling mellom sensorene, innhold og gjennomføring av praktisk prøve. Huskeliste for hva som skal gås gjennom:

- rammeverk og regler for gjennomføring, herunder kontakt med sensor 1 / kunde i
- «forberedelsesfasen» til kundemøte del 2
- praktisk informasjon om plassering, roller, pauser med mer
- forslag til tidsdisponering innenfor rammen på 3,5 timer dersom prøven gjennomføres som to møter. Det er sensor 2 som har ansvaret for at den totale ramme overholdes.
- taushetsplikt vedr innhold i cases (brudd behandles som fusk)

Gjennomføring

Sensor 2 må notere flittig og bruke sensorskjemaet og evt. egne notat ark for å sikre at alle MÅ-punktene er med i kandidatens prestasjon samt for å kunne være konkret i forhold til 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 for alle deler av rådgivningssamtalen.

For praktiske prøver som gjennomføres som to møter har kandidaten kun lov til å ta kontakt med sensor 1 / kunden for å avklare spørsmål til behovsavdekkingen. Sensorene har ansvar for å sørge for at dette overholdes.

Sensor 1 må være lett tilgjengelig for kandidaten.

Sensor 1 og 2 går i etterkant gjennom alle MÅ-kravene i rådgivningssamtalen del 1 og vurderer kandidatens prestasjon. Det er viktig å gjøre notater, også om kundeopplevelsen, før del 2 av rådgivningssamtalen starter.

3. Veiledning til sensorskjema

3.1 Rådgivningssamtalen (Del 1)

Observasjon av Rådgivningssamtalen

Innledning

Består av 4 MÅ-punkter:

- Rolleavklaring
- Forventningsstyre på tid
- Er rådgivningen uavhengig/ikke-uavhengig?
- Sette felles agenda

Hvorfor krav til disse fire MÅ-punktene?

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 MiFID/VPHL (Verdipapirhandelloven).

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

Les mer her*

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. Finansbedriften skal gjøre det klart at det ikke er snakk om nøytral rådgivning, men rådgivning basert på det produktspekteret den aktuelle finansbedriften tilbyr. Mange benevner dette som rådgivningsbasert salg. Vanligvis forstår nok kundene at en plasseringsrådgiver i en finansbedrift velger å presentere løsninger basert på egen finansbedrifts produkter.

Like fullt bør rådgiveren sørge for at dette kommer eksplisitt frem, for eksempel når Løsningsforslaget presenteres for kunden. Hvis finansbedriften 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 finansbedrifters produkter.

Forventningsstyr kunden på tid

I rammene for samtalen ligger også at kunden skal forventningsstyres på tid. Dette gjør at kunden kan ta en avgjørelse på om han har tid til å gjennomføre møtet slik som det er satt opp, eller om det må inviteres til et nytt møte senere. I tillegg skal kunden informeres om hvis det er behov for oppfølgingsmøter i etterkant.

Tips til kandidaten:

Tydeliggjør for kunden hvor lang tid som er satt av til møtet. Forbered kunden på hvor lang tid møtet vil ta, og spør kunden om han har mulighet til å gjennomføre møtet til oppsatt tid.

Tips til sensor:

Blir kunden informert om dette i den praktiske prøven? Sensor 1 må vurdere hvordan denne informasjonen påvirker kundeopplevelsen.

Er rådgivningen uavhengig/ikke-uavhengig?

I noen tilfeller vil det ikke være nødvendig å informere kunden om dette. Andre ganger vil det være behov for klargjøring overfor kunden. Her må rådgiver selv konkret vurdere om det er nødvendig.

Eksempelvis vil en erfaren og eksisterende kunde, i mange tilfeller være klar over at det ikke-uavhengig rådgiving. Da kan det oppfattes som kunstig å informere om dette på nytt til kunden.

Tips til kandidaten:

Gjør en selvstendig vurdering av kundens erfaringer og kunnskap på spareområdet. Spesielt dersom det er en ung kunde med lite erfaring, bør det vurderes om du skal informere om rådgivningen er uavhengig eller ikke-uavhengig.

Tips til sensor:

Vurder kundens erfaringer, og noter deg ned i forkant av praktisk prøve om dette er noe kunden har behov for å vite. Det er viktig med god kommunikasjon med sensor 1, slik at dere er enige om erfaringene

og kunnskapsnivået til kunden.

Sette felles agenda

I felles agenda ligger det at kunden også er enig i agendaen. Rådgiver kan gjerne ha ferdig et forslag til agenda, men kunden spørres om forslaget er i tråd med forventningene og om andre ting bør med. I alle case er det forutsatt at det er gjort avtale med kunden i forkant.

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. I alle case er det forutsatt at det er gjort avtale med kunden i forkant.

**Forskrift om verdipapirforetak, regulerte markeder, datarapporteringstjenester og handel i varederivater og utslippskvoter (MiFID II-forskriften) § 5-4. Nærmere om informasjon til kunden (<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2017-12-04-1913>)*

Behovsanalyse

Består av 10 MÅ-punkter:

- samlet gjeld, inkludert forbruks- og kredittkortgjeld
- nåsituasjon
- forventet utvikling
- kundens erfaringer med spare- og investeringsområdet
- kundens kunnskap om spare- og investeringsområdet
- kundens mål med sparingen
- tidshorisont for sparingen
- kundens risikotoleranse
- kundens evne til å bære tap
- kundens bærekraftsprefranser

Hvorfor krav til disse ti MÅ-punktene?

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 avdekkingen, forklar hvorfor du gjør denne utspørringen rundt økonomi, mål, erfaring, kunnskap og risikoprofil. Det er for å finne den beste løsningen for kunden siden det er sammenheng mellom mulighet til meravkastning og vilje til å ta risiko. Få frem denne sammenhengen.

Dersom erfaring og kunnskap avdekkes først, er det lettere å tilpasse forklaringen, spesielt innenfor risiko, til det nivået som kunden befinner seg på.

Tren på den rekkefølgen som passer din organisasjons rutiner og innenfor dette din egen naturlige oppbygging av møtet.

Samlet gjeld og nåsituasjon

Under «Kundens finansielle situasjon» kommer kartlegging av månedlig likviditetssituasjon og evne til sparing ved å kartlegge:

- inntekt
- finansformue (inkl. midler i andre finansinstitusjoner),
- realformue
- samlet gjeld, inkludert forbruks- og kredittkortgjeld

Et generelt godt råd er å nedbetale forbruks- og kredittkortgjeld. Dersom det avdekkes at kunden har forbruks- og kredittkortgjeld skal kandidaten diskutere nedbetaling av gjeld med kunden og dette bør dokumenteres. Rådgivningen skal tilpasses etter situasjonen.

Der hvor kundens økonomi tilsier det, og det er oppgitt i del 2 i casebeskrivelsen, skal kandidaten få frem krav til bufferkapital på lik linje med alle andre sparemål og ønsker som skal avdekkes. Med bufferkapital menes en reservekapital for å dekke uforutsette utgifter. Mange vil synes det er mer naturlig å avdekke behov eller ønske om reservekapital når man avdekker mål med sparingen.

Det kreves ikke utarbeidelse av detaljert budsjett.

Tips til kandidaten

Du bør trene på å tørre å spørre kunden om alt – også eksternt plasserte midler.

Forventet utvikling

Her stiller rådgiveren spørsmål til kunden om det er hendelser frem i tid som vil påvirke den finansielle situasjonen (for eksempel permisjoner, arv og jobbsikkerhet).

Tips til kandidaten

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

SIFO-tallene kan være et godt utgangspunkt for kartlegging av kundens månedlige likviditet. NB! Dersom du regner ut kundens ledige likviditet, altså hvor mye kunden kan klare å spare, så involver kunden og sørg for at kunden er enig i sparebeløp eller endre det slik at kunden er komfortabel.

Kundens erfaringer med spare- og investeringsområdet

Kunnskap og erfaring må tas hver for seg. Det er ikke det samme. Rådgiver bør her få kunden til å fortelle om sine erfaringer for å sikre at løsningsforslaget i kundemøte Del 2 er egnet.

Tips til kandidaten

Still åpne spørsmål om hvilken erfaring kunden har. Få kunden til å fortelle: «Hva, hvordan, hvorfor har du handlet..., hvilken erfaring har du med....?»

Hvor har kunden erfaringen fra (handling privat eller evt. gjennom jobb)? Og oppfølgingsspørsmål som f.eks. «Kan du utdype dette?»

Kundens kunnskap om spare- og investeringsområdet

Kandidaten bør her få kunden til å fortelle om sin kunnskap på området.

Tips til kandidaten

Still åpne spørsmål om hva kunden kan om spare- og investeringsområdet gjennom:

- hvilken utdannelse vedkommende har
- hvilken opparbeidet kompetanse om spare- og investeringsområder gjennom jobb, osv.
- hvilken interesse kunden har for spare- og investeringsområdet

Kundens mål med sparingen

Kandidaten skal få frem alle mål som kunden (sensor 1) har i Del 2 til caset.

Tips til kandidaten

Still åpne spørsmål om kunden sparemål/ønsker/drømmer.

Eksempler på sparemål kan være kjøp av bil eller hytte, førtidspensjon, hjelpe barna eller ferietur.

Avsetning til buffer / reservekapital kan også være et ønske/mål.

Eksempel på oppfølgingsspørsmål: «Er det andre mål vi ikke har snakket om?»

Casene i praktisk prøve har vanligvis to sparemål, et med kort/mellomlang tidshorison og et med lang tidshorison.

Tidshorison for sparingen

Tidshorisonen for sparingen er viktig å få kartlagt for å finne det riktigste og beste løsningsforslaget for kunden. Tidshorison settes i sammenheng med risikoholdning og avkastningsønske og likviditet.

Tips til kandidaten

Bruk gjerne en tidslinje, eller annet materiell for å konkretisere hvis dette finnes i din bedrift. Husk at tidshorisonen for sparingen er viktig å få kartlagt for å finne det riktigste og beste løsningsforslaget for kunden. Tidshorison settes i sammenheng med risikoholdning og avkastningsønsker.

- Kort tidshorison/lav risiko = primært renteprodukter i løsningen
- Lang tidshorison/høy risiko = primært aksjeprodukter i løsningen

Aktuelle produkter vil avhenge av kombinasjonen risikoprofil/tidshorison. Dette kan illustreres med aktiva klassene renter og aksjer.

Kundens risikotoleranse

Risikoavklaringens omfang vil komme an på kundens kunnskap og erfaring som allerede er avdekket. Gjennom behovsanalysen avdekkes alle sparemål kunden har, og de bør behandles hver for seg når det gjelder risiko.

En kunde kan ha ulik vilje og holdning til risiko for ulike sparemål (kortsiktig bilkjøp eller ferie kontra langsiktig pensjon). Det er kunden som er styrende for avdekkingen av sin holdning til risiko og ikke et eventuelt verktøy som bedriften har.

Tips til kandidaten

Du bør sette deg i kundens sted og søke å få til en god samtale. Det kan være lurt å få kunden til å definere seg selv FØR du presenterer eventuelle modellporteføljer.

Still åpne spørsmål og bruk gjerne kundens utsagn i samtalen. Risikoavklaring bør gjøres gjennom illustrasjoner enten gjennom bilder og/eller eksempelfortellinger som viser sammenhenger mellom risiko i henholdsvis rente- og aksjemarkedet, produkter rangert på avkastning/risikostige, sammenheng mellom risiko for svingninger og tid, eksempler på utfallsrom, nedtrapping av risiko når tid for sparemål nærmer seg osv.

En god struktur for risikodelen kan være å:

- Spørre kunden – «Hva forbinder du med begrepet risiko?»
- Forklare at kundens holdning til risiko må klarlegges for å finne best mulig løsning for kundens sparing (avkastning – risiko – tidshorison)
- Forklare at det er sammenheng mellom mulighet til mer-avkastning og vilje til å ta risiko
- Forklare og vise konsekvensene ved de ulike risikoprofilene – bruk gjerne talleksempler i kroner
- Forklare hvordan en manglende avkastning vil innvirke på sparemålet
- Sjekke forståelse: Kan kunden gjentelle hvorfor han/hun har den valgte holdning til risiko?

Eksempler på gode spørsmål under risikodelen kan være:

- Hva forbinder du med begrepet risiko?
- Hva ville du gjort hvis markedet stiger / faller..?
- Hvordan vil du sove om natten hvis markedet faller og du har investert...?
- Hva hvis markedet stiger og du ikke er med?

- Hvor langsiktig er du dersom markedet faller?
- Hvor sterkt er ønsket om meravkastning?
- Hvis det viser seg at alle dine mål ikke kan oppfylles, hva er viktigst for deg? Hvis du skal prioritere, hva er nummer 1, 2 osv.

Kundens evne til å bære tap

Behovsanalysen skal sette kandidaten i stand til å anbefale den investeringstjeneste og de finansielle instrumenter som egner seg for kunden og spesielt at de er i samsvar med kundens risikotoleranse, men også kundens risikokapasitet - dvs. evne til å bære tap. (MiFID II-forskriften- § 5-9)

Kundens bærekraftspreferanser

Kartleggingen av kundens bærekraftspreferanser bør tilpasses kundens kunnskap og erfaring. Har kunden bærekraftspreferanser skal rådgiver avdekke om ett eller flere av følgende fond skal integreres i løsningen:

- Fond som har en minimumsandel miljømessige bærekraftige investeringer (Taxonomi)
- Fond som har en minimumsandel bærekraftige investeringer (offenliggjøringsforordningen SFDR)
- Fond som tar hensyn til de viktigste negative konsekvensene for bærekraftsfaktorer (PAI)

Gjennom kartleggingen av bærekraftspreferanser og klassifiseringen avdekkes alle sparemål og holdningen kunden har til bærekraft. Det er kunden som er styrende for avdekkingen av sin holdning til bærekraft og ikke et eventuelt verktøy som bedriften har.

Tips til kandidaten

Du bør sette deg i kundens sted og forsøke å få til en god samtale. Det kan være lurt å la kunden fortelle om bærekraftspreferansene sine før du presenterer eventuelle modeller og porteføljer. Still åpne spørsmål og bruk gjerne kundens utsagn i samtalen. Bruk informasjon fra rådgivningsverktøyet som støtte når du snakker om bærekraft.

En god struktur for samtalen kan være å:

- Spørre kunden – «Hva forbinder du med begrepet bærekraft og bærekraftige fond?»
- Forklare at kundens holdning til bærekraft må kartlegges for å finne best mulig løsning for kundens investering
- Forklare hvorfor du spør om bærekraft
- Forklare at kunden gjennom sine investeringer kan bidra til en bærekraftig utvikling
- Forklare at basert på kundes svar kan dere vurdere om de finansielle produktene som inngår i rådene oppfyller kundenes krav til en viss minsteandel som skal investeres i bærekraftige fond.
- Sjekke forståelse: Be kunden gjenta bærekraftspreferansene sine

Eksempler på gode spørsmål kan være:

- Hvor viktig er bærekraft for deg?
- Hvilket forhold har du til bærekraft og bærekraftige fond?
- Hva ville du gjort hvis fond du velger investerer i noe som har negativ innvirkning på økonomiske, miljømessige eller sosiale forhold?

Oppsummering

Består av 2 MÅ-punkter:

- oppsummering av behovsanalysen

- sikre felles forståelse av kundens behov

Oppsummering av behovsanalysen

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

- finansiell situasjon og sparevilje
- sparemål
- tidshorisont
- risikotoleranse og evne til å bære tap
- bærekraftspreferanser

Tips til kandidaten

- Bruk notater, tegninger
- 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 innforstått med alt som er gjennomgått og 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 kunden egen oppfatning, eventuelt justere ved behov.

Sjekk ut oppdraget og forklar hva du skal jobbe med til neste møte.

Kundeopplevelse

Kunden (sensor 1) må ha en god kundeopplevelse

Spørsmål som sensor 2 kan stille sensor 1

- Var rådgiver tillitvekkende og trygg i sin rolle?
- Hvordan føler du at rådgiver viste interesse for deg som kunde? (Lyttet rådgiver? Stilte rådgiver oppfølgings spørsmål? Hvordan var samtalebalansen?)
- Fikk rådgiver avdekket alle tilleggsopplysninger?
- Håndterte rådgiver dine eventuelle innvendinger? Fikk du svar 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. Husk at det kan lønne seg å begrunne behovet for to møter og eventuelt ektefelles involvering.

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.

3.2 Rådgivningssamtalen (Del 2)

Innledning

NB! Ved gjennomføring av praktisk prøve som ett møte, se bort fra de fire første MÅ-kravene

Avklare kundens forventninger til møtet

Hvorfor er dette et MÅ-krav?

Det er viktig at kunden står i sentrum for samtalen, dette bidrar til god kundeopplevelse.

Det er viktig for rådgiver å få avklart dette i starten av møtet for å sjekke ut at kundens forventninger faktisk kan innfris.

Tips til kandidaten

Få tak i hva kunden forventer å få ut av møtet og ha det med deg videre slik at du kan imøtekomme forventningene best mulig.

Avklare agenda med kunden

Hvorfor er dette et MÅ-krav?

Agenda bidrar til å skape trygghet for at rådgiver er forberedt, og at kunden kan få en økt trygghet ved at han er kjent med innholdet i møtet. Begge deler bidrar til god kundeopplevelse. Agenda bør være felles ved at kunden aktivt samtykker til den.

Tips til kandidaten

- Du setter agendaen for dette møtet. Dette bør hovedsakelig dreie seg om å presentere det utarbeidede løsningsforslaget
- Prøv å få med kundens forventninger i agendaen
- En skriftlig agenda gjør det enklere for kunden å følge planen for møtet

Oppsummering av forrige møte

Hvorfor er dette et MÅ-krav?

Felles forståelse av behov er avgjørende for forståelse av løsningsforslaget. Dette bidrar til god kundeopplevelse.

Tips til kandidaten

- Det er viktig å ta en oppsummering fra forrige møte slik at både kunden og du som rådgiver har grunnlaget for løsningsforslaget friskt i minne.
- Bruk gjerne den oppsummeringen du hadde under rådgivningssamtalen del 1. Viktige momenter i oppsummeringen er:
 - Finansiell situasjon og sparevilje
 - Sparemål
 - Tidshorisont
 - Risikotoleranse og evne til å bære tap
 - Bærekraftspreferanser

Eventuelle endringer siden forrige møte

Hvorfor er dette et MÅ-krav?

Behovsanalysen i møte 1 kan ha medført at kunden har tenkte videre og behovene/grunnlaget kan være endret. Ved å fange opp disse endringene sikrer rådgiveren at løsningsforslaget er i henhold til kundens behov.

Tips til kandidaten

Husk at mye kan skje på kort tid, og derfor er det viktig å spørre kunden om dette. Evt. endringer av både økonomisk og familiær art kan påvirke kundens sparemål og -behov fra første møte.

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.

En forutsetning er at rådgiver har avdekket alle kundebehov i behovsanalysen. Presentasjonen av hvert sparemål bør behandles separat.

Løsningen for hvert sparemål skal være

- i samsvar med kundens investeringsmål
- i samsvar med kunden bærekraftspreferanser
- slik at kunden er finansielt i stand til å håndtere risikoen
- slik at kunden har nødvendig erfaring og kunnskap til å forstå risikoen

Tips til kandidaten

En god måte å presentere løsningsforslaget kan være:

- Per produkt/plassering å informere om:
 - avkastning (historisk og forventet)
 - risiko
 - likviditet
 - kostnader (i beløp og prosent)
 - bærekraftsegenskaper
- Husk løsningsforslaget som en helhet

Hvis du som del av løsningen benytter deg av realiserte midler fra tidligere investeringer, bør du ta eventuell skatt på realisasjon med i dine beregninger. Med andre ord bør presentasjonen av løsningsforslaget som helhet ha med økonomiske konsekvenser av eventuell replassering eller endringer i kundens nåværende plasseringer.

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

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 frø avtalen inngås. Ved rådgivning skal anbefalingen bygge på behovsanalysen.

I presentasjonen av løsningsforslaget bør rådgiveren i sin gjennomgang av risikoen forbundet med hvert konkrete produkt og løsningen i sin helhet, teste ut kundens forståelse og få dennes bekreftelse på at risikoprofilen er i tråd med den som ble avdekket i starten av rådgivningsmøtet.

Gjennomgangen i denne delen av møtet bør være tilpasset den erfaring og kunnskap som er avdekket i behovsanalysen, gjeldende for hvert produkt / marked.

Tips til kandidaten

- Her er det smart å teste kundens forståelse for løsning og sammenheng mellom løsningsforslag og kundens uttrykte sparemål.
- Oppnår kunden det som ønskes?
- Ansvarliggjør kunden for løsningen – er dette i henhold til kundens mål?
- Risiko medfører usikkerhet – Involver kunden i alternativer dersom det utvikler seg dårligere enn forventet – lengre sparehorisont evt. økt sparing, er løsningen i samsvar med risikotoleranse og evne til å bære tap, mm?
- Hvordan oppfatter kunden løsningen?
- Få kunden til å gjenfortelle den foreslåtte løsningen?
- Avslutt med å spørre om kundens forventninger til møtet ble innfridd

Avtale oppfølging med kunden

Hvorfor er dette et MÅ-krav?

God Skikk nr. 9 - Oppfølging:

Eventuell oppfølging fra bedriftens og kundens side skal avtales.

Kandidaten bør avtale med kunden hvordan oppfølging skal skje. Enkelte bedrifter har rutine for årlige gjennomganger og/eller at det avtales et møte etter for eksempel 1 – 3 måneder etter at plasseringen er gjort for å sjekke at kunden fremdeles er fornøyd med valget. Rutinene kan variere avhengig av beløpets størrelse, løsningens kompleksitet og ikke minst kundens egne ønsker.

Det kan her være aktuelt å:

- Kortsiktig: Avtale tid for eventuelt nytt møte med presentasjon av løsningsforslaget og eventuelt aksept. (Se tid for område).

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.

Merk: Gjennomføres prøven som to møter, les her:

Dersom det er rutine å utarbeide egen dokumentasjon etter møte (f.eks hvis ikke all dokumentasjon kommer fra saksbehandlerverketøyet) må det legges inn tid for å utarbeide denne etter løsningsforslaget er presentert.

Erfaring viser at bedrifter som har denne praksisen gjerne trenger mindre tid mellom kundemøte del 1 og del 2 fordi kandidaten ikke trenger så mye tid med saksbehandlerverketøyet.

Gjennomføres prøven som ett møte:

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

Gjennomføres prøven som to møter, les her:

Selv om kundemøte del 1 ga en god kundeopplevelse, bør del 2 vurderes for seg. Deretter bør en helhetsvurdering av kundeopplevelsen gjøres.

Spørsmål som sensor 2 kan stille sensor 1

- Hvordan ble du mottatt av rådgiver og ivaretatt som kunde?
- Var rådgiver tillitvekkende 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 behovsavdekkingen og løsningsforslaget
- Ga rådgiver informasjon på en forståelig måte?
- Kan du gjengi løsningsforslaget?
- Hvordan håndterte rådgiver dine eventuelle innvendinger?
- Hvordan svarte rådgiver på dine spørsmål?
- Hvordan ble dine forventninger som kunde innfridd?

Samlet gjelder:

- Kundeopplevelsen må være god

4. God skikk

Bransjenormen God skikk

Bransjenormen God skikk består av 10 regler og er finansnæringens retningslinjer for hvordan kunderådgivning skal foregå.

Ledere har et særlig ansvar for å unngå rutiner og systemer, herunder belønningssystemer, som ikke bygger opp under reglene.

Bransjenormen GOD SKIKK
ved rådgivning og annen kundebehandling

Virkeområde
Reglene gjelder for FinAuts medlemsbedrifter ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet. Reglene gjelder både for personlig betjening og for digitale prosesser.

Virksomheten skal påse at reglene følges. Ledere har et særlig ansvar for å unngå rutiner og systemer, herunder belønningssystemer, som ikke bygger opp under reglene.

Med rådgivning menes personlige anbefalinger til en kunde.

- 1 FORMÅL**
Formålet med reglene er å sikre at kundens interesser og behov blir ivaretatt på beste måte.
- 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 framgå overfor kunden.
- 3 PERSONVERN**
Kundeopplysninger skal håndteres på en måte som sikrer personvern og kundens rettigheter.
- 4 GRUNNLAG OG BEHOVSANALYSE**
Kundebehandlingen skal være basert på et fullgodt grunnlag. Ved rådgivning skal det gjennomføres en fullgod behovsanalyse.
- 5 INFORMASJON**
Informasjonen til kunden skal være korrekt, fullstendig og ikke misvisende.
- 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.
- 7 ANBEFALING OG AVTALE**
Bedriften skal gjøre sitt 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.
- 8 FRARÅDNING**
Løsninger som ikke er forenlige med kundens behov og interesser skal frarådes.
- 9 OPPFØLGING**
Eventuell oppfølging fra bedriftens og kundens side skal avtales.
- 10 DOKUMENTASJON**
Kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres.

God skikk reglene

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. Frarådningsplikt

6. Interessekonflikt

Sørg for at kundens interesser går foran bedriftens og dine egne interesser. Vær åpen om forhold som kan ha påvirket løsningsforslaget. 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 finansbedriften. Bevissthet om når man står overfor interessekonflikter 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 finansbedrift. Det er lønnsomt for finansbedriften! 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 finansbedriften 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. Frarådningsplikt

Fraråd løsninger som ikke er i kundens interesse og/eller uforenlige med kundens økonomiske bæreevne. 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 for høy risiko i forhold til økonomisk bæreevne – eller fordi kunden ikke trenger den forsikringen det er snakk om.

Finansiell rådgivning: 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.



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