

# MBO-beroep in beeld

## ■ Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen mbo-beroep, niveau 4

In deze uitgave beschrijven we de inhoud van een mbo-beroep. Zo weet u wat u van iemand mag verwachten die gediplomeerd is in dit vakgebied.

### Bent u praktijkopleider, begeleidt u een stagiair?

- **Bied de juiste taken en werkzaamheden aan**

Wanneer u een mbo-leerling begeleidt, is het goed om te weten waarvoor hij wordt opgeleid. U kunt uw stagiair dan gericht taken aanbieden. Dankzij de juiste praktijkervaring kan de leerling zijn diploma behalen en komt hij met nuttige werkervaring de arbeidsmarkt op. U leest hierna welke kerntaken en werkzaamheden bij het specifieke mbo-beroep horen.

- **Houd rekening met het mbo-niveau**

Het mbo kent vier niveaus. De zwaarte van het werk dat uw stagiair doet, moet overeenkomen met het niveau van de opleiding. Wij lichten kort toe op wat voor niveau mensen met een mbo-diploma later op de werkvloer functioneren.

### Bent u HR-adviseur?

- **Extra kennis bij werving & selectie**

Wilt u weten wat sollicitanten met een mbo-diploma kennen en kunnen? In deze beroepsbeschrijving leest u wat u mag verwachten. Deze informatie komt ook van pas wanneer u een personeelsadvertentie opstelt.

- **Input voor uw functieprofielen of POP**

Als u een mbo-functieprofiel wilt opstellen, vraagt dat kennis van de inhoud van het mbo-beroep. Dat geldt ook wanneer u een persoonlijk ontwikkelplan maakt met uw medewerker. Het mbo-niveau waar iemand naartoe wil werken, hebben wij duidelijk voor u in beeld gebracht. Zo geeft u eenvoudig vorm aan een POP.

ECABO is het kenniscentrum beroepsonderwijs en bedrijfsleven voor de economisch-administratieve, ICT en veiligheidsberoepen. ECABO vertaalt de wensen van het bedrijfsleven in richtlijnen voor het onderwijs. Dit wordt vastgelegd in zogenoemde kwalificatiedossiers. De dossiers vormen het uitgangspunt van het onderwijs en worden gebruikt om de diploma-eisen te formuleren. De complete kwalificatiedossiers vindt u op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl).

# ■ Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

## mbo-beroep, niveau 4

### Mbo beroepen Bank- en verzekeringswezen

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
			Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

#### • Mbo-opleidingniveaus toegelicht:

1. **De assistent beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 1** voert zijn werk onder begeleiding uit en heeft een assisterende, ondersteunende rol. Het gaat om weinig complex werk.
2. **De medewerker/basisberoepsbeoefenaar op mbo-niveau 2** doet zijn werk grotendeels zelfstandig en heeft een uitvoerende, ondersteunende rol. Het gaat veelal om standaardwerk.
3. **De zelfstandig medewerker/zelfstandig beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 3** doet zijn werk geheel zelfstandig. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend en adviserend tot begeleidend, aansturend en controlerend. Hij doet standaardwerk en werk dat eigen inzicht vraagt.
4. **De middenkaderfunctionaris/gespecialiseerd beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 4** doet zijn werk geheel zelfstandig en is breed inzetbaar maar kan ook zelfstandig gespecialiseerd werk uitvoeren. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend tot coördinerend. Zijn werk kent afbreukrisico.

## Beroepsbeschrijving Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt in de frontoffice, bijvoorbeeld bij een bank als host of als kas-/baliemedewerker, bij een verzekeraar of intermediair achter de receptie, of in een service-/callcenter aan de telefoon. Hij informeert cliënten over lopende acties of het wisselen van vreemde valuta en hij adviseert over het afsluiten van financiële

*simple-risk* producten (zoals betaal- en spaarrekeningen) of verzekeringen (zoals een reis- en bromfietsverzekering). De commercieel medewerker voert bovendien zelfstandig complete adviesprocessen uit: hij voert een intake-gesprek, maakt een risicoanalyse en presenteert financiële producten.

Dan gaat het bijvoorbeeld om het afsluiten van een

consumptief krediet of een schadeverzekering. Hij is daarvoor gediplomeerd in het kader van de Wet op het financieel toezicht (Wft).  
De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

bouwt een relatie op met de klanten van zijn bedrijf en signaleert commerciële kansen. De medewerker maakt ook polissen en cliëntdossiers op, beoordeelt offerteaanvragen en mutatieverzoeken en handelt schadeclaims af.

## Kerntaken en werkprocessen

De kerntaken zijn de kenmerkende activiteiten voor het beroep. Binnen een kerntaak worden verschillende beroepshandelingen uitgevoerd, de zogenoemde werkprocessen.

Een meer uitgebreide beschrijving van de kerntaken, werkprocessen en beroepscompetenties vindt u in het complete kwalificatiedossier Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl).

Kerntaak	Werkproces
1. Verricht front office werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ontvangt en begeleidt cliënten</li><li>• Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af</li><li>• Handelt vragen en klachten af</li><li>• Verzorgt transacties</li><li>• Monitort betalingsverkeer</li></ul>
2. Behandelt administratieve offertetrajecten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controleert volledigheid offerte en dossier</li><li>• Vraagt ontbrekende stukken op</li><li>• Beoordeelt het dossier aan de hand van standaard-acceptatienormen</li><li>• Koppelt dossier terug</li></ul>
3. Handelt schadeclaims af	<ul style="list-style-type: none"><li>• Neemt de schadeclaim in ontvangst</li><li>• Stelt vast of schade gedekt is</li><li>• Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen</li><li>• Koppelt uitkomst claimbehandeling terug</li></ul>
4. Adviseert over en verkoopt financiële producten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bereidt zich voor op een advies-/verkoopgesprek</li><li>• Informeert en adviseert de cliënt</li><li>• Stelt offertes / aanvragen op</li><li>• Verkoopt financiële producten</li></ul>

## Praktijkvoorbeeld van werkzaamheden

Kerntaak	Werkproces
4. Adviseert over en verkoopt financiële producten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informeert en adviseert de cliënt</li></ul>

De Beta-Bank biedt verschillende bankproducten aan, zoals leningen en spaarproducten. De bank treedt ook op als intermediair voor verschillende verzekeringsproducten, zoals schadeverzekeringen. Amir en Yvette gaan langs bij een filiaal in Hattem. Amir (31) werkt als makelaar bij een klein makelaarskantoor. Yvette (28) geeft drie dagen per week les op een basisschool. Ze zijn nog geen cliënt van de bank. Amir en Yvette hebben een afspraak met Nicole, de Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen van de bank. Amir en Yvette willen weten of ze goed verzekerd zijn. Ook wil Yvette graag een lening afsluiten voor een tweede auto. Ze vragen Nicole om advies over beide zaken. Nicole begint het gesprek met in het kort aan te geven wat de Beta-Bank klanten te bieden heeft. Vervolgens inventariseert ze wat de wensen van het Amir en Yvette zijn. Door goed door te vragen en actief te luisteren probeert ze de dienstverlening direct op hun behoefte te laten aansluiten. Nicole stelt voor om te starten met de verzekeringen. Ze bekijkt welke verzekeringen het echtpaar

al heeft, wat hun bezittingen zijn en waar bij hen de grootste risico's zitten. Op basis hiervan maakt ze een risico-analyse. Vervolgens bespreekt ze deze met haar klanten en adviseert ze producten die zo veel mogelijk aansluiten bij hun situatie. Nicole weet precies welke onderdelen van het productassortiment van de Beta-Bank passen bij de situatie van Amir en Yvette. Wanneer het onderwerp verzekeringen is afgerond, bekijken ze de mogelijkheden voor Yvette voor een particuliere financiering voor een auto.



## Voorbeelden van personeelsadvertenties

Werkgevers hanteren soms andere benamingen voor 'Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen'. Denk aan: 'Financieel adviseur', 'Medewerker servicedesk', 'Medewerker frontoffice', 'Cliëntadviseur', 'Verzekeringsadviseur' en 'Schadebehandelaar'.

### Commercieel talent gezocht!

Voor een grote financiële dienstverlener zoeken we ambitieuze

## Commerciële medewerkers

#### Wat houdt de functie in?

Je hebt een goed commercieel inzicht en toont lef en ondernemerschap. Van nature ben je klantgericht. Je informeert en adviseert klanten over de bank en producten op het gebied van betalen en sparen, verzekeren, financieringen en standaard beleggingsproducten. Dit kan zowel via de telefoon als via internet en e-mail en soms ook fysiek in het bankkantoor. Je werktijden worden in overleg met jou vastgesteld.

#### Wat vragen wij?

Je beschikt over de competenties resultaatgerichtheid, klantfocus, overtuigingskracht en initiatief. Een opleiding op MBO-4 (commercieel medewerker bank/verzekeringen) en ervaring in een commerciële functie zijn vereist.

Voor onze opdrachtgever, een toonaangevende internationale verzekeringsinstantie in het midden van het land, zijn wij op zoek naar een

## Schadebehandelaar

#### Functieomschrijving:

Als Schadebehandelaar behandel je zelfstandig en klantgericht verschillende volmachtshades binnen het volmachtbeleid. Je bewaakt de voortgang van de schadeafhandeling en onderhoudt contacten met de frontoffice, verzekerden, verzekeraars, schade-experts en derden. Verder ben je actief in het signaleren van schadefrequenties op postniveau. Je pleegt in voorkomende situaties verhaal op derden.

#### Functie-eisen:

- Goede beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift
- Minimaal in het bezit van diploma Wft-module Schade Particulieren en Bedrijven

## Kijk ook op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl) voor:

- Trainingen voor praktijkopleiders
- Tips over het vinden, begeleiden en beoordelen van stagiairs
- (Sectorale) arbeidsmarktinformatie

ECABO  
Disketteweg 6  
Postbus 1230  
3800 BE Amersfoort  
Telefoon 033 450 46 46  
Fax 033 450 46 66  
Info@ecabo.nl  
www.ecabo.nl

90500



*Beroepsonderwijs en bedrijfsleven: dat werkt!*