

Profiel van kwalificatiedossier:

Financiële dienstverlening

Crebonr. 23190

» Adviseur Bancaire Diensten (Crebonr. 25141)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Economie en administratie (Crebonr. 79090)

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Op: 19-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Begeleidt klanten in de financiële dienstverlening	8
B1-K1-W1: Informeert, verwijst en gaat de financiële relatie aan met de klant	8
B1-K1-W2: Beheert de relatie en verleent service met betrekking tot financiële diensten	9
B1-K2: Adviseert schadeverzekeringen aan particuliere klanten	10
B1-K2-W1: Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van een advies over schadeverzekeringen particulier	10
B1-K2-W2: Stelt een risicoanalyse op ten behoeve van schadeverzekeringen particulier	11
B1-K2-W3: Adviseert (en eventueel bemiddelt) een passende oplossing, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot schadeverzekeringen particulier	11
B1-K2-W4: Beheert en houdt het advies actueel met betrekking tot schadeverzekeringen particulier (nazorg)	12
B1-K2-W5: Begeleidt bij de schadebehandeling/claim met betrekking tot schadeverzekeringen particulier	12
2. Generieke onderdelen	13
Profieldeel	14
P1: Adviseur Bancaire Diensten	14
P1-K1: Adviseert Consumptief Krediet	14
P1-K1-W1: Inventariseert de gegevens van de klant met betrekking tot consumptief krediet	15
P1-K1-W2: Analyseert de gegevens en de kredietbehoefte van de klant	15
P1-K1-W3: Adviseert een passende oplossing met betrekking tot consumptief krediet	16
P1-K1-W4: Beheert en houdt het advies actueel met betrekking tot consumptief krediet (nazorg)	16

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Adviseur Bancaire Diensten	4	Ja	middenkaderopleiding

B1-K1 Begeleidt klanten in de financiële dienstverlening	B1-K1-W1	Informeert, verwijst en gaat de financiële relatie aan met de klant
	B1-K1-W2	Beheert de relatie en verleent service met betrekking tot financiële diensten

B1-K2 Adviseert schadeverzekeringen aan particuliere klanten	B1-K2-W1	Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van een advies over schadeverzekeringen particulier
	B1-K2-W2	Stelt een risicoanalyse op ten behoeve van schadeverzekeringen particulier
	B1-K2-W3	Adviseert (en eventueel bemiddelt) een passende oplossing, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot schadeverzekeringen particulier
	B1-K2-W4	Beheert en houdt het advies actueel met betrekking tot schadeverzekeringen particulier (nazorg)
	B1-K2-W5	Begeleidt bij de schadebehandeling/claim met betrekking tot schadeverzekeringen particulier

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Adviseur Bancaire Diensten		
P1-K1 Adviseert Consumptief Krediet	P1-K1-W1	Inventariseert de gegevens van de klant met betrekking tot consumptief krediet
	P1-K1-W2	Analyseert de gegevens en de kredietbehoefte van de klant
	P1-K1-W3	Adviseert een passende oplossing met betrekking tot consumptief krediet
	P1-K1-W4	Beheert en houdt het advies actueel met betrekking tot consumptief krediet (nazorg)

P2 Adviseur Schadeverzekeringen		
P2-K1 Adviseert schadeverzekeringen aan zakelijke klanten	P2-K1-W1	Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van een advies over schadeverzekeringen zakelijk
	P2-K1-W2	Stelt een risicoanalyse op ten behoeve van schadeverzekeringen zakelijk
	P2-K1-W3	Adviseert (en eventueel bemiddelt) een passende oplossing, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot schadeverzekeringen zakelijk

P2 Adviseur Schadeverzekeringen		
	P2-K1-W4	Beheert en houdt het advies met betrekking tot schadeverzekeringen zakelijk actueel (nazorg)
	P2-K1-W5	Begeleidt bij de schadebehandeling/claim met betrekking tot schadeverzekeringen zakelijk

P3 Adviseur Inkomensverzekeringen		
P3-K1 Adviseert over Inkomensverzekeringen	P3-K1-W1	Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van een advies over Inkomensverzekeringen
	P3-K1-W2	Stelt een risicoanalyse op ten behoeve van inkomensverzekeringen
	P3-K1-W3	Adviseert (en eventueel bemiddelt) een passende oplossing, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot Inkomensverzekeringen
	P3-K1-W4	Beheert en houdt het advies van inkomensverzekeringen actueel (nazorg)
	P3-K1-W5	Begeleidt bij de schadebehandeling/claim van inkomensverzekeringen

P4 Adviseur Vermogen		
P4-K1 Adviseren over Vermogen	P4-K1-W1	Inventariseert de gegevens van de klant met betrekking tot vermogensadvies
	P4-K1-W2	Stelt de risicoanalyse op ten behoeve van het vermogensadvies
	P4-K1-W3	Adviseert een passende oplossing, zowel financieel als organisatorisch met betrekking tot vermogen
	P4-K1-W4	Beheert en houdt het vermogensadvies actueel (nazorg)

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

Een adviseur financiële dienstverlening werkt bij een bank, een verzekeraar of bij een financieel intermediair. Het is een functie in de front office waar er direct klantcontact is, bijvoorbeeld in de buitendienst, in een bankfiliaal, bij een contactcenter of aan de balie. De adviseur is op grond van wettelijke beroepsvereisten alleen bevoegd om te adviseren over de financiële producten waarvoor hij gekwalificeerd is. De adviseur mag geen adviezen geven die buiten zijn bevoegdheid vallen. De bevoegdheden die een adviseur heeft zijn afhankelijk van de beroepskwalificaties waaronder de adviseur valt. Binnen de Wft zijn 8 verschillende beroepskwalificaties uitgewerkt. Dit zijn:

Adviseur Schadeverzekeringen particulier

Adviseur Schadeverzekeringen zakelijk

Adviseur Inkomen

Adviseur Consumptief Krediet

Adviseur Zorgverzekeringen

Adviseur Vermogen

Adviseur Hypothecair Krediet

Adviseur Pensioen.

De vraag welke Beroepskwalificatie op een adviseur van toepassing is, is afhankelijk van het soort advies dat gegeven wordt. Op een adviseur kunnen meerdere beroepskwalificaties van toepassing zijn. In dit kwalificatiedossier is het onderscheid van de profielen gebaseerd op het feit dat op ieder profiel een andere beroepskwalificatie van toepassing is. Een definitie van de beroepskwalificaties staat in de vakbekwaamheidsstructuur uit de Wet op het financiële toezicht. Deze is te vinden op de website van het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD). Op iedere beroepskwalificatie zijn wettelijke deskundigheidseisen van toepassing. Iedere beroepskwalificatie is daarvoor ingedeeld in meerdere Wft-modules. Deze deskundigheidseisen vormen de basis van dit kwalificatiedossier. De wettelijk verplichte diploma's worden afgenomen bij een exameninstituut dat onder toezicht staat van het ministerie van financiën. De Wft-kwalificaties zijn gedefinieerd op het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar.

Typerende beroepshouding

De adviseur toont professioneel en integer gedrag. Hij maakt hierbij een juiste afweging tussen het belang van de klant en zijn eigen belang of dat van de werkgever. In zijn werk richt de adviseur zich op het genereren van omzet op basis van het geven van kwalitatief hoogwaardige adviezen, waarbij een duurzame relatie met de klant wordt nagestreefd. Hij respecteert de privacy van de klant en gaat integer met gegevens om. Adviezen worden door de adviseur traceerbaar vastgelegd zodat later is terug te halen of een bepaalde transactie op een juiste wijze tot stand is gekomen.

De adviseur heeft een dienstverlenende houding. Hij stelt het belang van de de klant centraal. Hij heeft een eigen verantwoordelijkheid voor het afhandelen van de vraag van de klant en stelt zich pro-actief op. Hij leeft zich in in de positie van de klant en gaat empathisch en strategisch met emoties om. De adviseur is duidelijk en transparant over kosten en risico's van financiële producten. De adviseur is zich bewust van morele dilemma's die kunnen ontstaan bij financiële transacties en wijst de klant op gevolgen.

Resultaat van de beroepengroep

De adviseur financiële dienstverlening adviseert klanten over financiële producten en diensten, houdt dit advies actueel en beheert de gegevens rondom het advies in een klantendossier, zodanig dat de klant op een passende manier geholpen is met een advies dat aansluit bij zijn profiel.

B1-K1: Begeleidt klanten in de financiële dienstverlening

Complexiteit

De adviseur is in staat om te communiceren met alle soorten klanten. Klanten kunnen onderling zeer verschillend zijn waardoor een advies diverse vormen kan aannemen. Verschillen tussen klanten hebben te maken met: kennis en ervaring, financiële positie, fiscale positie, burgerlijke status, ondernemers of particulieren. De klanten hebben bovendien verschillende sociaal-economische en sociaal-culturele achtergronden en een wisselend begripsniveau. De adviseur stemt zijn communicatie af op het niveau van de klant.

Het begeleiden van de klant in de financiële dienstverlening is het fundament van de totale beroepskolom. De adviseur beschikt daarom over grondige kennis over de structuur van de volledige financiële dienstverlening, de financiële huishouding van de klant, alsmede basiskennis over alle financiële producten en specialistische kennis over producten waarover hij mag adviseren. De adviseur beschikt over specialistische adviesvaardigheden waarmee hij de klant centraal stelt. De adviseur adviseert niet over alle financiële producten maar is wel in staat om de samenhang tussen alle producten mee te nemen in zijn analyse wat het vak zeer breed maakt. De adviseur werkt in een actualiteits-gevoelige omgeving die aan veel verandering onderhevig is, waardoor hij voortdurend de ontwikkelingen in het vak moet bijhouden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De adviseur geeft zelfstandig adviezen over de producten waar hij bevoegd is over te adviseren. Hij is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van het door hem gegeven advies. Over producten waar hij niet bevoegd is te adviseren, maar waar de klant wel over geadviseerd moet of wil worden, werkt hij samen met andere specialisten met andere bevoegdheden, om ervoor te zorgen dat de klant goed wordt overgedragen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Eindtermen kennis Wft Basis

- bezit brede en specialistische kennis van de begrippen rond de financiële huishouding van de klant.
- bezit brede en specialistische kennis over financieringsmogelijkheden.
- bezit brede en specialistische kennis van de persoonlijke risico's van klanten en mogelijke verzekeringsoplossingen.
- bezit brede kennis van relevante verzekeringsbegrippen.
- bezit brede kennis van de ordening van en het toezicht op de financiële markt.
- bezit brede kennis van alle relevante en actuele juridische aspecten rond advisering.
- bezit brede en specialistische kennis van betaal- en spaarrekeningen met inbegrip van daaraan verbonden spaar- en betaalfaciliteiten en elektronisch geld.

Eindtermen vaardigheden, competenties en professioneel gedrag Wft Basis

- kan (financiële) berekeningen maken in vereiste situaties.
- kan de juiste gegevens voor het (intake)gesprek inventariseren en verwerken.
- kan leads genereren.
- beschikt over het vermogen om mondeling en schriftelijk te communiceren.
- kan ICT-toepassingen gebruiken voor het maken van financiële berekeningen.
- kan dilemma's op het gebied van integer handelen in de uitoefening van zijn beroep analyseren en bespreekbaar maken, alsmede de keuzes afwegen en verantwoorden.
- kan verschillende gesprekstechnieken toepassen
- kan relaties aangaan met verschillende achtergronden wat betreft financiële diensten.

B1-K1-W1: Informeert, verwijst en gaat de financiële relatie aan met de klant

Omschrijving

De adviseur financiële dienstverlening verschaft informatie aan de klant in de eerste lijn van de financiële dienstverlening. Hieronder valt tevens het verschaffen van informatie en adviseren over betaal- en spaarrekeningen, met inbegrip van daaraan verbonden spaar- en betaalfaciliteiten en elektronisch geld. De adviseur is verantwoordelijk voor de service naar de klant, handelt klantvragen af, voert een (intake)gesprek en verwerkt de gegevens van de klant. Hiervoor controleert hij klantgegevens en documenten en onderkent eventuele vervalsingen. Hij raadpleegt databestanden, en controleert of de klant tekenbevoegd is. Hij stelt facturen en declaraties op en controleert documenten op fouten. Bij complexe gevallen verwijst hij de klant door. De adviseur informeert naar tevredenheid relaties.

B1-K1-W1: Informeert, verwijst en gaat de financiële relatie aan met de klant

Resultaat

Klanten zijn correct ontvangen, klantgegevens zijn vastgelegd en de gegeven informatie of dienstverlening is afgestemd op de behoefte van de klant. De veiligheidsvoorschriften zijn nageleefd. Fraudesituaties zijn onderkent door transacties te toetsen aan wettelijke eisen en door documenten te controleren op vervalsingen.

Gedrag

De adviseur legt actief en makkelijk contact met (nieuwe en bestaande) klanten.
De adviseur bouwt met verschillende typen mensen makkelijk een relatie op.
De adviseur legt duidelijk uit bij welke afdeling/ adviseur de klant met zijn vraag terecht kan.
De adviseur werkt volgens organisatie-specifieke procedures en huisstijl en houdt zich strikt aan de veiligheidsvoorschriften.
De adviseur legt begrijpelijk en correct alle aspecten van passende financiële producten uit.
De adviseur stemt het taalgebruik af op de klant.
De adviseur handelt in het belang van de klant.
De adviseur is alert op fraude en past de meldingsplicht toe.
De adviseur gaat integer om met klantgegevens.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen, Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W2: Beheert de relatie en verleent service met betrekking tot financiële diensten

Omschrijving

De adviseur beheert relaties met betrekking tot financiële diensten en houdt daarbij rekening met zeer wisselende klantbehoeften, klantsituaties en wettelijk en organisatorische bevoegdheden. Hij past de dienstverlening aan als de situatie van de klant gewijzigd is. beheert het klantdossier en registreert en muteert klant- en productgegevens. Klachten van de klant worden door de adviseur behandeld. Hij houdt hiervoor een planning van de klacht bij. De adviseur levert potentiële klanten aan.

Resultaat

Contact met (potentiële) klanten is gelegd, het risicoprofiel is volledig en eventuele klachten afgehandeld.

Gedrag

De adviseur is klantvriendelijk, resultaatgericht en professioneel.
De adviseur vraagt door om situaties helder te krijgen.
De adviseur neemt verantwoordelijkheid voor het afhandelen van een klacht.
De adviseur werkt de zaken af volgens een planning.
De adviseur toont begrip bij het in ontvangst nemen van de klacht.
De adviseur handelt de klacht volgens de procedure af.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Plannen en organiseren

B1-K2: Adviseert schadeverzekeringen aan particuliere klanten

Complexiteit

Het adviseren van schadeverzekeringen aan particuliere klanten komt voor over de volle breedte van de financiële dienstverlening en de adviseur schade particulier is dus inzetbaar in verschillende situaties. De adviseur heeft te maken met gevarieerde situaties waarin de particuliere klant schade kan lopen. De adviseur lost dit op met standaardproducten.

Voor het adviseren van schadeverzekeringen heeft de adviseur specialistische kennis van particuliere schadeverzekeringen, alsmede kennis van specifieke situaties waarin de klant risico loopt op schade. De adviseur beschikt over specialistische vaardigheden inzake het adviseren van klanten en het analyseren van klantgegevens. Voor het maken van een risicoanalyse maakt hij gebruik van specialistische software en maakt hij specialistische berekeningen. Het verkopen van schadeproducten gebeurt op basis van standaard-acceptatienormen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De adviseur schadeverzekeringen particulier is bevoegd om zelfstandig te adviseren over schadeverzekeringen aan particulieren en is zelf verantwoordelijk voor het door hem gegeven advies. Voor producten waar hij niet bevoegd is te adviseren werkt hij samen met of verwijst hij door naar adviseurs met een bredere bevoegdheid, danwel specialisten. Dit kan tevens een leidinggevende zijn.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Eindtermen kennis Wft schadeverzekeringen particulier

- bezit brede kennis van het verzekeringsrecht en de van toepassing zijnde richtlijnen, gedragscodes en convenanten.
- bezit brede en specialistische kennis van verzekeringstechnische risicoanalyse van particuliere huishoudens.
- bezit brede en specialistische kennis van particuliere schadeverzekeringen.
- bezit brede en specialistische kennis van de processen bij schadeverzekeringen.
- bezit brede en specialistische kennis van relevante wetgeving en jurisprudentie inzake schadeverzekeringen.
- bezit brede en specialistische kennis van van particuliere schadeverzekeringen inzake nazorg.
- bezit brede en specialistische kennis van particuliere schadeverzekeringen inzake schadebehandeling/claim.

Eindtermen vaardigheden, competenties en professioneel gedrag Wft schadeverzekeringen particulier

- kan risicomodellen hanteren met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen.
- kan adviestrajecten met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen plannen, sturen en tot een succes brengen.
- kan een schadeclaim behandelen.
- kan schadedossiers onderhouden.
- kan het inventarisatie- en analysetraject met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen van diverse mate van complexiteit zelfstandig, succesvol en correct uitvoeren.
- kan adviesgesprekken voeren inzake particuliere schadeverzekeringen.

B1-K2-W1: Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van een advies over schadeverzekeringen particulier

Omschrijving

De adviseur inventariseert de gegevens van de particuliere klant en breng in kaart over welke zaken de klant schade kan lopen. Hij brengt

de benodigde preventiemaatregelen in kaart, beoordeelt deze en verduidelijkt dit voor de klant. Tevens brengt hij de kenmerken van de te verzekeren objecten in kaart. Op het moment dat gegevens niet duidelijk of onvolledig zijn vraagt de adviseur door. De adviseur gebruikt tekeningen en grafische voorstellingen ter verduidelijking. Hij geeft de klant informatie over de dienstverlening en over de mogelijkheden op het gebied van verzekeren. Bij complexe adviesvragen verwijst hij de klant door. De adviseur legt de gegevens van de klant vast in een dossier.

Resultaat

Er is een goed schadebeeld van de klant, de kenmerken van de objecten zijn in kaart gebracht, het aanvraagformulier is correct ingevuld, en preventiemaatregelen zijn besproken en de klant is geïnformeerd over productkenmerken.

B1-K2-W1: Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van een advies over schadeverzekeringen particulier**Gedrag**

De adviseur gebruikt goede interviewtechnieken, gebaseerd op luisteren, doorvragen, confronteren en inleven.
De adviseur leeft zich in in de situatie van de klant.
De adviseur stemt de communicatie af op het begripsniveau van de klant.
De adviseur handelt conform wet- en regelgeving en procedures.
De adviseur gaat integer om met klantgegevens.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ethisch en integer handelen

B1-K2-W2: Stelt een risicoanalyse op ten behoeve van schadeverzekeringen particulier**Omschrijving**

De adviseur analyseert de gegevens uit de inventarisatie en maakt op basis daarvan een risicoanalyse. Hierin verwerkt hij de risico's die de klant loopt op schade en brengt in kaart hoe deze afgedekt kunnen worden door middel van schadeverzekeringen. Hij beoordeelt welke risico's moeten worden afgedekt door een verzekeringsoplossing. Op basis daarvan selecteert hij producten.

Resultaat

De risicoanalyse doet recht aan de uitgangspunten en doelstellingen van de klant en verzekeringsoplossingen zijn geselecteerd op basis van de risicoanalyse.

Gedrag

De adviseur handelt in het belang van de klant en past de zorgplicht toe.
De adviseur is kritisch bij het toetsen van de juistheid en betrouwbaarheid van de gegevens.
De adviseur past vakdeskundigheid toe door accuraat berekeningen te maken op basis van kennis van producten.
De adviseur legt een relatie tussen de gegevens van de klant en het productassortiment.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

B1-K2-W3: Adviseert (en eventueel bemiddelt) een passende oplossing, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot schadeverzekeringen particulier**Omschrijving**

De adviseur brengt op basis van de analyse een advies uit. Hij legt uit welke zaken of belangen van de klant onder de dekking van de verzekering kunnen worden geschaard. Tevens geeft hij toelichting op het acceptatietraject en beoordeelt de uiteindelijke acceptatie. De adviseur stelt een offerte op. Voor eventuele afwijkende risico's die niet verzekerd kunnen worden maakt de adviseur afspraken met de verzekeringsmaatschappij over een aangepaste offerte. De adviseur maakt een berekening van de verzekeringspremie. De adviseur legt het adviestraject vast in het klantdossier.

Resultaat

De klant begrijpt de uitkomsten uit de risicoanalyse en een passend advies omtrent schadeverzekeringen particulier is gegeven. De klant heeft inzicht in het acceptatietraject.

Gedrag

De adviseur werkt onbevooroordeeld ten aanzien van de te adviseren producten.
De adviseur communiceert open, eerlijk en duidelijk de uitkomst van de analyse.
De adviseur licht duidelijk toe wat de voor- en nadelen zijn van verschillende voorstellen.
De adviseur brengt deskundigheid over naar klanten.
De adviseur handelt conform procedures, en wet- en regelgeving.
De adviseur stemt zijn communicatie af op de klant.

B1-K2-W3: Adviseert (en eventueel bemiddelt) een passende oplossing, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot schadeverzekeringen particulier

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W4: Beheert en houdt het advies actueel met betrekking tot schadeverzekeringen particulier (nazorg)

Omschrijving

De adviseur checkt de actualiteit van de klantgegevens in het dossier. Hij bespreekt eventuele gevolgen van aanpassingen door de verzekeraar met de klant. In voorkomende gevallen berekent hij de restitutie of suppletie op basis van de oorspronkelijke premie en gewijzigde premie. Hij controleert op basis van de polis of de gevolgen van een verandering van de situatie juist verwerkt zijn. Bij veranderingen past hij de verzekering aan en legt dit vast in het dossier.

Resultaat

Het dossier is actueel de dekking is volledig en wijzigingen zijn met de klant besproken.

Gedrag

De adviseur werkt proactief ten aanzien van wijzigingen in de producten of gegevens van de klant.
De adviseur informeert alle belanghebbende tijdig en correct.
De adviseur verstrekt begrijpelijke informatie.
De adviseur geeft een heldere presentatie van de gegevens met betrekking tot wijzigingen.
De adviseur handelt conform wet- en regelgeving en procedures.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Plannen en organiseren

B1-K2-W5: Begeleidt bij de schadebehandeling/claim met betrekking tot schadeverzekeringen particulier

Omschrijving

De adviseur neemt de schade aan. Hiervoor verwerkt hij de gegevens die nodig zijn voor de schadebehandeling en slaat deze op in een schadedossier. Hij bespreekt eventuele maatregelen ter beperking van de schade met de klant. Hij stelt vast of de schade gedekt is en of er sprake is van over- of onderverzekering. Hij berekent de mogelijke hoogte en samenstelling van de schadevergoeding, ook met betrekking tot de mogelijkheden om aanvullende kosten vergoed te krijgen. Hij ligt vervolgens het proces van de schadebehandeling toe dat de klant gaat doorlopen bij de verzekeraar. Hij handelt op fraudesignalen.

Resultaat

De klant weet wat hij kan verwachten met betrekking tot het indienen van de claim, de behandelingsprocedure is bekend en de juiste gegevens rondom de schade zijn geïnventariseerd. Fraudesignalen zijn herkend.

Gedrag

De adviseur toont betrokkenheid bij de situatie.
De adviseur achterhaalt de juiste gegevens met goede vraagtechnieken.
De adviseur werkt volgens de schade-procedure en legt duidelijk uit wat deze procedure is.
De adviseur beschrijft de situatie kernachtig en scherp en logisch en gestructureerd in een schadedossier.
De adviseur legt relaties tussen de oorzaak van de claim en eventuele effecten.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Adviseur Bancaire Diensten

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De adviseur bancaire diensten is werkzaam in de front-office van een bank. Hij richt zich op particuliere klanten en adviseert over financieringsvraagstukken aan natuurlijke personen met een consumptief bestedingsdoel, zowel bij het afsluiten als tijdens de looptijd van de financiering. Hieronder valt ook het krediet op betaalrekeningen dat wordt afgesloten om een beperkt en tijdelijk liquiditeitstekort te overbruggen (kort rood staan). De adviseur beschikt over diploma's waarmee hij wettelijk bevoegd is om adviezen te geven over de producten: sparen en betalen, schadeverzekeringen particulier en consumptief krediet. Tevens mag hij adviseren over betalingsbeschermers, mits gecombineerd met een consumptief krediet. Resultaat van het beroep is een passend advies over bancaire producten.

Beroepsvereisten

Ja

Toelichting beroepsvereisten

Op de Adviseur Bancaire Diensten zijn de volgende beroepskwalificaties uit de Wet op het financieel toezicht van toepassing:

Adviseur Consumptief Krediet

Adviseur Schadeverzekeringen Particulier

De deskundigheidseisen bij deze beroepskwalificaties zijn de eind- en toetstermen van de modules:

Wft Basis

Wft Schadeverzekeringen Particulier

Wft Consumptief Krediet.

Het examen voor deze modules dient conform het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen Wft Hoofdstuk 2 (zie wetten.overheid.nl), gehaald te worden bij een door het ministerie van Financiën geaccrediteerde exameninstelling. Deze erkende wft-diploma's zijn een verplicht onderdeel van het mbo diploma Financiële Dienstverlening. Nadere informatie over de wft-eisen staat op de website van het College Deskundigheid Financiële dienstverlening (zie www.cdff.nl).

Bron beroepsvereisten

Financiën

P1-K1 Adviseert Consumptief Krediet

Complexiteit

De klanten van de adviseur kenmerken zich door een grote variëteit aan achtergronden en klantprofielen. De complexiteit hierbij wordt vooral bepaald doordat de risico's per klant verschillen waardoor per klant verschillende (product)oplossingen mogelijk zijn. In het beroep is sprake van specialistische kennis van particuliere financieringen en specialistische kennis van de financiële huishouding van particuliere klanten. Er is hierdoor veel jargon waardoor communicatie tussen klant en adviseur lastig is. Adviseren van klanten en analyseren van klantgegevens vragen om specialistische vaardigheden. De adviseur krijgt te maken met emotionele reacties als hij een aanvraag afwijst. De omgeving waarin de adviseur werkt is actualiteitsgevoelig en aan veel verandering onderhevig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De adviseur consumptief krediet adviseert zelfstandig over consumptief krediet en is zelf verantwoordelijk voor het gegeven advies. Hij werkt samen met collega's om informatie in te winnen of om door te verwijzen wanneer klanten vragen hebben over zaken die op grond van de Wft buiten zijn bevoegdheid vallen. Hij wordt door zijn leidinggevende aangestuurd op basis van targets, bijvoorbeeld het aantal te voeren gesprekken.

Vakkennis en vaardigheden

P1-K1 Adviseert Consumptief Krediet

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Eindtermen kennis Wft consumptief krediet

- bezit brede kennis van de wet- en regelgeving rondom consumptief krediet en de van toepassing zijnde richtlijnen en gedragscodes (zelfregulering).
- bezit brede en specialistische kennis van de risico's in de verschillende levensfasen en de beschikbare instrumenten om deze risico's te beheersen.
- bezit brede en specialistische kennis van de mogelijke risico's in het kader van een kredietaanvraag.
- bezit brede en specialistische kennis van het proces rondom een kredietaanvraag.
- bezit brede en specialistische kennis van de fiscale gevolgen van het kredietvoorstel.
- bezit brede en specialistische kennis van consumptieve kredietproducten met bijbehorende voorwaarden.
- bezit brede en specialistische kennis van het proces rondom kredietbeheer.

Eindtermen vaardigheden, competenties en professioneel gedrag Wft consumptief krediet

- kan intakegesprekken voeren inzake consumptief krediet.
- kan kredietdossiers aanmaken en onderhouden.
- kan klantgegevens analyseren in relatie tot een kredietaanvraag.
- kan adviesgesprekken voeren inzake consumptief krediet
- kan slechtnieuwsgesprekken voeren inzake een kredietaanvraag.
- kan een kredietverstrekking actueel houden.

P1-K1-W1 Inventariseert de gegevens van de klant met betrekking tot consumptief krediet

Omschrijving

De adviseur verzamelt de benodigde informatie van de klant. Hij stelt de identiteit van de klant vast en brengt de financiële positie, de risicobereidheid, en de kennis en ervaring van de klant in kaart. Als gegevens ontbreken vraagt de adviseur door, of vraagt gegevens op vanuit andere bronnen. De adviseur controleert of de klant beschikkingsbevoegd danwel handelingsbekwaam is. De adviseur legt de klant uit waarom het verstrekken van de gegevens nodig is en geeft een toelichting op de aanvraagprocedure (zoals een BKR-toets) voor consumptief krediet. Hij maakt een eerste inschatting van de haalbaarheid van een krediet.

Resultaat

alle relevante gegevens van de klant die nodig zijn voor het verstrekken van een consumptief krediet zijn in kaart gebracht. Het aanvraagformulier is correct ingevuld, en preventiemaatregelen zijn besproken en de klant is geïnformeerd over consumptief krediet en de BKR-procedure.

Gedrag

De adviseur neemt snel alle informatie in zich op over de positie van de klant.
De adviseur investeert in een goede relatie met de klant.
De adviseur luistert actief naar de klant.
De adviseur past de dienstverlening aan op de behoefte van de klant.
De adviseur handelt conform wet- en regelgeving en interne procedures.
De adviseur stemt zijn communicatie af op het begripsniveau van de klant.
De adviseur handelt conform de zorgplicht.

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

P1-K1-W2 Analyseert de gegevens en de kredietbehoefte van de klant

Omschrijving

De adviseur stelt een klantprofiel op waarin hij de verschillende risico's en zekerheden met betrekking tot consumptief krediet voor de klant in kaart brengt. Hij berekent het inkomen van de klant en maakt een inschatting van het toekomstige inkomen. Vervolgens berekent hij de specificaties van het krediet, zoals de krediet som, het limiet, het bedrag, de looptijd, en de leencapaciteit, met behulp van de juiste software. De adviseur voert een BKR-toets uit en interpreteert de gegevens. Hij beoordeelt of de klant geaccepteerd gaat worden op basis van zowel de risico's voor de organisatie als voor de klant. De adviseur herkent fraudesignalen.

P1-K1-W2 Analyseert de gegevens en de kredietbehoefte van de klant

Resultaat

De risicoanalyse doet recht aan de uitgangspunten en doelstellingen van de klant. De beslissing omtrent acceptatie of afwijzing is genomen. En oplossingen zijn geselecteerd op basis van de risicoanalyse en besproken met de klant.

Gedrag

De adviseur handelt in het belang van de klant en past de zorgplicht toe.
De adviseur beperkt de risico's voor zijn organisatie.
De adviseur is alert op mogelijke wijzigingen in de toekomst. De adviseur is kritisch bij het toetsen van de juistheid en betrouwbaarheid van de gegevens.
De adviseur roept de hulp in van collega's of leidinggevendenden bij complexe zaken of doorverwijzingen.
De adviseur past vakdeskundigheid toe door accuraat berekeningen te maken op basis van kennis van producten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Analyseren, Vakdeskundigheid toepassen, Bedrijfsmatig handelen

P1-K1-W3 Adviseert een passende oplossing met betrekking tot consumptief krediet

Omschrijving

De adviseur adviseert de klant over diverse financieringsmogelijkheden met betrekking tot consumptief krediet. In voorkomende gevallen wijst hij de klant af. Hij maakt de gegevens uit de analyse inzichtelijk voor de klant. Tevens staat hij stil bij de vraag of er extra verzekerd moet worden voor arbeidsongeschiktheid of onvrijwillige werkloosheid en wijst de klant op het financiële risico van overlijden. De adviseur staat ook stil bij toekomstige veranderingen in de leefsituatie van de klant en de gevolgen daarvan voor de financiering. Als de klant akkoord gaat stelt de adviseur een kredietovereenkomst op en legt die ter ondertekening voor aan de klant.

Resultaat

De klant begrijpt de uitkomsten uit de risicoanalyse en een passend advies omtrent consumptief krediet is gegeven. Een eventuele afwijzing is uitgelegd en bij toewijzing is de kredietovereenkomst ondertekend.

Gedrag

De adviseur communiceert open, eerlijk en duidelijk de uitkomst van de analyse.
De adviseur licht duidelijk toe waarom een financieringsaanvraag is geaccepteerd dan wel afgewezen.
De adviseur rond de aanvraag af volgens de procedures van de organisatie.
De adviseur leeft mee met de klant bij een negatief advies.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Ethisch en integer handelen

P1-K1-W4 Beheert en houdt het advies actueel met betrekking tot consumptief krediet (nazorg)

Omschrijving

De adviseur brengt periodiek wijzigingen in de gegevens van de klant in kaart met betrekking tot de verstrekte lening. Hij adviseur controleert of gegevens nog up-to-date zijn. Op basis daarvan analyseert hij de positie van de klant en bepaalt hij of revisie wenselijk is. In geval van vervroegde aflossing dient de adviseur teveel betaalde rente te restitueren. Bij achterstalligheid bespreekt hij de gevolgen daarvan met de klant.

Resultaat

Het dossier is actueel, de gevolgen van vervroegde aflossing of achterstalligheid zijn in beeld en wijzigingen in de financiering zijn met de klant besproken.

Gedrag

De adviseur handelt pro-actief op wijzigingen in de situatie van de klant.
De adviseur geeft een heldere presentatie van de gegevens met betrekking tot wijzigingen, aflossingen en achterstalligheid.

P1-K1-W4 Beheert en houdt het advies actueel met betrekking tot consumptief krediet (nazorg)

De adviseur handelt conform wet- en regelgeving en procedures.

De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen, Instructies en procedures opvolgen, Presenteren