

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het
kwalificatiedossier mbo:

Financiële dienstverlening

Kwalificaties

- » **Klantmedewerker Bancaire Diensten**
- » **Klantmedewerker Schadeverzekeringen**
- » **Klantmedewerker Inkomensverzekeringen**
- » **Klantmedewerker Vermogen**

Versie

Gewijzigd 2016

Geldig vanaf

01-08-2016

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Op: 10-06-2016

Inhoudsopgave

Het kwalificatiedossier kan een verwijzing bevatten naar de volgende (verantwoordings-)informatie. Dit is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

<u>Verantwoordingsinformatie</u>	4
<u>1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)</u>	4
<u>2. Examenprofielen</u>	4
<u>3. Arbeidsmarktinformatie</u>	4
<u>4. Trends en ontwikkelingen</u>	4
<u>5. Beroepsvereisten</u>	4
<u>6. Bijzondere vereisten</u>	4
<u>7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u>	4
<u>8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u>	5
<u>9. Onderhoudsagenda</u>	5
<u>10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie</u>	5
<u>11. Betrokkenen</u>	6
<u>12. Verblijfsduur 4 jarig</u>	6
<u>13. Aanvullende informatie</u>	6
<u>14. Certificaten</u>	6

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier Financiële dienstverlening is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- [BCP Klantmedewerker Financiële dienstverlening](#)

2. Examenprofielen

<http://kwalificaties.s-bb.nl/Handlers/CohortOutputLibrary.ashx?linkcode=16>

3. Arbeidsmarktinformatie

Voor de meest actuele arbeidsmarktinformatie over de Klantmedewerker financiële dienstverlening verwijzen wij u graag naar www.s-bb.nl.

Grote banken en verzekeringsmaatschappijen zien voldoende toekomstperspectief voor de klantmedewerker. De klantmedewerkers zonder adviesfunctie vormen de grootste groep bij de aanbieders van financiële producten en diensten. De nieuwe profielen klantmedewerker passen goed bij de zwaarte en complexiteit van de mbo medewerker. Het is een goede basis. Het vraagt wel doorontwikkeling van de medewerker, omdat de klantadviezen complexer worden: De klant zoekt zelf steeds meer uit en wil in één keer goed geholpen worden door de financiële dienstverlener. (Bronmateriaal is opvraagbaar).

4. Trends en ontwikkelingen

Wetgeving en regelgeving

De klantmedewerkers financiële dienstverlening maken bij de ondersteuning van advisering over financiële producten gebruik van actualiteit gevoelige wet- en regelgeving.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

Binnen de branche zijn ontwikkelingen gaande op het gebied van outsourcing, herverdeling van arbeid door het (steeds meer) scheiden van front office en back office werkzaamheden, ketenintegratie, internetgebruik en social media (e-skills), automatisering en persoonlijke verkoop. Ook is de klant veranderd. Deze is over het algemeen mondiger geworden en dat vereist meer sociale en communicatieve vaardigheden van een klantmedewerker financiële dienstverlening.

5. Beroepsvereisten

N.v.t.

6. Bijzondere vereisten

Klantmedewerker Bancaire Diensten

Nee

Klantmedewerker Schadeverzekeringen

Nee

Klantmedewerker Inkomensverzekeringen

Nee

Klantmedewerker Vermogen

Nee

7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

N.v.t.

8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

De meeste functies in de financiële dienstverlening zijn op hbo-niveau. Van de klantmedewerker op mbo-niveau wordt in deze sector doorgaans verwacht dat deze doorleert om een hbo denk- en werkniveau aan te tonen.

Binnen het reguliere onderwijs kan de beroepsbeoefenaar kiezen voor:

- Associate degree Financial Services Management
- HBO Financial Services Management.

Daarnaast stromen veel leerlingen door naar hbo opleiding Management Economie en Recht.

Om door te kunnen groeien naar het beroep van adviseur Consumptief krediet, adviseur Schadeverzekeringen, adviseur Inkomensverzekeringen en/of adviseur Vermogen wordt geadviseerd om één of meer WFT diploma's te behalen bij exameninstellingen die onder toezicht staan van het Ministerie van Financiën.

9. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud en beheer.	1. Onderhouden en beheren van het kwalificatiedossier. 2. Ontwikkeling Beroepscompetentieprofiel Klantmedewerker financiële dienstverlening.	1. SBB, Sectorkamer Zakelijke dienstverlening en veiligheid. 2. Bedrijfsleven.	1. Conform onderhoudscyclus kwalificatiedossiers SBB. 2. Vóór 1 juli 2017.

Het kwalificatiedossier Financiële dienstverlening (gewijzigd 2016) is opgenomen in de onderhoudscyclus kwalificatiedossiers SBB. Minimaal één keer per vijf jaren wordt het kwalificatiedossier onderhouden.

Het bedrijfsleven is verantwoordelijk voor de aanlevering van een actueel beroepscompetentieprofiel (BCP) Klantmedewerker financiële dienstverlening en daaraan gerelateerde arbeidsmarktgegevens. SBB zal het aangeleverde beroepscompetentieprofiel vóór 1 juli 2017 toevoegen aan het kwalificatiedossier Financiële dienstverlening (gewijzigd 2016).

10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving of de werkprocessen. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Het kwalificatiedossier Financiële dienstverlening richt zich op de klantmedewerker financiële dienstverlening. Deze klantmedewerker adviseert niet over financiële producten, hij ondersteunt financiële advisering/bereidt de advisering voor en rapporteert daarover aan de bevoegd adviseur. Het onderdeel kennis en vaardigheden in het kwalificatiedossier is ongewijzigd gebleven. De klantmedewerker adviseert wel over betaal- en spaarrekeningen en hieraan verbonden spaar- en betaalfaciliteiten en elektronisch geld.

In het kwalificatiedossier zijn vier profielen uitgewerkt:

- Klantmedewerker Bancaire diensten;
- Klantmedewerker Schadeverzekeringen;
- Klantmedewerker Inkomensverzekeringen;
- Klantmedewerker Vermogen.

Per profiel zijn kennis en vaardigheden opgenomen die overeenkomen met de eindtermen van de WFT diploma's:

- Klantmedewerker Bancaire diensten: WFT Basis, WFT Schade particulier, WFT consumptief krediet;
- Klantmedewerker Schadeverzekeringen: WFT Basis, WFT schade particulier, WFT Schade zakelijk;
- Klantmedewerker Inkomensverzekeringen: WFT Basis, WFT Schade particulier, WFT Inkomensverzekeringen;

- Klantmedewerker Vermogen: WFT Basis, WFT Schade particulier, WFT Vermogen.

De kennis en vaardigheden worden geëxamineerd d.m.v. mbo examens. Het mbo diploma geeft daarmee een goede voorbereiding op, indien gewenst, het behalen van de verschillende WFT diploma's en daarmee tot de beroepsuitoefening (op termijn) van adviseur Consumptief krediet, adviseur Schadeverzekeringen, adviseur Inkomensverzekeringen en adviseur Vermogen.

Ten opzichte van het kwalificatiedossier Financiële dienstverlening, crebo 23190, zijn de volgende wijzigingen aangebracht:

- Er wordt consequent gesproken van de klantmedewerker in plaats van de adviseur;
- In de basis en de profielen van het kwalificatiedossier zijn de teksten van Typering beroepengroep/Typering van het beroep, kerntaakbeschrijvingen en werkprocesbeschrijvingen aangepast aan het beroep van de klantmedewerker die niet meer zelf de klant adviseert, maar de advisering voorbereidt voor de bevoegd adviseur. Dit met uitzondering van kerntaak B1-K1, waarbij wel sprake is van informeren en adviseren over betaal- en spaarrekeningen.
- Er is in het gewijzigde kwalificatiedossier geen sprake meer van wettelijke beroepsvereisten. Deze zijn verwijderd.

11. Betrokkenen

Het dossier Financiële Dienstverlening (gewijzigd) is ontwikkeld in opdracht van de Sectorkamer Zakelijke dienstverlening en veiligheid (ZDV) van SBB door het team Kwalificeren en examineren SBB i.s.m. deskundigen uit onderwijs en bedrijfsleven. Voorafgaand aan de totstandkoming is onderzoek gedaan onder bedrijfsleven, regulier onderwijs en Particuliere Opleiders. Onderzoeksrapporten en verslagen zijn beschikbaar.

Het dossier is gevalideerd door de Sectorkamer Zakelijke dienstverlening en veiligheid (ZDV) van SBB d.d. 10 juni 2016 en gelegitimeerd door het Algemeen bestuur van SBB d.d. 24 juni 2016.

Betrokkenen/inhoudsdeskundigen:

Leden Sectorkamer Zakelijke dienstverlening en veiligheid (ZDV) SBB:

Leden namens bedrijfsleven (werkgevers en werknemers)

Defensie

Verbond van Verzekeraars

Adfiz

CNV Dienstenbond

FNV Finance

Vakgroep BOA ACP

Leden namens onderwijs (bekostigd en particulier):

ROC Amsterdam/Flevoland

ROC de Leijgraaf

ROC Friese Poort

ROC Aventus

Schoevers/NCOI

NCOI

Toehoorder

MBO Raad

Ambtelijk secretaris

SBB

Inhoudsdeskundigen en geraadpleegde personen:

Delta LLOYD

Boogaards Assurantiën

Rabobank

ROC Summa College

ROC van Amsterdam

ROC Alfa College

ROC Mondriaan

12. Verblijfsduur 4 jaarig

N.v.t.

13. Aanvullende informatie

N.v.t.

14. Certificaten

N.v.t.