

## Regulering forringer kvalitet af uddannelser

MIFID, PRIPS, IMD II og ja, vi kan da lige tage Solvens II med i rækken af bogstavs-kombinationer, som regulerer den danske forsikrings- og pensionsbranche. Der findes mange flere, men fælles for dem er, at de dels tager udgangspunkt i forbrugerbeskyttelse. Dels at de i mere eller mindre grad regulerer krav til medarbejdernes kompetencer - eller hvilke kompetencer der skal være til stede - i det enkelte forsikrings- og pensionselskab i Danmark.

Et andet fælles træk er, at de udspringer af EU-lovgivning og implementeres i lovgivningen via Finanstilsynet.

Der er ingen tvivl om, at der bag alle initiativerne ligger ædle motiver, som handler om at beskytte forbrugerne samt skabe mere konkurrence og gennemsigtighed på det europæiske marked. Initiativerne er blevet særligt forstærket i kølvandet af finanskrisen, hvor lovgiverne har set regulering af uddannelse som et af midlerne til øget forbrugersikkerhed. Og det kan også give god mening under den klare forudsætning, at regulering af uddannelseskrav rent faktisk øger niveauet og højner kvaliteten. Men gør den nu også det?

Her er svaret nej. For i forbindelse med uddannelseskrav er der typisk tale om minimumsdirektiver. Det betyder, at kravene formulerer, hvad der som minimum kræves i alle lande, men at de nationale myndigheder kan vælge at have højere krav. Årsagen til denne teknikalitet skal findes i, at reglerne gælder for alle 28 EU-lande – fra Cypern og Malta til Sverige og Finland - der pt. befinder sig på meget forskellige niveauer, men som skal harmoniseres. I det mindste over tid.

### Uddannelse også et konkurrenceparameter

En regulering, der tager udgangspunkt i ordet minimum, må formodes samtidig at tage udgangspunkt i et ønske om at holde omkostninger og administration nede i selskaberne. Og det er jo rigtig fornuftigt. Men ordet minimum giver desværre også let en association i retning af, at hvis man nu bare overholder minimum-reguleringen, så er alt i sin skønneste orden.

Med tanke på de store investeringer i uddannelse, der foretages af hele den danske branche for at sikre sig de kompetencer, som selskabet selv og kunderne efterspørger, kan det godt forvirre billedet. Den danske forsikrings- og pensionsbranche investerer i kompetenceudvikling med det mål for øje at være bedst på markedspladsen ud fra deres individuelle forretningsmodeller. Et fælles træk er dog, at kunden er i centrum, og at kompetenceniveauet ligger langt over minimum. Kvalitetsrådgivning er ganske enkelt mere end blot at undgå fejl. Selskaberne ser investeringen i uddannelse som en vej til at få nye kunder og beholde de nuværende, men også til at fastholde de dygtige medarbejdere og udvikle selskabets kompetencer. Dertil kommer, at uddannelse er en vej til godt

købmandskab, højt serviceniveau og en bæredygtigt forretning i forhold til risici-eksponeringen.

Erfaringer fra bl.a. England og Irland viser, at regulering af uddannelse ud fra minimumsstandarder virker direkte mod hensigten. Det er muligt, at det kan give besparelser på uddannelsesbudgettet på kort sigt, men på langt sigt er tabet så meget desto større. Selskaberne ser således minimumskravene som en selvpfyldende profeti: Uddannelsesniveaet sænkes til laveste fællesnævner, vi vænner kunderne til det nye lave niveau, som igen fører til, at deres forventninger til rådgivning og service sænkes. Dermed bliver konkurrencen rykket ud i 'red ocean', dvs. en kamp alene på pris og lave omkostninger. Ikke på kvalitet.

### **Kompetencer skal matche forretningsmodel**

De lave krav og forventninger kan derfor komme til at presse de danske forsikrings- og pensionselskaber på deres forretningsmodel, som er kendetegnet af service og kompetente medarbejdere med et højt uddannelsesniveau. Et setup, som hverken kunder, selskaber, medarbejdere eller branchen vil få gavn af at ændre til 'det mindst ringe'.

Den schweiziske lektor i uddannelsessystemer, [dr. Ursula Renold](#), som besøgte Forsikrings-akademiet i 2013, har forsket i erhvervsuddannelsernes udvikling. Hun konkluderer bl.a., at standarderne i de erhvervsrettede uddannelser skal defineres af branchen selv for at give mening. Hun har derudover forskningsresultater, der viser, at vekselvirkningsuddannelser er bedst til at sikre et match mellem, hvad virksomhederne har brug for, og hvad der uddannes til. Præcis, som vi praktiserer det i Danmark. Set med danske øjne giver det derfor rigtig god mening, at forsikringsbranchen og tilsynsmyndighederne arbejder sammen om at sætte standarder i stedet for ukritisk at lægge sig op ad EU's definitioner, der tager udgangspunkt i forbrugerbeskyttelse som en isoleret enhed.

EU kan faktisk godt tænke mere holistisk! I det europæiske samarbejde 'eficert' (European Financial Certification Organisation) bliver der defineret fælles standarder, som både ser på forbrugerbeskyttelse, forretningsmodeller, medarbejderens anerkendelse og mobilitet samtidig med, at der er høj kvalitet i uddannelserne. Her har Danmark ingen problemer med at holde trit – vi har allerede i mere end 60 år formået at formulere fælles standarder uden særlige krav fra myndighederne. Forsikringsbranchen har selv set de mange fordele ved at have et fælles udgangspunkt, og sådan vil det også være fremover: branchen fejrer for egen dør.

En EU-regulering af uddannelse med udgangspunkt i lave minimumskrav kan således få helt modsatte konsekvenser, end det underliggende motiv hos lovgiverne - forbrugerbeskyttelse. Myndighederne skal derfor tænke sig godt om, inden de presser en

one size fits all-model for regulering ned over Danmark og hele EU. For måske får de så kun, hvad de beder om!

*Bjarne Dyrberg*

## **FAKTABOKS**

### **Fælles standarder gennem eficert**

Det europæiske samarbejde eficert (European Financial Certification Organisation) blev etableret i 2002. Medlemmerne er organisationer, som aktivt repræsenterer uddannelsesinteresser og idealer for hele den finansielle sektor. eficert bygger bro på tværs af Europa og sikrer en ensartet høj kvalitet i uddannelse og kompetenceudvikling til forsikringsbranchen. Forsikringsakademiet har siden 2010 fået akkrediteret seks uddannelser og flere er på vej i foråret 2014. Du kan læse mere om eficert på <http://www.eficert.org/>