

Kompetansekrav i finanssektoren

av Magne Førre



Magne Førre
magfo@online.no

Et utvalg nedsatt av Finansnæringens Hovedorganisasjon (FNH) har nylig lagt fram en innstilling om kompetansekrav for finansielle rådgivere. Artikkelen gir en oversikt utvalgets forslag og setter dette inn i et nordisk og europeisk perspektiv.

Sikring av høy faglig kompetanse har alltid stått sentralt i forsikringsnæringen. Dette er ikke bare en nødvendig forutsetning for forsikringsvirksomheten, men også et krav fra næringens kunder og fra det offentlige. Selv om dette gjelder både skade- og livsforsikring, har integrasjonen i finanssektoren og utviklingen av nye spareprodukter ført til at det tradisjonelle skillet mellom bank og livsforsikring er blitt utvisket. Mange av de nye produktene er langt mer kompliserte og risikofylte enn tradisjonell sparing i livsforsikring. En rekke eksempler de siste årene har vist at rådgivning og salg av disse produktene har skjedd på gale premisser, og vi har sett oppslag i media som til dels har vært svært uheldige for næringens omdømme.

Et utvalg oppnevnt av Finansnæringens Hovedorganisasjon, Verdipapirfondenes For-

ening og Sparebankforeningen i Norge leverte i desember 2003 en innstilling om minstekrav til finansielle rådgiveres kompetanse og med forslag til rammer for et opplæringsopplegg som skal sikre at kompetansekravene oppfylles.

Rådgivningsskikk

Utvalget definerer finansiell rådgivning som ”personlig veiledning og anbefalinger knyttet til plassering av kundens finansielle formue innenfor produktområder som bankinnskudd, verdipapirfond, forsikrings sparing, strukturerte produkter og lånefinansiering av slike plasseringer”. Med dette som utgangspunkt er det utarbeidet *retningslinjer for god rådgiv-*

Magne Førre var direktør i Forsikringsakademiet (fra 2001: BI Forsikringsakademiet) fra 1987 – 2003.

ningssskikk, der det spesielt legges vekt på at et plasseringsforslag må tilpasses kundens behov og forutsetninger, slik at det kan danne et reelt grunnlag for kundens beslutning. Dette forutsetter at rådgiver setter seg inn i kundens økonomiske situasjon og mål for plasseringen, og at nødvendige opplysninger fremlegges på en måte som kunden har forutsetninger for å forstå. Det må gis opplysninger om avkastningsmuligheter, risiko og likviditet/bindingsstid. Retningslinjene understreker at kundens interesser går foran bedriftens og rådgivers egne interesser, og at det "ikke uriktig skapes et inntrykk av at det gis råd som er 'uavhengige' eller 'nøytrale', men at det tydelig kommer frem at rådgivers oppgaver og funksjon er knyttet til salg av finansforetaks egne produkter og tjenester."

Utvalget tar utgangspunkt i at kompetanse består en kombinasjon av *kunnskap* (fag, produkter, metoder osv.), *praktiske ferdigheter* (kommunikasjon, analyse, problemløsning, mm.) og *holdninger* (bl.a. etiske standarder), og forutsetter at rådgiveren må dokumentere at han/hun tilfredsstiller minimumskrav på alle disse områdene.

Kunnskap

Rådgiveren må forstå både fordeler og ulemper som knytter seg til produktet og ha innsikt i produktets egenskaper mht avkastning, risiko-profil og tidshorison. Rådgiveren må altså evne å se muligheter og begrensninger for produktet isolert sett og i forhold til andre produkter.

I tillegg kreves det at rådgiver har forståelse for økonomiske sammenhenger som påvirker kundenes økonomi. Dette krever god innsikt i fagområder som personlig økonomi, makro-økonomi og finansmarkeder, metoder og porteføljesammensetninger.

Fag- og produktkompetanse er derfor viktig for å kunne sette sammen gode plasseringsløsninger i henhold til kundens behov, samt å

kunne kommunisere løsningen til kunden på en forståelig måte.

Holdninger

Utvalget påpeker at finansnæringen lever av tillit og av kundeforhold som består over tid. Det er frontpersonalet som er i kontakt med kundene, og finansinstitusjonens omdømme beror i høy grad på at frontpersonalets arbeid er av høy kvalitet. Derfor må rådgiverne både ha riktige holdninger og høy bevissthet om sitt delansvar for finansinstitusjonens omdømme. En grunnforutsetning er at kunden skal oppleve rådgivningen som god både når rådet gis og senere. Råd som i ettertid viser seg å være til ugunst for kunden, bryter ned lojaliteten og tilliten til finansinstitusjonen. I en situasjon der de fleste virksomheter styres av kortsiktige hensyn, er etisk årvåkenhet ekstra viktig slik at man forebygger handlinger som kan lønne seg på kort sikt, men som i et langsiktig perspektiv skader finansinstitusjonens omdømme og markedsposisjon.

Rådgiverens mål er å selge finansinstitusjonens produkter og tjenester. Begrepet *rådgivning* oppfattes imidlertid av mange som ensbetydende med det å få objektive råd. Det er derfor viktig at medarbeideren får frem premissene for sitt arbeid og ikke gir rådgivningen et skinn av objektivitet. De beslutninger kunden tar på grunnlag av rådgivningen, har gjerne vidtrekkende konsekvenser når det gjelder bl.a. risiko og bindingsstid, og beslutningene lar seg ofte ikke reversere. Finansinstitusjonen er den profesjonelle part, og det påhviler rådgiveren et stort ansvar når det gjelder å sørge for at kunden er innforstått med konsekvensene av sin beslutning og å sørge for at kundens beslutning ikke er forhastet.

Utvalget understreker at det er det enkelte finansforetaks ansvar å sørge for at deres medarbeidere gjennomgår nødvendig opplæring og trening og dermed garantere kvaliteten i den enkeltes rådgivning i forhold til kunden.

Det er ledelsens ansvar å arbeide for en kultur der både kundens og leverandørens interesser vektlegges i tilbørlig grad, og incentiv- og resultatlønnssystemer ikke er slik innrettet at de oppmuntrer til usunn salgssinnsats.

Praktiske ferdigheter

Finansiell rådgivning krever også kompetanse i å håndtere selve rådgivningsprosessen. Innslaget av ferdigheter er her betydelig – blant annet står kommunikasjons- og salgserfardigheter sentralt.

Rådgivningen skal skje med utgangspunkt i kundens behov/økonomiske situasjon, risikovilje mv. Informasjonen som gis, skal være forståelig for kunden, og rådgiveren skal så langt det lar seg gjøre, sikre seg at kunden skjønner konsekvensen av sine beslutninger og får tilstrekkelig tid til å vurdere disse før avtale inngås. Rådgiveren må videre være tydelig mht. sin rolle som selger av finansinstitusjonens produkter. Alt dette legger klare føringer på kommunikasjonen i kundesituasjonen.

Opplæringsplan

Utvalget har satt opp en anbefalt plan for opplæringen angitt i studiepoeng for fagdelen og dager for de øvrige emnene slik:

Fag anbefalt omfang tilsvarende 24 - 30 studiepoeng (ECTS)

hvorav:

Personlig økonomi 12 - 15 studiepoeng

Finans 9 - 12 studiepoeng

Makroøkonomi 3 - 5 studiepoeng

Produkter 4 - 6 dager

Holdninger og etikk 2 - 3 dager

Rådgivningsprosessen 3 - 5 dager

Utvalget har valgt å angi omfanget i studiepoeng for de emnene som vanligvis knyttes til godkjent høyskole- eller universitetsutdanning. Når det gjelder produktopplæring, hold-

ninger/etikk og rådgivningsprosessen, er studiepoengbegrepet mindre relevant. Opplæringen vil på dette feltet være selskapsspesifikk og ferdighetsorientert, og prosess og trening vil stå mer i fokus enn pensum og eksamen. Innholdet vil normalt ikke følge de standardkrav som legges til grunn for offentlige studier ved godkjente læresteder. Opplærings- og treningstilbud må her i høy grad utvikles og forankres internt i den enkelte finansbedrift, og eksterne leverandører av opplæringstjenester vil ved behov kunne være underleverandører. På dette området har utvalget derfor valgt å angi opplæringens omfang i dager.

Gruppen mener at den faglige kvaliteten er sentral for å kunne sikre god rådgivningsskikk og skape fornøyde kunder som igjen danner grunnlag for mersalg og færre klagesaker. De fagområdene som anses sentrale for å sikre den nødvendige kvalitet i rådgivningen, er personlig økonomi, makroøkonomi og finans. Basert på en nøktern vurdering av nødvendig faglig omfang, anbefaler gruppen at fagemnene samlet bør tilsvare minimum 24 til 30 studiepoeng (ECTS). I tilknytning til holdninger, etikk og rådgivningsprosessen kan det også være aktuelt å ta studiepoenggivende kurs, for å sikre et faglig grunnlag for prosess og trening internt i finansbedriften.

De fag- og produktrelaterte emnene bør normalt kunne avsluttes med en eksamen eller test for å sikre at rådgiveren har den nødvendige fagkompetanse. På den måten blir også opplæringen mer målrettet. Ferdigheter og holdninger bør evalueres gjennom observasjon i en praktisk rådgivningssituasjon. Samlet skal evalueringen kvalitetssikre rådgivers kompetanse med sikte på å sette dem i stand til å utøve god rådgivningsskikk

Selv om utvalget gir meget konkrete anvisninger på hva det mener er minstekrav til kompetanse innen de ulike områdene, trekkes det ingen konklusjoner om etablering av en felles sertifiseringsordning. Dette var også uttrykkelig holdt utenfor utvalgets mandat,

slik at den naturlige konklusjon blir at det er det enkelte finansforetaks ansvar å sørge for at deres medarbeidere gjennomgår nødvendig opplæring og dokumenterer sin kompetanse. Innstillingen skal nå behandles i de tre organisasjonene, og det gjenstår å se om dette blir den endelige konklusjon. I denne sammenheng vil nok også utviklingen av så vel norsk som EUs lov og regelverk påvirke beslutningene.

Autorisasjonsordninger i forsikring

Dette er ikke første gang spørsmålet om minimumskrav til fagkompetanse har vært utredet i norsk forsikring. Allerede i 1976 innførte Norges Forsikringsforbund en autorisasjonsordning for forsikringsrådgivere. Ordningen, som har vært gjennomgått og revidert flere ganger, senest nå i 2004, bygger på en kombinasjon av formell fagopplæring (med omfang og nivå tilsvarende det som foreslås for finansielle rådgivere) og praksis. Ordningen har hele tiden vært basert på et felles pensum med felles eksamener, organisert av Forsikringsakademiet, selskapene er ansvarlig for opplæring i kundebehandling, mens Norges Forsikringsforbund (nå Finansnæringens Hovedorganisasjon) tildeler selve autorisasjonen. Autorisasjonsordningen omfatter både skade- og livsforsikringsrådgivere, også medarbeidere som spesielt arbeider med finansiell rådgivning. Gjennom forskriften om forsikringsmegling har Norske Forsikringsmeglernes Forening innført en tilsvarende autorisasjonsordning for forsikringsmeglere. Denne ordningen er godkjent av Kredittilsynet.

I 1991 opprettet Norges Forsikringsforbund en autorisasjonsordning for skadeoppgjørskonsulenter. Ordningen dekker privatbransjene (motorvogn-, brann- og kombinert- og reiseforsikring) i tillegg til personskadeoppgjør, og har samme oppbygging og struktur som autorisasjonsordningen for forsikringsrådgivere (teori og praksis). Ordningene er

oppretholdt også etter at Norges Forsikringsforbund gikk inn i Finansnæringens Hovedorganisasjon, som fra 2003 innførte en tilsvarende autorisasjonsordning for skadeoppgjørsmedarbeidere i personforsikring.

Grunnen til at næringens organisasjon har etablert og opprettholdt disse ordningene, er utvilsomt et ønske om å sikre et generelt høyt kompetansenivå hos medarbeiderne i selskapene, sikre kvaliteten på det arbeidet som utføres og bidra til styrking av norsk forsikrings omdømme. Dette er ikke noe spesielt norsk fenomen; vi finner en tilsvarende utvikling i de øvrige nordiske land og i Europa for øvrig. Imidlertid synes det som om ønsket om nasjonale standarder gjennom etablering av felles utdanningsplaner og eksamener ”garantert” av næringen som helhet, er langt mer tydelig i forsikringsnæringen enn i finansnæringen for øvrig.

Etter 2. verdenskrig ble det opprettet forsikringsskoler i alle de fire nordiske land. Felles for samtlige var at de ble initiert og finansiert av forsikrings-selskapene i samarbeid med fellesorganisasjoner i næringen. Skolene utviklet seg etter hvert til selvstendige institusjoner med noe ulik formell tilknytning til næringen, men med sterke faglige og markedsmessige bindinger. Helt fra starten har det også vært nær kontakt med de ansattes organisasjoner, noe som kanskje særlig har vært tydelig i Sverige og Norge.

En felles målsetting har vært å sikre de ansatte nødvendig faglig kompetanse. F.eks. heter det i formålsparagrafen for den danske forsikringsskolen (1953):

”Forsikringsvæsenets akkvisitørskole, der er åben for alle selskaber, har til formål gennem fælles undervisning og korrespondancekurser at dyktiggøre forsikringsakkvisitørerne i deres arbejde til gavn for samfundet og dansk forsikring”.

Selv om man i første omgang særlig var opptatt av opplæringstilbud til salgskorpset,

ble målgruppen ganske snart utvidet til samtlige ansatte i forsikringsnæringen. I Danmark ble dette tydeliggjort ved at skolen endret navn til Forsikringshøjskolen i 1966 samtidig som ”aktivitetene utvides til også at omfatte ’de indendørs’ medarbejdere, dvs. ansatte på hovedkontorerne.” Alle skolene utviklet etter hvert et bredt studietilbud, basert på enkeltkurs (moduler) som ga den enkelte student mulighet for å bygge opp sin fagkompetanse med en viss grad av spesialisering. Det ble tidlig lagt vekt på å definere og utvikle minimumskrav til kompetanse, noe som bl.a. har kommet til uttrykk i at det ble tilrettelagt egne utdanningsprogram for bestemte grupper ansatte.

Mens man i Norge etablerte autorisasjonsordninger, utviklet man i Sverige, Danmark og Finland utdanningsplaner med vekt på tilhørende eksamener. Den svenske diplomutdanningen i sak- og livförsäkring var tariffestet frem til 1992, da avtalen opphørte, og de enkelte selskap overtok ansvaret for kompetanseutviklingen. Fortsatt benyttes den svenske forsikringsskolens (IFUs) utdanningsplan som rettesnor. I Finland og Danmark er eksamenene ved hhv. det finske forsikringsinstituttet og Forsikringsakademiet fortsatt felles for næringen og anses som obligatoriske i de fleste selskaper. Omfang og innhold er fullt sammenlignbart i Norden.

Også i resten av (vest)Europa har forsikringsnæringen gått aktivt inn for å etablere felles utdanningstilbud for sine medarbeidere. I de tyskspråklige land (Tyskland, Sveits og Østerrike) er utdanningen integrert i lærlingordninger, og dermed delvis en offentlig sak, selv om utdanningstilbudet er organisert som

forsikringsskoler i næringens regi, på samme måte som i øvrige europeiske land. I enkelte land (f.eks. Nederland og Sveits) er bank- og forsikringsskolene fusjonert. Et fellestrekk er at utdanningstilbudet er nasjonalt. Selv om det i de siste ti år har vært gjort en rekke fremstøt for å utrede en felles europeisk utdanningsplattform, ikke minst for meglere og rådgivere, har dette ikke gitt konkrete resultater. Både de nasjonale utdanningssystemene, språk og nasjonale lover og regelverk av betydning for forsikring og andre finansielle tjenester, gjør det svært vanskelig å finne frem til en felles modell. Samtidig fører utviklingen av flernasjonale finanskonsern til at det er ønskelig å etablere måter som gjør det mulig å sammenligne kompetanser på tvers av landegrensene.

Dette har vært utgangspunktet for at europeiske bank- og forsikringsskoler har tatt initiativ til opprettelse av en felles organisasjon (EFCO) som arbeider for å utvikle *europeiske sertifikater* for finansnæringen. Hovedtanken er ”Think global – act local” og man forutsetter at nasjonale utdanninger legges til grunn og suppleres av en felles europeisk kursmodul som primært behandler det europeiske regelverket og dessuten skal sikre en felles etisk rådgiverstandard. I første omgang arbeides det med europeiske sertifikater for finansielle rådgivere. Det er utarbeidet innholdsbeskrivelser for minimumskompetanse på to nivåer (”financial adviser” og ”financial planner”) og det forutsettes at den nasjonale forsikrings- og/eller bankskolen tilbyr utdanningen basert på sine egne kurs. En nærmere beskrivelse av dette opplegget vil komme i et senere nummer av Nordisk Forsikringstidsskrift.