

**1. TITEL VAN HET CERTIFICAAT (NL)**

**Diploma Beroepsonderwijs**  
**Kwalificatie: Klantmedewerker bancaire diensten**  
**Kwalificatiedossier: Financiële dienstverlening**

In de oorspronkelijke taal

**2. VERTAALDE TITEL VAN HET CERTIFICAAT (EN)**

**Certificate Senior Secondary Vocational Education**  
**Qualification: Customer assistant banking services**  
**Qualification file: Financial services**

Deze vertaling heeft geen wettelijke status

**3. BESCHRIJVING VAARDIGHEDEN EN COMPETENTIES**

De belangrijkste taken van een Klantmedewerker bancaire diensten zijn:

Kerntaak 1: Begeleidt klanten in de financiële dienstverlening

- 1.1 Informeert, verwijst en gaat de financiële relatie aan met de klant
- 1.2 Beheert de relatie en verleent service met betrekking tot financiële diensten

Kerntaak 2: Ondersteunt advies over schadeverzekeringen aan particuliere klanten

- 2.1 Inventariseert de gegevens van de klant ten behoeve van een advies over schadeverzekeringen particulier
- 2.2 Stelt een risicoanalyse op ten behoeve van schadeverzekeringen particulier
- 2.3 Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot schadeverzekeringen particulier
- 2.4 Beheert het klantdossier en houdt het advies met betrekking tot schadeverzekeringen particulier actueel
- 2.5 Begeleidt bij de schadebehandeling/claim met betrekking tot schadeverzekeringen particulier

Kerntaak 3: Ondersteunt advies(trajecten) over consumptief krediet

- 3.1 Inventariseert de klantgegevens ten behoeve van de voorbereiding van een advies over consumptief krediet
- 3.2 Analyseert de gegevens en de kredietbehoefte van de klant
- 3.3 Bereidt een passende oplossing voor, zowel financieel als organisatorisch, met betrekking tot consumptief krediet
- 3.4 Beheert het klantdossier en houdt het advies met betrekking tot consumptief krediet actueel

**4. REEKS BEROEPEN TOEGANKELIJK VOOR DE HOUDER VAN HET CERTIFICAAT**

De Klantmedewerker bancaire diensten is werkzaam in de backoffice van een bank. Hij richt zich op particuliere klanten en bereidt de advisering over financieringsvraagstukken aan natuurlijke personen met een consumptief bestedingsdoel voor en verzorgt de verdere financieel administratieve ondersteuning, zowel voorafgaand aan het afsluiten als tijdens de looptijd van de financiering. Hieronder valt ook het krediet op betaalrekeningen dat wordt afgesloten om een beperkt en tijdelijk liquiditeitstekort te overbruggen (kort rood staan). De klantmedewerker beschikt over kennis en vaardigheden waarmee hij in staat is om adviezen voor te bereiden over de producten: sparen en betalen, schadeverzekeringen particulier en consumptief krediet. Tevens bereidt hij adviezen voor over

**\* Toelichting**

Dit document dient om aanvullende informatie over het specifieke certificaat te verschaffen en bezit op zichzelf geen enkele wettelijke status. Het is gebaseerd op resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de transparantie van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de transparantie van beroepsopleidingcertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EC van het Europese Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

Meer informatie op: <http://www.europass.cedefop.europa.eu/>

© Europese Gemeenschappen 2002 - Versie 2010

#### 4. REEKS BEROEPEN TOEGANKELIJK VOOR DE HOUDER VAN HET CERTIFICAAT

betalingsbeschermers, mits gecombineerd met een consumptief krediet.

#### 5. OFFICIËLE GRONDSLAG VAN HET DOCUMENT

<p><b>Naam en rechtspositie van de opleidingsinstelling die het certificaat toekent</b> Het certificaat dat na het afronden van de opleiding is afgegeven is ondertekend door de examencommissie van de onderwijsinstelling waar de opleiding gevolgd is.</p>	<p><b>Naam en rechtspositie van de nationale/regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt</b> Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap</p>																				
<p><b>Niveau van het diploma (nationaal of internationaal)</b> Kwalificatieniveau 4 van de Nederlandse kwalificatiestructuur BVE Kenmerken: beroepsonafhankelijke vaardigheden, zoals tactisch en strategisch handelen. De beroepsbeoefenaar draagt eigen verantwoordelijkheid, waarbij het niet gaat om verantwoordelijkheid in uitvoerende zin, zoals bij controle en begeleiding, maar meer om formele, organisatorische verantwoordelijkheid. Verder behoort het bedenken van nieuwe procedures tot het takenpakket. NLQF-niveau 4 - EQF-niveau 4 - ISCED 3A</p>	<p><b>Beoordelingsscore / minimumvereisten</b></p> <table border="0"> <tr><td>10</td><td>uitmuntend</td></tr> <tr><td>9</td><td>zeer goed</td></tr> <tr><td>8</td><td>goed</td></tr> <tr><td>7</td><td>ruim voldoende</td></tr> <tr><td>6</td><td>voldoende</td></tr> <tr><td>5</td><td>bijna voldoende</td></tr> <tr><td>4</td><td>onvoldoende</td></tr> <tr><td>3</td><td>zeer onvoldoende</td></tr> <tr><td>2</td><td>slecht</td></tr> <tr><td>1</td><td>zeer slecht</td></tr> </table>	10	uitmuntend	9	zeer goed	8	goed	7	ruim voldoende	6	voldoende	5	bijna voldoende	4	onvoldoende	3	zeer onvoldoende	2	slecht	1	zeer slecht
10	uitmuntend																				
9	zeer goed																				
8	goed																				
7	ruim voldoende																				
6	voldoende																				
5	bijna voldoende																				
4	onvoldoende																				
3	zeer onvoldoende																				
2	slecht																				
1	zeer slecht																				
<p><b>Toegang tot vervolgoedingen/beroepen</b> De meeste adviesfuncties in de financiële dienstverlening zijn op hbo-niveau. Van de adviseur op mbo-niveau wordt in deze sector doorgaans verwacht dat deze doorleert om een hbo denk- en werkniveau aan te tonen. Binnen het reguliere onderwijs kan de Klantmedewerker bancaire diensten kiezen voor: - Associate degree Financial services management - Hbo Financial services management. Daarnaast kan de Klantmedewerker bancaire diensten doorstromen naar de hbo-opleiding Management economie en recht. Om door te kunnen groeien naar het beroep van adviseur consumptief krediet wordt geadviseerd om één of meer WFT diploma's te behalen bij exameninstellingen die onder toezicht staan van het Ministerie van Financien.</p>	<p><b>Internationale overeenkomsten</b> Het beroep Klantmedewerker bancaire diensten is niet gereguleerd in Nederland. De opleiding tot dit beroep op kwalificatieniveau 4 is echter wel gereguleerd onder de Europese richtlijn 2005/36/EG, gewijzigd met Richtlijn 2013/55/EU. De gereguleerde opleidingen bieden toegang tot gereguleerde beroepen op het niveau van een diploma volgens artikel 11 van deze richtlijn.</p>																				
<p><b>Juridische grondslag</b> Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB), code centraal register beroepsopleidingen (crebo): 25544 De opleiding voor deze kwalificatie wordt vanaf 1 augustus 2016 aangeboden.</p>																					

#### 6. ERKENDE LEERWEGEN OM HET CERTIFICAAT TE VERKRIJGEN

Het middelbaar beroepsonderwijs kent twee leerwegen: de beroepsopleidende leerweg (bol) en de beroepsbegeleidende leerweg (bbl).  
Bij de beroepsopleidende leerweg bestaat het onderwijs voor het grootste deel uit theorie op school. De omvang van het praktijkgedeelte (beroepspraktijkvorming) ligt tussen de 20% en 60%. Bij de beroepsbegeleidende leerweg is de omvang van de beroepspraktijkvorming meer dan 60%. De deelnemer werkt vier dagen per week in een leerbedrijf en gaat voor de theorievakken nog een dag per week naar school.  
In principe is het mogelijk om beide leerwegen te volgen, maar het is afhankelijk van de onderwijsinstelling welke leerweg wordt aangeboden.

<p><b>Gemiddelde duur van het onderwijs/de opleiding die tot het certificaat heeft geleid</b></p>	<p><b>3 jaar (4800 studiebelastinguren) (afhankelijk van de vooropleiding)</b></p>
---	--

## 6. ERKENDE LEERWEGEN OM HET CERTIFICAAT TE VERKRIJGEN

### **Toelatingseisen**

Het diploma voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) kaderberoepsgerichte leerweg, gemengde leerweg of theoretische leerweg, of een opleiding op vergelijkbaar niveau.

## 7. AANVULLENDE INFORMATIE

Het middelbaar beroepsonderwijs in Nederland is gebaseerd op kwalificatiedossiers, die een of meer kwalificaties bevatten. De in deel 3 en 4 opgenomen informatie komt rechtstreeks uit het door de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap vastgestelde kwalificatiedossier. Het volledige kwalificatiedossier staat op <http://kwalificaties.s-bb.nl/>.

Aan de kwalificatie zijn keuzedelen gekoppeld. De keuzedelen hebben een totale omvang van 15% van de onderwijstijd. De door de student behaalde keuzedelen staan vermeld op het diploma.

Aanvullende informatie, waaronder een beschrijving van het nationale systeem voor kwalificaties, is te verkrijgen bij het National Reference Point (NRP), via [www.s-bb.nl](http://www.s-bb.nl). Het NRP is het informatiecentrum voor beroepskwalificaties voor Nederland. SBB is hiervoor door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aangewezen.