



Rammeverk for praktisk prøve

Forsikring Næringsliv

V.2 2024

Innhold

Innledning

Om praktisk prøve

Bakgrunn for praktisk prøve	3
-----------------------------	---

Rammer for praktisk prøve

Forberedelser og gjennomføring	4
--------------------------------	---

- | | |
|--|---|
| 1. Personforsikring næringsliv og Skadeforsikring næringsliv | 4 |
| 2. Vurdering og tilbakemelding | 7 |

Krav til sensorer	7
-------------------	---

- | | |
|---------------------------------|---|
| 3. Hvem kan være sensor? | 7 |
| 4. Kompetansekrav for sensorer | 8 |
| 5. Sensorenes roller og ansvar | 8 |
| 6. Fritaksregler for sensorkurs | 8 |

Likebehandling	8
----------------	---

Innledning

Dokumentet omhandler rammeverk for praktisk prøve i FinAuts autorisasjonsordninger i forsikring næringsliv:

- Personforsikring næringsliv
- Skadeforsikring næringsliv

I dette rammeverket beskrives

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

Om praktisk prøve

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

I Personforsikring næringsliv og Skadeforsikring næringsliv gjennomføres den praktiske prøven som en kombinasjon av fysisk rollespill og refleksjonssamtale. Dette kan gjennomføres per skype/teams, per telefon eller ved fysisk oppmøte. Dette avtales mellom bedriften og kandidaten.

I prøven er det krav til minst to sensorer som bedriften oppnevner som skal være kvalifisert til å vurdere kandidatens prestasjon etter felles sensorskjema. FinAut tilbyr sensorkurs, sensornettverk og sensorkalibreringer med sikte på at kandidater skal bedømmes på en enhetlig måte. Den delen av den praktiske prøven som er samtale mellom sensor og kandidaten tas opp og oppbevares hos selskapet, slik at vurderingen kan etterprøves (lyd eller video).

Bakgrunn for praktisk prøve

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

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

For å bli autorisert i FinAuts ordninger på forsikring næringsliv kreves:

- Obligatorisk opplæring i God skikk

- Obligatorisk opplæring i etikk
- Beståtte kunnskapsprøver basert på fagplanen innen det aktuelle fagområdet
- Bestått etikkprøve
- Bestått praktisk prøve
- Tolv måneders yrkesrelevant praksis

Følgende regler for fritak gjelder:

Det gis gjensidig fritak for praktiske prøver som er gjennomført i ordningene på forsikring næringsliv.

Se også §§ 2-4 b) og 2-4 e) i FinAuts testreglement:

https://media.norsktest.no/finaut/filer_public/b3/ec/b3eccb43-9a53-4a81-8127-8a903d962e51/2021-12-20-testreglement.pdf

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

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

Rammer for praktisk prøve

Forberedelser og gjennomføring

1. Personforsikring næringsliv og Skadeforsikring næringsliv

Forberedelser

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

- 1) Kandidaten får utlevert casebeskrivelsen en uke før prøven for å kunne forberede seg som til prøven. 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 nødvendig tilrettelegging for gjennomføring av prøven.
- 3) Sensorene forbereder seg grundig. Det er viktig at de setter seg inn i caset og forbereder seg grundig ved å sette seg inn i caset og løsningsbeskrivelsen til rollespillet ved behovsavdekkingen og til refleksjonssamtalen.

Gjennomføring

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

Praktisk prøve kan gjennomføres som rollespill i både behovsavdekkingen og presentasjon av løsningsforslag med påfølgende refleksjonssamtale eller gjennomføres som rollespill i behovsavdekkingen og som refleksjonssamtale under presentasjon av løsningsforslaget.

Praktisk prøve kan gjennomføres som fysisk møte, nettmøte eller telefonmøte.

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

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

Kandidaten må få beskjed om tidspunkt for den praktiske prøven minimum en uke før prøven skal gjennomføres. Kandidaten får utdelt caset en uke før prøven. Gjennomføringen av den praktiske prøven settes til totalt 3,5 timer. Disse timene kan fordele seg over to dager etter avtale med sensor. Del 1 kunde-samtalen «behovsavdekking». Denne behovsavdekkingen skal foregå som et rollespill hvor sensor 1 spiller kunde. Etter behovsavdekkingen skal sensor 1 være tilgjengelig for kandidaten for oppfølgingsspørsmål frem til kandidaten har levert sitt løsningsforslag til sensor. Det er kandidaten som har ansvaret for å disponere tiden under for at del 1, del 2 og del 3 ikke overskrider 3,5 timer.

Kandidaten og sensor må etter behovsavdekkingen bli enige om tidspunkt for når kandidaten skal levere inn sitt løsningsforslag til sensor. Løsningsforslaget skal leveres sånn at sensor kan ta tid til å forberede seg til del 3, kundesamtalen/refleksjonssamtalen. Når løsningsforslag er sendt til sensor må kandidat og sensor bli enige om tidspunkt for del 3, kundesamtalen/refleksjonssamtalen.

Bedriften bestemmer om del 3 presentasjon av løsningsforslag gjennomføres som et rollespill med påfølgende refleksjonssamtale eller som en ren refleksjonssamtale.

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 prøvens del 1 og del 2. Det er ikke anledning til å ha kontakt med andre enn sensorene vedrørende prøven etter at den er utlevert. Det vil regnes som juks.

Første del

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

Andre del

Innhold: Kandidaten forbereder seg til del 3 (tolker data, legger data inn i rådgivningsverktøy, utarbeider løsning og argumentasjon for denne). Kandidaten må sende inn løsningsforslag til sensor og sensoren vurderer kandidatens prestasjon og forbereder seg til del 3 av den praktiske prøven.

Tredje del

Innhold: Presentasjon av løsningsforslag. Oppsummering av det første møtet, presentasjon av løsningsforslag, avtale om oppfølging, dokumentasjon av rådgivningen. Bedriften bestemmer om del 3 av den praktiske prøven gjennomføres som et rollespill med en refleksjonssamtale i slutten av prøven eller om prøven gjennomføres som en ren refleksjonssamtale. Rollespillet/refleksjonssamtalen gjennomføres ved at kandidaten presenterer løsningsforslaget for sensor. I refleksjonen må kandidaten kunne vise til de problemstillinger som er identifisert i forhold til God Skikk. Kandidaten skal kunne gjengi den aktuelle regelen det gjelder. Kandidaten skal vise til hvilke hensyn som må tas i hvert enkelt tilfelle, og til slutt begrunne den løsningen som er valgt i tilbudet. Sensor kan stille spørsmål underveis for å få kandidaten til å reflektere over valg gjort i løsningsforslaget.

Gjennomføringen av den praktiske prøven i Personforsikring næringsliv og Skadeforsikring næringsliv settes til totalt 3,5 timer. Det er kandidaten som har ansvaret for å disponere tiden under den praktiske prøven. Sensor har dog ansvaret for at det holdes av nok tid til refleksjon i slutten av prøven der bedriften har valgt rollespill under presentasjon av løsningsforslaget. Utskrift og tilbakemeldinger regnes ikke i timene beregnet til gjennomføring.

Casebank

Det er utviklet en casebank som omfatter ca. 6 cases i Personforsikring næringsliv og 6 cases i Skadeforsikring næringsliv. Hver case kan benyttes både til rollespill og refleksjonssamtale og innholdet varierer i den forstand at kundens økonomiske situasjon, vilje og evne til å bære risiko, ansatte policy og forsikringsbehov er forskjellige. Den enkelte bedrift velger de casene som har relevans for kandidatens kundeportefølje.

Hver case består av tre 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.

Del 3 - Løsningsforslag til hver enkelt case.

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 beskrevet over.

Under selve prøven skal kandidaten sitte på eget rom og ha kontakt med sensorene via skjerm eller telefon ved innhenting av informasjon og under rollespillet og refleksjonssamtalen.

Dersom sensorene og kandidaten befinner seg i ulike deler av landet, og dermed ikke kan treffes, kreves det at sensor har en innledning med praktisk informasjon i begynnelsen av prøven og et videomøte etter at prøven er over, når kandidaten får tilbakemelding på innsatsen sin. Innledning og tilbakemelding regnes ikke med i den totale tidsbruk for prøven.

Når kandidaten forbereder løsningsforslaget sitt, 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.

2. Vurdering og tilbakemelding

Om sensorenes vurdering se dokumentene «Veiledning til praktisk prøve Personforsikring næringsliv og veiledning til praktisk prøve Skadeforsikring næringsliv» og skjemaer for tilbakemelding. Etter endt prøve skal det gis tilbakemelding til kandidat om bestått/ ikke bestått.

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

Kandidaten har anledning til å fremstille seg 3 ganger til den praktiske prøven. Det må være minimum to uker mellom hvert forsøk.

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.

3. Hvem kan være sensor?

For den praktiske prøven skal det være to sensorer som har noe ulike roller. Sensor 1 skal spille kunden i rollespillet. Denne sensoren kan være sensor, 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.

4. 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 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.

5. Sensorenes roller og ansvar

- Sensor 1 har hovedansvaret for forberedelsene til rollespillet/behovsavdekkingen hvor sensor 1 spiller kunde og skal her vurdere kundeopplevelsen i rådgivningssamtalen
- Sensor 2 skal være kandidatens samtalepart i refleksjonsdelen av den praktiske prøven
- Sensor 2 skal være objektiv i vurderingen av kandidatens prestasjon
- Sensor 2 vurderer om kandidaten har bestått eller ikke
- Sensor 2 er ansvarlig for tilbakemeldingen
- Sensor 2 er ansvarlig for en god og ensartet vurderingspraksis

6. Fritaksregler for sensorkurs

Det gis gjensidig fritak på sensorkurs gjennomført i Personforsikring næringsliv og Skadeforsikring næringsliv. Sensor i Skadeforsikring næringsliv må være autorisert i Skadeforsikring næringsliv. Sensor i Personforsikring næringsliv må være autorisert i personforsikring næringsliv. I tillegg må sensor 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 annen sensor enn de to første gangene.



Finansnæringens Autorisasjonsordninger

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