



Landelijke  
Kwalificaties MBO

## Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Crebonummer:	22163, 90500
Sector:	Bank- en verzekeringswezen
Branche:	Financiële dienstverlening
Opleidingsdomein:	Economie en administratie
Geldig vanaf:	1 augustus 2013

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b>	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b>	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de kwalificaties	13
4.1 Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen	16
5 Beschrijving van de kerntaken	16
5.1 Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden	
5.2 Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetrajecten	
5.3 Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af	
5.4 Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	21
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden	22
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetrajecten	23
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af	24
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten	25
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>	26
1 Inleiding	26
2 Kwalificaties	26
2.1 Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen	27
3 Certificeerbare eenheden	59
<b>Deel D: Verantwoording</b>	70
1 Inleiding	70
2 Proces- en inhoudsinformatie	71
2.1 Betrokkenen	71
2.2 Verwantschap	72
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	73
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	77
2.5 Discussiepunten	79
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	82
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	83

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de procescompetentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

## Deel A: Beeld van de beroepengroep

### Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

#### Wat doet een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Het werk van een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen bestaat uit vier kerntaken:

1. Hij voert front office werkzaamheden uit. Dit houdt in dat hij cliënten die het kantoor of het bankfiliaal binnenkomen, ontvangt en begeleidt naar het juiste distributiekanaal, zoals een internetzuil, een geldautomaat of de balie. Wanneer de cliënt informatie wil over financiële simple-risk producten, informeert de medewerker hem hierover. De medewerker maakt gebruik van hulpmiddelen zoals brochures en informatie die te vinden is op de internet site of in de digitale systemen. Wanneer de cliënt een financieel simple-risk product, zoals een betaalrekening of reisverzekering, af wil sluiten verzamelt hij de benodigde gegevens, controleert de echtheidskenmerken op de identiteitsbewijzen en maakt een nieuw cliëntdossier aan.  
De medewerker heeft ook cliëntcontact via telefoon of (digitale) post. Hij probeert in eerste instantie zelf de vragen van cliënten te beantwoorden en de klachten af te handelen. Wanneer hij de cliënt niet zelf kan helpen, verwijst hij de cliënt door naar een collega/expert. De medewerker beschikt over zeer goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden.  
In een bankfiliaal waar een kas aanwezig is, verzorgt de medewerker transacties aan de kas/balie. Wanneer een cliënt geld/vreemde valuta wil opnemen of storten, zoekt de medewerker de gegevens op in de computer en controleert hij de echtheidskenmerken van het identiteitsbewijs. Hij verzorgt het stortings- of opnamebewijs en geeft dit aan de cliënt.  
Om het betalingsverkeer te monitoren, krijgt de medewerker gegevens aangereikt van cliënten die hun saldo-limiet hebben overschreden. In opdracht van zijn leidinggevende blokkeert hij eventueel betaalpassen en stagneert hij incasso's.
2. Hij behandelt administratieve offertetrajecten. Dit houdt in dat hij een conceptofferte van een collega/tussenpersoon krijgt aangereikt en hij controleert of deze volledig en correct is ingevuld. Hij controleert ook of de berekeningen goed zijn uitgevoerd. Hij werkt foutloos en nauwkeurig op gedetailleerd niveau. Afhankelijk van de productgroep, ontvangt de medewerker ook aanvullende documenten bij de conceptofferte, zoals bij een hypotheek. Hij controleert of de stukken compleet zijn. Wanneer er stukken of gegevens ontbreken, vraagt de medewerker deze op bij de cliënt of de betreffende organisatie. Wanneer het dossier compleet is, beoordeelt de medewerker het aan de hand van acceptatienormen. De uitkomst koppelt hij zo snel mogelijk terug aan de cliënt/de betreffende tussenpersoon. Tenslotte archiveert de medewerker het cliëntdossier volgens de procedures van de organisatie.
3. Hij handelt schadeclaims af. Dit houdt in dat hij de schadeclaim aanneemt en een schadedossier aanmaakt waarin hij de melding verwerkt. De medewerker controleert of de schade onder de polisvoorwaarden van de lopende verzekeringen van de cliënt gedekt is. Wanneer de schade gedekt is, legt hij de volgende zaken vast in het schadedossier: tijd, plaats, betrokkenen en een eventuele schets van de situatie. Als het schadebedrag boven een bepaalde grens ligt, schakelt de medewerker een expert of technisch inspecteur in. De medewerker bewaakt de voortgang en bepaalt aan de hand van bewijsstukken (bonnen, foto's, expert) de hoogte van het uit te keren bedrag, bij standaardclaims. Wanneer de medewerker twijfelt over de hoogte van schadebedrag, schakelt hij zijn leidinggevende/een ervaren collega in. Hij koppelt de uitkomst van de beoordeling terug naar de cliënt/tussenpersoon.
4. Hij adviseert over en verkoopt financiële producten. Dit houdt in dat hij zich voorbereidt op een adviesgesprek door, bij een bestaande cliënt, het cliëntdossier te analyseren. Hij checkt de actualiteit van de gegevens en signaleert eventuele cross- en deepselling kansen. Wanneer een cliënt op eigen initiatief het kantoor bezoekt, verzamelt de medewerker vlot de gegevens.  
Tijdens het verkoopgesprek achterhaalt de medewerker de cliëntbehoefte door het stellen van vragen en door actief te luisteren. Hij verzamelt en noteert relevante gegevens. De medewerker brengt de financiële en fiscale risico's van de cliënt in kaart door middel van een risico-analyse. Vervolgens presenteert de medewerker die financiële producten die aansluiten bij de cliëntbehoefte en bij het cliëntprofiel. Hij legt meerdere opties aan de cliënt voor en informeert over de verschillen en overeenkomsten zodat de cliënt een bewuste keuze voor een product kan maken.  
Wanneer de cliënt een keuze heeft gemaakt voor een of meerdere producten, stelt de medewerker een definitieve offerte op of vult een aanvraagformulier in. Hij legt de procedures uit en controleert of alles voor de cliënt helder is.

De medewerker onderhoudt het productpakket van de cliënt volgens de wettelijke normen. Dit houdt in dat hij na een bepaalde periode contact met de cliënt opneemt om samen kritisch te kijken of het productpakket nog aansluit aan de wensen en alle financiële risico's dekt. dat hij na een bepaalde periode contact met de cliënt opneemt om samen kritisch te kijken of het productpakket nog aansluit aan de wensen en alle financiële risico's dekt.

### Waar werkt een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen?

Een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt bij een bank, een verzekeraar of bij een assurantietussenpersoon. De plek binnen deze organisaties kan verschillen. Hij kan een functie in de front office bekleden waarin hij direct cliëntcontact heeft, bijvoorbeeld in de buitendienst, bij een bankfiliaal, bij een call-/servicecenter of een baliefunctie bij een intermediair. Hij kan ook in de back office werkzaam zijn waarbij hij met name indirect cliëntcontact heeft. Dit kan bijvoorbeeld op een administratie-unit van een bank of een claimafhandel-unit van een verzekeraar zijn. Bij een assurantietussenpersoon is de scheiding tussen front en back office minder scherp waardoor de werkzaamheden van een medewerker doorgaans gevarieerder zijn.

### Wat moet een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen kunnen?

Een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen weet alles van financiële producten zoals schadeverzekeringen, betalingsverkeerproducten en kredieten. Hij heeft een commerciële instelling en gedraagt zich altijd integer en ethisch verantwoord naar anderen, bijvoorbeeld als het gaat om het omgaan met vertrouwelijke gegevens. Hij beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden, zowel mondeling als schriftelijk. Betrouwbaar zijn en punctualiteit nastreven zijn essentieel voor dit beroep.

Verder kan de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen goed met cijfers omgaan, is hij nauwkeurig en kent hij uiteraard de relevante wetgeving.

### Kwalificaties in beeld

De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen verhoudt zich als volgt tot andere, aansluitende kwalificaties:

Niveau 3	Niveau 4
Commercieel medewerker Uitstromen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Commercieel medewerker binnendienst (ECABO en KCH)</li> <li>Commercieel medewerker buitendienst (KCH)</li> <li>Contactcenter medewerker (ECABO)</li> </ul>	Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen (ECABO)
	Commercieel medewerker Uitstroom: <ul style="list-style-type: none"> <li>(Junior) accountmanager (ECABO en KCH)</li> </ul> Medewerker marketing en communicatie (ECABO) Contactcenter teamleider

## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van ECABO op het advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO Op: 01-12-2010 Te: Amersfoort

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wft Basismodule</li> <li>• Wft Consumptief krediet</li> <li>• Wft Schadeverzekeringen</li> </ul>
Wettelijke beroepsvereisten	Ja
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.</li> <li>• het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.</li> </ul>
Engels	In overeenstemming met het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn voor alle kwalificaties op niveau 4 de vastgestelde referentieniveaus Engels van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.</li> <li>• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.</li> </ul>
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a> .
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a>.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BCP CMBV 2010 (23-09-2010)</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

De beroepengroep bestaat uit drie partijen, namelijk de banken, de verzekeraars en het intermediair.

Houders van het diploma 'Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen' zijn gekwalificeerd om te werken bij een bankbedrijf, een verzekeraar of bij een intermediair. De werkzaamheden van de medewerker richten zich op particuliere cliënten en de kleine MKB'ers. De beginnend beroepsbeoefenaren kunnen worden ingezet in:

- een front office omgeving
- een back office omgeving
- een multichannel Customer Contact Center. Hier vindt de dienstverlening plaats middels telefoon, e-mail en website (online informatie en advies)
- een buitendienstfunctie
- een combinatie van genoemde omgevingen.

De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen speelt resultaatgericht in op de behoefte van cliënten, rekening houdend met de specifieke kenmerken van de verschillende doelgroepen. Tijdens cliëntgesprekken signaleert hij kansen voor cross- en deepselling en benut deze waar mogelijk. Hij heeft een proactieve houding in het benaderen van cliënten. Hij handelt integer en volgens de ethische maatstaven van de branche, hij houdt zich aan de zorgplicht en is zich zeer bewust van de negatieve consequenties voor zijn organisatie indien hij zich niet aan de zorgplicht zou houden. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen informeert de cliënten over complexe financiële producten zoals een levensverzekering. Wanneer de cliënt advies op maat wil, verwijst hij de cliënt door naar een ervaren collega. De medewerker adviseert en verkoopt zelfstandig financiële producten als schadeverzekeringen, consumptieve kredieten en betalingsverkeerproducten. Hij weet tijdens de advies-/verkoopgesprekken de digitale systemen correct te hanteren en beschikt altijd over parate kennis. Hij stelt offertes/aanvragen op en maakt berekeningen om het verkoopproces te bevorderen. In de back office controleert hij offertes en aanvragen en completeert hij dossiers door ontbrekende stukken op te vragen. Hij beoordeelt en accepteert (niet complexe) aanvragen en beheert relaties. De medewerker beheert en muteert genoemde financiële producten, waaronder ook hypothecaire kredieten. In het geval van schadeclaims handelt de medewerker de (standaard) claims zelfstandig af. De Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen kan, conform artikel 28 van het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen (BGFO), een Verklaring Omtrent het Gedrag overleggen.



## 2.4 Loopbaanperspectief

De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen komt te werken in een dynamische branche waar een keur aan ontwikkelingsmogelijkheden bestaat. Hij bouwt een relatie op met klanten en signaleert mogelijkheden voor cross-selling. Hij kan in meerdere situaties front office activiteiten verrichten; in de hostrol in een bankkantoor, als kas-/baliemedewerker, bij een verzekeraar, als intermediair achter de receptie of in een service-/callcentrum aan de telefoon. Hij 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.

Daarnaast kan hij zelfstandig een adviesproces uitvoeren. Hij houdt hiervoor een intakegesprek, maakt een risicoanalyse en presenteert financiële producten. Het gaat hierbij om het afsluiten van een consumptief krediet of schadeverzekeringen. De Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen is hiervoor gecertificeerd in het kader van de Wft.

Tot slot maakt hij polissen en cliëntdossiers op, beoordeelt hij offerteaanvragen en mutatieverzoeken, en handelt hij schadeclaims af.

De werkgevers vragen om werknemers die zich gemakkelijk nieuwe kennis eigen maken en flexibel inzetbaar zijn. Mede daarom zullen aanvullende studies (meestal op hbo-niveau) gevolgd moeten worden. Een tendens binnen de branche is dat het werkniveau verschuift richting hbo. Aan de andere kant verruimen de loopbaanmogelijkheden zich in de breedte in de richting van functies in de bankfilialen en Customer Service aangezien de sector persoonlijk contact met de cliënt weer belangrijk vindt.

Indien een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen zich na afronding van zijn mbo-opleiding bekwaamt in bijvoorbeeld een of meer van de niet tot het mbo-kwalificatieprofiel behorende Wft-modules i.c. Hypothecair krediet, Verzekeren Leven, Beleggen of Volmacht nemen zijn mogelijkheden op de arbeidsmarkt toe. Van de afgestudeerde Commercieel medewerkers bank- en verzekeringswezen studeert 60% door, hiervan volgt de helft een studie aan het hbo. Een hogere beroepsopleiding die inhoudelijk aansluit is Financial Services Management.

## 2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>In 2009 zijn het aantal arbeidsmarktplaatsen voor de richting Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen op mbo niveau 43.200. De ontstane vacatures in 2009 zijn 6.000. De ontstane vacatures mbo voor schoolverlaters in 2009 is 2.200. Het totaal aantal deelnemers aan de opleiding is in 2009 3.875. per saldo betekent dit dat de arbeidsmarktsituatie gunstig is voor deze richting.</p> <p>Ook de arbeidsmarktperspectieven voor de meetperiode tot 2013 zijn gunstig voor leerlingen in deze richting. De perspectieven in het Noorden en in het Oosten van Nederland zijn neutraal. Gemeten over de rest van Nederland is het plaatje positief.</p> <p>Trends op de arbeidsmarkt:</p> <p>Kwaliteit medewerkers: Een commerciële instelling is voor medewerkers in het bank- en verzekeringswezen absoluut noodzakelijk. Er is behoefte aan adviseurs die de klant centraal stellen in het advies. Er is meer behoefte aan zware adviseurs.</p> <p>Populariteit van het vak: Door de 'kredietcrisis' en zeker ook door fusieperikelen zijn werkgevers in de financiële sector momenteel minder populair. Hiervan profiteren werkgevers in de zakelijke dienstverlening, advies/consultancy en overheid. Het saaie imago van de overheid weegt voor werknemers nu minder zwaar dan baanzekerheid.</p> <p>Kansen door verandering regelgeving en beleid: In de zorgsector zorgt marktwerking voor een toenemende vraag naar financiële dienstverlening (risicobeheersing).</p> <p>Outsourcing: Veel bedrijfsactiviteiten waarbij geen direct contact met de consument plaatsvindt, worden overgeplaatst naar goedkope lonen landen. Kostenbesparing is hiervoor de belangrijkste reden.</p> <p>Stageplaatsen:</p> <p>Voor de kwalificatierichting Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen zijn voor 2009 de volgende aantallen geregistreerd. Aantal leerbedrijven met erkenning CMBV: 3128. Op landelijk niveau is er evenwicht tussen vraag en aanbod. In district Zuidwest zijn de perspectieven op een BPV-plaats enigszins gunstiger, in Zuidoost ongunstiger.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>In januari 2006 is de Wet Financiële Dienstverlening in werking getreden. Deze Wet Financiële Dienstverlening is per 1 januari 2007 opgegaan in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Zie het Staatsblad 2006, 475 en 613, en <a href="http://www.dnb.nl">www.dnb.nl</a>. Deze wet heeft gezien het feit dat het mbo-diploma civiele waarde moet hebben rechtstreeks invloed op de eisen die gelden voor het diploma Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Zonder certificering conform de Wet op het financieel toezicht mag het beroep Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen namelijk niet uitgeoefend worden. Ook eventuele wijzigingen in de Wet op het financieel toezicht kunnen van invloed zijn op de eisen die gelden voor het diploma Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Verder staat het productenaanbod van de branche sterk onder invloed van wijzigingen in de sociale zekerheidswetgeving. Een wijziging in deze wetgeving, denk bijvoorbeeld aan de pensioenwetgeving, leidt er vaak toe dat een bank, verzekeraar, tussenpersoon andere producten gaat aanbieden c.q. de voorwaarden voor het afsluiten van overeenkomsten wijzigt; een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen moet zich daarom steeds opnieuw in het productenaanbod van zijn werkgever en in bijbehorende voorwaarden verdiepen.</p>

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Binnen de branche zijn ontwikkelingen gaande op het gebied van outsourcing, herverdeling van arbeid door het (steeds meer) scheiden van front office en back office werkzaamheden, ketenintegratie, internetgebruik, automatisering en persoonlijke verkoop. Ook is de cliënt veranderd. Deze is over het algemeen mondiger geworden en dat vereist meer sociale en communicatieve vaardigheden van een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Binnen de branche is verder sprake van internationale concurrentie waardoor er meer kennis van moderne vreemde talen geëist wordt.</p>
---	--

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 kwalificatie bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze kwalificatie horen.

**Legenda:**

K1: Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

		Kwalificatie
Kerntaak	Werkproces	K1
<b>Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden</b>		
	1.1 Ontvangt en begeleidt cliënten	x
	1.2 Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af	x
	1.3 Handelt vragen en klachten af	x
	1.4 Verzorgt transacties	x
	1.5 Monitort betalingsverkeer	x
<b>Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetrajecten</b>		
	2.1 Controleert volledigheid offerte en dossier	x
	2.2 Vraagt ontbrekende stukken op	x
	2.3 Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen	x
	2.4 Koppelt dossier terug	x
<b>Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af</b>		
	3.1 Neemt de schadeclaim in ontvangst	x
	3.2 Stelt vast of schade gedekt is	x
	3.3 Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen	x
	3.4 Koppelt uitkomst claimbehandeling terug	x
<b>Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten</b>		
	4.1 Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek	x
	4.2 Informeert en adviseert de cliënt	x
	4.3 Stelt offertes/aanvragen op	x
	4.4 Verkoopt financiële producten	x

## 4. Beschrijving van de kwalificaties

In dit hoofdstuk worden de verschillende kwalificaties van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen*

## 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	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.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	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.
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, Ja, vanuit het ministerie van Financiën, de Wet op het financieel toezicht. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen dient tenminste over de Wft-diploma's van de modules Basismodule Deskundigheid, en Wft Schadeverzekeringen Particulier te beschikken en een derde Wft-module, te kiezen uit: Wft Consumptief Krediet, Wft Schadeverzekeringen Zakelijk, Wft Inkomen of Wft Vermogen. 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 <a href="http://www.cdfd.nl">www.cdfd.nl</a> ). (Bron: Wijzigingsbesluit financiële markten 2013 hoofdstuk 2 artikel 7)
Bron wettelijke beroepsvereisten	Financiën
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	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.
Moderne vreemde talen	Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.</li> <li>• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.</li> </ul> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p>

## 5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

### 5.1 Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <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>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.</p> <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>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</p>	1.1	Ontvangt en begeleidt cliënten
	1.2	Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af
	1.3	Handelt vragen en klachten af
	1.4	Verzorgt transacties
	1.5	Monitort betalingsverkeer



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.

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.

Toelichting:

De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen houdt zich strikt aan de veiligheidsvoorschriften die gelden voor het kantoor.

Werkproces 1.2 wordt door de medewerker alleen uitgevoerd bij een bank of bij een direct writer.

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.

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.

## 5.2 Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetrajecten

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten	Werkprocessen bij kerntaak 2								
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <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>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.</p> <p>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>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.</p> <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.</p> <p>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> <p>Tenslotte archiveert de medewerker het cliëntdossier volgens de procedures van de organisatie.</p> <p>Toelichting: De medewerker werkt foutloos en nauwkeurig tot op gedetailleerd niveau. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen kan stukken opvragen zowel telefonisch als schriftelijk (e-mail, brief).</p>	<table> <tr> <td data-bbox="1018 264 1066 342">2.1</td><td data-bbox="1074 264 1469 342">Controleert volledigheid offerte en dossier</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 342 1066 387">2.2</td><td data-bbox="1074 342 1469 387">Vraagt ontbrekende stukken op</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 387 1066 499">2.3</td><td data-bbox="1074 387 1469 499">Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 499 1066 544">2.4</td><td data-bbox="1074 499 1469 544">Koppelt dossier terug</td></tr> </table>	2.1	Controleert volledigheid offerte en dossier	2.2	Vraagt ontbrekende stukken op	2.3	Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen	2.4	Koppelt dossier terug
2.1	Controleert volledigheid offerte en dossier								
2.2	Vraagt ontbrekende stukken op								
2.3	Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen								
2.4	Koppelt dossier terug								

### 5.3 Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af	Werkprocessen bij kerntaak 3								
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt de schadeclaim aan. De medewerker vraagt door en vat het verhaal van de cliënt samen. Bij een emotionele cliënt staat de medewerker stil bij de emotie. De medewerker maakt een schadedossier aan en verwerkt hierin de melding. Hij schetst tenslotte de procedure aan de cliënt zodat die weet wat hem te wachten staat.</p> <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>Wanneer de schade wel gedekt is, legt de medewerker de volgende zaken vast in een schadedossier: tijd, plaats, betrokkenen, eventuele schets van de situatie, chronologisch verloop gebeurtenissen, enz. Wanneer hij niet beschikt over alle gegevens, vraagt hij deze op bij de cliënt en bij de betrokkenen. 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. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen 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 kunnen vaststellen.</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen koppelt de uitkomst terug aan de cliënt. Wanneer hij signalen opvangt voor mogelijke uitbreiding, gaat de medewerker hierop in, door bijvoorbeeld een afspraak voor de cliënt te plannen met een adviseur. De medewerker noteert alle handelingen in het schadedossier en archiveert dit volgens richtlijnen van de organisatie.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De medewerker kan een claim aannemen via de telefoon, per e-mail/brief en face to face. Ook het terugkoppelen van de uitkomst aan de cliënt kan een medewerker zowel telefonisch, als per e-mail/brief of face to face. De medewerker bepaalt de hoogte van het uit te keren schadebedrag wanneer hij voor een verzekeraar werkt. Wanneer de medewerker voor een intermediair werkt, levert hij genoemde stukken aan de betreffende verzekeraar zodat deze de hoogte van het bedrag kan vaststellen. 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>	<table border="1"> <tr> <td>3.1</td><td>Neemt de schadeclaim in ontvangst</td></tr> <tr> <td>3.2</td><td>Stelt vast of schade gedekt is</td></tr> <tr> <td>3.3</td><td>Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen</td></tr> <tr> <td>3.4</td><td>Koppelt uitkomst claimbehandeling terug</td></tr> </table>	3.1	Neemt de schadeclaim in ontvangst	3.2	Stelt vast of schade gedekt is	3.3	Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen	3.4	Koppelt uitkomst claimbehandeling terug
3.1	Neemt de schadeclaim in ontvangst								
3.2	Stelt vast of schade gedekt is								
3.3	Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen								
3.4	Koppelt uitkomst claimbehandeling terug								

## 5.4 Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten	Werkprocessen bij kerntaak 4								
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen bereidt zich voor op het advies-/verkoopgesprek. Bij een bestaande cliënt verzamelt hij relevante gegevens uit het cliëntdossier. Hij 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. 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.</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen achterhaalt ten behoeve van de advisering/verkoop de cliëntbehoefte door het stellen van vragen en door actief naar de cliënt te luisteren. Hij verzamelt en noteert relevante gegevens, dit kan zowel op papier als digitaal. 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 producten.</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen 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.</p> <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. Wanneer het van toepassing is, en het de verkoop kan bevorderen, heeft de medewerker enige ruimte om te kunnen onderhandelen over prijs en/of rente. 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:</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen voert het advies-/ verkoopgesprek geheel zelfstandig uit. De medewerker handelt altijd volgens de zorgplicht. Dit houdt in dat hij ethisch en integer handelt en altijd rekening houdt met de financiële risico's van de cliënt. De medewerker werkt volgens de normen van de zorgplicht binnen de Wet op het financieel toezicht.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1018 275 1074 342">4.1</td><td data-bbox="1082 275 1466 342">Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 349 1074 416">4.2</td><td data-bbox="1082 349 1466 416">Informeert en adviseert de cliënt</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 423 1074 468">4.3</td><td data-bbox="1082 423 1466 468">Stelt offertes/aanvragen op</td></tr> <tr> <td data-bbox="1018 474 1074 519">4.4</td><td data-bbox="1082 474 1466 519">Verkoopt financiële producten</td></tr> </table>	4.1	Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek	4.2	Informeert en adviseert de cliënt	4.3	Stelt offertes/aanvragen op	4.4	Verkoopt financiële producten
4.1	Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek								
4.2	Informeert en adviseert de cliënt								
4.3	Stelt offertes/aanvragen op								
4.4	Verkoopt financiële producten								

## 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.


## 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden

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																										
1.2	Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af																										
1.3	Handelt vragen en klachten af																										
1.4	Verzorgt transacties																										
1.5	Monitort betalingsverkeer																										

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetrajecten

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	U	V	W	X	Y
		Beslissen 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Controleert volledigheid offerte en dossier																									
2.2	Vraagt ontbrekende stukken op																									
2.3	Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen																									
2.4	Koppelt dossier terug																									

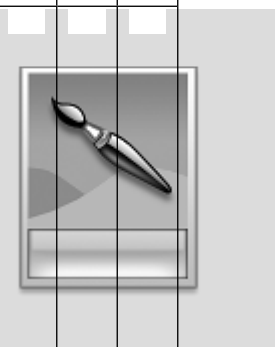
## 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af

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	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																										
3.1	Neemt de schadeclaim in ontvangst				■			■	■	■	■			■												
3.2	Stelt vast of schade gedekt is									■				■							■					
3.3	Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen					■								■	■	■			■							
3.4	Koppelt uitkomst claimbehandeling terug							■		■	■										■		■		■	



## 6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten

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	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																										
4.1	Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek																									
4.2	Informeert en adviseert de cliënt																									
4.3	Stelt offertes/aanvragen op																									
4.4	Verkoopt financiële producten																									



## **Deel C: Uitwerking van de kwalificaties**

### **1. Inleiding**

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

### **2. Kwalificaties**

#### **Detaillering proces-competentie-matrices**

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

## 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
		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																					
1.1	Ontvangt en begeleidt cliënten							X		X									X		X
1.2	Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af						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
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**

<b>Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden</b>		
<b>1.1 werkproces: Ontvangt en begeleidt cliënten</b>		
<b>Omschrijving</b>	<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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	<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>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kent en past toe: gespreksstructuren</li> <li>Kent en past toe: gesprekstechnieken</li> <li>Kent en past toe: luistervaardigheid</li> <li>Kent en past toe: organisatiespecifieke procedures</li> <li>Kent en past toe: productassortiment van de organisatie</li> <li>Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften</li> <li>Kent en past toe: verschillende distributiekkanalen, inclusief het doel en de werking</li> </ul>	<p>Relaties bouwen en netwerken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen met mensen</li> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	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.
	<p>Presenteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	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.
	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen steekt veel energie in het achterhalen van de cliëntbehoefte door actief te

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

		luisteren en door te vragen en stemt zijn antwoord/dienstverlening af op de cliëntbehoefte.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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.

<b>Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden</b>		
<b>1.2 werkproces: Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af</b>		
<b>Omschrijving</b>	<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. 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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	De cliënt is correct geïnformeerd en heeft, waar mogelijk, een financieel simple-risk product afgesloten.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de organisatie-specifieke procedures</li> <li>Kent en past de eindtermen van de 'Basismodule Deskundigheid' van de Wet op het financieel toezicht toe</li> <li>Kent en past toe: gespreksstructuren</li> <li>Kent en past toe: gesprekstechnieken</li> <li>Kent en past toe: luistervaardigheid</li> <li>Kent en past toe: productassortiment van de organisatie</li> <li>Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften</li> <li>Kent en past toe: verschillende distributiekkanalen, inclusief het doel en de werking</li> </ul>	<b>Ethisch en integer handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ethisch handelen</li> <li>Integer handelen</li> </ul>	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 informatiesprek.
	<b>Relaties bouwen en netwerken</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen met mensen</li> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	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.
	<b>Presenteren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	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.
	<b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen past zijn vakspecifieke kennis correct toe, selecteert de juiste brochures en informatiebronnen en beantwoordt vragen correct zodat

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

		hij de cliënt volledig informeert over alle aspecten van de financiële simple-risk producten.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen signaleert verkoopkansen tijdens het informatiesprek (inclusief cross- en deepselling) 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"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	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"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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

<b>Omschrijving</b>	<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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Binnenkomende telefoontjes, brieven en e-mailberichten zijn binnen de kwaliteitsnormen afgehandeld.</li><li>- Op een eventueel negatieve klanthouding is adequaat gereageerd.</li><li>- Vraag/klacht is zoveel mogelijk naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld.</li><li>- Cliëntdossier is naar aanleiding van het cliëntcontact bijgesteld.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kent en past de eindtermen van de 'Basismodule Deskundigheid' van de Wet op het financieel toezicht toe</li><li>• Kent en past toe: gespreksstructuren</li><li>• Kent en past toe: gesprekstechnieken</li><li>• Kent en past toe: luistervaardigheid</li><li>• Kent en past toe: organisatiespecifieke procedures</li><li>• Kent en past toe: productassortiment van de organisatie</li><li>• Kent en past toe: schrijfvaardigheid inclusief grammatica en spelling</li><li>• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette</li><li>• Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften</li></ul>	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"><li>• Interesse tonen</li></ul>	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.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	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"><li>• Relaties opbouwen met mensen</li><li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li><li>• Goede relaties behouden bij moeilijkheden</li></ul>	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.



## Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden

### 1.3 werkproces: Handelt vragen en klachten af

	<p>Presenteren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>• Onderhoudend communiceren</li></ul>	<p>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.</p>
	<p>Formuleren en rapporteren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Structuur aanbrengen</li><li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li></ul>	<p>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.</p>
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	<p>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.</p>
	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	<p>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.</p>

**Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden****1.4 werkproces: Verzorgt transacties**

<b>Omschrijving</b>	<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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	Alle transacties zijn correct en volgens de veiligheidsvoorschriften uitgevoerd en de cliënt is servicegericht geholpen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kent en past toe: gespreksstructuren</li><li>• Kent en past toe: gesprekstechnieken</li><li>• Kent en past toe: luistervaardigheid</li><li>• Kent en past toe: organisatiespecifieke procedures</li><li>• Kent en past toe: productassortiment van de organisatie</li><li>• Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften</li><li>• Kent en past toe: verschillende distributiekkanalen, inclusief het doel en de werking</li></ul>	<b>Presenteren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	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.
	<b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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.
	<b>Ondernemend en commercieel handelen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	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.
	<b>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</b>	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen inventariseert de wensen en

**Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden****1.4 werkproces: Verzorgt transacties**

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	behoefte van de cliënt door goed te luisteren en door te vragen en sluit zijn dienstverlening aan de kas/balie direct aan op deze behoeften.
	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt aan de kas/balie volgens de door de organisatie voorgeschreven procedures en veiligheidsvoorschriften en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen.

<b>Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden</b>		
<b>1.5 werkproces: Monitort betalingsverkeer</b>		
<b>Omschrijving</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>	
<b>Gewenst resultaat</b>	Vermindering van het debetsaldo.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kent en past de eindtermen van de 'Basismodule Deskundigheid' van de Wet op het financieel toezicht toe</li> <li>Kent en past toe: organisatiespecifieke procedures</li> <li>Kent en past toe: spelling- en grammaticaregels</li> <li>Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	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"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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**

<b>Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten</b>		
<b>2.1 werkproces: Controleert volledigheid offerte en dossier</b>		
<b>Omschrijving</b>	<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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	Hiaten of onvolledigheden in de offerte en het dossier zijnesignaleerd.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>Kennis van het doel, de opbouw en de onderdelen (inclusief het kunnen controleren van gemaakte berekeningen) van offertes.</li> <li>Kennis van wet- en regelgeving en organisatie-specifieke procedures en afspraken.</li> </ul>	<p>Analyseren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	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.
	<p>Kwaliteit leveren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen verwijdt fouten en onvolledigheden en doet dat tijdig en volledig.
	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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

<b>Omschrijving</b>	<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 relatiernetwerk te onderhouden.</p> <p>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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	Het dossier is binnen de gestelde tijd correct gecompeteerd.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van de branche</li><li>• Kennis van organisatie- specifieke procedures en afspraken met externe relaties</li><li>• Kent en past toe: schrijfvaardigheid inclusief grammatica en spelling</li><li>• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette</li></ul>	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"><li>• Relatiernetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderhoudt door formele en informele contacten actief zijn netwerk zodat hij de ontbrekende stukken zo snel mogelijk krijgt.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Vlot en bondig formuleren</li></ul>	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"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Tijd indelen</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	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

<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Het dossier is beoordeeld binnen de acceptatienormen van de organisatie.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van de branche</li><li>• Kennis van wet- en regelgeving en organisatie-specifieke procedures en acceptatienormen</li></ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	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.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• Ethisch handelen</li><li>• Integer handelen</li></ul>	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 beoordeelt.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Conclusies trekken</li><li>• Verbanden leggen</li></ul>	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"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen beoordeelt het dossier volgens de



<b>Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten</b>		
<b>2.3 werkproces: Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen</b>		
		voorgeschreven procedures, wettelijke richtlijnen en binnen de acceptatienormen van de organisatie.

## Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten

### 2.4 werkproces: Koppelt dossier terug

<b>Omschrijving</b>	<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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- Correcte administratieve afhandeling en archivering van het cliëntdossier.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kent en past toe: gespreksstructuren</li><li>• Kent en past toe: gesprekstechnieken</li><li>• Kent en past toe: luistervaardigheid</li><li>• Kent en past toe: schrijfvaardigheid</li><li>• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette</li></ul>	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• Integer handelen</li></ul>	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.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"><li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	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"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	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"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li></ul>	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

## Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten

### 2.4 werkproces: Koppelt dossier terug

		informatiebehoefte en taalgebruik en archiveert het dossier zorgvuldig conform de geldende procedures.
	Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"><li>• Constructief omgaan met kritiek</li><li>• Grenzen stellen</li></ul>	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 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"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	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	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																										
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	Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen					x					x	x		x				x			x					
3.4	Koppelt uitkomst claimbehandeling terug							x		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**

<b>Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af</b>		
<b>3.1 werkproces: Neemt de schadeclaim in ontvangst</b>		
<b>Omschrijving</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>	
<b>Gewenst resultaat</b>	De claim is volledig bekend bij de organisatie en is op een servicegerichte manier door de medewerker in ontvangst genomen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van organisatie-specifieke procedures</li> <li>• Kent en past toe: gespreksstructuren</li> <li>• Kent en past toe: gesprekstechnieken</li> <li>• Kent en past toe: luistervaardigheid</li> <li>• Kent en past toe: schrijfvaardigheid</li> <li>• Kent en past toe: telefoonetiquette</li> </ul>	<p>Aandacht en begrip tonen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> <li>• Inleven in andermans gevoelens</li> </ul>	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.
	<p>Relaties bouwen en netwerken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> <li>• Goede relaties behouden bij moeilijkheden</li> </ul>	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.
	<p>Overtuigen en beïnvloeden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprekken richting geven</li> </ul>	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.
	<p>Presenteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	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.
	<p>Formuleren en rapporteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Structuur aanbrengen</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	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

### Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af

#### 3.1 werkproces: Neemt de schadeclaim in ontvangst

		hij onderscheid maakt tussen hoofd- en bijzaken van de claim.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li></ul>	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 verkregen gegevens zodat hij alle relevante aspecten van de claim duidelijk in beeld krijgt.

<b>Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af</b>		
<b>3.2 werkproces: Stelt vast of schade gedekt is</b>		
<b>Omschrijving</b>	<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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is bekend of de schade gedekt is onder de verzekering van de cliënt.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kent en past toe: gesprekstechnieken</li> <li>Kent en past toe: schrijfvaardigheid inclusief grammatica en spelling</li> <li>Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette</li> <li>Past kennis van de producten en diensten van de organisatie toe</li> </ul>	<b>Presenteren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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.
	<b>Analyseren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Informatie uiteenrafelen</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	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.
	<b>Instructies en procedures opvolgen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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

<b>Omschrijving</b>	<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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	Schadeclaim is correct beoordeeld volgens de procedures van de organisatie.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van wet- en regelgeving en organisatie-specifieke procedures</li><li>• Kent en past toe: schrijfvaardigheid</li><li>• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette</li><li>• Past kennis van de producten en diensten van de organisatie toe</li></ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	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.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Structuur aanbrengen</li></ul>	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"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Informatie uiteenrafelen</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	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



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

		bijzaken waardoor hij correct concludeert hoe hoog het schadebedrag moet zijn.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Mensen en middelen organiseren</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	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"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt conform de procedures van de organisatie en de wettelijke richtlijnen wanneer hij een schadeclaim beoordeelt.

<b>Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af</b>		
<b>3.4 werkproces: Koppelt uitkomst claimbehandeling terug</b>		
<b>Omschrijving</b>	<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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>- De cliënt is op de hoogte van de uitkomst van de claimbehandeling en is servicegericht door de medewerker ingelicht.</p> <p>- Correcte administratieve afhandeling en archivering van het schadedossier.</p>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de organisatie-specifieke procedures en producten</li> <li>• Kent en past toe: gesprekstechnieken</li> <li>• Kent en past toe: telefoonetiquette</li> </ul>	<p>Relaties bouwen en netwerken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> <li>• Goede relaties behouden bij moeilijkheden</li> </ul>	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.
	<p>Presenteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	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.
	<p>Formuleren en rapporteren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	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).
	<p>Met druk en tegenslag omgaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constructief omgaan met kritiek</li> <li>• Grenzen stellen</li> </ul>	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

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

		zijn eigen grenzen en hij geeft duidelijk aan wanneer de cliënt zijn grenzen overschrijdt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"><li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	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"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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**

<b>Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten</b>		
<b>4.1 werkproces: Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	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.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kent en past toe: financiële risico's voor de consument inschatten naar aanleiding van het cliëntdossier</li> <li>Kent en past toe: het productassortiment van de organisatie</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	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"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	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

<b>Omschrijving</b>	<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. 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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>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.</p>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Kent en past toe: eindtermen van de module 'Consumptief krediet' van de Wet op het financieel toezicht</li><li>Kent en past toe: eindtermen van de module 'Verzekeren Schade' van de Wet op het financieel toezicht</li><li>Kent en past toe: gespreksstructuren</li><li>Kent en past toe: gesprekstechnieken</li><li>Kent en past toe: het productassortiment</li><li>Kent en past toe: luistervaardigheid</li><li>Kent en past toe: voor de uitoefening van het beroep relevante financieel administratieve basiskennis</li><li>Kent en past toe: zorgplicht</li></ul>	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"><li>Ethisch handelen</li><li>Integer handelen</li><li>Omgevingsverantwoord handelen</li></ul>	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.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"><li>Relaties opbouwen met mensen</li></ul>	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"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	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"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li><li>• Verbanden leggen</li></ul>	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.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	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**

<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Correct opgestelde offertes/aanvragen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van het doel, de opbouw en de onderdelen (inclusief het kunnen controleren van gemaakte berekeningen) van offertes.</li><li>• Kennis van organisatie-specifieke procedures</li></ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	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.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	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"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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

<b>Omschrijving</b>	<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. 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>	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een verkocht financieel product dat aansluit bij de cliëntsituatie.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van de organisatie-specifieke procedures</li><li>• Kent en past toe: eindtermen van de module 'Consumptief krediet' van de Wet op het financieel toezicht</li><li>• Kent en past toe: eindtermen van de module 'Verzekeren Schade' van de Wet op het financieel toezicht</li><li>• Kent en past toe: gespreksstructuren</li><li>• Kent en past toe: gesprekstechnieken</li><li>• Kent en past toe: het productassortiment</li><li>• Kent en past toe: luistervaardigheid</li><li>• Kent en past toe: zorgplicht</li></ul>	<b>Overtuigen en beïnvloeden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken richting geven</li><li>• Overeenstemming nastreven</li></ul>	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.
	<b>Presenteren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li><li>• Onderhoudend communiceren</li></ul>	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.
	<b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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.
	<b>Analyseren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	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.

## Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten

### 4.4 werkproces: Verkoopt financiële producten

	Gedrevenheid en ambitie tonen <ul style="list-style-type: none"><li>• Successen willen boeken</li><li>• Geestdrift tonen</li></ul>	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.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	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"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li></ul>	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.

### 3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Wft Basismodule*
- *Wft Consumptief krediet*
- *Wft Schadeverzekeringen*

### **3.1 Nadere specificatie Wft Basismodule**

#### **Certificeerbare eenheid**

Een medewerker heeft alleen recht op dit certificaat als hij voldoet aan de in dit kwalificatiedossier genoemde inhoudelijke eisen ten aanzien van dit certificaat en gecertificeerd is door een door het ministerie van Financiën voor de Wft-module 'Basismodule Deskundigheid', erkende exameninstelling. Diploma's die voldoen aan de wettelijke eisen vanuit het ministerie van Financiën worden in de sector algemeen erkend en zijn hierdoor arbeidsmarktrelevant.

#### **Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**

De medewerker informeert cliënten aan een kas/balie of via een call-/servicecentrum over financiële simple-risk producten, waaronder betaal- en spaarproducten. Wanneer de cliënt maatadvies wil over producten met meer risico, verwijst de medewerker hem door naar een Wft-gecertificeerde collega. Ook voert de medewerker werkzaamheden uit rondom transacties en handelt hij vragen en klachten af. Hij signaleert debetlimieten en voert hieruit voorkomende handelingen uit, zoals het stagneren van incasso's en het blokkeren van betaalpassen.

Functienamen: Medewerker kas/balie, Particuliere cliëntenadviseur, Adviseur betalingsverkeer, Servicemedewerker, Callcenter medewerker Verkoop/Klachten.

# Proces-competentie-matrix Wft Basismodule

Kerntaak	Werkproces	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	
Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden																											
	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						
	1.4	Verzorgt transacties								X		X							X		X				X		
	1.5	Monitort betalingsverkeer					X					X	X								X						

**Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid**

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

### **3.2 Nadere specificatie Wft Consumptief krediet**

#### **Certificeerbare eenheid**

Een medewerker heeft alleen recht op dit certificaat als hij voldoet aan de in dit kwalificatiedossier genoemde inhoudelijke eisen ten aanzien van dit certificaat en gecertificeerd is door een door het ministerie van Financiën voor de Wft-module 'Consumptief krediet', erkende exameninstelling. Diploma's die voldoen aan de wettelijke eisen vanuit het ministerie van Financiën worden in de sector algemeen erkend en zijn hierdoor arbeidsmarktrelevant.

#### **Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**

De medewerker adviseert cliënten over consumptieve kredieten. Hij analyseert de actuele situatie van de cliënt (eventueel m.b.v. het cliëntdossier), achterhaalt de cliëntbehoefte en selecteert passende consumptieve kredieten. Hij toetst of een cliënt in aanmerking komt voor deze consumptief kredieten bij het BKR. Hij legt de cliënt meerdere opties voor en licht de aspecten en gevolgen van de producten toe zodat de cliënt een weloverwogen keuze kan maken. De medewerker stelt offertes op en maakt een cliëntdossier aan.

Functiebenamingen: Adviseur Consumptieve Kredieten, Kredietadviseur of Financieel adviseur particulieren.

Proces-competentie-matrix Wft Consumptief krediet

Kerntaak	Werkproces	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	
Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetraject en																											
	2.1	Controleert volledigheid offerte en dossier												X						X	X						
	2.2	Vraagt ontbrekende stukken op																									
	2.3	Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen																									
	2.4	Koppelt dossier terug					X	X		X	X												X		X		



<b>Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten</b>																											
	4.1	Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgespr ek											x			x											x
	4.2	Informeert en adviseert de cliënt						x	x		x		x						x								
	4.3	Stelt offertes/aanvr agen op								x	x	x									x						
	4.4	Verkoopt financiële producten								x	x		x		x						x				x	x	

#### Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

### 3.3 Nadere specificatie Wft Schadeverzekeringen

#### **Certificeerbare eenheid**

Een medewerker heeft alleen recht op dit certificaat als hij voldoet aan de in dit kwalificatiedossier genoemde inhoudelijke eisen ten aanzien van dit certificaat en gecertificeerd is door een door het ministerie van Financiën voor de Wft-module 'Schadeverzekeringen', erkende exameninstelling. Diploma's die voldoen aan de wettelijke eisen vanuit het ministerie van Financiën worden in de sector algemeen erkend en zijn hierdoor arbeidsmarktrelevant. Er is een onderscheid tussen Schadeverzekeringen Particulier en Schadeverzekeringen Zakelijk.

#### **Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**

De medewerker adviseert cliënten over schadeverzekeringen. Hij analyseert de actuele situatie van de cliënt (eventueel m.b.v. het cliëntdossier), achterhaalt de cliëntbehoefte en selecteert passende verzekeringsproducten die de financiële risico's van de cliënt dekken. Hij legt de cliënt meerdere opties voor, berekent de premie en licht de aspecten en gevolgen van de producten toe zodat de cliënt een weloverwogen keuze kan maken. De medewerker schat de risico's voor de verzekeraar in. De medewerker stelt offertes op en maakt een cliëntdossier aan.

Functiebenamingen: Assurantieadviseur, Adviseur Schadeverzekeringen of Financieel Adviseur Particulieren.

# Proces-competentie-matrix Wft Schadeverzekeringen

Kerntaak	Werkproces	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		
Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetraject en																												
	2.1	Controleert volledigheid offerte en dossier												X						X	X							
	2.2	Vraagt ontbrekende stukken op																										
	2.3	Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen																										
	2.4	Koppelt dossier terug					X	X		X	X												X		X			

<b>Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af</b>																									
	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	Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen					x					x	x		x				x		x				
	3.4	Koppelt uitkomst claimbehandeling terug							x		x	x									x		x		x
<b>Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten</b>																									
	4.1	Bereidt zich voor op een advies-/verkoopgesprek											x		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			x	x	
--	-----	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	---	---	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	---	---	--

#### Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

## Deel D: Verantwoording

### 1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

## **2. Proces- en inhoudsinformatie**

### **2.1 Betrokkenen**

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door het kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie.

Dit dossier is aan bod geweest in het Sectiebestuur Banken en Verzekeringen op 23 september 2010. In het Sectiebestuur Banken en Verzekeringen hebben zitting vertegenwoordigers vanuit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers vanuit het onderwijs en vertegenwoordigers vanuit werknemersorganisaties. Het kwalificatiedossier 2011-2012 is na het positief advies van het Sectiebestuur Bank- en Verzekeringswezen voorgelegd aan de Paritaire Commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO (oktober 2010). De Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO bestond op dat moment uit twee vertegenwoordigers vanuit de werkgevers/beroepsorganisaties (namens Raad van de Centrale Ondernemingsorganisaties (RCO) ), een vanuit de werknemersorganisaties (namens MHP/CNV/FNV), een vertegenwoordiger vanuit het particuliere onderwijs (NRTO), drie vanuit het reguliere beroepsonderwijs (afgevaardigd vanuit de MBO Raad) en twee adviserende leden, waarvan een vanuit het vmbo en een vanuit het hbo. Zij hebben het document voorzien van een positief advies.

## 2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen ligt het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. De Sectorraad Bank- en Verzekeringswezen vertegenwoordigt een duidelijke branche en heeft er op 20 november 2003 bewust voor gekozen een kwalificatiedossier te ontwikkelen dat alleen gebaseerd is op het eigen beroepscompetentieprofiel. Op 18 september 2008 heeft het Sectiebestuur besloten dat het BCP dient te worden aangepast zodat het BCP van toepassing is op een functie waarvoor drie Wft-certificaten verplicht zijn, te weten Wft basismodule, Wft Consumptief Krediet en Wft Schadeverzekeringen.

### *Afbakening ten opzichte van andere beroepscompetentieprofielen*

Er is een vergelijking gemaakt met het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker binnendienst op mbo-niveau 3. De beroepscompetenties van het beroepscompetentieprofiel zijn vergeleken met de succescriteria van het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Dit heeft als resultaat dat de vergelijking op eenzelfde gedetailleerd niveau kon worden gemaakt.

Uit deze vergelijking blijkt dat de beroepscompetenties van het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker binnendienst grotendeels terug te vinden zijn in het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Dit laatste profiel is echter veel breder en bevat vakmatig-methodische beroepscompetenties die niet voorkomen in het beroepscompetentieprofiel commercieel medewerker binnendienst.

Enkele van deze vakmatig-methodische competenties zijn:

- Contracten/polissen opmaken en mutaties beoordelen en verwerken
- Schades en claims accepteren/afwijzen en verwerken
- De afhandeling van contract/polis/schade uitbesteden.

Vrijwel alle beroepscompetenties van het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker binnendienst komen voor in het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Verschillen zitten er in de complexiteit en dus in het niveau van het beroep. Er zijn een aantal verschillen op gedetailleerd niveau (zie 'Vergelijking BCP Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen en Commercieel medewerker binnendienst'). De overeenkomsten tussen de beroepscompetentieprofielen hebben tot gevolg dat het relatief makkelijk zal zijn door te stromen van de opleiding Commercieel medewerker met de uitstroom Commercieel medewerker binnendienst op niveau 3, naar Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen niveau 4.



## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Dossier 2007-2008

Het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen heeft, samen met de Wet Financiële Dienstverlening (Wfd) (d.d. 1 januari 2007 opgegaan in de Wet op het financieel toezicht) de basis gevormd voor het kwalificatiedossier Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen 2007-2008.

De structuur van het deskundigheidsbouwwerk van de Wfd (nu Wft) zag er als volgt uit:

Module Verzekeren Schade	Module Consumptief krediet	Module Hypothecair krediet	Module Verzekeren Leven	Module Beleggen Variant A	Module Volmacht
Basismodule Deskundigheid					

Tijdens een drietal expertmeetings in 2005, georganiseerd door ECABO, is de koppeling tussen het kwalificatiedossier en de eindtermen van de Wfd gerealiseerd. Vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven (ING, NVA, NBVA, Vereniging van Banken, Rabobank, De Financiële Dienstverlener en ABN AMRO) en vertegenwoordigers uit het scholingsveld (vanuit de Vereniging Docenten Assurantie en Bankleer) hebben per eindterm gekeken of deze gehaald kan worden in de opleiding 'Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen' op mbo niveau 4. ABN AMRO heeft gereageerd op de resultaten vanuit de sessies, in een gesprek.

Geconcludeerd is dat de eindtermen van de volgende Wfd modules (zie verslag Expertmeeting 250304), haalbaar zijn tijdens de opleiding Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen:

- Basismodule Deskundigheid
- Wft module: Consumptief krediet
- Wft module: Verzekeren Schade.

De eindtermen van de resterende modules passen voor het grootste deel niet binnen deze mbo kwalificatie. Binnen de opleiding kunnen een aantal van de eindtermen wel behandeld worden, de deelnemer zal aan het eind van de opleiding echter niet in staat zijn het adviesproces van de overige modules zelfstandig uit te voeren. We spreken in dit geval over de volgende modules:

- Wft module: Module Hypothecair krediet
- Wft module: Module Verzekeren Leven
- Wft module: Module Beleggen Variant A
- Wft module: Module Volmacht.

De kerntaken van het beroepscompetentieprofiel onderscheiden zich van elkaar doordat er uitgegaan wordt van verschillende product(groep)en. In het kwalificatiedossier zijn de kerntaken geformuleerd op basis van processen. De productgerichte indeling is losgelaten, de verschillende producten lopen nu horizontaal door de verschillende kerntaken. Een gevolg is dat de Wfd-modules nu ook horizontaal door de kerntaken heenlopen. In het hiernavolgende schema vindt u het verband tussen de kerntaken en de bijbehorende werkprocessen, en de eindtermen van de Wfd.

### Link kerntaken en werkprocessen met de Wft-modules en -eindtermen

		Wft-eindtermen*					
Kerntaak	Werkproces	Basismodule Deskundigheid	Verzekeren Schade	Consumptief krediet	Hypothecair krediet	Verzekeren Leven	Beleggen Variant A
1 Verricht front office taken							
	1.1 Ontvangt en begeleidt	Artikel 2f					

	cliënten	Artikel 4, 6					
	1.2 Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af	Artikel 2a t/m e, g t/m j Artikel 3 Artikel 5b, c, d,					
	1.3 Handelt binnenkomende telefoon- en e-mailberichten af	Artikel 3, 5 en 6					
	1.4 Verzorgt transacties	Artikel 5a					
	1.5 Monitort betalings-verkeer	Artikel 2f Artikel 4, 6					
2 Behandelt administratieve offerte-trajecten							
	2.1 Controleert volledigheid offerte en dossier	Artikel 3e Artikel 4b,d	Artikel 3j	Artikel 3p, s, 4a	Artikel 3 e,f,k,g, 4b,f, 5 e,f	Artikel 3j	
	2.2 Vraagt ontbrekende stukken op						
	2.3 Beoordeelt het dossier aan de hand van standaard-acceptatienormen			Artikel 3o			
	2.4 Koppelt dossier terug	Artikel 4a, d	Artikel 3l	Artikel 3r,s, 4c	Artikel 3h,4a,e, 5g	Artikel 3l	

\* Er zijn geen overeenkomsten tussen de kerntaken en werkprocessen en de Wft-module Volmacht.

		Wft-eindtermen*					
Kerntaak	Werkproces	Basismodule Deskundigheid	Verzekeren Schade	Consumptief krediet	Hypothecair krediet	Verzekeren Leven	Beleggen Variant A
3 Handelt schades af							

	3.1 Neemt de schadeclaim in ontvangst		Artikel 5a, b, d, e				
	3.2 Stelt vast of schade gedekt is						
	3.3 Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen		Artikel 5c, f, g				
	3.4 Koppelt uitkomst claimbehandeling terug						
4 Adviseert over en verkoopt financiële producten							
	4.1 Bereidt zich voor op een advies-/verkoopgesprek		Artikel 2a,b	Artikel 2			
	4.2 Informeert en adviseert de cliënt		Artikel 2 Artikel 3a, b,c Artikel 4c	Artikel 2 Artikel 3 en 4	Artikel 2.4	Artikel 2, 5 a t/m d	Artikel 2
	4.3 Stelt offertes/aanvragen op		Artikel 3d	Artikel 3j			
	4.4 Verkoopt financiële producten			Artikel 3			

\* Er zijn geen overeenkomsten tussen de kerntaken en werkprocessen en de Wft-module Volmacht.

Belangrijke verandering is verder het afzwakken van de verantwoordelijkheid van een startende beroepsbeoefenaar. Zo wordt er bijvoorbeeld van een startende beroepsbeoefenaar niet verwacht dat hij zorgt voor een optimale cross-selling, zoals van een ervaren beroepsbeoefenaar verwacht wordt. Hij wordt wel geacht cross-selling kansen te signaleren en deze zo mogelijk te benutten.

De complexiteit van de werkzaamheden van een startende beroepsbeoefenaar is beperkt. Zo verkoopt en adviseert een startende beroepsbeoefenaar geen beleggingsfondsen en geen combinaties van sparen en beleggen. Hiervoor dient een medewerker enkele jaren werkervaring opgedaan te hebben en over de relevante Wft-module te beschikken. Tevens is een startende beroepsbeoefenaar volgens de wet niet gekwalificeerd voor het adviseren en verkopen van complexe beleggingsproducten.

De mate van zelfstandigheid is verlaagd. Dit komt voor een deel door de Wft, een beroepsbeoefenaar moet wettelijk gekwalificeerd zijn om zelfstandig bepaalde handelingen uit te voeren. Voor een ander deel komt dit door

het gebrek aan relevante werkervaring van een startende beroepsbeoefenaar. Hij zal de begeleiding van zijn leidinggevende of van een ervaren/gekwalificeerde collega nodig hebben. Een gevolg hiervan is dat een startende beroepsbeoefenaar naar verwachting meer tijd nodig heeft voor het uitvoeren van zijn taken. Het uitgangspunt is dat een beroepsbeoefenaar naar gelang het aantal jaren relevante werkervaring minder tijd voor zijn taken nodig heeft.

Verder is er, waar dit nodig bleek, toegevoegd dat een startende beroepsbeoefenaar bepaalde taken uitvoert conform de eisen van de Wfd. Dat geldt bijvoorbeeld voor administratieve werkzaamheden.

De Wet Financiële Dienstverlening is per 1 januari 2007 opgegaan in de Wet op het financieel toezicht (Wft).

## 2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

### 2.4.1 Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

#### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

#### *Toelichting:*

De keuze voor het niveau 3F in het domein Mondelinge taalvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Gesprekken voeren (3F):

Actief luisteren (vragen stellen en samenvatten en doorvragen) over het in kaart brengen van het profiel van de klant waarbij een grote hoeveelheid onderwerpen aan de orde komen.

Het voeren van een slecht-nieuws-gesprek bij melden dat de claim niet onder de verzekering valt.

Luisteren (3F):

Heeft aandacht voor de emoties die gepaard gaan bij het aannemen van een claim.

Vangt signalen op tbv cross-selling.

Spoken (3F):

Presentatie geven over financiële producten.

De keuze voor het niveau 3F in het domein Leesvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Leest zich in in de producten van zijn werkgever zodat hij kennis van zaken heeft en leest de wettelijke richtlijnen die hier bijhoren.

Het lezen van polisvoorwaarden.

De keuze voor het niveau 3F in het domein Schrijfvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Het maken van een risicoanalyse: opschrijven van complexe gegevens in een gestructureerd model tbv een risicoanalyse, zodat het inzichtelijk is voor de klant.

werkt een bestaand klantendossier bij mbt de gegevens van de klant of de versterkte informatie

De keuze voor het niveau 3F in het domein Taalverzorging en taalbeschouwing is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Taalverzorging en -beschouwing komt in alle bovenstaande voorbeelden voor.

#### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

#### *Toelichting:*

De keuze voor het niveau 3F in het domein Getallen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekenvaardigheden:

Alle aspecten van passende financiële producten uitleggen. Maakt berekeningen zodat de cliënt inzicht krijgt in de financiële consequenties van een financieel product.

Over prijs en/of rente onderhandelen

De keuze voor het niveau 3F in het domein Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekenvaardigheden:

Een shadedossier aanmaken, waarbij berekeningen worden gemaakt mbt het schadebedrag en de situatie die geleid heeft tot de schade.

Schadebedrag uitrekenen. Verband bepalen tussen situatie die tot schade heeft geleid en uit te keren bedrag.

De keuze voor het niveau 3F in het domein Meten en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekenvaardigheden:

Inschattingen maken op basis van taxatierapport, bijvoorbeeld oppervlakteberekeningen in relatie tot het verstrekken van een hypotheeciale lening.

De keuze voor het niveau 3F in het domein Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekenvaardigheden:

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.

Overeenkomsten en verschillen benadrukken tussen offertes. Het gaat hier om offertes van financiële producten waar veel cijfermatige informatie bij komt kijken (rente, looptijd, geldbedragen)

### *Moderne vreemde talen - Engels*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B2
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B2
- Spreken: B2
- Schrijven: B1

#### **Toelichting:**

De keuze voor het niveau B1 in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Leest zich in in de producten van zijn werkgever zodat hij kennis van zaken heeft en leest de wettelijke richtlijnen die hier bijhoren. Productinformatie kan in het Engels zijn.

De keuze voor het niveau B2 in het domein Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Heeft aandacht voor de emoties die gepaard gaan bij het aannemen van een claim.

Vangt signalen op tbv cross-selling. Ook bij buitenlandse klanten.

De keuze voor het niveau B2 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Actief luisteren (vragen stellen en samenvatten en doorvragen) over het in kaart brengen van het profiel van de klant waarbij een grote hoeveelheid onderwerpen aan de orde komen. Ook in het Engels.

Het voeren van een slecht-nieuws-gesprek bij melden dat de claim niet onder de verzekering valt. Ook met buitenlandse klanten.

De keuze voor het niveau B2 in het domein Spreken is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Presentatie geven over financiële producten. Ook in het Engels

De keuze voor het niveau B1 in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Het maken van een risicoanalyse: opschrijven van complexe gegevens in een gestructureerd model tbv een risicoanalyse, zodat het inzichtelijk is voor de klant.

## 2.5 Discussiepunten

### *Dossier 2007-2008*

Onderstaande discussiepunten zijn tijdens het ontwikkeltraject aan de orde gekomen:

- Uitgaan van het verschil in handeling of in product(groep) bij het formuleren van kerntaken?
- In de oude opzet werd uitgegaan van producten, waardoor er dubbelingen bestonden in de beschrijvingen. De kerntaken bestonden nagenoeg uit dezelfde competenties en waren hierdoor weinig onderscheidend van elkaar. De sector is echter wel product-/kennisgericht opgezet en de productgerichte opzet maakt het kwalificatiedossier herkenbaar voor de sector.
- Er is in het verbeterde format (2006) gekozen voor een kerntaakindeling op basis van werkprocessen. De productgestuurde indeling is losgelaten. Hierdoor zijn grote delen van de eerste vier kerntaken van het oude kwalificatiedossier (2005-2006) samengekomen in een grote kerntaak 'Adviseert en verkoopt financiële producten'. Hieronder vallen verschillende producten. Gevolg is dat er minder dubbelingen in het dossier voorkomen en er in een aparte kerntaak expliciet aandacht besteed kan worden aan de administratieve offertetrajecten 'Handelt administratieve offerte trajecten af'.
- Voor deze keuze spreekt bovendien dat de verwante profielen in het hbo ook uitgaan van processen. De opleiding die sterk verwant is, is Financial Services Management (FSM). De competentiegebieden Diensten verlenen (adviseren, verkopen, klantenbestand beheren) en het zorgdragen voor nazorg & afwikkeling dienstverlening (accepteren of afwijzen, administratie verzorgen) sluiten goed aan bij kerntaak 2 en 4. De specifieke financiële producten worden hier ook niet expliciet genoemd.
- De Wet Financiële Dienstverlening (Wfd) zeer herkenbaar terug laten komen, met name in deel B, ook al wijkt dit in sommige gevallen van het format af. Formatechnisch komt de Wfd pas prominent in deel C aan de orde. Aangezien deel B door de Minister van OCW wordt goedgekeurd, is er voor gekozen van het format af te wijken en de Wfd in dit deel prominent te noemen. Zo horen formatechnisch gezien de beschrijvingen van de Certificeerbare eenheden en de Wettelijke beroepsvereisten in deel B beknopter te zijn.
- Bij het beschrijven van kennis en vaardigheden is rekening gehouden met mogelijke doorstroomproblematieken vanuit lagere niveaus. Aangezien dit kwalificatiedossier de enige opleiding beschrijft voor de financiële sector, is er strikt gezien geen aansluiting vanuit lagere niveaus. Echter, de opleiding Commercieel medewerker op niveau 3, sluit inhoudelijk en qua vereiste commerciële houding en bewustwording goed aan op dit kwalificatiedossier. Er is dus voor gekozen de stijl van schrijven in deel C van beide dossiers op elkaar af te stemmen, zodat ROC's deze opleidingen op elkaar aan kunnen laten sluiten in geval van doorstroom.

### *Dossier 2008-2009*

Over het dossier 2008-2009 is met betrekking tot de Wft gediscussieerd over de vraag over er met betrekking tot de wft sprake is van van een wettelijke eis of van een branchevereiste. Wat betreft de uitvoering van het dossier is er geen verschil tussen een branche-vereiste en een wettelijke vereiste. In beide gevallen is de Wft onderdeel van de opleiding en zal er geëxamineerd moeten worden bij een erkend exameninstituut. Het enige verschil is dat bij wettelijke eis de eis formeel is vastgelegd in de wet, en bij branche-vereiste de eis is vastgesteld door de branche. Deskundigheidseisen staan genoemd in de wet. Dit moet formeel bekrachtigd worden door het Ministerie van Financiën.

### *Dossier 2009-2010*

#### Reken- en wiskundeniveaus

Er is een breed gedeelde zorg over de rekenvaardigheden van diverse groepen leerlingen, studenten en beroepsbeoefenaars. Om de beheersing van de basisvaardigheden op dit gebied transparant en meetbaar te maken is er een raamwerk rekenen/wiskunde ontwikkeld. Het ministerie van OCW heeft formeel bepaald dat het raamwerk de basis wordt voor het vaststellen van de niveaus rekenen/wiskunde voor het mbo.

In 2008 heeft ECABO met behulp van het raamwerk gewerkt aan het in kaart brengen van het voor het beroep vereiste minimale niveau van rekenen en wiskunde. Hierbij blijkt het raamwerk werkbaar om de relatie te leggen tussen de beroepsuitoefening en de gewenste rekenvaardigheid (met name doordat het raamwerk praktische voorbeelden geeft), maar tegelijkertijd biedt het geen eenduidig antwoord op de precieze duiding van het niveau. Interpretatieverschillen in het aangeven van het niveau binnen zekere marges is niet uit te sluiten. Ook vormt de conceptstatus van het raamwerk onderwerp van discussie bij de raadpleging van sociale partners. Zij geven aan dat de op dit moment nog beperkte toepassing van het raamwerk in de praktijk hen weinig aanknopingspunten biedt om tot een goed oordeel over de voorgestelde niveaus te komen.

Ondanks genoemde discussiepunten zijn in alle ECABO-dossiers niveaus voor rekenen en wiskunde opgenomen. Deze niveaus zijn afgestemd met Adviescommissies bestuur dan wel Sectiebesturen en voorgelegd in de Paritaire commissie. ECABO gaat 2009 gebruiken om het analysekader zoals vastgesteld in het raamwerk in de praktijk te

toetsen. Mogelijk dat de resultaten van deze toetsing van invloed zijn op de nog te bepalen niveaus voor de dossiers 2010-2011.

#### *Wettelijke Beroepsvereiste*

Op 18 september 2008 is in het Sectiebestuur Bank- en Verzekeringswezen een beslissing genomen over de vraag of drie diploma's uit het WFT deskundigheidsbouwwerk een verplicht onderdeel zijn van het Mbo-diploma Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen. De beslissing luidt:

Werkgevers, werknemersorganisaties en onderwijs uit het Sectiebestuur Bank- en Verzekeringswezen vinden gezamenlijk dat de opleiding Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen opleidt voor een beroep waarvoor de onderdelen WFT Basismodule, WFT Schadeverzekeringen en WFT Consumptief Krediet verplicht zijn. De diploma's voor deze modules maken hierdoor een verplicht onderdeel uit van het mbo-diploma Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen en dienen conform artikel 6 lid 1 Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen te worden afgelegd bij een door het CDFD erkend exameninstituut. Het Sectiebestuur dringt er bij ECABO op aan om beleid te formuleren dat uitvoeringsproblemen die hieruit voortkomen aanpakt. De argumenten voor deze beslissing zijn al volgt.

- Alle medewerkers in de financiële dienstverlening die contact hebben met klanten moeten voldoen aan de deskundigheidseisen uit de Wet Financieel Toezicht.
- Er wordt hiermee voldaan aan de eisen van de werkgevers. Dit wordt ondersteund door werknemersorganisaties.
- Het onderwijs is gebaat bij duidelijkheid omtrent de vraag of het WFT-diploma een verplicht onderdeel is van het Mbo-diploma.
- De opleiding is door de opname van branchediploma's concurrerend ten opzichte van andere opleidingen.
- Er dient te worden voorkomen dat leerlingen na hun opleiding alsnog aanvullende diploma's moeten behalen.

#### *Dossier 2010-2011*

Het Sectiebestuur Bank- en Verzekeringswezen heeft besloten het aantal competenties terug te brengen van 20 naar 16. Dit is in lijn met het voorschrift van het Coördinatiepunt om competenties te verminderen. ECABO heeft in eerste instantie 4 competenties gekozen die in aanmerking komen om verwijderd te worden. Deze keuze is voorgelegd aan de achterban. Hierbij is verzocht om ervoor te zorgen dat de overgebleven 16 competenties een afspiegeling vormen van alle activiteiten van het beroep.

De gekozen competenties zijn:

De competentie "Beslissen en activiteiten initiëren" Deze heeft betrekking op leidinggevende activiteiten. Deze komen minder voor in dit beroep.

De competentie "Materialen en middelen inzetten" komt impliciet al naar voren in de activiteiten van het dossier.

De competentie "Onderzoeken" komt impliciet terug in andere competenties, zoals Analyseren.

De competentie "Bedrijfsmatig handelen" is voor het MBO minder relevant.

Er was enige discussie over de competentie Beslissen en Activiteiten initiëren. Uit onderzoek van ECABO bleek dat veel respondenten van mening waren dat stagairs eigen inbreng moeten leren en dat daarom deze competentie moest blijven. Aangezien het hier een leidinggevende competentie betreft heeft het Sectiebestuur besloten om deze competentie toch te verwijderen. Eigen inbreng zit immers in dit verband in de competentie gedrevenheid en ambitie tonen.

#### *Dossier 2011-2012*

De staatssecretaris OCW heeft op 18 juni 2010 via een brief de kenniscentra verzocht om in deel B de door het Ministerie OCW voorgestelde generieke eisen aan Engels voor mbo 4-opleidingen op te nemen. ECABO heeft echter besloten deze informatie niet in deel B op te nemen, aangezien de kenniscentra enkel verantwoordelijk zijn voor het vaststellen van de beroepsinhoud en niet het voor verpflichtend vaststellen van generieke eisen. Wel raden wij de onderwijsinstellingen aan alvast rekening te houden met de voorgestelde eisen aan Engels voor mbo 4-opleidingen. De verwachting is namelijk dat vanaf 2012-2013 de voorgestelde eisen alsnog onlosmakelijk aan de kwalificatiedossiers verbonden worden.

De door het Ministerie voorgestelde eisen aan Engels worden het ERK-niveau B1 voor de vaardigheden lezen en luisteren. Voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven wordt het ERK-niveau A2 van toepassing.

Vanuit het onderwijs komt de opmerking dat de eisen voor Engels voor CMBV ( 3 keer B2 en 2 keer B1) veel zwaarder zijn dan voor Junior Accountmanager. Beide opleidingen zijn commerciële niveau 4 opleidingen. Waarom dit verschil? Leerlingen kunnen dit hoge niveau niet kunnen halen, terwijl ze het in de praktijk toch niet nodig hebben. ECABO heeft aangegeven te onderzoeken of meerdere scholen hier tegenaan lopen en of er grote verschillen zijn tussen de taalniveaus in de niveau 4 dossiers van ECABO en de niveaus nog een keer naast het



referentiekader voor MVT te leggen. Op basis daarvan kan een uitspraak gedaan worden of het niveau voor CMBV inderdaad te hoog is.

Bij de callcenters in de sector is de trend om mensen breder in te zetten, zodat klanten een volledig dienstverlening krijgen van 1 persoon. Er is discussie over de vraag of er een verschil is tussen fysiek en niet-fysiek klantcontact wat betreft kwalificaties. In het bedrijfsleven zie je voor beide vormen steeds vaker hetzelfde functieprofiel. Dit zou betekenen dat het kwalificatiedossier CMBV ook geschikt is voor medewerker in een callcenter in deze sector.

In 2010 is er onderzoek gedaan naar de inhoud van het Beroepscompetentieprofiel voor de Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen. Het rapport heet: Ontwikkelingen in het Beroep van de Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen (ECABO, september 2010). Op basis van dit onderzoek is de Typerende Beroepshouding in het Beroepscompetentieprofiel aangepast. In de visie van de sector dient de adviseur steeds meer de klant centraal te stellen. Er is echter discussie over de vraag hoe dit het beste vertaald kan worden naar competentiegericht beroepsonderwijs. ECABO neemt dit mee in de ontwikkelagenda voor 2011.

## 2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

De dossiers worden niet meer jaarlijks vastgesteld. Het onderstaande overzicht betreft wijzigingen ten opzichte van de vorige door de minister vastgestelde versie. Voor een overzicht van welke dossiers wanneer zijn gewijzigd, zie [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl).

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

- Bij werkproces 2.3 wordt gemeld dat er sprake is van een grijs gebied. In de omschrijving lijkt het net of dit grijze gebied van toepassing is op de daarvoor genoemde VIS-toets. Het grijze gebied betreft echter de beoordeling als geheel. Dit is aangepast.

- Typerende Beroepshouding is aangepast conform BCP 2010

- Onderbouwingen toegevoegd ten behoeve van Nederland, MVT en Rekenen en Wiskunde.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatie-structuur	Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector, alsmede monitoring en evaluatie dossiers onder stakeholders uit zowel onderwijs als bedrijfsleven, en verwerking (mogelijke) aanpassingen format en/of Toetsingskader in het dossier. ECABO heeft onderzoek gedaan in het kader van het project beroepenmonitoring voor de sector bank- en verzekeringswezen. De actualiteit van het BCP is in het onderzoek tegen het licht gehouden. Centraal in het onderzoek staan de ontwikkelingen in de sector die van invloed zijn op de inhoud van het beroep. De resultaten staan in het rapport "Ontwikkelingen in het beroep van de Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen (ECABO 2010). Een van de maatregelen die hierin centraal staat, is dat in de advisering de klant centraal moet worden gesteld. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn er de volgende vervolgstappen: 1. De Typerende Beroepshouding in het Beroepscompetentieprofiel wordt aangepast zodat het blijkt geeft van de ontwikkelingen in de sector. 2. Het onderwijs wordt naar aanleiding van dit onderzoek betrokken bij de vraag: hoe kan het onderwijs werk maken van de ontwikkelingen in de sector? Dit kan leiden tot wijzigingen in het kwalificatiedossier. 3. Er wordt nader onderzoek verricht om de beroepen in de sector gedetailleerder in kaart te brengen.	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Wanneer nodig, maar minimaal eens per zes jaar
Monitoren van de werking van de ECABO dossiers	Zowel landelijk als regionaal is er sprake van een flinke daling in het aantal aanmeldingen van eerstejaars bij de opleiding Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen. Die afname is zo groot dat het voortbestaan van de opleiding zelf in gevaar komt. Een aantal ROC's heeft er inmiddels voor gekozen om de opleiding op te heffen, andere ROC's overwegen om dit op korte termijn eveneens te doen. Uit arbeidsmarktonderzoek blijkt echter dat het werkveld wel degelijk behoefte heeft aan de goed opgeleide mbo'ers die deze opleiding doorlopen hebben. Bovendien is de doorstroom van afgestudeerden van deze opleiding naar het hbo groot; ook via die route voorziet het mbo uiteindelijk in goed gekwalificeerde werknemers. Het is niet eenvoudig de oorzaken van de daling te duiden. Om die reden heeft de sectorraad Bank- en Verzekeringswezen (bestaande uit	ECABO	Begin 2011

	vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties en onderwijs) opdracht gegeven aan ECABO om deze oorzaken te onderzoeken. In dit onderzoek wordt ingezoomd op de werking van het kwalificatiedossier in relatie tot onderwijsuitvoering, praktijkleren, examinering en betrokkenheid bedrijfsleven.		
Doorstroom mbo-hbo	ECABO is op basis van haar expertise betrokken bij de realisatie en positionering van de Ad binnen de beroepskolom. Eind 2009 is de Associate Degree Financiële Dienstverlening bij Avans Hogeschool door ecabo geevalueerd. Er is hierover een evaluatierapport verschenen. ECABO is momenteel bezig met het peilen van de behoefte voor nieuwe mogelijkheden voor de Associate degree. Dit onderzoek bestaat uit: - Het verder uitdragen van de bestaande associate degree. - Het zoeken naar mogelijkheden voor nieuwe associate degrees. Aangezien de eerste associate degree gericht is op het bankwezen, zal er voor een eventuele nieuwe associate degree vooral gezocht worden naar mogelijkheden in de verzekeringsbranche. Zie <a href="http://www.ecabo.nl/studieroute">www.ecabo.nl/studieroute</a> voor meer informatie over doorstroommogelijkheden.	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Gedurende de experimenteerperiode
Talen en rekenen	Vanuit het onderwijs komt de opmerking dat de eisen voor Engels voor CMBV ( 3 keer B2 en 2 keer B1) veel zwaarder zijn dan voor Junior Accountmanager. Beide opleidingen zijn commerciële niveau 4 opleidingen. Waarom dit verschil? Leerlingen kunnen dit hoge niveau niet kunnen halen, terwijl ze het in de praktijk toch niet nodig hebben. ECABO heeft aangegeven te onderzoeken of meerdere scholen hier tegenaan lopen en of er grote verschillen zijn tussen de taalniveaus in de niveau 4 dossiers van ECABO en de niveaus nog een keer naast het referentiekader voor MVT te leggen. Op basis daarvan kan een uitspraak gedaan worden of het niveau voor CMBV inderdaad te hoog is.	ECABO, (afdeling Ontwikkeling en innovatie)	2011

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van het kwalificatiedossier is een proces van continue monitoring. Deze monitoring vindt plaats conform het kwaliteitsmanagementsysteem van het kenniscentrum. De tevredenheid over o.a. inhoud en uitvoerbaarheid van het dossier door gebruikers uit zowel het scholings- als het onderwijsveld wordt hierbij betrokken. Waar noodzakelijk worden wijzigingen doorgevoerd.