

Veiledning og kontroll i FinAut

Innhold

Innledning.....	2
Bedriftens og FinAuts roller og ansvar	3
Bedriften:	3
FinAut:.....	3
Internkontroll og compliance	3
Bransjenormen God skikk	3
Hva er «veiledning og kontroll»	4
Hvem utfører veiledning og kontroll.....	4
Hvorfor anbefalinger for «veiledning og kontroll «.....	4
Anbefalinger til hvordan veiledning og kontroll kan utføres.....	5
Hvilke oppgaver kan en ikke-autorisert medarbeider utføre på egen hånd.....	5
Introduksjon for nye som skal autoriseres.....	5
Veiledning og kontroll for kandidater og autoriserte	5
Veiledning og kontroll for kandidater frem til bestått praktisk prøve	6
Forenklet veiledning og kontroll for kandidater som har bestått praktisk prøve, men ikke oppfylt kravet til yrkesrelevant praksis	6
Veiledning og kontroll når rådgiver er autoriserte	7
Veiledning og kontroll i det daglige arbeidet.....	7
Illustrasjon av når veiledning og kontroll samt vurdering av skikket utføres	8
Årlige oppdateringer	8
Krav til praktisering	9

Innledning

En medarbeider som skal autoriseres får opplæring i etikk, fag og kommunikasjonsferdigheter. Autorisasjonsløpet består både av opplæring i bedriften og opplæring og autorisasjonsprøver i regi av FinAut. Medarbeidere som er under opplæring i bedriften skal arbeide under veiledning og kontroll frem til autorisasjon.

Den som er autoriserte skal også følges opp for å sikre at kompetansen brukes og vedlikeholdes.

Dette dokumentet inneholder anbefalinger med formål å utdype hva som ligger i begrepet «veiledning og kontroll». Hensikten er å legge grunnlaget for en god og ensartet praksis som sikrer ordningens legitimitet og troverdighet til beste for alle parter.

Bedriften har ansvaret for kvaliteten i den enkelte samtale med kunden. FinAut skal sørge for dokumentasjon av kompetanse, men bedriftens ledelse og kultur er også med på å påvirke hvordan kundesamtalene faktisk utføres.

Dokumentet er utviklet etter forespørsel fra, og i samarbeid med bedriftene for å gjøre det klarere hva som er bedriftenes ansvar og hva som er FinAuts ansvar. Det skal også kunne brukes som arbeidsverktøy for å sikre gode interne rutiner for veiledning og kontroll.

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

Spørsmål til veiledningen kan rettes til post@finaut.no.

Bedriftens og FinAuts roller og ansvar

Bedriften:

Det er bedriftens ansvar for å følge opp kandidaten. Det er bedriften som har ansvaret for at rådgivningen er iht. kravene i regelverket.

Bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling fremhever ikke bare bedriftens ansvar, men leders særlige ansvar for å unngå rutiner og systemer, herunder belønningssystemer, som ikke bygger opp under reglene.

Videre følger det av FinAuts regelverk § 3-8 a:

Medlemsbedriften har ansvar for å tilrettelegge for og følge opp at God skikk og andre sentrale atferdsnormer følges. Det skal etableres gode rutiner som sikrer at normbrudd avdekkes og behandles. Ved avdekking av normbrudd kan bedriften gi advarsel og skal iverksette nødvendige tiltak, som f.eks. opplæring og/eller trening og/eller midlertidig fratakelse av arbeidsoppgaver.

Leder har et løpende ansvar for den individuelle, faglige oppfølgingen av sine medarbeidere, det gjelder alle medarbeidere, også de som autoriseres. Det praktiske arbeidet med kontrollene kan delegeres.

«Veiledning og kontroll» må ses i sammenheng med andre tiltak i bedriften, så som annen opplæring og etterfølgende kontroller. Hensynet til den enkelte kandidat sine individuelle behov for kompetanse kan også vektlegges, så som grad av erfaring og annen kompetanse.

FinAut:

FinAut har i denne sammenheng ansvar for

- det faglige innholdet i autorisasjonsordningene
- kravene til autorisasjon
- å bidra til implementering av bransjenormen God skikk
- å ha rutiner for kontroll med at reglene etterleves

Internkontroll og compliance

Medlemsbedriftene skal sørge for å innarbeide ordningene i sin internkontroll- og compliancefunksjon. Dette følger av FinAuts regelverk § 2-5.

Finansnæringens felles ambisjon er at bransjenormen God skikk skal sikre kvaliteten på rådgivning og kundebehandling og skape forutsigbarhet og stabilitet, både for kundene, finansbedriftene og de ansatte. Kandidatene er ordningens ansikt utad, og representerer næringen. Det er derfor helt kritisk for ordningens og næringens omdømme, troverdighet og legitimitet at selgerne/rådgiverne følger en god praksis, og at lederne veileder selgerne/rådgiverne og at bedriften fører kontroll.

Bransjenormen God skikk

Bedriften har ansvar for:

- Å tilrettelegge for og følge opp at God skikk og atferdsnormer følges
- Å etablere gode rutiner som sikret at normbrudd avdekkes og behandles
- Når normbrudd avdekkes, skal tiltak iverksettes
- Ved gjentatte eller grove brudd har bedriften plikt til å melde bruddet til FinAut

Dette følger av FinAuts regelverk § 3-8.

Det er utarbeidet en veiledning for å avdekke og melde brudd på God skikk, som ligger på FinAut sin hjemmeside under bransjenormen god skikk.

Der ligger også oversikt over prøver i God skikk, læringsmidler, kommentarutgave God skikk og annet materiale.

Hva er «veiledning og kontroll»

For at kandidaten skal tilegne den kompetansen som er nødvendig for å oppfylle fagplanenes kompetansekrav og å kunne bestå praktiske prøver/praksiskrav (heretter omtalt som praktisk prøve) må vedkommende 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 som signerer kundeavtalen 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 (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 rådgivingen.

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 utfører veiledning og kontroll

Ansvar for veiledning og kontroll ligger hos leder med faglig oppfølgingsansvar.

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 § 2-1 d).

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

Hvorfor anbefalinger for «veiledning og kontroll»

I FinAuts testreglement § 2 – 1 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 4 år.»

I FinAuts testreglement § 2 – 1 a) er det følgende krav til alle ordninger:

«Autorisasjon forutsetter at obligatoriske prøver er bestått: kunnskapsprøve, etikkprøve og praktisk prøve. Det er en forutsetning for autorisasjon at bedriften vurderer og bekrefter at rådgiveren er skikket til å utøve de funksjoner som autorisasjonen gjelder for.»

Anbefalinger til hvordan veiledning og kontroll kan utføres

Veiledning før praktisk prøve	Veiledning etter praktisk prøve	Veiledning av autoriserte
Trening utenfor kundemøter Sammøter/medlytt i kundemøter med rådgivning	Konsulteringsplikt og/eller sammøter under oppsummering av behovsanalysen og under utarbeidelse / presentasjon av løsning	Faglig oppfølging og trening Forbedringer Oppdatering
Kontroll før praktisk prøve	Kontroll etter praktisk prøve	Kontroll av autoriserte
Til stede/medlytt i kundemøter Signering av kundeavtaler	Følge opp resultater fra konsultering/sammøter Signering av kundeavtaler	Oppfølging av at rådgiver etterlever bransjenormen God skikk Oppfølging av oppdateringer

Hvilke oppgaver kan en ikke-autorisert medarbeider utføre på egen hånd

Av ovennevnte følger som en konsekvens at det blir et skille mellom oppgaver som skal utføres av en kandidat som er autorisert eller kandidater som er under autorisasjon og har veiledning og kontroll på den ene side, og oppgaver som kan utføres av ansatte som ikke er autorisert og heller ikke skal autoriseres (som ikke gir råd = personlig anbefaling til kunder).

Det er leders oppgave å påse at kandidaten ikke får oppgaver hun/han ikke har kompetanse til å utføre. Dette vil alltid være en individuell vurdering.

Introduksjon for nye som skal autoriseres

Før kandidaten skal ha noen form for kundekontakt anbefales det å gjennomføre en introduksjonsopplæring. Opplæringen bør inneholde grunnleggende informasjon om:

- **Etikk:** pensumheftet Mot og tillit og trening i å avdekke og ta beslutning i en situasjon med interessekonflikter
- **Regelverk:** aktuelt regelverk og bransjenormen God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling
- **Kommunikasjon:** kundesamtalen/kundeopplevelse, kunne kommunisere produktet forståelig og stille de riktige spørsmålene
- **Fag:** forståelse for faget, grunnleggende prinsipper
- **Produkt:** grunnleggende kompetanse om de produkter kandidaten skal ha kundekontakt om – hovedproduktene som en helhet
- **System:** bedriftsinternt – arbeidsverktøy

Veiledning og kontroll for kandidater og autoriserte

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 gjennom autorisasjonsløpet og deretter oppfølging etter autorisasjon.

Praktisk prøve skal sikre at kandidater som består denne er skikket til å utføre rådgivning i tråd med kravene til praktisk prøve, som i det vesentlige bygger på bransjenormen God skikk og aktuelle lovverk. Det er her kandidatens faglige kunnskap

og kommunikasjonsevner prøves. Det er derfor forsvarlig at kandidater som har bestått praktisk prøve, kan gjennomføre deler av kundemøter og annet arbeid selvstendig.

Når den praktiske prøven gjennomføres som en simulering, er simuleringer bygget rundt bransjenormen God skikk, fag- og produkter. I tillegg må det sikres at kandidatene har kunnskap om bedriftens egne produkter, interne rutiner og regelverk og bruk av saksbehandlersystemer.

Det er et skille mellom de som ikke har og de som har bestått praktisk prøve. Det presiseres at leders ansvar for veiledning og kontroll ikke opphører fullstendig verken etter praktisk prøve eller etter at kandidaten er autorisert.

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 kundesamtaler og avtaler kvalitetssikres (kontroll). Det anbefales at leder kvalitetssikrer tilbud og deltar i sammøte med kandidaten. Ved telefonrådgivning kan dette skje ved medlytt.

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

Av hensyn til organisering og planlegging av møtene, er det viktig at det avklares tidlig om kundemøtet vil falle inn under rådgivning. Dette kan for eksempel gjøres i kontaktfasen.

- Kontaktfasen kan identifisere hvilket kompetansebehov kundens situasjon krever. En god kontaktfase gjør det mulig å avstemme hvilket behov kunden har, for deretter å velge hvilken kompetanse kunden skal bli møtt med i kundemøtet.
- Dersom kontaktfasen avdekker et rådgivningsbehov, anbefales det at leder deltar i kundemøtet, eller det skal henvises til en autorisert rådgiver.
- Ovennevnte kan tolkes strengere avhengig av den enkelte bedrifts organisering og policy.

Forenklet veiledning og kontroll for kandidater som har bestått praktisk prøve, men ikke oppfylt kravet til yrkesrelevant praksis

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

Bestått praktisk prøve er en milepæl i autorisasjonsløpet og dokumenterer at kandidaten er skikket og kan gjennomføre kundemøter i tråd med kravene til autorisasjonsordningene. For kandidater som tar simulert praktisk prøve, er det spesielt viktig at kompetansen i reelle kundemøter vurderes opp mot kravet til å være skikket eller klar til å yte rådgivning.

Etter at praktisk prøve er bestått må lederen bruke skjønn og vurdere behovet for sammøter med kandidaten med sikte på å følge opp forbedringspunkter (veiledning) og for å sikre at kandidaten gjennomfører rådgivningsprosessen på en god måte og er skikket (kontroll).

Forenklet veiledning og kontroll bør som et minimum ivareta at løsningen 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 autoriserte

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 selgeren/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.

Veiledning og kontroll i det daglige arbeidet

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

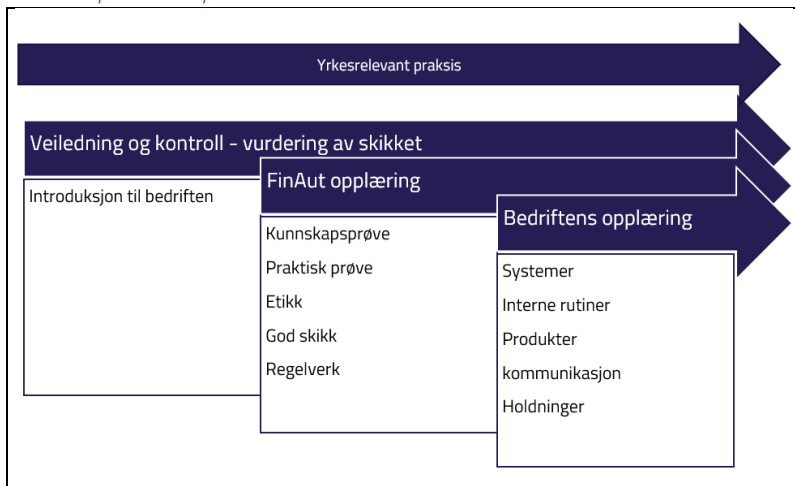
Veiledningen kan utføres av en autorisert rådgiver etter avtale med leder, f.eks. hvis

- 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)

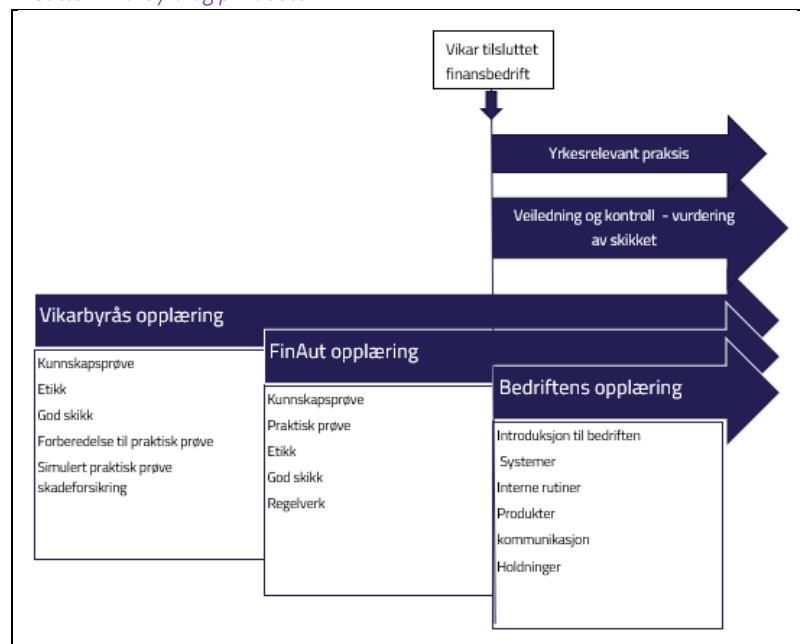
Leder med faglig oppfølgingsansvar er fortsatt ansvarlig, og det forutsettes gode rutiner som ivaretar leders oppfølging. Når det i dette dokumentet vises til «leder» i forhold til veilednings- og kontrolloppgaver, gjelder fremdeles ovennevnte unntak.

Illustrasjon av når veiledning og kontroll samt vurdering av skikket utføres

Ansatte i finansbedrift



Ansatte i vikarbyrå og privatister



Årlige oppdateringer

Medlemsbedriftene har også ansvar for å legge til rette for å følge opp at medarbeidere som er autoriserte, minimum oppdaterer sin kompetanse i henhold til de krav FinAut setter gjennom årlige fagplaner for oppdateringer. I tillegg er det et krav at kandidaten skal kunne benytte fagkunnskapen i praksis. Det er derfor et krav at fagkunnskapen som er angitt i fagplanen, også skal kunne benyttes riktig i møtet med kunden på angitt nivå. Dette følger av FinAuts regelverk § 3-7.

For rådgivere som ikke har gjennomført tilstrekkelige oppdateringer etter de rutiner som er fastsatt av bedriftene og FinAut skal autorisasjonen settes til status «hvilende», ref. FinAuts regelverk § 3-7.

Krav til praktisering

I tillegg til det overnevnte skal medlemsbedriften også sette en autorisasjon hvilende dersom rådgiveren ikke praktiserer over lenger tid. Med over lenger tid må dette ses i sammenheng § 3-7 i FinAuts regelverk, der «over lengre tid» er lengre enn ett år.

Se veiledning til FinAuts regelverk og testreglementet i FinAuts portal