

Till Myndigheten för Skolutveckling
Slutrapport 2004-12-01, Ver. II

Birgitta Svensson
Centrum för Bank och Finans
KTH - Infrastruktur

Pia Lublin
Finansförbundet

Valideringsprojekt inom bank och finans

En ramkompetens för finansiella privatrådgivare

Innehållsförteckning

<i>1. Bakgrund och nulägesbeskrivning</i>	<i>3</i>
<i>2. Målgrupp – yrkesgrupper</i>	<i>4</i>
<i>3. Utveckling av kriterier för en ramkompetens.....</i>	<i>5</i>
3.1 Kompetenssystem, kompetensområden och kompetenser	6
3.2 En tentativ modell – generella kompetenser	7
<i>4. Genomförande och tillämpning av validering</i>	<i>9</i>
4.1 Certifiering	10
<i>5. Implementering – Plan för vidare arbete och vision.....</i>	<i>13</i>

1. Bakgrund och nulägesbeskrivning

Inom bank-, finans- och försäkringsbranscherna fanns år 2002 cirka 80000 anställda varav 40000 i banker, de flesta i Stockholmsregionen (80 %). Branschen kännetecknas av en allt snabbare utvecklings- och förändringstakt. Välutbildade och kompetenta medarbetare är de finansiella företagens viktigaste resurs; kompetens är ett betydelsefullt konkurrensmedel i säljorganisationer där kundmötet och kundnöjdhet är det centrala, det vill säga att kunderna upplever hög kvalitet i kontakten med bankens medarbetare och därför inleder långsiktiga relationer med banken, upplevd kvalitet måste överträffa förväntningar.

Kompetenskraven för redan anställda inom bank- och finans har ökat men också för de som skall nyanställas i branschen. Finansförbundet har cirka 33000 medlemmar (350 banker och finansbolag), 65 % av medlemmarna är kvinnor. Förbundets arbete med kompetensfrågor har fått allt större betydelse till följd av utvecklingen i branschen.

Åldersstrukturen bland nuvarande medarbetare visar att cirka 50 % är 50 år och äldre. Även om många i åldersgruppen kommer att arbeta kvar 10-15 år kommer branschens nyrekrytering att vara betydande. Idag nyrekryteras främst nya medarbetare från ekonomiskt gymnasium samt akademiska studier. När det gäller könsfördelning är det fler kvinnor än män både bland nuvarande medarbetare och i gruppen nyanställda.

Fortlöpande kompetensutveckling är viktigt för att säkerställa en tillräcklig kompetens både för nuvarande och framtida arbetsuppgifter. En medarbetare som känner trygghet i sin kompetens är också trygg i sin yrkesposition och anställning. År 2002 saknade 54 % av Finansförbundets medlemmar eftergymnasial utbildning, 57 % hade som högsta avslutade grundutbildning tre- eller fyraårigt gymnasium och 17 % hade examen från universitet eller högskola. Behovet av vidareutbildning och kompetensutveckling på finansmarknaderna är stort; en genomgående ambition hos de finansiella aktörerna är att öka andelen personal med högre utbildning.

Finansbranschen behöver utbildning som baseras på branschens behov och möjligheter till kontinuerlig påbyggnad och validering av kompetens uppnådd genom praktiskt arbete - en möjlighet till livslångt lärande. Finansförbundet har tillsammans med bland andra Botkyrka kommun, Centrum för Bank och finans (CeFin/KTH) och Föreningssparbanken utvecklat en finansiell gymnasie- respektive högskoleutbildning som kan tjäna som utgångspunkt för validering av både yrkesverksamma och ungdomars reella kompetens.

2. Målgrupp – yrkesgrupper

En ny lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter trädde i kraft den 1 juli 2004 i syfte att stärka konsumentskyddet. Lagen omfattar alla som yrkesmässigt ger finansiella råd till konsumenter; det är näringsidkarens skyldighet att utreda utbildningsbehovet inom den egna organisationen och se till att personal som ger finansiella råd har tillräcklig kompetens. En finansiell rådgivare måste kunna anpassa rådgivningen till kundens situation. Att dokumentera rådgivningen är också ett nytt krav.

Finansinspektionen har till följd av förordning (2004:17) och den nya lagen utfärdat föreskrifter (FFFS 2004:4) och allmänna råd enligt vilka de kräver kunskapstester för att säkerställa en tillfredsställande kunskapsnivå. Krav ställs dock inte på specifika kurser eller utbildningar men Finansinspektionen ger en vägledande sammanställning över relevanta kunskapsområden som finansiella rådgivare bör behärska.

Målgruppen i föreliggande valideringsarbete är anställda inom bank och finans som ger finansiella råd till konsumenter, finansiella privatrådgivare. Arbetet har i ett första skede koncentrerats till en stor bank (bank 1) men ambitionen är att i ett senare skede inkludera samtliga storbanker i Sverige, det vill säga SEB, Nordea, FöreningsSparbanken och Handelsbanken.

Bank 1 har drygt 9000 anställda i Sverige; av dessa hade (år 2003) 26 % akademisk utbildning, 18 % övrig utbildning på högskolenivå, 34 % treårigt gymnasium och 22 % övrig utbildning. Drygt 66 % av bankens medarbetare i Sverige är kvinnor, varav cirka 30 % i åldersgruppen 25 – 39 år. Andelen män i samma grupp är cirka 15 %. Åldersgruppen 40 – 44 år samt 55 – 59 år representeras av cirka 8 % kvinnor vardera medan männen i samma åldersgrupper representerar cirka 4 % i vardera grupp.

På banken finns tre kategorier finansiella privatrådgivare: Banksäljare, Certifierade respektive licensierade privatrådgivare. Den första kategorin rådgivare bokar inte möten med kunderna utan får direktkontakt med kunder som behöver enklare rådgivning över disk. Certifierade privatrådgivare har genomgått bankens interna certifieringsprocess. De är generalister och måste behärska många ämnesområden då de arbetar med många och förhållandevis strukturerade produkter; de ger endast råd efter att ha bokat möten med kunderna eftersom de kan behöva avancerad och komplex rådgivning. Licensierade privatrådgivare har genomgått Swedsec´s licensieringstest; de är specialister och arbetar med komplex rådgivning rörande de mest avancerade produkterna inom förmögenhets- och värdepappersområdet.

I syfte att initialt göra föreliggande arbete hanterbart utesluts den enklaste formen av rådgivning liksom licensieringsprocessen. Vi har valt att koncentrera vårt arbete till de cirka 1400 privatrådgivare som har certifierats i bankens interna kompetenssystem, det vill säga den andra kategorin rådgivare.

Gruppen certifierade privatrådgivare är i stort sett representativ för banken i övrigt men det är förhållandevis fler kvinnor; den stora gruppen är kvinnor mellan 40 – 55 år. Männen arbetar företrädesvis på företagssidan, med företagsrådgivning. En annan skillnad föreligger mellan olika regioner i vårt land. I Stockholm arbetar fler yngre akademiker än i övriga landet, där medelåldern är betydligt högre.

Certifiering innebär företagsspecifika förutsättningar och krav, det vill säga banken bestämmer själv utbildningens form, innehåll och examinationsformer. Licensiering är i jämförelse med certifiering en mer generellt användbar och standardiserad branschspecifik form av kunskapstest med inriktning mot värdepappersmarknaden och finansiella instrument.

3. Utveckling av kriterier för en ramkompetens

En ramkompetens för certifierade finansiella privatrådgivare beskrivs utifrån intervjuer och diskussioner med personer som har kunskap om bankens kompetenssystem som helhet samt med personalchefer för att få ett arbetsgivarperspektiv och med rådgivare som anses ”göra rätt” för att få ett arbetstagarperspektiv. Hänsyn tas till lagar och andra normer men det är kundmötet som är det centrala då utvecklingen av bankens kompetenssystem och certifieringsprocess utgör en del i det kvalitetsarbete som genomförts i syfte att öka kvaliteten i kundmötet.

Genom bankens biträdande personaldirektör fick vi kontakt med lämpliga personer i organisationen och access till nödvändig information. En intervju med en ledamot i bankens koncernklubb gav kunskap om bankens övergripande kompetenssystem; intervjupersonen har arbetat med kompetenssystemet utifrån ett fackligt perspektiv och med övergripande frågor rörande hela projektet, tillsammans med bankledningen.

Personalchefer intervjuades för att få ett arbetsgivarperspektiv på vad som de facto krävs för att få arbeta med kvalificerad finansiell privatrådgivning, här kontaktades chefen för mellersta Sverige respektive Stockholm. Slutligen intervjuades tre certifierade privatrådgivare som enligt personalcheferna ansågs ”göra rätt”; intervjuperson ett (1) är licensierad värdepappersspecialist och förmögenhetsrådgivare i Uppsala, intervjuperson två (2) är certifierad privatrådgivare, tidigare licensierad försäkringsspecialist i Stockholm och den tredje (3) intervjupersonen är certifierad privatrådgivare/licensierad

förmögenhetsrådgivare i Stockholm; dessa intervjupersoner har bidragit till kunskaper rörande ett arbetstagarperspektiv på bankens kompetenssystem.

3.1 Kompetenssystem, kompetensområden och kompetenser

Kompetenssystemet har funnits tillgängligt för samtliga medarbetare i cirka två år. Systemets struktur har inte förändrats under denna tid men yrkesroller har tagits bort och nya har lagts till. Systemet omfattar fyra generella kompetensområden: personliga egenskaper, social kompetens, affärskompetens och yrkeskompetens. Vilka kompetenser som relateras till respektive kompetensområde framgår av tabell 1.

Tabell 1 Kompetensområden och kompetenser

Personliga egenskaper

Analytisk förmåga
Ansvarstagande
Arbetskapacitet
Egen drivkraft
Kreativitet
Strategisk förmåga
Utvecklingsorienterad

Social kompetens

Empatisk förmåga
Kommunikation
Samarbete
Social förmåga

Affärskompetens

Affärsmannaskap
Information
Ledarskap
Mål
Omvärldsförståelse
Vision & Värderingar

Yrkeskompetens

Administration
Betala
Juridik
Kapitalmarknad
Låna
Marknadskunskap
Organisation
Personal och Kompetens
Projektmetodik
Sparande & Placeringar
Språk
Systemanvändning
Säkerhet

Medarbetare kan själva använda kompetenssystemet för att göra diagnostester och analysera vilka kompetenser som saknas inom respektive kompetensområde för en viss yrkesroll, så kallad självskattning. Vid varje kompetensområde framgår vilka kompetenser och vilken kunskapsnivå som krävs (nivå 1 – nivå 5) för vald yrkesroll. Den som så önskar kan gå in i systemet och testa sina kunskaper och erfarenheter för att arbeta som till exempel banksäljare, privatrådgivare, förmögenhetsrådgivare, värdepappersrådgivare eller kontorschef.

”...om jag går in och skriver ”privatrådgivare” får jag upp vilka kompetenser som krävs för den rollen och på vilken nivå. Sen kan jag skatta mig, det finns ett självskattningssystem – där jag kommer fram till vart jag tycker att jag är idag och sedan får jag förslag på hur ett eventuellt minusgap kan fyllas.” (Ledamot i bankens koncernklubb)

Först gör medarbetaren en skattning själv, i systemet. Sedan gör den närmsta chefen en manuell skattning på papper. Därefter träffs de i ett utvecklingssamtal för att diskutera resultaten och komma överens om vilken nivå som uppnåtts inom de kompetenser som krävs; kvinnor tenderar att underskatta sig själva men det är viktigt att medarbetare och chef har samma uppfattning. Utvecklingssamtalet skall mynna ut i en utvecklingsplan. Medarbetaren korrigerar eventuella över- respektive undervärderingar av sina kompetenser med hänsyn till vad som framkom under samtalet och fortsätter sedan att arbeta utifrån planen, till exempel genom att anmäla sig till kurser för vidareutbildning. I kompetenssystemet finns en utbildningskatalog med alla tillgängliga kurser; medarbetare kan själva föreslå vad han/hon vill läsa eller så föreslår chefen vad som borde läsas. Systemet är ett karriärverktyg där var och en kan gå in och skatta sig för vilken yrkesroll som helst, om den finns beskriven. Även utbildningshistorik finns dokumenterad i systemet.

3.2 En tentativ modell – generella kompetenser

Branschspecifika kompetenser finns i nedanstående tabell sorterade inom ramen för tio (10) generella kompetensområden. I bank 1 har alla kompetenser relaterats till fyra generella kompetensområden: personliga egenskaper, social kompetens, affärskompetens och yrkeskompetens, se tabell 1, s. 6.

I tabell 2 nedan presenteras ett förslag till hur bank- och branschspecifika kompetenser kan relateras till de kompetensområden och kriterier som utvecklats av den så kallade Prim-gruppen och Växjö universitet i samverkan med olika branschrepresentanter.

Tabell 2 Branschspecifika kompetenser

1. Kompetens att hantera information

- Specifik kompetens att söka och selektera relevant intern såväl som extern information
- Specifik kompetens att förmedla relevant intern och extern information
- Specifik kompetens att hantera sekretessbelagd och företagsintern information

2. Kompetens att handla språkligt och kommunikativt

- Specifik kompetens att förstå och uttrycka sig på svenska och engelska i tal och skrift

- Specifik kompetens att medverka till dialog och vara utåtriktad
- Specifik kompetens att vara flexibel och anpassningsbar
- Specifik kompetens att lyssna aktivt – vara lyhörd
- Specifik kompetens att beskriva och förklara med hänsyn till motpartens specifika förutsättningar, det vill säga att uttrycka sig på ”rätt nivå”
- Specifik kompetens att vara pedagogisk

3. Kompetens att lösa problem och att planera och organisera uppgifter

- Specifik kompetens att finna nya lösningar –vara nytänkande och kreativ
- Specifik kompetens att strukturera och prioritera
- Specifik kompetens att sälj- och verksamhetsplanera

4. Kompetens att genomföra uppgifter och lösa problem

- Specifik kompetens att identifiera, genomföra och avsluta affärer
- Specifik kompetens att leda andra
- Specifik kompetens att vara målinriktad och ha egen drivkraft

5. Kompetens att samarbeta

- Specifik kompetens att skapa relationer
- Specifik kompetens att dela med sig av kunskaper och erfarenheter och vara prestigelös
- Specifik kompetens att arbeta i grupp och ha social förmåga

6. Kompetens att använda utrustning

- Specifik kompetens att använda IT-stödssystem, såväl intranät som Internet
- Specifik kompetens att använda dataprogram
- Specifik kompetens att vara nyfiken på teknik och i viss mån nytänkande
- Specifik kompetens att strukturera och vara effektiv

7. Kvalitetsmedvetenhet

- Specifik kompetens att förstå den egna och kundernas verksamhet
- Specifik kompetens att vara strategisk – se långsiktigt och att avstå från vissa affärer
- Specifik kompetens att möta kunden och se hela kundens situation och behov
- Specifik kompetens att vara noggrann, omsorgsfull och eftertänksam - yrkesstolt

8. Ett estetiskt förhållningssätt

-Specifik kompetens att vara noggrann och leverera ett snyggt jobb, både vad det gäller form och innehåll

9. Ett etiskt förhållningssätt

- Specifik kompetens att agera etiskt och med gott omdöme
- Specifik kompetens att agera utifrån företagets vision och policy
- Specifik kompetens att vara ärlig
- Specifik kompetens att vara empatisk, ha inlevelse och förståelse för andra människor

10. Utvecklingsinriktning

- Specifik kompetens att vara utvecklingsorienterad och hålla sig ajour
- Specifik kompetens att vara vetgirig och nyfiken
- Specifik kompetens att ha en viss intellektuell förmåga och ta till sig ny information
- Specifik kompetens att vara förändringsbenägen

4. Genomförande och tillämpning av validering

Vid årsskiftet 2004/2005 är planen att samtliga finansiella privatrådgivare skall vara certifierade. Bankens certifiering startade och testades vid årsskiftet 2001/2002, först i Uppsala, Västerås och Skellefteå. Därefter har bland annat kurser och kurslitteratur tagits fram och utvecklats, liksom interaktiva praktikfall med simulerade kundmöten inom relevanta kunskapsområden.

En nyanställd finansiell privatrådgivare börjar med certifiering efter en individuellt anpassad tid avsatt för att lära känna banken samt för att lära sig ett datoriserat rådgivningsstöd.

”I kravspecifikationen är vi tydliga med att det handlar om att möta kunder, att skapa en relation, att göra affärer, att förmedla bankens produkter, att sälja in bankens tjänster. Att vi vill ha erfarenheter från branschen. Det är inte bara akademiker, även om vi har det som grundkrav; det kan också vara en del som söker som har lång erfarenhet från bank. Då behöver man inte ha en akademisk bakgrund, då har man skaffat sig kunskap och omvärldsförståelse på annat sätt.” (Personalchef, Stockholm)

Självskattning genom diagnostester i kompetenssystemet används för att avgöra när tillräcklig erfarenhet och kompetens finns för att göra de prov som ingår i certifieringsprocessen. I samråd med kontorschefen bestämmer rådgivaren när det är dags att påbörja certifieringen, vanligen efter två års erfarenhet och efter att ha genomgått en bankintern grundutbildning, om

banken. Hur lång tid det tar innan certifieringen påbörjas kan emellertid variera, de som tidigare arbetat med finansiell rådgivning i någon annan bank och kanske dessutom är licensierade får påbörja certifieringen direkt efter anställningen.

4.1 Certifiering

Certifieringsprocessen delas in i tre moment:

- 1) Det första momentet består av prov på faktakunskap inom fyra områden: Placering, kredit, familjerätt och skatter. De två sistnämnda ämnesområdena betraktas som svårast. Här har även ett prov om den nya lagen om finansiell rådgivning till konsumenter tillkommit.

”Frågorna uppdateras med hänsyn till vad som händer i omvärlden – det får inte vara statiskt.” (Ledamot i bankens koncernklubb).

De kompetenser som behövs för att bli certifierad privatrådgivare kräver erfarenhet. Diagnostiska prov finns, i form av moduler, så att rådgivarna kan testa sina kunskaper inom valda områden, till exempel ”låna” eller ”spara” för att se vad som saknas för att klara av de faktaprov som behövs för att kunna bli certifierad.

Certifierade privatrådgivare har hand om hela kunden, det vill säga allt som har med kundens betalningar, sparande och placeringar, lån, försäkringar, familjerätt och skatter att göra. Men en kund som gör många aktieaffärer kanske behöver få kontakt med en aktiemäklare, en annan kund kanske behöver träffa en försäkringsspecialist, jurist eller fastighetsmäklare. Rådgivaren har dock hela tiden kundansvaret och måste vara generalist för att förstå hela kundens situation, se helheten.

”Det som är bra med det hela är att det är väldigt brett, bankområdet är brett. Licensiering känns väldigt inriktat på aktier just, och det är väldigt intressant på ett annat sätt. Tanken är att rådgivaren måste veta så mycket att det är dags att koppla in t. ex. en aktiemäklare, jurist eller försäkringsspecialist. Jag tror på samarbete. Vid första mötena har vi i regel inte med fler personer, utan vi sonderar terrängen lite. Det är viktigt att vi lär känna kunderna och komma in på alla bitarna på ett bra sätt.” (Finansiell privatrådgivare 3, Stockholm)

- 2) Moment två består i att lösa två praktikfall (case) med hjälp av ett datoriserat rådgivningsstöd, det ena fallet handlar om lån och det andra om placeringar/spara. Båda praktikfallen är interaktiva och återger verklighetsnära situationer genom simulerade kundmöten; efter en komplettering med frågor om regelverk har dessa praktikfall blivit

godkända av utomstående part. Syftet med detta moment är att testa att rådgivaren kan inventera kundens behov samt att testa huruvida rådgivaren behärskar rådgivningsstödet systemtekniskt såväl som innehållsmässigt. Ett vanligt nybörjarmisstag är att rådgivaren kommer med en alltför snabba lösningar på kundens problem. Om så sker indikerar systemet att man inte har inventerat kundens behov.

”När man första gången träffar en kund intervjuas kunden och man följer Rådgivningsstödet, alla delar finns där; hur familjen ser ut, kostnader, intäkter, förmögenhet, lån, pensioner, pengar och lån på andra ställen för att verkligen säkerställa att man vet hur portföljen ser ut. Helheten är viktig! Första mötet handlar väldigt mycket om en inventering av hur kunden ser ut. Man kommer överens om hur ofta man ska träffas, man kanske gör affärer redan första gången men ofta är det så att kunden tänkt på vissa saker och så kommer man fram till en lösning nu eller så kommer kunden tillbaka senare för en lösning.” (Personalchef, Stockholm)

Rådgivningsstödet omfattar i princip samma områden som faktaproven, se 1) ovan, men med tillägg för betala och försäkringar, det vill säga: betala, spara, lån, försäkringar, familjerätt och skatt. Rådgivningsstödet är uppbyggt kring sex olika delområden och rådgivaren går igenom vart och ett av dem med kunden och dokumenterar kundens speciella situation inom varje område, till exempel tillgångar, skulder och riskbenägenhet. Varje rådgivningstillfälle dokumenteras och kunden kan direkt efter mötet få med sig dokumentationen hem.

”Betala” omfattar till exempel lönekonton, transaktionskonton, kortgiro och Internet. ”Spara” inkluderar hela placeringssidan och ”lån” omfattar befintliga lån och behov av att låna. Kundens riskbenägenhet är en viktig faktor bland annat inför val av placeringsstrategi varför rådgivaren ställer frågor och dokumenterar kundens syn på risk samt erfarenheter av räntemarknad, aktiemarknad och derivatmarknad. ”Försäkringar” omfattar information om försörjningsplikt, behov av grupplivförsäkring, pensionsförsäkring m.m. ”Familjerätt” handlar till exempel om testamente och samboavtal. Slutligen går rådgivaren igenom vilka ”skatter” kunden betalar.

”Rådgivningsstödet kom i sin första version när vi hade varit igång kanske ett halvår, åtta-nio månader, men då klagade vi på att det inte fanns någonstans att notera vad vi gör, det skrev vi på papper...Nu har det blivit mer som vi vill ha det, tack vare lagen. Själva dokumentationen och arbetssättet har blivit mycket bättre än vad det var från början, nu står allt vi pratat om här.” (Finansiell privatrådgivare 1, Uppsala)

3) I moment tre är kontorschefen med vid tre rådgivningstillfällen, så kallade medlyssningssamtal, för att noterar och sedan diskutera med rådgivaren hur denne agerade vid

kundmötet. Exempel på moment som bedöms är hur rådgivaren strukturerar och leder kundmötet samt hur denne använder det datoriserade rådgivningsstödet; här bedöms också hur väl rådgivaren uppfattar och tar hänsyn till kundens behov, säljer in bankens produkter och infriar löften.

”Det går inte ut på att testa kunskaper, utan på att lyssna på kunden och kunna förklara på ett bra sätt så att kunden förstår vad jag säger, det är huvudsaken.” (Ledamot i bankens koncernklubb)

En rådgivare måste kunna arbeta utifrån kundens helhet och livssituation.

”Att inte bara titta på det aktuella problemet utan helheten.” (Personalchef, mellersta Sverige).

Social kompetens och personliga egenskaper är viktiga vid nyrekrytering men kompetensområdena är svåra att konkretisera och mäta. I och med medlyssningssamtalen finns dock en chans att testa rådgivarens kompetenser inom respektive kompetensområde.

”Det som avgör att man väljer en person är de personliga egenskaperna men också affärsförmågan. Att kunna se en affärsmöjlighet, att väcka en kunds intresse, att skapa förtroende, tillit, kunna lyssna in och samla information om kunden, ta till sig så mycket som möjligt så att man inte för snabbt kommer med en lösning, utan verkligen ser till att lära känna kunden för att sedan hitta ett antal förslag på lösningar som anpassas till kundens behov, det kräver en viss rutin.”...”Vår certifiering handlar inte bara om att försäkra oss om att människor har rätt kompetens utan vi vill säkra att kundmötet har hög kvalitet, det vill säga att rådgivaren har ett bra sätt att möta kunden, att ställa rätt frågor, få fram rätt saker, att kunden verkar nöjd, och det blir affärer för det är någonstans ett kvitto på att kunden är nöjd.”...”När vi gör våra kundmätningar på vad våra kunder förväntar sig, vad de är nöjda eller missnöjda med så är kompetensfrågan väldigt hög, den påverkar i väldigt hög utsträckning om vi har nöjda kunder eller inte. Ger de oss högt betyg i kompetens så är de nöjda. De allra mest centrala frågorna är de mjuka frågorna, det är inte faktakompetensen. Utan det är om kunden känner att de är en betydelsefull kund. Så, det är något av det viktigaste när jag tittar på en rådgivare. Tror jag att den här personen kan få en kund att känna sig betydelsefull?” (Personalchef, Stockholm)

”Kundnytta är A och O – alla kunder är olika, det är viktigt att kunna tala med människor med olika erfarenheter, bakgrunder och åldrar.” (Finansiell privatrådgivare 3, Stockholm)

Certifieringen är klar när kontorschefen godkänt rådgivarens hantering av rådgivningsstödet i samverkan med kunden. Kontorschefen har ett övergripande ansvar för rådgivarens certifiering samt att rådgivare inte agerar med alltför stor riskbenägenhet å kundens vägnar; det är chefens ansvar att följa upp rådgivares arbete och känna trygghet i den rådgivning som ges. Uppföljning av certifiering föreslogs från början ske vartannat år men frekvensen är inte bestämd ännu. Kontorschefer sitter dock med vid kundmöten, i medlyssning, två till fyra gånger om året om de anser att det behövs.

Samtliga privatrådgivare har en utvecklingsplan med en tillhörande kompetensanalys där mål och uppföljning dokumenteras. Utvecklingssamtal med den närmsta chefen, kontorschefen, sker minst en gång per år.

”Det är kopplat till att man ska ta ett eget ansvar för sin utveckling och vårt sätt att kontrollera, för det måste vi göra nu. Att en person verkligen har kompetens.”
(Personalchef, Stockholm)

Ett sätt att kontinuerligt få nya erfarenheter och kunskaper finns inbyggt i rådgivarnas arbetssätt då de ofta diskuterar och samarbetar med kollegor.

”Vi sitter i veckomöten och diskuterar, tar lärdom av varandra och har fördelar av varandras erfarenheter.” (Finansiell privatrådgivare 3, Stockholm)

”Banken har en inlärningsorienterad pedagogik; det är en uppmaning från chefen att jobba tillsammans med kollegor för att lära. Men det är svårt att få tid, det är ett problem främst på mindre kontor.” (Finansiell privatrådgivare 2, Stockholm)

5. Implementering – Plan för vidare arbete och vision

På kort sikt är vårt valideringsarbete koncentrerat till en bank och Stockholmsregionen men på sikt är det tänkt att även omfatta andra banker och regioner för att resultera i en branschspecifik kravspecifikation för finansiella privatrådgivare som inte är licensierade enligt Swedsec. Ett antagande är emellertid att kravspecifikationen i bank 1 inte avsevärt skiljer sig från den som gäller i övriga storbanker; finansiella privatrådgivare torde ha liknande erfarenheter och kompetenser för att hantera respektive banks produkter i mötet med kunden.

”Kommer du från en annan bank så har du förmodligen gjort någon form av certifiering i den banken, då väljer jag ju den personen. Det är ju ett stort värde i det, då har man ju någon form av garanti för det är ett visst prov de har klarat av i alla fall” (Personalchef, Stockholm)

Licensiering är till skillnad från certifiering branschspecifik men också mer för rådgivare med spetskompetens inom förmögenhetsförvaltning och värdepappersrådgivning. En annan bank (bank 2) kräver licensiering för samtliga privatrådgivare men kommer eventuellt att utveckla ett företagsinternt system liknande certifieringen i bank 1. I en tredje bank är rådgivarna auktoriserade eller licensierade (Swedsec). Auktorisation erhålls då rådgivaren genomgått en finansiell grundutbildning i placeringsrådgivning hos Finanskompetens – en utbildning som Nordea, FöreningsSparbanken och Handelsbanken utvecklat tillsammans. I en fjärde storbank skall all personal med kundkontakt kunna ge finansiella råd; certifiering erhålls genom ovan nämnda grundutbildning i placeringsrådgivning.

Nästa steg i vårt valideringsarbete kan vara att upprepa tidigare genomfört arbete i andra stora banker. Därefter kan en bankgemensam kravspecifikation jämföras med kursbeskrivningar från gymnasium respektive högskola, i första hand med kursbeskrivningar från Finansgymnasiet (FINEK) i Tumba (Botkyrka kommun) samt från det kandidatprogram med inriktning mot Bank och Finans som kommer att ges vid Centrum för Bank och Finans (CeFin), KTH – Infrastruktur.

I ett tredje steg är vår ambition att utveckla verktyg för validering, med ovan nämnda utbildningar som utgångspunkt, både för redan yrkesverksamma och ungdomar. Validering skulle kunna ge direkt behörighet till högskolestudier men också akademiska poäng.

Förutom positiva samhällsekonomiska effekter har validering stor betydelse på företags- och individnivå, det vill säga utifrån ett arbetsgivar- och arbetstagarperspektiv; det är väsentligt att utveckla såväl metoder som instrument för validering av reell kompetens.