

4.1 Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen is werkzaam bij een bankbedrijf, een verzekeraar of een intermediair. De medewerker richt zich op particuliere cliënten en de kleine MKB's.
Typerende beroepshouding	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen stelt de klant centraal. Adviezen die de medewerker geeft aan de klant worden altijd afgewogen tegen het profiel van de klant. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen is zich er van bewust dat het in de sector draait om het geld en vermogen van huishoudens en bedrijven waarmee zorgvuldig moet worden omgesprongen. De medewerker wint de relevante informatie in over de klant. De adviezen die de medewerker geeft is op basis van de ingewonnen informatie van de klant. De medewerker geeft duidelijk aan welke overwegingen ten grondslag hebben gelegen aan het gegeven advies. De adviseur geeft de klant juiste en inzichtelijke informatie over financiële producten en diensten. De klant is hierdoor in staat om een afgewogen financiële beslissing te nemen die aansluit bij zijn specifieke profiel en wensen. De medewerker is er in zijn werkzaamheden niet op uit om zoveel mogelijk provisie te genereren. Hij richt zich op het genereren van omzet op basis van het geven van kwalitatief hoogwaardige adviezen. Op deze wijze wordt er een duurzame relatie met de klant nagestreefd. Adviezen die gegeven zijn aan de klant worden door de medewerker vastgelegd conform de wettelijke verplichtingen en zijn derhalve altijd traceerbaar en reconstrueerbaar. Bij het adviseren van klanten is het daarom belangrijk dat de medewerker een accuraat dossier opbouwt waarin de relevante gegevens van de klant zijn verwerkt. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen is zorgvuldig, betrouwbaar, klantgericht, dienstverlenend, representatief, ondernemend, accuraat, flexibel, assertief en oplossingsgericht. Bovendien is een proactieve werkwijze gewenst.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen heeft een uitvoerende functie, is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en moet inspelen op kansen. De medewerker werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling. Het imago van het bedrijf is erg belangrijk. De medewerker in de front office die cliënten informeert en adviseert en producten/diensten verkoopt is feitelijk het visitekaartje van zijn bedrijf. Het afbreukrisico is groot. Maar ook werk in de back office heeft een groot afbreukrisico. Fouten met betrekking tot het al dan niet terecht aangaan van een overeenkomst of het verkeerd beoordelen van een schadeclaim kunnen grote financiële gevolgen hebben en consequenties voor het imago van de organisatie. Deze rol en verantwoordelijkheden leiden tot de volgende dilemma's c.q. te maken keuzes: Zelfstandigheid versus deskundigheid De medewerker moet regelmatig bepalen of hij in staat is om een opdracht te behandelen of dat hij deze door moet spelen aan een collega met de juiste expertise. Belangenafweging De medewerker moet als hij geconfronteerd wordt met tegenstrijdige belangen van de opdrachtgever enerzijds en het bedrijf of de cliënt anderzijds, in overleg met zijn leidinggevende, afwegen wat de beste beslissing is. Innovatie versus standaardisatie De medewerker moet steeds bepalen welke (nieuwe) distributiekanaal en -middelen hij het best kan gebruiken en hoe hij daar zo optimaal mogelijk gebruik van kan maken. Prioriteiten stellen De medewerker moet wanneer hij geconfronteerd wordt met gelijktijdige opdrachten van verschillende medewerkers/leidinggevenden steeds bepalen welke opdrachten voorrang krijgen.</p>
Complexiteit	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen verricht op basis van standaardwerkwijzen complexe werkzaamheden zoals het inschatten van mogelijke risico's met betrekking tot verzekeringen, het afhandelen van schadeclaims en het adviseren over vormen van consumptief krediet. Het afbreukrisico is groot. De medewerker moet in staat zijn kansen op de markt te signaleren en om te zetten naar acties. Voor het werk zijn specialistische kennis en vaardigheden vereist.

Wettelijke beroepsvereisten	Ja, vanuit het ministerie van Financiën, de Wet op het financieel toezicht. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen dient over de Wft-diploma's van de modules Basismodule Deskundigheid, Consumptief krediet en Verzekeren Schade te beschikken. De examens ten behoeve van deze Wft-diploma's dienen te worden afgenomen door een door het ministerie van Financiën voor deze modules erkende exameninstelling (zie www.cdfd.nl). (Bron: Artikel 4 lid 9 Wet op het Financieel Toezicht en Artikel 6 lid 1 Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen)
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p>

2.1 Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Ontvangt en begeleidt cliënten						X		X									X		X				X		
1.2	Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af					X	X		X		X							X		X				X		
1.3	Handelt vragen en klachten af				X	X		X		X	X							X		X						
1.4	Verzorgt transacties								X		X							X		X				X		
1.5	Monitort betalingsverkeer				X					X	X									X						

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden			
1.1 werkproces: Ontvangt en begeleidt cliënten			
Omschrijving	<p>In een kantoor ontvangt de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen de cliënt. Hij vraagt of hij de cliënt ergens mee kan helpen en verwijst de cliënt, indien nodig, door naar de juiste adviseur of het juiste distributiekanaal, zoals een internetzuil of een geldautomaat. De medewerker checkt of de cliënt begrijpt waar hij met zijn vraag terecht kan en begeleidt de cliënt zo nodig bij het betreffende distributiekanaal.</p> <p>Toelichting: De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen houdt zich strikt aan de veiligheidsvoorschriften die gelden voor het kantoor.</p>		
Gewenst resultaat	<p>- De cliënt is correct door de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen ontvangen en geholpen zodat de cliënt weet waar hij met zijn vraag terecht kan.</p> <p>- De veiligheidsvoorschriften zijn nageleefd.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt actief en makkelijk contact met mensen die het kantoor binnenkomen (zowel bestaande als nieuwe klanten) en bouwt met verschillende typen mensen makkelijk een relatie op door bijvoorbeeld te informeren naar de tevredenheid van deze mensen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kent en past toe: gespreksstructuren • Kent en past toe: gesprekstechnieken • Kent en past toe: luistervaardigheid • Kent en past toe: organisatiespecifieke procedures • Kent en past toe: productassortiment van de organisatie • Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften • Kent en past toe: verschillende distributiekkanalen, inclusief het doel en de werking
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk uit bij welke afdeling/adviseur de cliënt terecht kan met zijn vraag en hij legt de werking van de verschillende distributiekkanalen op een logische en goed gestructureerde manier uit zodanig dat de klant het gevoel heeft door een deskundige adviseur geholpen te worden.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen signaleert kansen wanneer hij de cliëntbehoefte achterhaalt en onderneemt hier actie op zodat de organisatie haar dienstverlening aan deze cliënt kan voortzetten/uitbreiden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen steekt veel energie in het achterhalen van de cliëntbehoefte door actief te luisteren en door te vragen en stemt zijn antwoord/dienstverlening af op de cliëntbehoefte.	

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden**1.1 werkproces: Ontvangt en begeleidt cliënten**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt volgens de organisatiespecifieke procedures en huisstijl en houdt zich strikt aan de veiligheidsvoorschriften waardoor hij toeziet op de veiligheid op het kantoor en mogelijke risico's minimaliseert.	
------------------------------------	--	--	--

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden

1.2 werkproces: Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af

Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen informeert de cliënt over lopende acties, het wisselen van vreemde valuta en adviseert over het afsluiten van financiële simple-risk producten zoals betaal- en spaarrekeningen of verzekeringen zoals een reis- en bromfietsverzekering. De medewerker maakt gebruik van brochures en informatie die te vinden is op de internetsite of in de digitale systemen, of andere hulpmiddelen.</p> <p>Wanneer een cliënt een financieel product wil afsluiten, verzamelt de medewerker N.A.W.-gegevens, een kopie van een identiteitsbewijs en andere relevante gegevens. Hij controleert of de foto op het identiteitsbewijs overeenkomt met de cliënt en controleert de echtheidskenmerken, o.a. met een retroviewer. Hij maakt bij een nieuwe cliënt een cliëntdossier aan. De medewerker informeert de cliënt over de behandelprocedure en beantwoordt eventuele vragen. De medewerker krijgt ook te maken met buitenlandse klanten.</p> <p>Toelichting: Bovenstaande taken voert een medewerker alleen uit bij een bank of bij een direct writer.</p>		
Gewenst resultaat	De cliënt is correct geïnformeerd en heeft, waar mogelijk, een financieel simple-risk product afgesloten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen Integer handelen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen handelt in lijn met de geldende regels in de branche rondom ethiek en integriteit waardoor hij handelt in het belang van de klant en eerlijkheid en betrouwbaarheid uitstraalt in het informatiegesprek.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de organisatie-specifieke procedures Kent en past de eindtermen van de 'Basismodule Deskundigheid' van de Wet op het financieel toezicht toe Kent en past toe: gespreksstructuren Kent en past toe: gesprekstechnieken Kent en past toe: luistervaardigheid Kent en past toe: productassortiment van de organisatie Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften Kent en past toe: verschillende distributiekkanalen,
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relatienetwerk onderhouden en benutten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen investeert in het opbouwen van een goede relatie met (verschillende typen) (nieuwe en bestaande) cliënten en vindt tijdens het informerende gesprek makkelijk aansluiting.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt begrijpelijk en correct alle aspecten van passende financiële simple-risk producten uit en hij houdt een logisch en goed opgebouwd betoog dat afgestemd is op het taalgebruik van de cliënt, waardoor hij zichzelf presenteert als deskundig en hierdoor vertrouwen wekt bij de cliënt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen past zijn vakspecifieke kennis correct toe, selecteert de juiste brochures en informatiebronnen en beantwoordt vragen correct zodat hij de cliënt volledig informeert over alle aspecten van de financiële simple-risk producten.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen signaleert verkoopkansen tijdens het informatiegesprek	

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden**1.2 werkproces: Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af**

	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	(inclusief cross- en deepselling) en grijpt deze aan om passende financiële simple-risk producten te verkopen.	inclusief het doel en de werking
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen inventariseert tijdens het informatiesprek de wensen en behoeftes van de cliënt door actief te luisteren en door te vragen waardoor hij zijn dienstverlening direct aanpast aan de behoeften van de cliënt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt volgens de organisatiespecifieke procedures en wettelijke richtlijnen en verzamelt bijv. alle gegevens die voor het afsluiten van een product relevant zijn en houdt zich strikt aan de veiligheidsvoorschriften.	

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden

1.3 werkproces: Handelt vragen en klachten af

Omschrijving	<p>Vragen probeert de medewerker in eerste instantie zelf te beantwoorden. Hij maakt hiervoor gebruik van brochures en informatie van internet en uit digitale systemen van de organisatie. Wanneer de medewerker de cliënt niet voldoende kan informeren, neemt hij contact op met een collega, een expert of met zijn leidinggevende. Wanneer de cliënt telefonisch een klacht meldt, luistert de medewerker actief door vragen te stellen en de klacht samen te vatten. Hij staat stil bij de emotie van de cliënt en biedt, mits noodzakelijk, zijn excuses aan namens de organisatie. Samen met de cliënt zoekt de medewerker naar een oplossing, hierbij schakelt hij desgewenst een collega of zijn leidinggevende in. De medewerker maakt afspraken met de cliënt voordat hij het gesprek afrondt. Na het gesprek maakt de medewerker een aantekening van de klacht en de daaropvolgende acties en afspraken in het cliëntdossier. Voor schriftelijke klachten zoekt hij binnen de organisatie een antwoord of oplossing en stemt dit/deze zo nodig af met een collega of leidinggevende. De medewerker archiveert zowel de inkomende als uitgaande post.</p> <p>Toelichting: Voor het mondelinge en schriftelijke cliëntcontact beschikt de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen over zeer goede mondelinge en schriftelijke taalvaardigheden, zowel in het Nederlands als in het Engels. Het antwoord dat hij geeft is cliëntgericht en voldoet aan de (formattechnische) richtlijnen van de organisatie.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - Binnenkomende telefoontjes, brieven en e-mailberichten zijn binnen de kwaliteitsnormen afgehandeld. - Op een eventueel negatieve klanthouding is adequaat gereageerd. - Vraag/klacht is zoveel mogelijk naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld. - Cliëntdossier is naar aanleiding van het cliëntcontact bijgesteld. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen leeft mee met de situatie van de cliënt en toont dat hij zich kan inleven in de situatie van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kent en past de eindtermen van de 'Basismodule Deskundigheid' van de Wet op het financieel toezicht toe • Kent en past toe: gespreksstructuren • Kent en past toe: gesprekstechnieken • Kent en past toe: luistervaardigheid • Kent en past toe: organisatiespecifieke procedures • Kent en past toe: productassortiment van de organisatie
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen benadert een collega, expert, leidinggevende voor ruggespraak wanneer hij de vraag/klacht van de cliënt niet zelf kan afhandelen.	
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten • Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen investeert in het opbouwen van een goede langetermijnrelatie en onderneemt direct actie wanneer de cliënt een klacht heeft en probeert de negatieve sfeer om te buigen zodat de cliënt weer tevreden wordt.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen geeft een duidelijke en op de cliënt afgestemde uitleg over procedures/producten/ situaties en weet een passend antwoord op klachten te geven waardoor de cliënt van zijn deskundigheid overtuigd raakt/is.	

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden**1.3 werkproces: Handelt vragen en klachten af**

	<ul style="list-style-type: none">• Onderhoudend communiceren		<ul style="list-style-type: none">• Kent en past toe: schrijfvaardigheid inclusief grammatica en spelling• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette• Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen• Communicatie op de ontvanger(s) richten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen noteert alle binnenkomende e-mails/brieven/telefoongesprekken en de daaruit voortvloeiende acties en afspraken logisch gestructureerd in het cliëntdossier en antwoordt cliënten nauwkeurig en volledig en stelt zijn antwoord af op de vraag en informatiebehoefte van de cliënt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen brengt, zowel bij een telefonisch als schriftelijk contact met de cliënt, de klantvraag goed in kaart en past de dienstverlening hierop aan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen handelt binnenkomende telefoon/e-mail/post af volgens de procedures en veiligheidsvoorschriften van de organisatie en conform de wettelijke richtlijnen.	

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden

1.4 werkproces: Verzorgt transacties

Omschrijving	<p>Als medewerker aan de kas/balie van een bankkantoor kan een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen ook in aanraking komen met chartaal geld. Wanneer er een kas aanwezig is, verzorgt de medewerker transacties. Wanneer een cliënt geld wil opnemen of storten, zoekt de medewerker de gegevens van de cliënt op met behulp van de computer. De cliënt moet zich identificeren middels zijn paspoort, rijbewijs of identiteitskaart. Hij controleert of de foto op het identiteitsbewijs overeenkomt met de cliënt en controleert de echtheidskenmerken van het identiteitsbewijs en het chartale geld met een retroviewer. De medewerker telt het geld nauwkeurig en hardop, zowel bij een storting als bij een opname. Hij verzorgt het stortings- of opnamebewijs en geeft dit aan de cliënt mee, nadat hij gevraagd heeft of hij de cliënt nog ergens anders mee kan helpen. Wanneer dit niet het geval is, sluit de medewerker het gesprek af. De medewerker blijft altijd alert op cross- of deepselling kansen.</p> <p>Toelichting: In de meeste bankkantoren is geen kas meer aanwezig en nemen de cliënten geld op/storten de cliënten geld via een geldautomaat. Elke organisatie heeft haar eigen veiligheidsprocedures, ook omtrent het opnemen en uitgeven van chartaal geld. De medewerker kent deze procedures en volgt ze nauwgezet.</p>		
Gewenst resultaat	Alle transacties zijn correct en volgens de veiligheidsvoorschriften uitgevoerd en de cliënt is servicegericht geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt de cliënt zo nodig duidelijk uit wat de procedures en de veiligheidsvoorschriften zijn voor transacties en hierbij stemt hij zijn communicatiestijl af op de cliënt en straalt hij uit dat hij de procedures en voorschriften te allen tijde zal naleven.	<ul style="list-style-type: none"> Kent en past toe: gespreksstructuren Kent en past toe: gesprekstechnieken Kent en past toe: luistervaardigheid Kent en past toe: organisatiespecifieke procedures Kent en past toe: productassortiment van de organisatie Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften Kent en past toe: verschillende distributiekkanalen, inclusief het doel en de werking
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen zoekt cliëntgegevens snel en efficiënt op, bedient de retroviewer adequaat, telt uit te geven en in te nemen geld zorgvuldig, en maakt stortings- en opnamebewijzen op de gewenste wijze.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen signaleert cross-/deepselling kansen tijdens het cliëntcontact aan de kas/balie en grijpt deze aan om passende financiële simple-risk producten te verkopen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen inventariseert de wensen en behoeftes van de cliënt door goed te luisteren en door te vragen en sluit zijn dienstverlening aan de kas/balie direct aan op deze behoeften.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt aan de kas/balie volgens de door de organisatie	

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden			
1.4 werkproces: Verzorgt transacties			
	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	voorgeschreven procedures en veiligheidsvoorschriften en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen.	

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden**1.5 werkproces: Monitort betalingsverkeer**

Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen krijgt uitdraaien met gegevens van cliënten aangereikt die hun saldo-limiet hebben overschreden. In overleg met zijn leidinggevende beslist de medewerker welke vervolgacties er namens de organisatie genomen moeten worden. In opdracht van zijn leidinggevende blokkeert de medewerker betaalpassen en storneert hij incasso's. Het kan ook voorkomen dat een cliënt het verzoek tot storneren doet. Dit verzoek legt de medewerker altijd eerst voor aan zijn leidinggevende, alvorens hij tot storneren overgaat. De medewerker schrijft vervolgens standaardbrieven/e-mails met als doel de cliënt te informeren over de situatie die is ontstaan en de financiële consequenties.		
Gewenst resultaat	Vermindering van het debetsaldo.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen bespreekt het verzoek van een cliënt om een incasso te storneren eerst met zijn leidinggevende alvorens hij de incasso zelfstandig storneert.	<ul style="list-style-type: none">Kent en past de eindtermen van de 'Basismodule Deskundigheid' van de Wet op het financieel toezicht toeKent en past toe: organisatiespecifieke proceduresKent en past toe: spelling- en grammaticaregelsKent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen formuleert zijn e-mails/brieven waarmee hij de cliënt informeert over de mogelijke consequenties van zijn debetsaldo, correct en volgens de huisstijl van de organisatie en hij past het taalgebruik aan de cliënt(groep) aan.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen zijn vakdeskundigheid toe tijdens het opstellen van brieven en e-mails, het blokkeren van betaalpassen, het storneren van incasso's en het bijwerken van de ontvangstlijsten overtrekking limiet.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen blokkeert betaalpassen en storneert incasso's volgens de procedures van de organisatie en raadpleegt zijn leidinggevende op de juiste momenten.	

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Controleert volledigheid offerte en dossier													X						X	X
2.2	Vraagt ontbrekende stukken op							X			X							X			
2.3	Beeoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen					X	X							X						X	
2.4	Koppelt dossier terug						X	X		X	X										X

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten			
2.1 werkproces: Controleert volledigheid offerte en dossier			
Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen krijgt een conceptofferte/dossier van een collega aangereikt. De medewerker kijkt voor welk(e) product(groep) deze offerte/dit dossier is en controleert vervolgens of alle velden correct zijn ingevuld en of er geen gegevens ontbreken.</p> <p>Toelichting: De medewerker werkt foutloos en nauwkeurig tot op gedetailleerd niveau.</p>		
Gewenst resultaat	Hiaten of onvolledigheden in de offerte en het dossier zijn gesignaleerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen controleert de gegevens in een offerte/dossier kritisch en brengt gegevens met elkaar in verband en komt met een overzicht van zaken die onjuist of onvolledig zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van het doel, de opbouw en de onderdelen (inclusief het kunnen controleren van berekeningen) van aanvullende documenten zoals een taxatierapport, koopaktes en juridische documenten rondom finan Kennis van het doel, de opbouw en de onderdelen (inclusief het kunnen controleren van gemaakte berekeningen) van offertes. Kennis van wet- en regelgeving en organisatie-specifieke procedures en afspraken.
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen verwijdert fouten en onvolledigheden en doet dat tijdig en volledig.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen houdt zich aan de voorgeschreven procedures van de organisatie met betrekking tot offertes en kent de wettelijke richtlijnen uit de Wft en past deze richtlijnen toe.	

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten

2.2 werkproces: Vraagt ontbrekende stukken op

Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen vraagt ontbrekende stukken of gegevens uit een dossier op bij de cliënt of bij de betreffende organisatie. Hij maakt tevens van deze gelegenheid gebruik om zijn relatienetwerk te onderhouden. Hij maakt een planning en de medewerker monitort het dossier totdat hij alle relevante stukken heeft ontvangen. Hij maakt gebruik van verschillende bronnen zoals bijvoorbeeld de cliënt, de makelaar, collega's en internet. Wanneer de stukken niet binnen de afgesproken tijd binnen zijn, benadert de medewerker de desbetreffende cliënt/organisatie nog een keer. Dit kan zowel per e-mail, brief als telefonisch.</p> <p>Toelichting: De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen kan stukken opvragen zowel telefonisch als schriftelijk (e-mail, brief). Ook in het Engels.</p>		
Gewenst resultaat	Het dossier is binnen de gestelde tijd correct gecompleteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relatienetwerk onderhouden en benutten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderhoudt door formele en informele contacten actief zijn netwerk zodat hij de ontbrekende stukken zo snel mogelijk krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van de branche• Kennis van organisatie-specifieke procedures en afspraken met externe relaties• Kent en past toe: schrijfvaardigheid inclusief grammatica en spelling• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Vlot en bondig formuleren	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen formuleert zijn brieven/e-mail scherp en kernachtig en communiceert aan de telefoon vlot en bondig om de ontbrekende stukken binnen de afgesproken tijd te krijgen.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Voortgang bewaken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen plant zijn activiteiten en stemt deze onderling goed op elkaar af zodat hij de voortgang van het proces bewaakt waardoor het dossier op de afgesproken tijd compleet is.	

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten**2.3 werkproces: Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen**

Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen beoordeelt het complete dossier aan de hand van acceptatienormen. In het geval van particuliere financieringen voert de medewerker een BKR-toetsing uit. In het geval van verzekeringen voert de medewerker een VIS-check uit. Wanneer de uitkomst van de beoordeling van het dossier in een grijs gebied ligt, raadpleegt de medewerker zijn leidinggevende of een ervaren collega zodat ze samen tot een oordeel komen. In het geval dat de medewerker werkt voor een verzekeraar, maakt hij de afweging tussen het risico voor de eigen organisatie en het risico van de cliënt. Wanneer de medewerker werkt voor een intermediair, kijkt hij alleen naar het risico voor de cliënt.		
Gewenst resultaat	Het dossier is beoordeeld binnen de acceptatienormen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen roept tijdig de hulp in van zijn leidinggevende of een ervaren collega wanneer blijkt dat de uitkomst van de dossierbeoordeling in een grijs gebied van de acceptatienormen valt.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van de brancheKennis van wet- en regelgeving en organisatie-specifieke procedures en acceptatienormen
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Ethisch handelenInteger handelen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt op basis van zowel de risico's voor de organisatie als de cliënt een weloverwogen beslissing of hij de (nieuwe) cliënt wel of niet accepteert voor het betreffende financiële product. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt consequent in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, hierdoor gaat hij discreet om met vertrouwelijke gegevens en misleidt en manipuleert hij anderen niet en wordt het dossier op een betrouwbare manier beoordeeld.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsenConclusies trekkenVerbanden leggen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen toetst gegevens kritisch op juistheid en betrouwbaarheid, voert de BKR-toets en de VIS-check correct uit waardoor hij verbanden legt en conclusies kan trekken over de financiële situatie van een cliënt zodat hij het dossier weloverwogen beoordeelt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen beoordeelt het dossier volgens de voorgeschreven procedures, wettelijke richtlijnen en binnen de acceptatienormen van de organisatie.	

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten

2.4 werkproces: Koppelt dossier terug

Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen koppelt de uitkomst van de beoordeling zo snel mogelijk terug. In de meeste gevallen zal dit naar de betreffende financieel adviseur zijn die deze cliënt in zijn portefeuille heeft. Het kan ook voorkomen dat de medewerker de uitkomst zelf naar de cliënt terugkoppelt. Bijvoorbeeld via een brief of een e-mail. Hij maakt van deze gelegenheid gebruik om zijn relatienetwerk te onderhouden. Hij informeert naar de situatie en het welzijn van de relatie en of deze nog verzoeken heeft. De medewerker maakt hiervan een aantekening in het cliëntdossier en voegt een kopie van de brief of de e-mail toe. Tenslotte archiveert de medewerker het cliëntdossier volgens de procedures van de organisatie.</p> <p>Toelichting: Tijdens een slecht-nieuws-gesprek kan de medewerker omgaan met druk en tegenslag. Hij toont zich betrouwbaar en deskundig en legt duidelijk uit waarom de cliënt niet is geaccepteerd.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">- De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen heeft de financieel adviseur/cliënt naar tevredenheid en volgens de normen en procedures van de organisatie geïnformeerd over de uitslag van de beoordeling.- Correcte administratieve afhandeling en archivering van het cliëntdossier.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Integer handelen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen communiceert open, eerlijk en duidelijk naar de financieel adviseur/cliënt over de uitkomst van de beoordeling waardoor de financieel adviseur/cliënt tevreden blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Kent en past toe: gespreksstructuren• Kent en past toe: gesprekstechnieken• Kent en past toe: luistervaardigheid• Kent en past toe: schrijfvaardigheid• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relatienetwerk onderhouden en benutten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderhoudt zijn relatienetwerk wanneer hij contact maakt met de financieel adviseur/cliënt door te informeren naar de klanttevredenheid en door actief in te gaan op eventuele verzoeken en vragen.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk aan de financieel adviseur/cliënt uit waarom een dossier wel of niet is geaccepteerd waardoor hij dankzij zijn deskundigheid vertrouwen bij de ander wekt en de financieel adviseur/cliënt tevreden blijft/wordt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen rapporteert de uitkomst volledig en volgens de procedures van de organisatie aan de financieel adviseur/cliënt waarbij hij zich richt op diens informatiebehoefte en taalgebruik en archiveert het dossier zorgvuldig conform de geldende procedures.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Constructief omgaan met kritiek• Grenzen stellen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen ontvangt kritiek van een cliënt (bij het terugkoppelen van de beoordeling van het dossier) zonder onvriendelijk of defensief te	

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten			
2.4 werkproces: Koppelt dossier terug			
		worden en blijft hierna constructief waarbij hij zijn eigen grenzen en die van de organisatie kent en hij aangeeft wanneer een cliënt deze grens overschrijdt.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen blijft alert op cross- en deepselling kansen wanneer hij contact heeft met de cliënt, hij probeert de cliëntbehoefte helder te krijgen en hier eventueel nieuwe diensten en producten aan te koppelen.	

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Neemt de schadeclaim in ontvangst				x			x	x	x	x			x							
3.2	Stelt vast of schade gedekt is									x				x						x	
3.3	Beeoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen					x					x	x		x				x		x	
3.4	Koppelt uitkomst claimbehandeling terug							x		x	x									x	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af			
3.1 werkproces: Neemt de schadeclaim in ontvangst			
Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt de schadeclaim aan. Dit kan zowel telefonisch, per e-mail of brief als face to face. Wanneer de claim mondeling wordt doorgegeven, luistert de medewerker actief. Ook in het Engels. Hij vraagt door en vat het verhaal van de cliënt samen. Bij een emotionele cliënt staat de medewerker kort stil bij de emotie. De medewerker maakt een schadedossier aan en verwerkt hierin de melding. Hij schetst tenslotte de behandelprocedure aan de cliënt zodat die weet wat hem te wachten staat.		
Gewenst resultaat	De claim is volledig bekend bij de organisatie en is op een servicegerichte manier door de medewerker in ontvangst genomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Inleven in andermans gevoelens 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen toont zich betrokken bij de situatie, geeft aandacht aan de gevoelens van de cliënt en vraagt goed door zodat alle aspecten van de claim helder worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van organisatie-specifieke procedures • Kent en past toe: gespreksstructuren • Kent en past toe: gesprekstechnieken • Kent en past toe: luistervaardigheid • Kent en past toe: schrijfvaardigheid • Kent en past toe: telefoonetiquette
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relatienetwerk onderhouden en benutten • Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderhoudt zijn relatienetwerk wanneer de cliënt zelf contact zoekt om zodoende een goede relatie te behouden voor de toekomst, door te informeren naar de klanttevredenheid en door actief in te gaan op eventuele verzoeken en vragen van de cliënt.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen leidt het gesprek met de cliënt in duidelijke banen en grijpt op correcte wijze in wanneer de cliënt afdwaalt.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk uit wat de procedure is opdat de cliënt weet wat hem te wachten staat en hij checkt daarna of de boodschap helder is overgekomen.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Structuur aanbrengen • Vlot en bondig formuleren 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen maakt een schadedossier aan waarin hij de situatie scherp en kernachtig op een logische en gestructureerde manier beschrijft en waarin hij onderscheid maakt tussen hoofd- en bijzaken van de claim.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt relaties tussen mogelijke oorzaken en effecten van de situatie die leidde tot de claim, en constateert wanneer bepaalde informatie ontbreekt, hij stelt kritische vragen ten aanzien van	

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af			
3.1 werkproces: Neemt de schadeclaim in ontvangst			
		verkregen gegevens zodat hij alle relevante aspecten van de claim duidelijk in beeld krijgt.	

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af**3.2 werkproces: Stelt vast of schade gedekt is**

Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderzoekt onder welke verzekering de claim valt. In het cliëntdossier controleert de medewerker of de cliënt deze verzekering heeft en in welke vorm. Hij raadpleegt eventueel de polisvoorwaarden van een of meerdere verzekeringen. Wanneer de schade niet onder de lopende verzekeringen gedekt is, koppelt de medewerker dit terug aan de cliënt.</p> <p>Toelichting: Dit kan zowel telefonisch als per brief/e-mail. In Nederlands en Engels.</p>		
Gewenst resultaat	Er is bekend of de schade gedekt is onder de verzekering van de cliënt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk, zowel mondeling als schriftelijk, aan de cliënt uit waarom een schade niet door de verzekering gedekt is, hij stemt zijn taalgebruik af op de cliënt en gebruikt niet te veel jargon, waardoor hij kundig overkomt.	<ul style="list-style-type: none">• Kent en past toe: gesprekstechnieken• Kent en past toe: schrijfvaardigheid inclusief grammatica en spelling• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette• Past kennis van de producten en diensten van de organisatie toe
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Informatie uiteenrafelen• Conclusies trekken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderscheidt hoofd- en bijzaken van de claim, van de hoofdzaken analyseert hij de beschikbare gegevens grondig en hij toetst de gegevens op volledigheid zodat hij kan concluderen of de schade valt onder een lopende verzekering van de cliënt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt volgens de standaard procedures van de organisatie met betrekking tot schadeafhandeling.	

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af

3.3 werkproces: Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen

Omschrijving	<p>Wanneer de claim gedekt is, legt de medewerker de volgende zaken vast in een schadedossier: tijd, plaats, betrokkenen, eventuele schets van de situatie, chronologisch verloop gebeurtenissen, enz. De medewerker maakt een planning. Wanneer hij niet beschikt over alle gegevens, vraagt hij deze op bij de cliënt en bij de betrokkenen. Dit kan zowel telefonisch als per e-mail/brief.</p> <p>Wanneer het schadebedrag boven een bepaalde grens ligt (deze grens is per organisatie verschillend) schakelt de medewerker een expert of technisch inspecteur in. De medewerker bewaakt de voortgang en legt alle stappen en contactmomenten vast in het schadedossier, inclusief datum en afspraken.</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen die werkt voor een verzekeraar bepaalt aan de hand van de situatieschets en de bewijsstukken (bonnen, foto's, expertrapport) de hoogte van het uit te keren schadebedrag. Wanneer de medewerker twijfelt, raadpleegt hij een ervaren collega/zijn leidinggevende, zodat zij samen het bedrag alsnog kunnen vaststellen. De medewerker die werkt voor een intermediair levert alle stukken correct aan aan de verzekeraar zodat deze de hoogte van het bedrag kan bepalen.</p>		
Gewenst resultaat	Schadeclaim is correct beoordeeld volgens de procedures van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen schakelt op het juiste moment een expert/technisch inspecteur in en roept de hulp van zijn leidinggevende of een ervaren collega tijdig in wanneer hij twijfelt over de hoogte van het schadebedrag.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van wet- en regelgeving en organisatie-specifieke procedures• Kent en past toe: schrijfvaardigheid• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette• Past kennis van de producten en diensten van de organisatie toe
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt de situatieschets en andere relevante aspecten volledig en nauwkeurig vast in het schadedossier op een dusdanige wijze dat andere medewerkers de situatie met al haar aspecten ook begrijpen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt snel veel informatie in zich op en leest gegevens nauwkeurig zodat hij een schadeclaim binnen de afgesproken tijd correct kan beoordelen.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Informatie uiteenrafelen• Conclusies trekken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen analyseert de situatie en de beschikbare gegevens grondig (inclusief het rapport van de expert), hij checkt of de gegevens rondom de situatie kloppen en volledig zijn en hij onderscheidt hoofd- en bijzaken waardoor hij correct concludeert hoe hoog het schadebedrag moet zijn.	

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af**3.3 werkproces: Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen maakt een planning voor het beoordelen van de schadeclaim, vraagt ontbrekende stukken op en zorgt dat alle gegevens op tijd binnen zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt conform de procedures van de organisatie en de wettelijke richtlijnen wanneer hij een schadeclaim beoordeelt.	

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af**3.4 werkproces: Koppelt uitkomst claimbehandeling terug**

Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen koppelt de uitkomst terug aan de cliënt. Dit kan zowel telefonisch als per e-mail/brief. Wanneer hij signalen opvangt voor mogelijke uitbreiding, gaat de medewerker hierop in, door bijvoorbeeld een afspraak voor de cliënt te plannen met een adviseur.</p> <p>De medewerker noteert alle handelingen in het schadedossier en archiveert dit volgens richtlijnen van de organisatie.</p> <p>Toelichting: De medewerker houdt zich aan de procedures van de organisatie. Hij communiceert vriendelijk en duidelijk en geeft, mits van toepassing een toelichting. De medewerker blijft altijd servicegericht en probeert een teleurgestelde of boze cliënt tevreden te houden, ondanks het slechte nieuws dat hij soms brengt. Ook blijft de medewerker alert op kansen en mogelijkheden voor uitbreiding van de dienstverlening.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">- De cliënt is op de hoogte van de uitkomst van de claimbehandeling en is servicegericht door de medewerker ingelicht.- Correcte administratieve afhandeling en archivering van het schadedossier.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relatienetwerk onderhouden en benutten• Goede relaties behouden bij moeilijkheden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen informeert naar de tevredenheid van de cliënt wanneer hij de uitkomst van de claimbehandeling terugkoppelt; als de cliënt ontevreden blijkt over de uitkomst probeert hij dat gevoel om te buigen zodat het gesprek positief eindigt.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van de organisatie-specifieke procedures en producten• Kent en past toe: gesprekstechnieken• Kent en past toe: telefoonetiquette
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk uit waarom een claim (niet) gedekt is, hij houdt een logisch betoog en presenteert zichzelf als kundig.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen formuleert zijn e-mails/brieven waarmee hij de uitkomst van de claimbehandeling terugkoppelt, correct en volgens de huisstijl van de organisatie en hij past het taalgebruik aan de cliënt(groep) aan (gebruikt niet te veel jargon).	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Constructief omgaan met kritiek• Grenzen stellen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen ontvangt kritiek zonder onvriendelijk te worden en blijft constructief wanneer de cliënt kritiek heeft op de claimbeoordeling, en de medewerker kent zijn eigen grenzen en hij geeft duidelijk aan wanneer de cliënt zijn grenzen overschrijdt.	

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af			
3.4 werkproces: Koppelt uitkomst claimbehandeling terug			
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen signaleert commerciële kansen tijdens het terugkoppelen van de claim en onderneemt hierop actie zodat de organisatie haar dienstverlening aan deze cliënt kan voortzetten/uitbreiden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen koppelt de uitkomst van de claimbeoordeling volgens de voorgeschreven procedures terug. De medewerker archiveert het dossier zorgvuldig conform de geldende procedures.	

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek											X		X							
4.2	Informeert en adviseert de cliënt						X	X		X		X		X					X		
4.3	Stelt offertes/aanvragen op									X	X	X								X	
4.4	Verkoopt financiële producten								X	X		X		X						X	

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten			
4.1 werkproces: Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek			
Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen bereidt zich voor op een advies-/verkoopgesprek met een bestaande cliënt. Hij verzamelt de relevante gegevens uit het cliëntdossier, checkt de actualiteit van de gegevens en vraagt eventueel bij collega's of zij nog aanvullende informatie hebben. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen analyseert het cliëntdossier. Hij let hierbij op aspecten als de burgerlijke stand, wel/geen kinderen, lopende acties, recente wijzigingen in persoonlijke situatie, huidige productpakket van cliënt en eventuele discrepanties tussen het huidige en benodigde pakket op basis van de zorgplicht. De medewerker signaleert in de voorbereiding eventuele cross- of deepselling kansen. Cliënten kunnen ook op eigen initiatief een kantoor bezoeken. De medewerker dient in dat geval de gegevens van een bekende cliënt te verzamelen en te gebruiken bij het gesprek.		
Gewenst resultaat	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen heeft uit het totale productassortiment passende producten geselecteerd die aansluiten op de huidige persoonlijke en financiële situatie van de cliënt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt snel veel informatie in zich op uit het cliëntdossier waardoor hij vlot een eerste indruk heeft van de huidige situatie en het productpakket van de cliënt zodat hij een passend aanbod samenstelt uit de producten van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> Kent en past toe: financiële risico's voor de consument inschatten naar aanleiding van het cliëntendossier Kent en past toe: het productassortiment van de organisatie
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt relaties tussen de gegevens in het cliëntenbestand en het huidige productassortiment van de organisatie, hij bekijkt verschillende alternatieven kritisch waardoor hij kan concluderen welke producten het best op de situatie van de cliënt aansluiten.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen zoekt actief naar kansen voor het uitbreiden van de dienstverlening tijdens het bestuderen van het cliëntdossier.	

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten

4.2 werkproces: Informeert en adviseert de cliënt

Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen stelt zichzelf en de organisatie voor aan een (nieuwe) cliënt. Bij een nieuwe cliënt besteedt de medewerker meer tijd en energie aan het voorstellen van zichzelf en de organisatie en het leren kennen van de cliënt dan bij een al bekende cliënt. Hij refereert aan de aanleiding van het gesprek. De medewerker achterhaalt de cliëntbehoefte door het stellen van gerichte vragen en door actief naar de cliënt te luisteren. Hij verzamelt en noteert relevante gegevens, dit kan zowel op papier als digitaal.</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen brengt de financiële en fiscale risico's van de cliënt in kaart door middel van een risico-analyse. Vervolgens presenteert de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen die financiële producten die aansluiten bij de cliëntbehoefte en het cliëntprofiel. Hij informeert de cliënt over de mogelijkheden, kenmerken, randvoorwaarden en mogelijke fiscale en juridische consequenties van de productgroep. De medewerker kan ook te maken krijgen met buitenlandse klanten.</p>		
Gewenst resultaat	De cliënt weet welke financiële producten geschikt zijn voor zijn persoonlijke situatie doordat de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen hem correct en volgens de wettelijke richtlijnen heeft geadviseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Ethisch handelenInteger handelenOmgevingsverantwoord handelen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen gedraagt zich volgens de binnen de branche geldende ethische maatstaven (zorgplicht) en gedraagt zich eerlijk en betrouwbaar doordat hij in zijn advies rekening houdt met en de verantwoordelijkheid neemt voor de (financiële) gevolgen voor de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">Kent en past toe: eindtermen van de module 'Consumptief krediet' van de Wet op het financieel toezichtKent en past toe: eindtermen van de module 'Verzekeren Schade' van de Wet op het financieel toezichtKent en past toe: gespreksstructurenKent en past toe: gesprekstechniekenKent en past toe: het productassortimentKent en past toe: luistervaardigheidKent en past toe: voor de uitoefening van het beroep relevante financieel administratieve basiskennis
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">Relaties opbouwen met mensen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen investeert in het opbouwen van een goede relatie met verschillende typen cliënten en sluit snel aan bij de stijl en belevingswereld van de cliënt.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenBetrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt begrijpelijk en correct alle aspecten van passende financiële producten uit en houdt een logisch en goed opgebouwd betoog waarin hij zijn taalgebruik afstemt op de cliënt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen past de voor de branche essentiële specifieke vakkennis toe tijdens het advies-/verkoopgesprek waardoor de cliënt begrijpt waarom bepaalde financiële producten het best bij zijn situatie aansluiten.	

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten

4.2 werkproces: Informeert en adviseert de cliënt

Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Verbanden leggen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen maakt tijdens het advies-/verkoopgesprek een risico-analyse en bekijkt op basis van de actuele situatie van de cliënt, zijn product(pakket), cliëntrisico's en het assortiment van de organisatie welke producten het best op de situatie van de cliënt aansluiten.	<ul style="list-style-type: none">• Kent en past toe: zorgplicht
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen inventariseert actief de wensen en behoeftes van de cliënt door actief te luisteren en door te vragen zodat hij zijn dienstverlening direct aanpast aan de cliëntbehoeften.	

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten**4.3 werkproces: Stelt offertes/aanvragen op**

Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringen maakt wanneer de cliënt interesse toont voor een of meerdere producten berekeningen zodat de cliënt inzicht krijgt in de financiële consequenties. Hij stelt op verzoek (concept)offertes op c.q. vult aanvraagformulieren in, loopt samen met de cliënt de offertes/aanvraagformulieren door en verheldert de begrippen en berekeningen, mits nodig. Indien nodig vraagt hij de cliënt het document te ondertekenen.		
Gewenst resultaat	Correct opgestelde offertes/aanvragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenBetrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk uit hoe de offerte/het aanvraagformulier is opgebouwd en welke informatie ingevuld moet worden en verheldert zo nodig begrippen waardoor hij deskundigheid uitstraalt en vertrouwen wekt bij de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van het doel, de opbouw en de onderdelen (inclusief het kunnen controleren van gemaakte berekeningen) van offertes.Kennis van organisatie-specifieke procedures
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen vult een offerte/aanvraagformulier tijdens het advies-/verkoopgesprek vlot maar nauwkeurig en correct in.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen maakt vlot en accuraat berekeningen en past zijn productkennis toe om de (concept)offertes/aanvraagformulieren correct in te vullen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt conform de procedures van de organisatie wanneer hij (concept)offertes opstelt/aanvraagformulieren invult en berekeningen uitvoert.	

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten

4.4 werkproces: Verkoopt financiële producten

Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt naar aanleiding van de offertes contact op met de cliënt. Hij benadrukt nogmaals de overeenkomsten en verschillen tussen de offertes zodat de cliënt een bewuste keuze voor een product kan maken. Hij vat samen wat de behoefte van de cliënt was en noemt die aspecten van de voorgelegde producten die daarbij aansluiten. Hij speelt in op koop- en weerstandssignalen door bijvoorbeeld over prijs en/of rente te onderhandelen. Bij instemming van de cliënt sluit hij de verkoop af.</p> <p>De medewerker onderhoudt het productpakket van de cliënt. Dit houdt in dat hij na een bepaalde periode (afhankelijk van het product) contact met de cliënt opneemt om samen kritisch te kijken of het product(pakket) nog aan de wensen van de cliënt voldoet en/of het alle financiële risico's dekt.</p> <p>Toelichting: De medewerker werkt altijd volgens de normen van de zorgplicht binnen de Wet op het financieel toezicht.</p>		
Gewenst resultaat	Een verkocht financieel product dat aansluit bij de cliëntsituatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Gesprekken richting gevenOvereenstemming nastreven	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen leidt het verkoopgesprek in duidelijke banen, speelt in op koop- en weerstandssignalen en hanteert de juiste verkoopargumenten waardoor hij het gesprek richting een verkoopmoment stuurt.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van de organisatie-specifieke proceduresKent en past toe: eindtermen van de module 'Consumptief krediet' van de Wet op het financieel toezichtKent en past toe: eindtermen van de module 'Verzekeren Schade' van de Wet op het financieel toezichtKent en past toe: gespreksstructurenKent en past toe: gesprekstechniekenKent en past toe: het productassortimentKent en past toe: luistervaardigheidKent en past toe: zorgplicht
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenOnderhoudend communiceren	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen stemt tijdens het verkoopgesprek zijn stijl van communiceren op de cliënt af en geeft de cliënt de nodige aandacht, mede hierdoor wekt hij het vertrouwen van de cliënt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen past zijn vakdeskundigheid toe door vlot en accuraat berekeningen toe te lichten en zijn productkennis toe te passen met als doel een financieel product te verkopen.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsenConclusies trekken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen controleert ten behoeve van een advies of het huidige product(pakket) van de cliënt nog aansluit op de huidige persoonlijke en financiële situatie en wensen.	
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none">Successen willen boekenGeestdrift tonen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen pakt activiteiten met enthousiasme op, is sterk betrokken bij de situatie van de cliënt en toont zijn doorzettingsvermogen als het verkoopgesprek de verkeerde kant op dreigt te gaan.	

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten**4.4 werkproces: Verkoopt financiële producten**

Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen grijpt tijdens het verkoopgesprek commerciële kansen (zoals cross- en deepselling) aan om passende financiële producten te verkopen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen houdt zich in het verkoopgesprek en tijdens het onderhouden van het product(pakket) aan de voorschriften en richtlijnen van de Wet op het financieel toezicht t.a.v. de zorgplicht.	