

Keuzedeel mbo

Inleiding financiële dienstverlening

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0048

Penvoerder: Sectorkamer handel
Gevalideerd door: Sectorkamer handel
Op: 10-11-2015

1. Algemene informatie

D1: Inleiding financiële dienstverlening

Studielast

480

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening vallen onder de reikwijdte van de Wet op het Financieel Toezicht. Hierbij gelden wettelijke deskundigheidseisen. Dit keuzedeel bestaat uit onderdelen van de Wft-basis. Bij het vormgeven van dit keuzedeel adviseert de Sectorraad Financiële Dienstverlening onderwijsinstellingen om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de inhoud van het diploma Wft-basis en desgewenst in afstemming met de leerling het volledige diploma, inclusief examen aan te bieden.

Wft-basis als geheel is te groot als keuzedeel, maar gezien de verwantschap met de kerntaken/werkprocessen uit het KD Commercie (met name kerntaak 3, "Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice") kan het in combinatie met reguliere onderdelen uit het dossier Commercie toch als geheel worden aangeboden waardoor er een extra civiel effect wordt bereikt.

Relevantie van het keuzedeel

Het keuzedeel is ontwikkeld voor leerlingen die niet de opleiding Financiële Dienstverlening volgen, maar wel een kijkje in de keuken willen nemen van de sector Bank- en Verzekeringswezen. Dit kan zijn om drie redenen:

- Leerlingen in commerciële opleidingen die tijdens hun opleiding, of na het afronden van hun opleiding, willen doorgaan met de opleiding Financiële Dienstverlening.
- Leerlingen die een beroepsopleiding volgen waarvan het beroep ook voorkomt bij Banken en Verzekeraars, zoals: secretaresses, juridisch medewerkers en ict-medewerkers.
- Leerlingen in een beroepsopleiding waarbij de beroepsuitoefening wel eens in aanraking kan komen met financiële producten, zoals in de reisbranche (reisverzekeringen), of hostess opleidingen voor een hostess-functie bij een bank.

Beschrijving van het keuzedeel

Het keuzedeel gaat in op algemene zaken in de financiële dienstverlening. De inhoud is afgeleid van de module Wft-basis, zodat leerlingen de mogelijkheid geboden kan worden om deze voor de branche belangrijke wettelijke beroepsvereiste ook te halen. De volgende zaken worden behandeld: kennis en werking van financiële producten, kennis en werking van financiële markten, kennis en invloed van wet- en regelgeving, informeren en beheren van klanten.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Begeleidt klanten in de financiële dienstverlening

Complexiteit

Werkzaamheden zijn gestandaardiseerd: klanten welkom heten, vragen naar wensen en behoefte, klant informeren over financiële producten en diensten, doorverwijzen en gegevens opslaan. Klanten kunnen onderling verschillend zijn wat extra complexiteit met zich meebrengt omdat de medewerker zijn communicatie op het begripsniveau van de klant moet afstemmen. De medewerker beschikt over brede kennis over de structuur van de financiële dienstverlening, de financiële huishouding van de klant, alsmede brede kennis over financiële producten en de risico's van producten. De medewerker kan omgaan met ethiek- en integriteitskwetsies die spelen in de financiële dienstverlening. Er is een groot afbreukrisico omdat de medewerker geen dingen mag doen die buiten zijn bevoegdheid vallen op grond van de Wet op het financieel toezicht.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker is verantwoordelijk voor service aan de klant en geeft de klant zelfstandig informatie over financiële producten en maakt zelfstandig dossiers aan. Voor vragen van klanten die buiten zijn bevoegdheid vallen verwijst de medewerker de klant door naar een collega of leidinggevende met de juiste bevoegdheden. De medewerker zorgt voor een warme doorverwijzing.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van serviceverlening en kosten van service in de financiële dienstverlening
- heeft kennis van bevoegdheden en afhandeling van klantvragen
- heeft brede kennis over de structuur van de financiële huishouding van klanten
- heeft brede kennis van financiële producten en diensten
- heeft kennis van de risico's van financiële producten en diensten
- heeft kennis van de ordening van en het toezicht op de financiële markt
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving in de financiële dienstverlening
- heeft kennis van klantbehoeftes in de financiële dienstverlening
- heeft kennis van dilemma's rond integriteit en ethiek in de financiële dienstverlening
- heeft kennis van spaar- en betaalfaciliteiten en elektronisch geld
- heeft kennis van persoonlijke risico's van klanten
- heeft basale kennis van fiscale aspecten van financiële producten
- kan verschillende gesprekstechnieken toepassen
- kan de relevante stappen in het gesprek met de klant toepassen
- kan een doorverwijzing opstellen
- kan rekenen in vereiste (financiële) situaties
- kan de vraag van de klant afhandelen
- kan klantgegevens administratief verwerken en vastleggen
- kan fraude herkennen
- kan financiële informatie verwerken in een offerte of financiële overeenkomst

D1-K1-W1: Informeert en verwijst de klant door met betrekking tot financiële producten en diensten

Omschrijving

De medewerker ontvangt klanten. Hij heet de klant welkom (telefonisch of fysiek) en vraagt naar de behoefte van de klant. De medewerker verschaft informatie aan de klant over financiële producten en diensten die aansluit op de behoefte van de klant. Hij maakt hiervoor gebruik van brochures en informatie van internet en uit digitale systemen van de organisatie. Daarnaast handelt hij overige klantvragen af en informeert hij naar de tevredenheid van de klant. Hij raadpleegt databestanden. Bij complexe gevallen verwijst hij de klant door. De medewerker maakt afspraken met de klant voordat hij het gesprek afrondt.

Resultaat

Klanten zijn correct ontvangen en de gegeven informatie of dienstverlening is afgestemd op de behoefte van de klant. De veiligheidsvoorschriften zijn nageleefd. In complexe gevallen is de klant doorverwezen.

Gedrag

D1-K1-W1: Informeert en verwijst de klant door met betrekking tot financiële producten en diensten

legt actief en makkelijk contact met (nieuwe en bestaande) klanten.
stelt het klantbelang centraal.
houdt bij het ontvangen van klanten de veiligheidvoorschriften in acht.
bouwt met verschillende typen mensen gemakkelijk een relatie op.
legt duidelijk uit bij welke afdeling/ adviseur de klant met zijn vraag terecht kan.
legt begrijpelijk en correct alle aspecten van passende financiële producten uit
stemt het taalgebruik af op de klant.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Relaties bouwen en netwerken, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

D1-K1-W2: Beheert de relatie en verleent service met betrekking tot financiële diensten

Omschrijving

De medewerker registreert en administreert klantgegevens die hij ontvangt van een adviseur. Hij maakt een klantdossier aan en onderhoudt dit. Informatie over de klant wordt vastgelegd en het klantdossier wordt beheerd. Hij voert administratieve taken uit zoals offertes en declaraties opstellen. De medewerker controleert documenten op fouten. Hij vraagt ontbrekende informatie op. De medewerker scant gegevens en documenten en onderkent eventuele vervalsingen.

Resultaat

De informatie die de medewerker ontvangt van de adviseur omtrent het klantdossier is volledig en foutloos vastgelegd conform procedures. De dienstverlening aan de klant is traceerbaar vastgelegd. Fraudesituaties zijn onderkend.

Gedrag

formuleert klantdossiers conform wettelijke voorschriften.
handelt conform organisatorische voorschriften.
werkt accuraat en foutloos.
gaat zorgvuldig om met klantgegevens.
gaat integer om met klantgegevens.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Ethisch en integer handelen