

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Financiële dienstverlening**

## **Crebonr. 23216**

» **Klantmedewerker Bancaire Diensten (Crebonr. 25544)**

Versie

**Gewijzigd 2016**

Geldig vanaf

**01-08-2016**

Opleidingsdomein

**Economie en administratie (Crebonr. 79090)**

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

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	7
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	7
<b>B1-K1: Begeleidt klanten in de financiële dienstverlening</b>	7
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
<b>B1-K2: Ondersteunt advies over schadeverzekeringen aan particuliere klanten</b>	10
B1-K2-W1: Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van de voorbereiding van een advies over schadeverzekeringen particulier	10
B1-K2-W2: Stelt een risicoanalyse op ten behoeve van schadeverzekeringen particulier	11
B1-K2-W3: Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot schadeverzekeringen particulier	11
B1-K2-W4: Beheert het klantdossier en houdt het advies met betrekking tot schadeverzekeringen particulier actueel	12
B1-K2-W5: Begeleidt bij de schadebehandeling/claim met betrekking tot schadeverzekeringen particulier	12
<b>2. Generieke onderdelen</b>	14
<b>Profieldeel</b>	15
<b>P1: Klantmedewerker Bancaire Diensten</b>	15
<b>P1-K1: Ondersteunt advies(trajecten) over consumptief Krediet</b>	15
P1-K1-W1: Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van de voorbereiding van een advies over consumptief krediet	16
P1-K1-W2: Analyseert de gegevens en de kredietbehoefte van de klant	16
P1-K1-W3: Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot consumptief krediet	17
P1-K1-W4: Beheert het klantdossier en houdt het advies met betrekking tot consumptief krediet actueel	17

# 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 Klantmedewerker Bancaire Diensten	4	Nee	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 Ondersteunt advies over schadeverzekeringen aan particuliere klanten	B1-K2-W1	Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van de voorbereiding van een advies over schadeverzekeringen particulier
	B1-K2-W2	Stelt een risicoanalyse op ten behoeve van schadeverzekeringen particulier
	B1-K2-W3	Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot schadeverzekeringen particulier
	B1-K2-W4	Beheert het klantdossier en houdt het advies met betrekking tot schadeverzekeringen particulier actueel
	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 Klantmedewerker Bancaire Diensten		
P1-K1 Ondersteunt advies(trajecten) over consumptief Krediet	P1-K1-W1	Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van de voorbereiding van een advies over consumptief krediet
	P1-K1-W2	Analyseert de gegevens en de kredietbehoefte van de klant
	P1-K1-W3	Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot consumptief krediet
	P1-K1-W4	Beheert het klantdossier en houdt het advies met betrekking tot consumptief krediet actueel

P2 Klantmedewerker Schadeverzekeringen		
P2-K1 Ondersteunt advies(trajecten) over schadeverzekeringen aan zakelijke klanten	P2-K1-W1	Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van de voorbereiding van een advies over schadeverzekeringen zakelijk
	P2-K1-W2	Stelt een risicoanalyse op ten behoeve van schadeverzekeringen zakelijk

P2 Klantmedewerker Schadeverzekeringen		
	P2-K1-W3	Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot schadeverzekeringen zakelijk
	P2-K1-W4	Beheert het klantdossier en houdt het advies met betrekking tot schadeverzekeringen zakelijk actueel
	P2-K1-W5	Begeleidt bij de schadebehandeling/claim met betrekking tot schadeverzekeringen zakelijk

P3 Klantmedewerker Inkomensverzekeringen		
P3-K1 Ondersteunt advies(trajecten) over inkomensverzekeringen	P3-K1-W1	Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van de voorbereiding van een advies over Inkomensverzekeringen
	P3-K1-W2	Stelt een risicoanalyse op ten behoeve van inkomensverzekeringen
	P3-K1-W3	Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot Inkomensverzekeringen
	P3-K1-W4	Beheert het klantdossier en houdt het advies met betrekking tot inkomensverzekeringen actueel
	P3-K1-W5	Begeleidt bij de schadebehandeling/claim van inkomensverzekeringen

P4 Klantmedewerker Vermogen		
P4-K1 Ondersteunt advies(trajecten) over Vermogen	P4-K1-W1	Inventariseert de gegevens van de klant met betrekking tot de voorbereiding van een advies over vermogen
	P4-K1-W2	Stelt een risicoanalyse op ten behoeve van het vermogensadvies
	P4-K1-W3	Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot vermogen
	P4-K1-W4	Beheert het klantdossier en houdt het vermogensadvies actueel

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

Een klantmedewerker financiële dienstverlening werkt bij een bank, een verzekeraar of bij een financieel intermediair. Het is een functie in de back office waarbij ook sprake is van klantcontact ten behoeve van de voorbereiding van financiële adviezen (adviestrajecten). De klantmedewerker financiële dienstverlening bereidt, gebruik makend van zijn kennis en vaardigheden van financiële producten, advies (trajecten) voor. Hij draagt alle benodigde gegevens ten behoeve van het feitelijke advies aan de klant over aan de adviseur en licht de gegevens toe. Voor de producten betaal- en spaarrekeningen geldt dat hij de klant informeert en zelf adviseert. De klantmedewerker financiële dienstverlening beschikt over kennis en vaardigheden die overeenkomen met de inhoud van de WFT modules WFT Basis en Adviseur Schadeverzekeringen particulier en van één van de WFT modules Adviseur schadeverzekeringen zakelijk, Adviseur inkomen, Adviseur vermogen of Adviseur consumptief krediet. Deze kennis en vaardigheden maken onderdeel uit van MBO examinering en niet van externe examinering door een exameninstituut dat onder toezicht staat van het Ministerie van Financiën.

#### Typerende beroepshouding

De klantmedewerker financiële dienstverlening toont professioneel en klantgericht gedrag. In zijn werk richt de klantmedewerker financiële dienstverlening zich in de meeste gevallen op het voorbereiden van kwalitatief hoogwaardige financiële adviestrajecten die aansluiten bij de klantvraag. Het eigenlijke adviseren over financiële producten waarvoor de klantmedewerker niet bevoegd is te adviseren laat de klantmedewerker financiële dienstverlening over aan gediplomeerde adviseurs. Een uitzondering hierop betreft de producten betaal- en spaarrekeningen: de klantmedewerker financiële dienstverlening verschaft hierover informatie én advies in de eerste lijn van de financiële dienstverlening. Inbegrepen zijn hieraan verbonden spaar- en betaalfaciliteiten en elektronisch geld. Hij respecteert de privacy van de klant en gaat integer met gegevens om. Adviezen van de adviseurs van de organisatie, dan wel zijn eigen adviezen, worden door de klantmedewerker financiële dienstverlening traceerbaar vastgelegd, zodat later is terug te halen of een bepaalde transactie op een juiste wijze tot stand is gekomen.

De klantmedewerker financiële dienstverlening heeft een dienstverlenende houding. Hij stelt het belang van de klant en de adviseur van de organisatie centraal. Hij heeft een eigen verantwoordelijkheid voor het ondersteunen van de afhandeling van de vraag van de klant (bij betaal- en spaarrekeningen gaat het over het zelf afhandelen van de vraag van de klant) en stelt zich pro-actief op. De klantmedewerker financiële dienstverlening heeft een duidelijk beeld van de kosten en de risico's van financiële producten. Hij is zich in zijn (meestal voorbereidende) financiële werk bewust van morele dilemma's die kunnen ontstaan bij financiële transacties.

#### Resultaat van de beroepengroep

De klantmedewerker financiële dienstverlening bereidt adviezen over financiële producten aan klanten voor, dan wel adviseert de klant zelf over betaal- en spaarrekeningen, bespreekt in de meeste gevallen de gegevens met de adviseur en draagt de gegevens aan de adviseur over, hij houdt dit advies actueel op basis van informatie van de adviseur en beheert de gegevens rondom het advies in een klantdossier.

### B1-K1: Begeleidt klanten in de financiële dienstverlening

#### Complexiteit

De klantmedewerker financiële dienstverlening 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 klantmedewerker financiële dienstverlening 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

## B1-K1: Begeleidt klanten in de financiële dienstverlening

klantmedewerker financiële dienstverlening 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 klantmedewerker financiële dienstverlening beschikt over specialistische adviesvaardigheden waarmee hij de klant centraal stelt. De klantmedewerker financiële dienstverlening 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 klantmedewerker financiële dienstverlening werkt in een actualiteitsgevoelige omgeving die aan veel verandering onderhevig is, waardoor hij voortdurend de ontwikkelingen in het vak moet bijhouden.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De klantmedewerker financiële dienstverlening adviseert zelfstandig met betrekking tot de producten waarover hij bevoegd is te adviseren. Hij is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van het door hem gegeven advies. Met betrekking tot producten waar hij niet bevoegd is te adviseren, maar waar de klant/adviseur wel over geïnformeerd moet of wil worden, werkt hij samen met andere specialisten met andere bevoegdheden.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### Kennis gebaseerd op 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

#### Vaardigheden gebaseerd op 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
- kan mondeling en schriftelijk communiceren met internen en externen
- 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 klanten met verschillende achtergronden

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

### Omschrijving

De klantmedewerker 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 klantmedewerker financiële dienstverlening 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.

### 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 en fraudesituaties zijn onderkend door transacties te toetsen aan wettelijke eisen en door documenten te controleren op vervalsingen.



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

##### Gedrag

De klantmedewerker financiële dienstverlening legt actief en makkelijk contact met (nieuwe en bestaande) klanten.  
De klantmedewerker financiële dienstverlening bouwt met verschillende typen mensen makkelijk een relatie op.  
De klantmedewerker financiële dienstverlening legt duidelijk uit bij welke afdeling/adviseur de klant met zijn vraag terecht kan.

De klantmedewerker financiële dienstverlening werkt volgens organisatiespecifieke procedures en huisstijl en houdt zich strikt aan de veiligheidsvoorschriften.

De klantmedewerker financiële dienstverlening legt begrijpelijk en correct alle aspecten van passende financiële producten uit.

De klantmedewerker financiële dienstverlening stemt het taalgebruik af op de klant.

De klantmedewerker financiële dienstverlening handelt in het belang van de klant.

De klantmedewerker financiële dienstverlening is alert op fraude en past de meldingsplicht toe.

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

##### Resultaat

Het contact met (potentiële) klanten is gelegd, de dienstverlening is op de behoefte van de klant afgestemd, het klantdossier is correct bijgehouden en eventuele klachten zijn afgehandeld.

##### Gedrag

De klantmedewerker financiële dienstverlening is klantvriendelijk, resultaatgericht en professioneel.

De klantmedewerker financiële dienstverlening vraagt door om situaties helder te krijgen.

De klantmedewerker financiële dienstverlening neemt verantwoordelijkheid voor het afhandelen van een klacht.

De klantmedewerker financiële dienstverlening werkt de zaken af volgens een planning.

De klantmedewerker financiële dienstverlening toont begrip bij het in ontvangst nemen van de klacht.

De klantmedewerker financiële dienstverlening 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: Ondersteunt advies over schadeverzekeringen aan particuliere klanten

### Complexiteit

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

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

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De klantmedewerker financiële dienstverlening ondersteunt zelfstandig advies(trajecten) over schadeverzekeringen aan particulieren en is verantwoordelijk voor het door hem voorbereide advies. Voor producten waarvoor hij niet bevoegd is te ondersteunen werkt hij samen met of verwijst hij door naar medewerkers met een bredere bevoegdheid, dan wel specialisten. Dit kan tevens een leidinggevende zijn.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### **Kennis gebaseerd op 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

#### **Vaardigheden gebaseerd op eindtermen vaardigheden, competenties en professioneel gedrag Wft Schadeverzekeringen particulier**

- kan risicomodellen hanteren met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen
- kan adviestrajecten met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen inhoudelijk voorbereiden en plannen
- kan een schadeclaim behandelen
- kan schadedossiers onderhouden
- kan het inventarisatie en analysetraject met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen zelfstandig uitvoeren
- kan adviesgesprekken voeren inzake particuliere schadeverzekeringen

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

### Omschrijving

De klantmedewerker financiële dienstverlening inventariseert de gegevens van de particuliere klant en brengt in kaart waarbij de klant schade kan oplopen. Hij brengt de benodigde preventiemaatregelen in kaart en beoordeelt deze. Tevens brengt hij de kenmerken van de te verzekeren objecten in kaart. Op het moment dat gegevens niet duidelijk of onvolledig zijn vraagt de klantmedewerker financiële dienstverlening door. De klantmedewerker financiële dienstverlening 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 advies- of informatievragen verwijst hij de klant door. De klantmedewerker financiële dienstverlening legt de gegevens van de klant vast in een dossier en draagt de gegevens over aan de adviseur financiële dienstverlening.

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

**Resultaat**

Er is een goed schadebeeld van de klant, de kenmerken van de objecten zijn in kaart gebracht, het aanvraagformulier is correct ingevuld, preventiemaatregelen zijn besproken waarbij de klant is geïnformeerd over productkenmerken en de gegevens zijn overgedragen aan de adviseur financiële dienstverlening.

**Gedrag**

De klantmedewerker financiële dienstverlening gebruikt goede interviewtechnieken gebaseerd op luisteren, doorvragen, confronteren en inleven.

De klantmedewerker financiële dienstverlening leeft zich in in de situatie van de klant.

De klantmedewerker financiële dienstverlening stemt de communicatie af op het begripsniveau van de klant.

De klantmedewerker financiële dienstverlening handelt conform wet-en regelgeving en procedures.

De klantmedewerker financiële dienstverlening 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 klantmedewerker financiële dienstverlening 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. De klantmedewerker financiële dienstverlening bespreekt de risicoanalyse met de adviseur financiële dienstverlening en draagt de gegevens aan hem over.

**Resultaat**

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

**Gedrag**

De klantmedewerker financiële dienstverlening handelt in het belang van de klant en de adviseur financiële dienstverlening en past de zorgplicht toe.

De klantmedewerker financiële dienstverlening is kritisch bij het toetsen van de juistheid en betrouwbaarheid van de gegevens.

De klantmedewerker financiële dienstverlening maakt accuraat berekeningen op basis van kennis van producten.

De klantmedewerker financiële dienstverlening 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: Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot schadeverzekeringen particulier**

**Omschrijving**

De klantmedewerker financiële dienstverlening brengt op basis van de analyse een adviesrapport uit aan de adviseur financiële dienstverlening. Hij rapporteert welke zaken of belangen van de klant onder de dekking van de verzekering kunnen worden geschaard. De klantmedewerker financiële dienstverlening stelt een offerte op. Voor eventuele afwijkende risico's die niet verzekerd kunnen worden maakt de klantmedewerker financiële dienstverlening afspraken met de verzekeringsmaatschappij over een aangepaste offerte of draagt dit over aan de adviseur financiële dienstverlening. De klantmedewerker maakt een berekening van de verzekeringspremies. Hij legt het advies(traject) vast in het klantdossier en draagt het over aan de adviseur financiële dienstverlening.

**B1-K2-W3: Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot schadeverzekeringen particulier**

**Resultaat**

Het adviesrapport is overgedragen aan de adviseur financiële dienstverlening die hiermee de klant passend kan adviseren over schadeverzekeringen particulier en het advies(traject) is vastgelegd in het klantdossier.

**Gedrag**

De klantmedewerker financiële dienstverlening werkt onbevooroordeeld ten aanzien de te adviseren producten.  
De klantmedewerker financiële dienstverlening communiceert open, eerlijk en duidelijk de uitkomst van de analyse.  
De klantmedewerker financiële dienstverlening licht duidelijk toe wat de voor- en nadelen zijn van verschillende voorstellen.  
De klantmedewerker financiële dienstverlening handelt conform procedures en wet- en regelgeving.  
De klantmedewerker financiële dienstverlening stemt zijn communicatie met de adviseur financiële dienstverlening af op de wensen/belangen van de klant.

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

**B1-K2-W4: Beheert het klantdossier en houdt het advies met betrekking tot schadeverzekeringen particulier actueel**

**Omschrijving**

De klantmedewerker financiële dienstverlening checkt de actualiteit van de klantgegevens in het dossier. Hij bespreekt eventuele gevolgen van aanpassingen door de verzekeraar met de adviseur financiële dienstverlening. 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 de klantmedewerker financiële dienstverlening de verzekering aan en legt dit vast in het klantdossier.

**Resultaat**

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

**Gedrag**

De klantmedewerker financiële dienstverlening werkt proactief ten aanzien van wijzigingen in de producten of gegevens van de klant.  
De klantmedewerker financiële dienstverlening informeert alle belanghebbenden tijdig en correct.  
De klantmedewerker financiële dienstverlening verstrekt begrijpelijke informatie.  
De klantmedewerker financiële dienstverlening geeft een heldere presentatie van de gegevens met betrekking tot wijzigingen aan de adviseur financiële dienstverlening dan wel de klant.  
De klantmedewerker financiële dienstverlening 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 klantmedewerker financiële dienstverlening neemt de schade aan. Hiervoor verwerkt hij de gegevens die nodig zijn voor de schadebehandeling en slaat deze op in het schadedossier. Hij bespreekt eventuele maatregelen ter beperking van de schade met de schadebehandelaar. 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 handelt op fraudesignalen. De klantmedewerker financiële dienstverlening draagt de gegevens over aan de schadebehandelaar.

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

### Resultaat

De juiste gegevens over de schade zijn geïnterviewd en de schadeafhandeling is voorbereid en overgedragen aan de schadebehandelaar (incl. melding fraudesignalen).

### Gedrag

De klantmedewerker financiële dienstverlening toont betrokkenheid bij de situatie.

De klantmedewerker financiële dienstverlening achterhaalt de juiste gegevens d.m.v. goede vraagtechnieken.

De klantmedewerker financiële dienstverlening beschrijft de situatie kernachtig en gestructureerd in een schadedossier.

De adviseur legt relaties tussen de oorzaak van de claim en eventuele effecten.

De klantmedewerker financiële dienstverlening draagt de gegevens volledig over aan de schadebehandelaar.

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 Klantmedewerker Bancaire Diensten

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De klantmedewerker bancaire diensten is werkzaam in de backoffice van een bank. Hij richt zich op particuliere klanten en bereidt de advisering over financieringsvraagstukken aan natuurlijke personen met een consumptief bestedingsdoel voor en verzorgt de verdere financieel administratieve ondersteuning, zowel voorafgaand aan 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 klantmedewerker beschikt over kennis en vaardigheden waarmee hij in staat is om adviezen voor te bereiden over de producten: sparen en betalen, schadeverzekeringen particulier en consumptief krediet. Tevens bereidt hij adviezen voor over betalingsbeschermers, mits gecombineerd met een consumptief krediet. Resultaat van het beroep is een passend voorbereid conceptadvies over bancaire producten dat is overgedragen aan en is besproken met de adviseur bancaire diensten.

Financiële dienstverlening

### Beroepsvereisten

Nee

## P1-K1 Ondersteunt advies(trajecten) over consumptief Krediet

### Complexiteit

De klanten van de klantmedewerker consumptief krediet 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, adviseur consumptief krediet en klantmedewerker consumptief krediet lastig is. Het ondersteunen van advies aan klanten en het analyseren van klantgegevens vragen om een grote variëteit aan vaardigheden. De omgeving waarin de klantmedewerker consumptief krediet werkt is actualiteitsgevoelig en is aan veel veranderingen onderhevig.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De klantmedewerker consumptief krediet ondersteunt zelfstandig advies(trajecten) over consumptief krediet en is verantwoordelijk voor de door hem verstrekte informatie aan de adviseur consumptief krediet. Hij werkt samen met collega's om informatie in te winnen of om door te verwijzen wanneer klanten vragen hebben over zaken die buiten zijn bevoegdheid vallen.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### **Kennis gebaseerd op 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 van kredietbeheer

#### **Vaardigheden gebaseerd op eindtermen vaardigheden, competenties en professioneel gedrag Wft Consumptief krediet**

- kan intakegesprekken voeren inzake consumptief krediet
- kan kredietdossiers aanmaken en onderhouden

#### P1-K1 Ondersteunt advies(trajecten) over consumptief Krediet

- kan klantgegevens analyseren in relatie tot een kredietaanvraag
- kan adviesgesprekken voeren inzake consumptief krediet
- kan slechtnieuws gesprekken voeren inzake een kredietaanvraag
- kan een kredietverstrekking actueel houden

#### P1-K1-W1 Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van de voorbereiding van een advies over consumptief krediet

##### Omschrijving

De klantmedewerker consumptief krediet 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 klantmedewerker consumptief krediet door of vraagt gegevens op vanuit andere bronnen. De klantmedewerker consumptief krediet controleert of de klant beschikkingsbevoegd dan wel handelingsbekwaam is. Hij 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, preventiemaatregelen zijn besproken en de klant is geïnformeerd over consumptief krediet en de BKR-procedure.

##### Gedrag

De klantmedewerker consumptief krediet neemt snel alle informatie in zich op over de positie van de klant.  
De klantmedewerker consumptief krediet investeert in een goede relatie met de klant.  
De klantmedewerker consumptief krediet luistert actief naar de klant.  
De klantmedewerker consumptief krediet past de dienstverlening aan op de behoefte van de klant.  
De klantmedewerker consumptief krediet handelt conform wet- en regelgeving en interne procedures.  
De klantmedewerker consumptief krediet stemt zijn communicatie af op het begripsniveau van de klant.  
De klantmedewerker consumptief krediet 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 klantmedewerker consumptief krediet 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, de limiet, het bedrag, de looptijd en de leencapaciteit met behulp van de juiste software. De klantmedewerker consumptief krediet voert een BKR-toets uit en interpreteert de gegevens. Hij beoordeelt of de klant geaccepteerd kan worden op basis van zowel de risico's voor de organisatie als voor de klant en rapporteert daarover aan de adviseur consumptief krediet. De klantmedewerker consumptief krediet herkent fraudesignalen.

##### Resultaat

De risicoanalyse doet recht aan de uitgangspunten en doelstellingen van de klant en de organisatie. Het voorstel omtrent acceptatie of afwijzing is besproken met de adviseur consumptief krediet.

##### Gedrag

De klantmedewerker consumptief krediet handelt in het belang van de klant en de adviseur consumptief krediet en past de zorgplicht toe.  
De klantmedewerker consumptief krediet beperkt de risico's voor zijn organisatie.  
De klantmedewerker consumptief krediet is alert op mogelijke wijzigingen in de toekomst.  
De klantmedewerker consumptief krediet is kritisch bij het toetsen van de juistheid en betrouwbaarheid van de gegevens.



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

De klantmedewerker consumptief krediet roept de hulp in van collega's of leidinggevendenden bij complexe zaken.  
De klantmedewerker consumptief krediet maakt accuraat berekeningen 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 Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot consumptief krediet

##### Omschrijving

De klantmedewerker consumptief krediet verstrekt een conceptadvies aan de adviseur consumptief krediet over diverse financieringsmogelijkheden voor een klant met betrekking tot consumptief krediet. In voorkomende gevallen stelt hij voor een klant af te wijzen. Hij maakt de gegevens uit zijn analyse inzichtelijk voor de adviseur consumptief krediet. Tevens staat hij stil bij de vraag of er extra verzekerd moet worden voor arbeidsongeschiktheid of onvrijwillige werkloosheid. De klantmedewerker consumptief krediet informeert de adviseur consumptief krediet over toekomstige veranderingen in de leefsituatie van de klant en de gevolgen daarvan voor de financiering.

##### Resultaat

Een conceptadvies omtrent diverse financieringsmogelijkheden voor een consumptief krediet is verstrekt aan de adviseur consumptief krediet en het voorstel voor een eventuele afwijzing is uitgelegd.

##### Gedrag

De klantmedewerker consumptief krediet communiceert duidelijk de uitkomst van zijn bevindingen/analyse aan de adviseur consumptief krediet.

De klantmedewerker consumptief krediet licht duidelijk toe aan de adviseur consumptief krediet waarom een financieringsaanvraag in zijn ogen moet worden afgewezen.

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 het klantdossier en houdt het advies met betrekking tot consumptief krediet actueel

##### Omschrijving

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

##### Resultaat

Het klantdossier is actueel, de gevolgen van vervroegde aflossing of achterstalligheid zijn in beeld gebracht en mogelijke wijzigingen in de financiering zijn met de adviseur consumptief krediet besproken.

##### Gedrag

De klantmedewerker consumptief krediet handelt pro-actief op wijzigingen in de situatie van de klant.

De klantmedewerker consumptief krediet geeft een heldere presentatie van de gegevens met betrekking tot wijzigingen, aflossingen en achterstalligheid.

De klantmedewerker consumptief krediet handelt conform wet- en regelgeving en procedures.

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