

AUTORISASJONSORDNINGEN FOR FINANSIELLE RÅDGIVERE

RAPPORT – FØRSTE HALVÅR 2010

Drift

Utvikling av nøkkeltall:

	15. oktober 2009	31. desember 2009	30. juni 2010
Antall tilsluttede bedrifter	131	135	142
Antall innmeldte kandidater	4477	5287	6726
Antall beståtte kunnskapsprøver	601	1471	3562
Antall autoriserte finansielle rådgivere	137	583	1863

Viktige milepæler våren 2010:

- Mars 2010: Den tredje faste stillingen i AFR sekretariat ble besatt og sekretariatet har nå den bemanningen som er besluttet.
- April 2010: Evaluering av praktisk prøve er gjennomført og resultater er presentert for og behandlet av AFRs organer. Rapport fra evalueringen er vedlagt i denne halvårsrapporten.
- Juni 2010: Lansering av nye hjemmesider og ekstranett for kandidater, testledere, sensorer og bedriftsansvarlige

AFR sekretariat har deltatt i og koordinert ulike arbeidsgrupper med representanter fra finansbedriftene, for eksempel for å skape lik praksis gjennom erfaringsdeling for å få frem felles anbefalte rutiner i finansbedriftene. Sekretariatet tilstreber å ha en høy servicegrad overfor tilsluttede bedrifter og god kommunikasjon med AFRs organer og leverandører.

Samarbeidsavtaler er revidert og nye inngått med viktige samarbeidspartnere:

- Norsk Test
- Folkeuniversitetet
- Humanistisk Akademi
- Testpedagog Hans Jørgen Lund

Arbeidet i AFRs organer

Styret har våren 2010 behandlet evaluering av arbeidet i AFRs sekretariat og organer for 2009 og kan konstatere at tilsluttede finansbedrifter er tilfreds med servicegrad og informasjon fra AFRs sekretariat. AFRs organer er godt fornøyd med arbeidet i eget organ, samarbeidet mellom de ulike organer og med sekretariatet.

Styret har første halvår behandlet søknader om tilslutning til autorisasjonsordningen fra tre finansbedrifter som ikke er medlemmer i noen av eierorganisasjonene. Totalt har syv nye finansbedrifter sluttet seg til AFR i første halvår. Styret er godt fornøyd med at tilslutningen til ordningen er så god.

Oppfølging av kommunikasjonsstrategi gjøres gjennom evaluering av løpende tiltak og behandling av kommunikasjonsplanen. Målet er å øke kjennskap til ordningen, styrke omdømme og ordningens plass i finansnæringen. Yrkesstolthet er et fast tema på styremøtene.

Som et ledd i kommunikasjonsplanen er det gjennomført kontaktmøter med Finanstilsynet og Forbrukerrådet i april og mai 2010. Begge møtene opplevdes svært nyttig for alle parter. Utviklingen i AFR følges med interesse. Det vil være fokus på om rådgivernes kompetansenivå økes tilstrekkelig og om de som gir kunder finansiell rådgivning faktisk blir autorisert innen 1. april 2011.

Det er holdt kontaktmøter med leverandørene og samarbeidspartnerne Norsk Test, Folkeuniversitetet, Humanistisk Akademi, BI Bank og Finans og SPAMA.

Det er gjennomført besøk hos 14 finansbedrifter og ledelse første halvår, som oftest kombinert med gjennomgang av internkontrollrapport (se under autorisasjonsnemnda). De besøkte bedriftene representerer over 40 % av innmeldte kandidater.

Styret har behandlet og besluttet endringer i regelverket, herunder behandling av saker ved brudd på god rådgivningsskikk.

- Det er besluttet å opprette et eget klageorgan som kan behandle slike saker i annen instans.
- Det er åpnet for at tilsluttede bedrifter kan søke om at en kandidat kan gå opp til nye prøver etter to år etter nærmere forutsetninger.

Oppdatert regelverk finnes på AFR sine hjemmesider.

Autorisasjonsnemnda er ordningens høyeste faglige organ, og har også ansvar for tilsyn og klagebehandling.

Tilsyn

AFR gjennomfører egne tilsyn for å sikre at autorisasjonsprøvene avholdes på betryggende måte og i pakt med regelverket. Det er gjennomført tilsyn ved 6 kunnskapsprøver og ved 12 praktiske prøver i løpet av våren 2010. I tillegg er 14 bedrifter besøkt som et ledd i oppfølging av internkontrollrapport for 2009. Nemnda behandler halvårlig tilsynsrapporter og tiltak iverksettes fortløpende.

Hovedkonklusjoner fra tilsyn av kunnskapsprøven:

I løpet av våren 2010 er det gjennomført 6 tilsyn, 3 hos Folkeuniversitetet (FU) og 3 ved bedriftsinterne gjennomføringer, samt at det er gjort befarings ved testlokaler for ytterligere 4 finansbedrifter som gjennomfører tester internt. I tillegg er det gjennomført eget møte med Folkeuniversitet sentralt for å sikre fremtidig kapasitet. Av de ca 3500 testene som er gjennomført i første halvår er litt over halvparten gjennomførte tester hos FU, de resterende er bedriftsinterne.

Hensikten med stedlige tilsyn er å sikre at oppstart, informasjon og gjennomføring er i henhold til AFR sine retningslinjer. Løpende tilsyn er nødvendig for å tilskynde stadige forbedringer og for ytterligere å bygge opp under ordningens legitimitet.

Hovedkonklusjon etter vårens tilsyn er at kunnskapsprøven og gjennomføringene fungerer godt. Sikkerhet og kontroll var godt i varetatt hos alle. Det er foretatt forbedringer i informasjon og rutiner som har hatt positive effekter. Rapport fra tilsyn med forslag til enkelte tiltak ble behandlet av autorisasjonsnemnda i august 2010.

Hovedkonklusjoner fra tilsyn av praktisk prøve:

I løpet av våren 2010 er det gjennomført tilsyn ved 10 praktiske prøver. Av 10 kandidater bestod 9 av disse praktisk prøve. En av kandidatene var oppe til annen gangs prøve. Det har vært gjennomført totalt 2377 praktiske prøver første halvår og ca 80 % av prøvene ble bestått.

Hensikten med å gjennomføre tilsyn og observasjon er tredelt:

1. Sjekke gjennomføringen i henhold til regelverk og rammeverk for praktisk prøve
2. Kontrollere og gi korleksjon til sensorene
3. Sjekke at utarbeidet materiell fungerer tilfredsstillende

Hovedinntrykket er at gjennomføringen i bedriftene skjer i henhold til regelverk og rammeverk for praktisk prøve. Det ble avdekket ett avvik fra rammeverket, som umiddelbart ble rettet. Sensorene er grundige og svært bevisste sin rolle. Samlet sitter vi igjen med et bilde av at praktisk prøve utføres på en solid og troverdig måte. Tilsynene gir AFR verdifull kunnskap i arbeidet med å kvalitetssikre materiell som nyttes til praktisk prøve. Rapport fra tilsyn med forslag til enkelte tiltak er behandlet av autorisasjonsnemnda i august 2010.

Hovedkonklusjoner fra internkontrollrapport for 2009:

Internkontrollrapport for 2009 på grunnlag av innsendte spørreskjema fra tilsluttede bedrifter ble presentert for styret og behandlet autorisasjonsnemnda i mars 2010. Prioriterte områder for rapporten er hvordan finansbedriftene håndterer regelverket, informasjon og data samt organisering av prøvene der disse oppgavene ivaretas på vegne av ordningen.

42,2 % av tilsluttede bedrifter hadde per årsskiftet ikke autorisasjonsordningen innarbeidet i sin internkontroll i henhold til Regelverkets § 2 – 2, og det forklares med at mange ikke hadde kommet ordentlig i gang. Som et ledd i rapporteringen gjorde bedriftene seg bedre kjent med regelverket til AFR og bedriftenes ansvar, herunder å innlemme AFR i sin internkontroll. Dette var også var et viktig mål for AFR med denne første rapporteringen.

Som oppfølging har AFR våren 2010 foretatt rutinebesøk hos 14 utvalgte medlemsbedrifter med det formål å få et enda bedre innblikk i hvordan autorisasjonsordningen er innarbeidet samt å få fokus på fremdrift hos de som hadde kommet kort.

Klagebehandling

Fra 1. januar til 30. juni 2010 er det gjennomført rundt 3500 kunnskapsprøver. I samme periode er det behandlet 41 klager og 2 påklager. 17 av klagenes er imøtekommet. 12 klager er avvist på grunn av manglende klagegrunnlag. Klager behandles i første instans av AFR sekretariat, i annen instans av autorisasjonsnemnda.

Klager på praktisk prøve behandles i første instans i den enkelte finansbedrift, og i annen instans av autorisasjonsnemnda. Det har kommet 3 klager til behandling av autorisasjonsnemnda første halvår 2010, 2 av disse er ferdig behandlet og 1 har fått innvilget et ekstra forsøk.

Dispensasjoner

Autorisasjonsnemnda har behandlet enkelte dispensasjonssøknader i h.h.t. regelverket.

Faglige endringer

Som øverste faglig organ har Autorisasjonsnemnda vedtatt a) endringer i fagplanen for kunnskapsprøven og b) styringsdokument for oppdateringsprøven, begge utarbeidet av fagrådet

Autorisasjonsnemnda vil høsten 2010 starte evaluering av gjeldende regelverk.

Fagrådet er det operative organet i arbeidet med utvikling av faglig innhold, og har gjennom våren 2010 fortsatt prioritert kvalitetssikring av kunnskapsprøven i henhold til etablerte rutiner. Resultater fra evalueringen av kunnskapsprøven gjennomført høsten 2009 har vært retningsgivende for arbeidet i fagrådet. Revidert og oppdatert fagplan ble lansert i juni 2010.

Oppdateringsprøven

Autoriserte finansielle rådgivere skal gjennomføre årlig kunnskapsoppdatering, som videre skal dokumenteres hvert annet år med en oppdateringsprøve jfr. regelverkets § 3 – 6. Et styringsdokument fra en arbeidsgruppe oppnevnt av fagrådet ble behandlet og vedtatt i fagrådet og autorisasjonsnemnda i juni 2010. Styringsdokumentet inneholder viktige retningslinjer for oppdateringsprøvens struktur og innhold, administrasjon og gjennomføring, og omfatter bl.a. følgende hovedpunkter:

- Oppdateringsprøven skal ha som overordnet mål å sikre legitimitet til ordningen ved at det føres kontroll med at finansielle rådgivere har oppdaterte kunnskaper.
- Oppdateringsprøven er ikke kunnskapsprøven om igjen, men en prøve i nyheter og fokusområder.
- Omfanget av prøven vil være på ca 30 oppgaver med en tidsramme på 1 time.
- Fagplan publiseres innen 31. januar hvert år.
- Oppdateringsprøven kan gjennomføres i en bestemt periode på høsten, første gang i 2011 for rådgivere som er autorisert i 2009, og skal som hovedregel gjennomføres av den enkelte rådgiver annet hvert kalenderår.

I løpet av høsten 2010 vil fagplan for oppdateringsprøven utarbeides parallelt med tilsvarende oppdateringer til kunnskapsprøven for "nye" kandidater. Disse vil igjen danne grunnlag for innholdet i prøvene.

Sensorgruppen bistår AFR i videreutvikling og gjennomføring av de praktiske prøvene gjennom utvikling av materiell, casebase og innhold i prøven, samt gjennomføring av sensorkurs og sensornettverk.

Det er avholdt to sensorkurs i regi av AFR første halvår, og en samling i sensornettverket ble holdt 28. -29. april. Der deltok 38 sensor 2 med erfaring. AFR har i tillegg deltatt som observatør ved interne sensorkurs, sensornettverk eller telefonmøter med sensorer i 4 ulike finansbedrifter denne våren.

Som en følge av evaluering av praktisk prøve som ble avsluttet i mars 2010, jobbet sensornettverket denne gang med konkretisering og forbedringer av vurderingskriteriene i praktisk prøve, spesielt: "Rådgiver skal klargjøre kundens risikoprofil, kundens kunnskap om og erfaring fra aktuelle investeringsområder".

Kravene til etikk og god rådgivningsskikk ble konkretisert og skjerpet. Som støtte til kandidater har AFR i samarbeid med Humanistisk Akademi filmet en god samtale om mellom rådgiver og sensor om et etisk dilemma. Filmen er fritt tilgjengelig fra AFRs hjemmesider.

Alt materiell er oppdatert og det ble lansert en fyldig sensorveiledning i juni 2010 med mål å gi støtte til sensorer (og kandidater) for å sikre lik praktisering av kravene til bestått / ikke bestått.

Utvikling

Autorisasjonsordningens strategi på kort og mellomlang sikt ble formulert og vedtatt i styret 23. november 2009 og presentert i sin helhet i årsrapporten for 2009. Strategi og handlingsplaner blir oppdatert og revurdert av styret høsten 2010.

I FNO er det satt i gang et arbeid med å se på eventuelle samordninger av ulike autorisasjons- og godkjenningsordninger, blant andre AFR. AFR deltar i dette arbeidet.

Det planlegges aktiviteter rundt åpning av nasjonalt register over autoriserte finansielle rådgivere den 1. april 2011 som et ledd i å plassere autorisasjonsordningen i det offentlige rom.

Evalueringer

Det er nå gjennomført evaluering av

- Kunnskapsprøven høsten 2009, som ble presentert i halvårsrapport i oktober 2009.
- Praktisk prøve våren 2010, presentert som vedlegg i denne rapporten.

Evalueringene er svært nyttige og samtlige foreslåtte tiltak er behandlet og fulgt opp av AFRs organer.

Høsten 2010 skal evaluering av regelverket gjennomføres og arbeidet er allerede igangsatt.

Evaluering av arbeidet i AFR gjennomføres for annen gang siste kvartal 2010 basert på:

- Samarbeidet med finansbedriftene, herunder kommunikasjon med AFRs sekretariat
- Arbeidet i og mellom AFRs organer
- Måloppnåelse i forhold til styringsgruppens innstilling
- Økonomi

Oslo, 27. august 2010

Siv Seglem

Daglig leder

Vedlegg: Evaluering av praktisk prøve i Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere (AFR) gjennomført i perioden 1.1. til 26.3.10

Bakgrunn

AFR har besluttet å gjennomføre en evaluering av praktisk prøve, på samme måte som for kunnskapsprøven. Formålet er å få et systematisk grunnlag for å kvalitetssikre og forbedre prøven mht. faglig innhold og forberedelser og gjennomføring. I tillegg skal evalueringen bidra til en likere praksis i bedriftene.

Evalueringen bygger på gjennomføringer av prøver fra oppstart frem til 31.12.09. I alt var det 639 kandidater som har vært oppe til prøven. Av disse hadde 583 bestått ved nyttår. Evalueringen bygger således på et bredt datamateriale. Man bør huske på at dataene er tatt opp i en oppstartsperiode.

Prosjektgruppen har bestått av Tom Knoff (prosjektleder), Siv Seglem, Nils Woie og Mari Gautvik. Line M. Berner deltok i tilrettelegging og gjennomføring av workshopen.

Rapporten ble i henhold til prosjektplan levert 26.3. og behandles i AFRs organer i april. Dette oppsummeringsnotatet bygger på denne.

Datamateriale

Evalueringen bygger på:

- 14 tilsyn i 11 bedrifter ved praktisk prøve fra juni til desember 2009
- Resultater fra praktisk prøve, slik de er meldt inn fra bedriftene
- Spørreundersøkelse som er anonymisert og web-basert, med svar fra kandidater, sensorer 1 og 2
- Møter med 5 bedrifter, representert ved bedriftsansvarlige og sensorer 2
- Work-shop med 17 deltagere fra 9 bedrifter. Deltagerne var rådgivere og nærmeste ledere til rådgivere

Tilsyn ved praktisk prøve

Formålet var å sjekke gjennomføring i forhold til regelverk og rammeverk for praktisk prøve, kontrollere og gi korleksjon til sensorene, og se om utarbeidet materiell fungerte tilfredsstillende. Tilsynene ble foretatt av Nils Woie, senior rådgiver i AFR.

Observasjonene var at sensor 2 utfører sin rolle på en svært god måte. Det var på dette tidspunkt stor variasjon i utøvelsen av sensor 1 – rollen. Når det gjaldt habilitet kunne man merke at det kunne være vanskelig å stryke ledere. Det var stor variasjon i tidsbruk på prøven. Det trenes mye på kundesamtalene på forhånd. Oppfatning om hva som er god nok risikoavdekning, varierer.

I forbindelse med tilsynene kom det opp innspill om forbedringer på noen områder. Flere av disse er det allerede gjort noe med. Øvrige er tatt med i den videre evalueringsprosessen.

Resultater fra praktisk prøve

Dataene baserer seg på etterregistrering i bedriftene per 31.12.09. Tallene for bestått er

fremkommet etter at bedriftene er bedt om å gjøre en ekstra kontroll av dataene og evt. korrigere. Andel bestått ved første gangs prøve er i gjennomsnitt 87 % for alle kandidater som har vært oppe. Det er 6 % som har bestått ved annen/ (tredje) gangs forsøk, dvs. at andel ikke-bestått per 31.12.09 var 7 %.

Det er relativt store forskjeller mellom bedriftene. Prosjektgruppen har sett på resultatene for de 12 bedriftene med flest kandidater. Disse representerer 96 % av alle kandidater. (For dette formål er Sparebank 1 Alliansen og Terra-Gruppen hver regnet som en bedrift). Det kan konstateres at beståttprosenten ved første gangs forsøk varierer fra 100 % til 67 %. Strykprosenten per 31.12. varierte fra 0 til 33 %.

De store forskjellene mellom bedriftene kan skyldes:

- Forskjeller i kandidatenes prestasjoner ut fra kompetanse, trening mv. (ref. betydelige forskjeller i resultatene i kunnskapsprøven)
- Forskjeller i hvordan kravene til bestått praktiseres i bedriftene

For AFR må oppgaven bli å følge opp resultatene i de enkelte bedrifter og øke antall tilsyn.

Det har foregått en etterregistrering av bruken av cases og dilemmaer i de enkelte bedrifter. Dataene er imidlertid ikke fullstendige. Det ser ikke ut til å være noe mønster når det gjelder resultater (dvs. bestått eller ikke) for enkeltcases og dilemmaer.

Når man ser på bruken av casene, fremkommer det at for bredderådgiverne er 4 av 16 cases mye brukt og 6 lite brukt. For casene som omhandler kunder med en viss finansiell formue har 3 av 12 cases vært ganske mye brukt. Casene for meget velstående personer (private banking) har hittil vært relativt lite brukt. For de etiske dilemmaer er bruken jevnere. Det er viktig å få til en jevnere bruk av casene.

Resultater fra spørreundersøkelsen

Spørreundersøkelsen ble tatt opp i perioden 28.1. til 5.2. 436 av 639 kandidater besvarte spørreskjemaet (68 %). 97 sensorer 1 svarte og 139 sensorer 2 svarte. Av de sistnevnte var det 100 som hadde praktisert, og som således besvarte spørreskjemaet.

Det ble brukt to metoder i undersøkelsen, positive påstander som skal scores fra 1 – 5 fra helt uenig til helt enig, og fritekstfelt der vi ber respondentene skrive inn sine kommentarer. Fritekstfeltene er flittig benyttet, og kommentarene er gjennomgått og vurdert.

Påstandene ble inndelt i faglig innhold og forberedelser og gjennomføring. Faglig innhold dreide seg om casebeskrivelsene, kundesamtalene, etiske dilemmaer, god rådgivningsskikk og hvorvidt rollespillet var realistisk. Forberedelser og gjennomføring omfattet hvordan kandidaten ble møtt, hvilken tid som var til disposisjon og tilbakemeldinger til kandidaten. Sensorene ble dessuten spurt om rammeverket, sensorskjemaet, sensoropplæring og habilitet.

Av kandidater som besvarte spørreskjemaet hadde 86 % bestått første gang, og totalt hadde 95 % bestått. I forberedelsene til løsningspresentasjonen brukte kandidatene tillatte hjelpemidler i

utstrakt grad. 91 % brukte bedriftens rådgivningsverktøy. På det faglige innhold var gjennomsnittsscoren på de forskjellige påstandene høy, den varierte fra 3,9 til 4,6. På gjennomføring var scoren meget høy, med tall fra 4,6 til 4,8. Det var ett unntak som gjaldt kandidater som ikke besto: På påstanden om at den skriftlige tilbakemeldingen var grundig og virket riktig, var scoren fra disse så lav som 3,1.

Når det gjaldt sensorer 1, hadde 75 % tatt kunnskapsprøven og 72 % hadde tatt praktisk prøve og var autorisert. (Dette gjaldt oppstartsperioden. Fra 1.3.10 er det et krav at sensor 1 skal være autorisert). Score på faglig innhold varierte fra 3,7 til 4,5. Lavest var scoren på påstanden om at rollespillet er realistisk i forhold til hverdagen. På forberedelser og gjennomføring var scoren 4,0 til 4,7. Sensorer 1 synes rammeverket er tydelig og informativt (score 4,1), og at sensoropplæringen hadde gitt et godt grunnlag for å spille kunde (score 4,5). Scoren på påstanden om at kriteriene for å bedømme en kandidat er klare, var 4,1. 12 sensorer 1 hadde vært sensor for en nær medarbeider. Disse ble spurt om de følte de hadde vært habil i forhold til kandidat. Scoren på dette var høy, dvs. 4,8.

Av de 100 sensorer 2 som hadde praktisert og besvart spørreskjemaet, var 88 % autorisert. Dette reflekterer oppstartperioden i fjor. Nå er det et krav om at sensor 2 er autorisert. 75 % hadde deltatt på AFR's sensor 2 – kurs. På faglig innhold lå scoren på 4,0 til 4,5. Dvs. at sensorer 2 bl.a. synes at rollespillet er realistisk i forhold til "hverdagen" (score 4,0). Når det gjelder spørsmål om etikk, mener sensorer 2 at i samtaler om etiske dilemmaer blir handlingsalternativer diskutert ut fra etiske prinsipper (score 4,5), og at diskusjonen rundt etiske dilemmaer bidrar til mer bevissthet rundt etiske problemstillinger i hverdagen (score 4,3).

På gjennomføring varierte scoren fra 4,2 til 4,8. Sensorer 2 synes også at rammeverket er tydelig og informativt (score 4,4), og at sensorkurset hadde gitt et godt grunnlag for å løse oppgaven (score 4,3). På påstanden om at kriteriene for å bedømme om en kandidat skal bestå eller ikke, er klare, var scoren 4,3. Score på påstanden om at habiliteten var vurdert og klargjort, var så høy som 4,8. På påstanden om at kandidater som ikke besto, fikk grundige skriftlige tilbakemeldinger på sine prestasjoner, var scoren 4,7, dvs. vesentlig høyere enn hva disse kandidatene mente. En forskjell i vurdering fra kandidats og sensors side er ikke unaturlig, men denne problemstillingen bør likevel ses på.

Møter med bedriftene

Et hovedinntrykk fra møtene er at bedriftene mener at praktisk prøve gjennomføres på en god måte. De er fornøyd med materiell og opplegg. Det ble imidlertid påpekt at Autorisasjonsordningen er svært ressurskrevende. Det er i varierende grad en kontroll fra bedriftenes side om hvilke cases og etiske dilemmaer som blir brukt. Dette fører til at det i noen bedrifter er betydelig gjenbruk av cases, noe som etter hvert gjør dem kjent.

Det er gått ut presisering av retningslinjer fra AFR til bedriftene om at en kandidat ikke har anledning til å snakke med andre enn sensor 1 (kunden) i perioden mellom samtale 1 og 2, når løsningsforslag utarbeides. Kandidatene er imidlertid uten overvåking i denne perioden. Den utvidede tiden på inntil 4 timer totalt på praktisk prøve synes tilstrekkelig.

Flere av bedriftene meldte at i forbindelse med praktisk prøve har man merket endret atferd hos rådgivere. De bruker metodikken fra prøven i kundemøter og får bedre salgsresultater. Bruken av rådgivningsverktøy har økt.

Bedriftene hadde en del forslag til forbedringer som er tatt med under punktet "Forslag til prosesser og tiltak" nedenfor.

Work-shop

Deltagerne er godt fornøyd med den praktiske prøven. Man oppfatter imidlertid at det er forskjeller mellom bedrifter når det gjelder kravene til bestått. Det ble påpekt at AFR har en oppgave i å kommunisere ut bakgrunnen for MÅ-punktene i sensorskjemaet. Disse henger sammen med kravene i Verdipapirhandellogen og god rådgivningsskikk.

I work-shopen fremkom det hvor viktig det er at nærmeste leder er autorisert, både for å ha innsikt i kravene og kunne støtte medarbeidere som skal gjennom autorisasjonsprøvene. Det ble fremholdt at det er en fordel at nærmeste leder er med når kandidaten får tilbakemelding på den praktiske prøven. Deltagerne meldte også om eksempler på at autorisasjon fører til bedre kundemøter.

Deltagerne kom med en rekke forslag til endringer og forbedringer som er tatt med under neste punkt.

Forslag til prosesser og tiltak

I prosjektgruppens rapport er det satt en liste over prosesser og tiltak som bør gjennomføres.

Når det gjelder casene, bør de gjennomgås. Del 2 kan gjøres mer spesifisert, og det bør kontrolleres at det er samsvar mellom del 1 og 2. Nye cases bør utarbeides. Det bør være mer spredning i alder på kundene, og casebeskrivelsene bør være kjønnsnøytrale. Bedriftene må få til en jevnere bruk av cases. Det bør lages retningslinjer for bedriftene inkl. løpende registrering av hvilke cases og dilemmaer som brukes, og AFR bør overvåke bruken.

I kundesamtalen må rådgiver bedre kontrollere kundens forståelse av risiko. Dette bør inn som et punkt i sensorskjemaet.

I tilsynene, gjennomført av AFR, kom det frem at det er variabel kvalitet på kundesamtalene i rollespillet, avhengig av sensor 1's innsats. Bedriftene bør informeres om behov for trening av sensorer 1. Tilsvarende bør man prøve å få til bedre samtaler om etiske dilemmaer. Dette kan oppnås ved bedre trening av sensorer 2, samt at kandidatene trener mer før prøven.

Det er generelt tillatt å bruke hjelpemidler i praktisk prøve, men kandidaten har ikke anledning til å ta kontakt med andre enn sensor 1 (kunden). Sekretariatet bør presisere disse retningslinjene og vurdere om det er behov for noen kontroll med kandidatene i perioden mellom samtale 1 og 2.

Praktisk prøve gjennomføres desentralisert, og det er derfor viktig å få til prosesser og tiltak som fører til så lik praksis som mulig i bedriftene. Viktige punkter er at såkalte MÅ-punkter i sensorskjemaet må være med, bytte av sensorer, vurdering av forutsetninger for å være sensor på

egen arbeidsplass, økning i antall tilsyn fra AFR's side, evalueringssamlinger og utarbeiding av sensorveiledning for etiske dilemmaer.

Når det gjelder habilitet, bør man vurdere hvilke forutsetninger som bør være oppfylt for at nærmeste leder kan være sensor 1.

I og med at vurderingene er så forskjellige fra sensorer og kandidater som ikke besto, når det gjelder kvaliteten på skriftlig tilbakemelding, bør dette temaet tas opp i sensornettverk og kurs for sensor 2.

For kvaliteten i den praktiske prøven er det viktig hvordan sensor 1 spiller kunden. Kravene til sensor 1 bør vektlegges, og vedkommende bør bl.a. kjenne godt til Autorisasjonsordningen. For at kandidater skal bestå, er gode forberedelser viktig. AFR kan bidra med å utarbeide noen cases og dilemmaer for treningsformål, som legges ut til bedriftene.

Som nevnt, er nærmeste leders rolle svært viktig. Derfor bør leder delta når kandidaten får tilbakemelding på sin prestasjon. Dette vil gi et godt grunnlag for videre oppfølging, enten kandidaten har bestått eller ikke.

Avsluttende kommentarer

Kandidater, sensorer og representanter for tilsluttede bedrifter er tilfreds med praktisk prøve.

Det ligger forbedringsmuligheter i kvalitetssikring av eksisterende cases og dilemmaer og utvikling av nye, samt fortsatt trening av sensorer 1 og 2. For øvrig er ansvarliggjøring av nærmeste leder et viktig punkt.

Det er viktig å oppnå likere praksis i bedriftene. En del tiltak som kan bidra til dette, er nevnt i punktet ovenfor. AFR bør overvåke resultatene fra prøven i de enkelte bedrifter og øke antall tilsyn. I tillegg bør både AFR og bedriftene være oppmerksom på spørsmål rundt habilitet.

Gjennom evalueringen har vi fått tilbakespill på at rådgivere nå i kundemøter i større grad gjennomfører finansiell rådgivning i henhold til prosessen definert i praktisk prøve, inkludert bruk av rådgivningsverktøy. Praktisk prøve bidrar således til bedre finansiell rådgivning i praksis, og til at bransjenormen "God rådgivningsskikk" oppfylles.

Oslo, den 26.3.10

Tom Knoff

Siv Seglem