

Näyttötutkinnon perusteet

**RAHOITUS- JA  
VAKUUTUSALAN  
AMMATTITUTKINTO  
2010**



Näyttötutkinnon perusteet

**RAHOITUS- JA  
VAKUUTUSALAN  
AMMATTITUTKINTO  
2010**

© Opetushallitus 2010

Taitto: Pirjo Hilkku

Painopaikka: Edita Prima Oy

Helsinki, 2010

ISBN 978-952-13-4441-1 (nid.)

ISBN 978-952-13-4442-8 (pdf)



## MÄÄRÄYS

20.1.2010

10 / 011 / 2010

Voimassaoloaika: **1.2.2010 alkaen toistaiseksi**

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen antamiseen perustuu:

**L 631/98, 13 § 2 mom**

Kumooa Opetushallituksen määräyksen  
**10.6.2004 nro 21/011/2004**

### RAHOITUS- JA VAKUUTUSALAN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.2.2010 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitetut tutkintosuoritukset voidaan saattaa loppuun perusteiden 10.6.2004 nro 21/011/2004 mukaisesti 31.1.2012 mennessä.

Tutkintotoimikunta ja tutkinnon järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Järjestettäessä näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta koulutuksen järjestäjä päättää koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus suorittaa näyttötutkinto.

Pääjohtaja

Timo Lankinen

Opetusneuvos

Anne Huhtala

LIITE

Rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinto 2010



# SISÄLTÖ

1	NÄYTTÖTUTKINNOT .....	7
	1.1 Näyttötutkintojen järjestäminen .....	7
	1.2 Näyttötutkinnon suorittaminen .....	7
	1.3 Näyttötutkinnon perusteet .....	7
	1.4 Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa .....	8
	1.5 Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa .....	8
	1.6 Todistukset .....	9
	1.7 Näyttötutkintoon valmistava koulutus .....	9
2	RAHOITUS- JA VAKUUTUSALAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN .....	10
	2.1 Tutkinnon osat .....	10
3	RAHOITUS- JA VAKUUTUSALAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET .....	12
	3.1 Asiakkuuksien hoitaminen .....	14
	Ammattitaitovaatimukset .....	14
	Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	14
	Ammattitaidon osoittamistavat .....	15
	3.2 Rahoitus- ja vakuutusalan organisaatioissa toimiminen .....	16
	Ammattitaitovaatimukset .....	16
	Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	16
	Ammattitaidon osoittamistavat .....	18
	3.3 Rahoituspalvelut .....	19
	Ammattitaitovaatimukset .....	19
	Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	19
	Ammattitaidon osoittamistavat .....	20
	3.4 Maksamisen palvelut .....	21
	Ammattitaitovaatimukset .....	21
	Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	21
	Ammattitaidon osoittamistavat .....	22
	3.5 Säästämisen ja sijoittamisen palvelut .....	23
	Ammattitaitovaatimukset .....	23
	Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	23
	Ammattitaidon osoittamistavat .....	24
	3.6 Riskivakuuttamisen palvelut .....	25
	Ammattitaitovaatimukset .....	25
	Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	25
	Ammattitaidon osoittamistavat .....	26

3.7 Eläkevakuutuspalvelut .....	27
Ammattitaitovaatimukset .....	27
Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	27
Ammattitaidon osoittamistavat .....	28
3.8 Korvauspalvelut .....	29
Ammattitaitovaatimukset .....	29
Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	29
Ammattitaidon osoittamistavat .....	30



# 1 NÄYTTÖTUTKINNOT

## 1.1 Näyttötutkintojen järjestäminen

---

Opetushallituksen asettamat, työnantajien, työntekijöiden, opettajien ja tarvittaessa itsenäisten ammatinharjoittajien edustajista koostuvat tutkintotoimikunnat vastaavat näyttötutkintojen järjestämisestä ja valvonnasta ja antavat tutkintotodistukset. Tutkintotoimikunnat tekevät sopimuksen näyttötutkintojen järjestämisestä ammatillisen koulutuksen järjestäjien ja tarvittaessa muiden yhteisöjen ja säätiöiden kanssa. Näyttötutkintoja ei saa järjestää ilman voimassa olevaa, tutkintotoimikunnan kanssa solmittua järjestämissopimusta.

## 1.2 Näyttötutkinnon suorittaminen

---

Näyttötutkinto suoritetaan osoittamalla hyväksytysti tutkinnon perusteissa vaadittu osaaminen tutkintotilaisuuksissa käytännön työssä ja toiminnassa. Osaamisen arviointi tehdään tutkinnon osittain. Arvioinnin tekevät työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat yhdessä. Aloilla, joilla itsenäinen ammatinharjoittaminen on tyypillistä, tämä taho otetaan huomioon myös arvioijien valinnassa. Lopullisesti arvioinnin hyväksyy tutkintotoimikunta. Tutkintotodistus voidaan antaa, kun kaikki tutkinnon suorittamiseksi määrätty tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

## 1.3 Näyttötutkinnon perusteet

---

Tutkinnon perusteissa määritellään tutkintoon kuuluvat osat ja mahdollisesti niistä muodostuvat osaamisalat, tutkinnon muodostuminen, tutkinnon osittain vaadittava ammattitaito, arvioinnin perusteet (arvioinnin kohteet ja kriteerit) ja ammattitaidon osoittamistavat.

Tutkinnon osa muodostaa ammatin osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Tutkinnon osittain määritellyissä ammattitaitovaatimuksissa keskitytään ammatin ydin-toimintoihin, toimintaprosessien hallintaan ja kyseessä olevan alan ammattikäytäntöihin. Niihin sisältyvät myös työelämässä yleisesti tarvittavat taidot, esimerkiksi sosiaaliset valmiudet.

Arvioinnin kohteet ja kriteerit on johdettu ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteilla ilmaistaan ne osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityistä huomiota. Kohteiden määrittäminen helpottaa myös ammattitaidon arviointia vastaavasta työtoiminnasta. Arvioinnin tulee kattaa kaikki tutkinnon perusteissa määritellyt arvioinnin kohteet. Arvioinnin kriteerit määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason.

Ammattitaidon osoittamistavat sisältävät tutkinnon suorittamiseen liittyviä tarkentavia ohjeita. Ammattitaito osoitetaan pääsääntöisesti todellisissa työtehtävissä ja toimissa. Ammattitaidon osoittamistavat voivat sisältää ohjeita siitä, kuinka tutkintosuoritusta voidaan tarvittaessa täydentää, jotta kaikki ammattitaitovaatimukset tulevat kattavasti osoitetuiksi.

## 1.4 Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa

---

Henkilökohtaistamisesta Opetushallitus on antanut erillisen määräyksen.

## 1.5 Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa

---

Ammattitaidon arvioinnissa tulee perusteellisesti ja huolellisesti tarkastella sitä, miten tutkinnon suorittaja on osoittanut osaavansa sen, mitä tutkinnon perusteissa ko. tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksissa edellytetään. Arvioinnissa käytetään tutkinnon perusteissa määriteltyjä arviointikriteerejä. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä. Vain yhden menetelmän käytöllä ei välttämättä saada luotettavaa tulosta. Arvioinnissa otetaan huomioon ala- ja tutkintokohtaiset erityispiirteet tutkinnon perusteiden mukaisesti. Mikäli tutkinnon suorittajalla on luotettavia dokumentteja aikaisemmin osoitetusta osaamisesta, arvioijat arvioivat niiden vastaavuuden suhteessa näyttötutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksiin. Arvioijat ehdottavat dokumentin tutkinto-toimikunnalle tunnustettavaksi osaksi näyttötutkinnon suoritusta. Lopullisen päätöksen aiemmin osoitetun ja luotettavasti dokumentoidun osaamisen tunnustamisesta tekee tutkintotoimikunta.

Ammattitaidon arviointi on prosessi, jossa arviointiaineiston keräämisellä ja arvioinnin dokumentoinnilla on keskeinen merkitys. Työelämän sekä opettajien edustajat tekevät kolmikantaisesti huolellisen ja monipuolisen arvioinnin. Tutkinnon suorittajan tulee selvästi saada tietoonsa arviointiperusteiden soveltaminen omalta kohdaltaan. Tutkinnon suorittajalle on annettava mahdollisuus suoritustensa itsearviointiin. Näyttötutkinnon järjestäjä laatii arvioinnin kohteena olevan tutkinnon osan suorittamisesta arviointipöytäkirjan, jonka arvioijat allekirjoittavat. Tutkinnon suorittajalle tämän jälkeen annettava palaute arvioinnista on osa hyvää arviointiprosessia. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta.

### *Arvioijat*

Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivilla henkilöillä tulee olla hyvä ammattitaito ko. näyttötutkinnon alalta. Tutkintotoimikunta ja näyttötutkinnon järjestäjä sopivat arvioijista näyttötutkintojen järjestämissopimuksessa.

### *Arvioinnin oikaisu*

Tutkinnon suorittaja voi lainsäädännön mukaisen määräajan puitteissa pyytää arvioinnin oikaisua tutkintotoimikunnalta, jonka toimialaan ja -alueeseen kyseessä oleva tutkinto kuuluu.

Kirjallinen oikaisupyyntö osoitetaan tutkintotoimikunnalle. Tutkintotoimikunta voi arvioijia kuultuaan, jos päätös on ilmeisen virheellinen, velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkintotoimikunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

## 1.6 Todistukset

---

Tutkintotodistuksen ja todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta antaa tutkintotoimikunta. Todistuksen valmistavaan koulutukseen osallistumisesta antaa koulutuksen järjestäjä. Opetushallitus on antanut määräyksen todistuksiin merkittävistä tiedoista.

Näyttötutkinnon osan tai osien suorittamisesta annetaan todistus silloin, kun näyttötutkintoon osallistuva sitä pyytää. Tutkintotodistuksen ja myös todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta allekirjoittavat tutkintotoimikunnan edustaja ja näyttötutkinnon järjestäjän edustaja.

Opetushallituksen hyväksymään ammattikirjaan tehty merkintä näyttötutkinnon suorittamisesta on tutkintotodistukseen rinnastettava todistus näyttötutkinnon suorittamisesta. Näyttötutkinnon järjestäjä hankkii ja allekirjoittaa ammattikirjan. Ammattikirja on näyttötutkinnon suorittajalle maksullinen.

## 1.7 Näyttötutkintoon valmistava koulutus

---

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Koulutuksen järjestäjä päättää näyttötutkintoon valmistavan koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutus ja tutkintotilaisuudet on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus osallistua tutkintotilaisuuksiin ja suorittaa näyttötutkinto.

## 2 RAHOITUS- JA VAKUUTUSALAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

### 2.1 Tutkinnon osat

---

Rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta ja kuudesta valinnaisesta tutkinnon osasta. Tutkinto on valmis, kun neljä tutkinnon osaa on suoritettu hyväksytysti.

Rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinnon pakolliset osat ovat

3.1 Asiakkuuksien hoitaminen

3.2 Rahoitus- ja vakuutusalan organisaatioissa toimiminen.

Tutkinnon valinnaiset osat, joista valitaan vähintään kaksi, ovat

3.3 Rahoituspalvelut

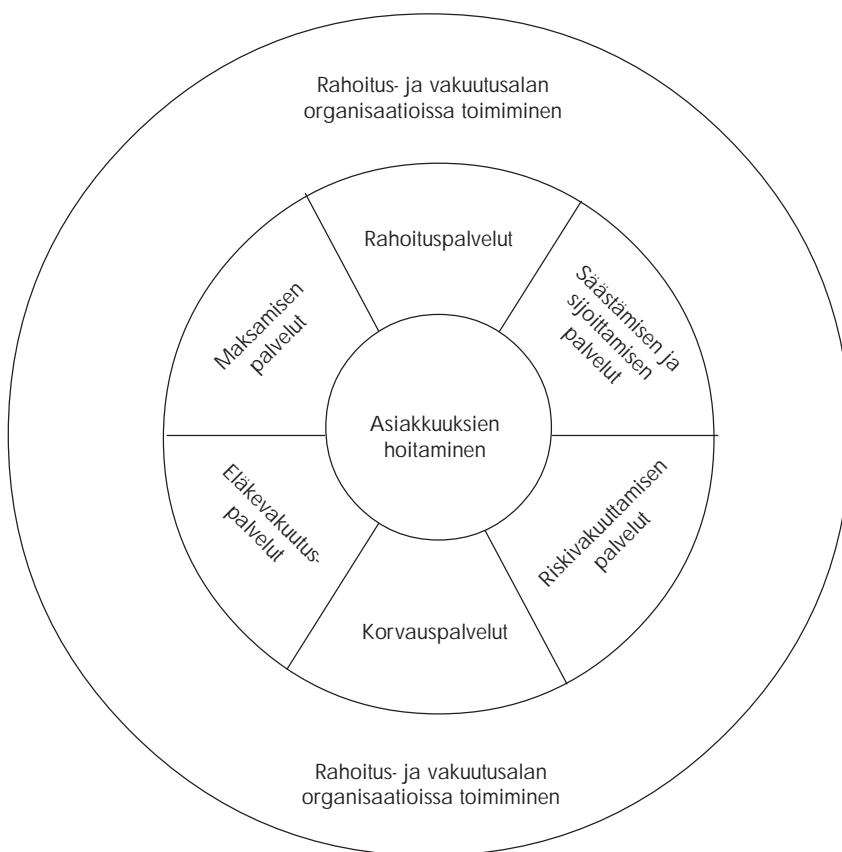
3.4 Maksamisen palvelut

3.5 Säästämisen ja sijoittamisen palvelut

3.6 Riskivakuuttamisen palvelut

3.7 Eläkevakuutuspalvelut

3.8 Korvauspalvelut.



Kuvio 1. Rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinnon osat.

Rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinnon suorittaneet henkilöt työskentelevät monipuolisesti erilaisten rahoitus- ja vakuutusalan yritysten ja organisaatioiden sekä niitä tukevien organisaatioiden asiakaspalvelu-, asiantuntija- tai tukipalvelutehtävissä. Tutkinnon suorittaneen henkilön asiakkaat voivat olla ulkoisia tai sisäisiä asiakkaita. Ulkoiset asiakkaat voivat olla sekä henkilöasiakkaita että yritysasiakkaita.

**Asiakkuuksien hoitaminen** tarkoittaa asiakaslähtöistä vuorovaikutusta eri palvelukanavissa, asiakaspalautteen hankkimista ja käsittelyä sekä organisaation asiakkuusstrategian mukaista toimintaa. Asiakkuuksien hoitaminen sisältää organisaation asiakashallintajärjestelmän mukaiset työprosessit, joissa neuvotellaan asiakkaan kanssa ja hoidetaan asiakkaan tai organisaation sisäisten asiakkaiden tuottamat toimeksiannot.

**Rahoitus- ja vakuutusalan organisaatiossa toimiminen** tarkoittaa liiketoimintalähtöistä työskentelyä, työyhteisötaitojen osoittamista sekä oman työn kehittämistä tietolähteitä hyödyntäen. Rahoitus- ja vakuutusmarkkinoiden sekä sosiaalivakuutuksen tunteminen luo pohjan toimia alan ja oman organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti sekä ymmärtää kannattavuuden muodostumisen.

**Rahoituspalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan erilaisten hankintojen tai liiketoiminnan rahoittamista. Palvelut sisältävät asiakkaan tilanteeseen, maksukykyyn ja tarjottavaan vakuuteen perustuvan rahoitusratkaisun tarjoamisen.

**Säästämisen ja sijoittamisen palveluilla** tarkoitetaan asiakkaan varojen sijoittamista ja hoitamista, jotta asiakkaan varallisuus kasvaisi. Palvelut sisältävät asiakkaan tavoitteiden, taloudellisen aseman, riskinottoman ja sijoituskokemuksen kartoittamiseen perustuvan ehdotuksen varojen sijoittamisesta.

**Maksamisen palveluilla** tarkoitetaan asiakkaan rahavirtojen välittämistä ja hoitamista. Palvelut sisältävät asiakkaan tarpeeseen sopivan maksutavan ja palvelukanavan tarjoamisen.

**Riskivakuuttamisen palvelut** tarkoittavat asiakkaan riskien turvaamista vakuutuksilla. Palvelut sisältävät riskien kartoittamisen ja tunnistamisen yhdessä asiakkaan kanssa sekä asiakkaalle parhaan ratkaisun rakentamisen. Palveluissa toimiva henkilö osallistuu vakuutus sopimuksen hoitamiseen vakuutuksen elinkaaren eri vaiheissa oman toimenkuvansa mukaisesti. Riskivakuuttamisen palveluihin sisältyvät sekä vahinkovakuutukset että riskihenkivakuutukset.

**Eläkevakuutuspalvelut** sisältävät lakisääteisen ja vapaaehtoisen eläkevakuuttamisen palvelut henkilö- ja yritysasiakkaille. Palvelut sisältävät asiakkaan vakuuttamistarpeen kartoittamisen, asiakaspalvelun sekä vakuutuksen tekemisen, hoitamisen ja maksujen perimisen.

**Korvauspalvelut** tarkoittavat riskivakuuttamisessa riskin toteutuessa asiakkaalle annettavaa palvelua. Palvelut sisältävät kokonaisarvion asiakkaan tilanteesta, lisä-

vahinkojen sekä uusien vahinkojen ehkäisemisen, korvauksen hakuohjeiden ja päätöksen antamisen sekä korvauksen maksamisen. Eläkevakuuttamisessa korvauspalveluilla tarkoitetaan etuuksia, joihin asiakkaalla on lain mukaan oikeus, sekä asiakkaan neuvomista näiden etuuksien saamiseen ja hakemiseen liittyvissä asioissa.

### **3 RAHOITUS- JA VAKUUTUSALAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET**

Jokainen koulutuksen järjestäjä huolehtii rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinnon ja siihen valmistavan koulutuksen henkilökohtaistamisesta tutkintoon hakeuduttaessa, tutkinnon suorittamisessa ja tarvittavaa ammattitaitoa hankittaessa rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinnon perusteiden mukaisesti. Jos tutkinnon suorittaja ei osallistu valmistavaan koulutukseen, tutkinnon järjestäjä huolehtii henkilökohtaistamisesta. Henkilökohtaistaminen dokumentoidaan henkilökohtaistamista koskevaan asiakirjaan, jota päivitetään tutkinnon suorittamisprosessin etenemisen myötä.

Tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito osoitetaan tutkintotoimikunnan hyväksymän rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinnon järjestämisuunnitelman perusteella henkilökohtaistetuissa tutkintotilaisuuksissa pääsääntöisesti aidoissa työtehtävissä, jolloin tutkinnon suorittaja osoittaa kattavasti tutkinnon perusteissa edellytetyn ammatillisen osaamisen.

Rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen. Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkintotilaisuuksissa kykynsä kokemusten arviointiin ja kokemuksista oppimiseen, toimintatapojen uudelleenajatteluun ja uusien toimintatapojen käyttöönottoon. Tutkintotilaisuuksissa tutkinnon suorittaja osoittaa valmiuksia ja kykyä soveltaa osaamistaan vaihtelevissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä.

Jokaisen tutkintotilaisuuden jälkeen arvioija tai arvioijat arvioivat ja dokumentoivat tutkinnon suorittajan osoittaman osaamisen suhteessa tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen, arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Tutkinnon suorittajan itsearviointi on olennainen osa tutkintosuoritusta. Tutkintotilaisuuden jälkeen järjestettävä palautekeskustelu on osa hyvää arviointiprosessia.

Yksittäisessä tutkintotilaisuudessa riittää yhden kolmikannan edustajan arvio. Tutkinnon osan arviointikeskusteluun tulee osallistua koko kolmikantaisen arvioijaryhmän.

Tutkinnon osan kaikkien tutkintotilaisuuksien jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon kolmikantaisesti osallistuvat tutkinnon suorittajan kanssa

- esimiesasemassa tai vastaavissa tehtävissä toimiva kokenut rahoitus- ja vakuutusalan asiantuntija työnantajatahon edustajana

- kokenut rahoitus- ja vakuutusalan asiantuntija työntekijätahon edustajana
- opettajien edustaja oman alansa asiantuntijana.

Keskustelussa he arvioivat yhdessä tutkinnon suorittajan ammatillista osaamista tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti. Tutkinnon suorittaja esittää saamansa arviot, omat itsearviot ja tutkintosuorituksiin liittyvät arvioidut dokumentit omasta ammattitaidostaan ja sen osoittamisesta. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan kanssa ja arvioivat hänen osoittamaansa ammatillista osaamista tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella.

Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää, esittääkö se tutkintotoimikunnalle tutkinnon osan hyväksymistä tai hylkäämistä sekä antaa siitä kirjallisen lausunnon.

### **Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit**

Tutkinnon osan työelämän tehtävä- ja taitoalueista muodostetut ammattitaitovaatimukset määritellään seuraavilla sivuilla **lihavoidulla tekstillä**. Sen alla ovat vasemmassa sarakkeessa ammattitaitovaatimuksesta johdetut arvioinnin kohteet, jotka ilmaisevat ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Oikeanpuoleiseen sarakkeeseen on kirjoitettu arvioinnin kriteerit, jotka määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason. Näiden perusteella arvioidaan tutkintosuorituksen hyväksyminen. Tutkinnon osan jälkeen kuvataan ammattitaidon osoittamistavat.

### 3.1 Asiakkuuksien hoitaminen

<b>Ammattitaitovaatimukset</b>	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia palvelutilanteissa.	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
<i>Asiakslähtöinen vuorovaikutus</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja tarjoaa aktiivisesti niihin sopivia ratkaisuja</li> <li>• palvelee asiakasta vuorovaikutteisesti ja ammattitaitoisesti ottaen huomioon sanallisen ja sanattoman viestinnän merkityksen</li> <li>• työskentelee asiakas- ja tarvelähtöisesti myynti- ja neuvottelutilanteissa tehtäväkuvansa mukaisesti</li> <li>• työskentelee hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti hyvän pankki- tai vakuutustavan mukaan noudattaen pankki- tai vakuutuslainsäätystä</li> <li>• huolehtii asiakasympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon organisaation ohjeet</li> <li>• palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä sekä lisäksi yhdellä vieraalla kielellä työtehtäviensä ja asiakaskunnan mukaisesti.</li> </ul>
<i>Asiakspalautteen hankkiminen ja käsittely</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kerää aktiivisesti asiakspalautetta organisaation käytäntöjen mukaisesti</li> <li>• käsittelee saadun palautteen organisaation ohjeiden mukaisesti hyödyntäen sitä yksikön toiminnassa ja omissa työssään.</li> </ul>
<b>Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa asiakkuuksia.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
<i>Asiakslähtöinen toiminta</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa työssään rahoitus- ja vakuutusalan eettisiä periaatteita ja erityispiirteitä hoitaessaan asiakassuhteita</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tekee asiakastyössään sekä oman organisaation että asiakkaan kannalta kannattavia ratkaisuja</li> <li>• työskentelee oman organisaation valitseman asiakkuusstrategian, asiakkuuden hoitomallin ja asiakaspalvelukonseptin mukaisesti</li> <li>• arvioi ja kehittää oman työnsä laatua ja asiakastyytyvääisyyttä oman organisaation laatu- ja tulostavoitteiden mukaisesti</li> <li>• käyttää sujuvasti ja joustavasti oman organisaation tarjoamia palvelukanavia erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti</li> <li>• ohjaa asiakkaan tarvittaessa oikealle asiantuntijalle.</li> </ul>
<i>Säästösten ja ohjeiden noudattaminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii asiakastyössään voimassa olevan toimialan lainsäädännön sekä muiden määräysten ja ohjeiden mukaisesti, esim. noudattaa pankki- tai vakuutuslainsäädäntöä</li> <li>• kertoo asiakkaalle hänen lainmukaiset oikeutensa ja velvollisuutensa</li> <li>• noudattaa organisaation asiakaspalvelua koskevia toimintaperiaatteita ja ohjeita.</li> </ul>
<i>Asiakashallintajärjestelmien käyttäminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää työssään asiakashallintajärjestelmiä organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti</li> <li>• hyödyntää sekä asiakashallintajärjestelmästä että muualta hankkimaansa tietoa asiakaspalvelu- ja neuvottelutilanteissa.</li> </ul>

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa esimerkiksi seuraavasti:

Suorassa asiakaspalvelussa tutkinnon suorittaja hoitaa asiakaspalvelutilanteita tai asiakasneuvotteluja omalla vastuualueellaan käyttäen organisaation asiakashallintajärjestelmiä ja muita sovelluksia omassa työssään. Hän voi mahdollisesti osallistua oman vastuualueensa mukaisesti erilaisten asiakastilaisuuksien järjestämiseen ja toteuttamiseen.

Tukipalveluissa toimiva tutkinnon suorittaja osallistuu asiakastilaisuuden järjestämiseen ja toteuttamiseen omien työtehtäviensä mukaisesti tai palvelee sisäisiä asiakkaita (puhelinneuvontaa, työtovereiden perehdyttäminen). Hän käyttää organisaation asiakashallintajärjestelmiä ja muita sovelluksia omassa työssään tai esittelee oman tehtävänsä merkityksen oman organisaation kokonaisprosessissa ja organisaation toimintaa ohjaavan keskeisen lainsäädännön ja ohjeistuksen.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkinto-suorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

### 3.2 Rahoitus- ja vakuutusalan organisaatioissa toimiminen

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia työyhteisön jäsenenä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
<i>Työyhteisössä toimiminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• työskentelee vastuullisena ja aktiivisena työyhteisön jäsenenä</li> <li>• toimii työyhteisössään työtään ja työtovereitaan arvostavalla tavalla</li> <li>• työskentelee vastuullisesti oman toimenkuvansa ja roolinsa mukaisesti</li> <li>• tekee työtehtävänsä joustavasti sekä tärkeys- ja kiireellisyysjärjestyksessä</li> <li>• antaa ja vastaanottaa luontevasti palautetta</li> <li>• jakaa omaa osaamistaan työyhteisössä</li> <li>• käsittelee luottamuksellisia asioita työnsä luonteen edellyttämällä tavalla</li> <li>• toimii luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa</li> <li>• toimii alan työehtosopimuksen sekä työntekijän ja työnantajan vastuiden ja velvollisuuksien mukaisesti</li> <li>• toimii alan työ- ja muiden turvallisuusmääräysten mukaisesti sekä ympäristötietoisesti</li> <li>• opastaa omalla asiantuntijuusalueellaan</li> </ul>

	työyhteisön jäseniä toimintaympäristöön, työtehtäviin ja työn kannalta merkittävien asiakkuuksien hoitamiseen.
<i>Tietolähteiden hyödyntäminen</i>	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> <li>• hyödyntää eri tietolähteitä ja verkostoja tiedonhaussa</li> <li>• päivittää jatkuvasti tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, asiakkuuksista sekä muista sidosryhmistä</li> <li>• arvioi hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta</li> <li>• noudattaa tietosuojan velvoitteita.</li> </ul>
<i>Oman työn arviointi ja kehittäminen</i>	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi realistisesti omaa osaamistaan ja asettaa tavoitteet ammatilliseen kehittymiseensä yhdessä esimiehen kanssa</li> <li>• tekee aloitteita ja kehittämisehdotuksia</li> <li>• kantaa vastuuta omasta työkyvystään, ergonomiasta sekä työ- ja vapaa-ajan tasapainosta.</li> </ul>
<b>Tutkinnon suorittaja osaa toimia rahoitus- ja vakuutusalan toimintaperiaatteiden mukaisesti.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
<i>Rahoitus- ja vakuutusmarkkinoiden tunteminen</i>	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää keskusteluissa luontevasti pankki-toiminnan, vakuutusalan ja sosiaali-vakuutuksen peruskäsitteitä</li> <li>• keskustele luontevasti asiakastyössään oman organisaationsa liiketoiminnasta, palveluista ja tehtävistä sijoittaen oman organisaationsa Suomen rahoitus- ja vakuutusalan kokonaisuuteen</li> <li>• seuraa rahoitus- ja vakuutusalan muutoksia ja arvioi niiden vaikutuksia omaan työhönsä</li> <li>• hyödyntää omassa työssään ajankohtaista talouteen liittyvää informaatiota</li> <li>• seuraa kansainvälisen ja kansallisen talouden muutoksia ja arvioi niiden vaikutuksia suomalaisen rahoitus- ja vakuutusalan toimintaan.</li> </ul>

<p><i>Oman organisaation toiminta- periaatteiden noudattaminen</i></p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ottaa toiminnassaan huomioon oman organisaationsa liiketoimintaan liittyvät keskeiset periaatteet ja liiketoiminnan riskit</li> <li>• työskentelee oman organisaation kannattavuus- ja tuloksenmuodostumistavoitteiden mukaisesti</li> <li>• noudattaa omassa työssään organisaation eettisiä periaatteita, arvoja ja toimintaa koskevia ohjeita</li> <li>• noudattaa työssään sisäisen valvonnan sekä viranomaisvalvonnan ohjeita ja määräyksiä</li> <li>• toteuttaa työssään organisaation strategiaa</li> <li>• mukauttaa omaa työskentelyään organisaation toimintaperiaatteiden ja ohjeiden muutosten mukaisiksi.</li> </ul>
<p><i>Sosiaalivakuutuksen palveluiden tunteminen</i></p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kertoo asiakkaalle tarvittaessa sosiaalivakuutuksen ja yksityisvakuutuksen pääperiaatteista, eroista ja niiden toimeenpanosta</li> <li>• opastaa asiakasta käyttämään Kelan ja työeläkelaitosten yleisimpiä etuuksia hänen tilanteeseensa sopivalla tavalla</li> <li>• ohjaa tarvittaessa asiakasta käyttämään Kelan ja työeläkelaitosten palvelukanavia</li> <li>• ohjaa tarvittaessa asiakkaan selvittämään oman lakisääteisen turvansa eri palvelukanavat huomioiden</li> <li>• kehittää omaa työtään ja toimintatapojaan asiakaslähtöisesti yhteistyössä oman ja muiden organisaatioiden asiantuntijoiden (esimerkiksi työeläkejärjestelmä, Kela) kanssa silloin, kun on kyse yhteisten asiakkaiden asioiden sujuvasta hoitamisesta.</li> </ul>

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa esimerkiksi seuraavasti:

Tutkinnon suorittaja osoittaa hallitsevansa rahoitus- ja vakuutusalan toiminnan pääperiaatteet esim. opastaessaan työtovereitaan organisaation toimintaan sekä täydentäessään tarvittaessa työtehtäviin yms. opastamiseen liittyvää aineistoa omalta asiantuntijuusalueeltaan. Hän voi myös esitellä rahoitus- ja vakuutusalan ja organisaationsa toimintaa esim. yksikkö- tms. kokouksessa tai asiakastilaisuudessa.

Tutkinnon suorittaja arvioi ja perustelee omaa osaamistaan ja kehittymistään palkka- tai kehityskeskustelussa; hän voi myös luoda, hankkia ja käsitellä organisaation toimintaan ja asiakkaisiin liittyviä tietoja organisaation toiminta-periaatteiden mukaisesti.

Sosiaalivakuutuksen palveluiden osaamistaan tutkinnon suorittaja voi osoittaa asiakaspalvelutilanteissa omien työtehtäviensä ja vastualueensa mukaisesti.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

### 3.3 Rahoituspalvelut

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa luottoneuvottelun ja luoton myöntämiseen liittyvät toimet.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
<i>Rahoituspalveluissa toimiminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa työssään rahoituspalveluihin liittyvää lainsäädäntöä ja muita säädöksiä</li> <li>• työskentelee organisaationsa riskienhallinnan periaatteiden mukaisesti</li> <li>• noudattaa vastuukysymyksiä ja tietosuojaa koskevia viranomaisvalvonnan ohjeita</li> <li>• noudattaa oman organisaationsa luottopolitiikkaa, luotto-ohjeita ja hinnoittelupolitiikkaa</li> <li>• noudattaa hyvää pankkitapaa</li> <li>• osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin rahoituspalveluiden tuotteisiin ja palveluihin sekä organisaationsa hinnoittelupolitiikkaan.</li> </ul>
<i>Rahoituksen palvelutilanteiden hoitaminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hoitaa eri palvelukanavien kautta tulevat asiakastilanteet oman organisaationsa ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti</li> <li>• kartoittaa asiakkaan elämäntilanteen ja arvioi maksukyvyn luotonmyönnön perustaksi</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi vakuudet ja vakuusriskin organisaation ohjeiden mukaisesti</li> <li>• kertoo asiakkaalle eri rahoitus- ja vakuusvaihtoehdot</li> <li>• kertoo asiakkaalle erilaiset korko- ja lyhennysvaihtoehdot sekä koron muodostumisen ja muut luottoon liittyvät kulut</li> <li>• kertoo asiakkaalle rahoitukseen liittyvästä verotuksesta</li> <li>• tarjoaa asiakkaan tilanteeseen sopivat rahoitusratkaisut ja lisäpalvelut</li> <li>• laatii luottoesityksen ja tekee tarvittavat asiakirjat</li> <li>• käyttää rahoitukseen liittyviä tarkoituksenmukaisia työvälineitä ja järjestelmiä sujuvasti</li> <li>• tekee tarvittaessa luoton elinkaaren mukaiset toimenpiteet organisaation ohjeiden mukaisesti.</li> </ul>
--	---

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa työtehtäviensä mukaisesti esimerkiksi seuraavasti:

#### Suorassa asiakaspalvelussa ilman luotonmyöntövaltuuksia toimivat.

Tutkinnon suorittaja hoitaa rahoituspalveluja oman vastuualueensa mukaisesti, esim. rahoitusneuvotteluja, kulutus- tai korttiluottoja ja opintolainoja. Verkko- ja puhelinpalvelussa työskentelevä tutkinnon suorittaja hoitaa asiakasneuvotteluja omalla vastuualueellaan, esim. luottoneuvottelu, luottoasiakkaan opastaminen ja neuvonta.

Suorassa asiakaspalvelussa luotonmyöntövaltuuksin toimiva tutkinnon suorittaja hoitaa asiakasneuvotteluja omalla vastuualueellaan, esim. luottoneuvottelu, luoton myöntäminen ja vakuuksien hallinta.

Tukipalveluissa (esim.vakuusyksikkö, IT-palvelut) tutkinnon suorittaja hoitaa vakuuksia vakuusyksikössä, tekee asiakirjoja asiakirjatuotannossa sekä kuvaa oman roolinsa esim. rahoitusprosessin toteuttamisessa.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

### 3.4 Maksamisen palvelut

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa maksamisen palveluiden työtehtävät.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
<i>Maksamisen palveluissa toimiminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii raha-, tili- ja maksuliikepalveluihin liittyvän lainsäädännön ja muiden säädösten mukaisesti</li><li>• neuvoo asiakasta eri maksamis- mahdollisuuksien, palvelukanavien ja tarvittaessa tilien valinnassa ja käytössä</li><li>• neuvoo asiakasta, miten eri maksuvälineitä ja maksutapoja käytetään sekä millaisia kuluja tai säästöjä niihin kohdistuu</li><li>• kertoo asiakkaalle hänen vastuunsa maksujen laiminlyönnin, tilinylitysten ym. seurauksista</li><li>• osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin maksamisen palveluiden tuotteisiin ja palveluihin sekä organisaationsa hinnoittelupolitiikkaan</li><li>• neuvoo asiakasta eläkkeen maksatukseen liittyvissä asioissa.</li></ul>
<i>Maksamisen palvelutilanteiden hoitaminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• neuvoo asiakkaalle monikanavaisen asioinnin vaihtoehdot asiakkaan tarpeiden ja organisaation toimintamallin perusteella</li><li>• tarjoaa aktiivisesti asiakkaan tilanteeseen sopivat tilit ja maksuvälineet sekä maksamisen palvelut</li><li>• kertoo tarvittaessa asiakkaalle euroalueen ja kansainvälisten maksujen hoitamisesta</li><li>• käyttää maksamisen palveluihin liittyviä tarkoituksenmukaisia työvälineitä ja järjestelmiä tehokkaasti</li><li>• tekee oman organisaationsa hoitomallin mukaisesti tarvittavat toimenpiteet viivästyneiden maksujen ym. kohdalla.</li></ul>

## **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa työtehtäviensä mukaisesti esimerkiksi seuraavasti:

Pankin päivittäisasioinnissa toimiva tutkinnon suorittaja hoitaa asiakkaan päivittäisasiointiin liittyviä tehtäviä, esim. tilinavauksia, korttien tilauksia, verkkopankkisopimuksia ja asiakasneuvontaa oman toimenkuvansa mukaisesti.

Vakuutusyhtiöiden asiakasneujana, vakuutusten myyjänä ja korvauskäsittelijänä tutkinnon suorittaja hoitaa asiakastilanteita, joihin sisältyy korvauksen maksaminen asiakkaan tilille tai asiakkaan ohjeistaminen eteenpäin korvauksen saamiseksi.

Tukipalveluissa työskentelevä tutkinnon suorittaja pitää omalle tiimilleen palaverin, jossa käy läpi päivittäisen pankkiasioinnin tai vakuutusyhtiön maksuliikkeen prosessin keskeisimmät osa-alueet ja varmistaa, että kaikilla tiimin jäsenillä on oikeat palvelut käytössään. Hän osaa vastata yleisimpiin kysymyksiin ja kuvata oman roolinsa oman organisaation maksuliikeprosessissa.

Eläkevakuutuksen maksatus- ja asiakasneuvontatehtävissä toimiva tutkinnon suorittaja hoitaa eläkkeen maksatukseen liittyviä asiakastilanteita.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.



### 3.5 Säästämisen ja sijoittamisen palvelut

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa palvella asiakasta säästämisen- ja sijoittamisasioissa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
<i>Säästämisen ja sijoittamisen palveluissa toimiminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• noudattaa säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvien tuotteiden tai palvelujen tai molempien myyntiä koskevaa lainsäädäntöä</li><li>• kertoo asiakkaalle säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvän lainsäädännön vaikutuksista</li><li>• toimii viranomaisohjeistuksen ja oman organisaation ohjeiden sekä eettisten periaatteiden mukaisesti</li><li>• hyödyntää asiakastilanteissa ajan tasalla pitämiään tietoja rahoitusmarkkinoista</li><li>• osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin säästämisen ja sijoittamisen tuotteisiin ja palveluihin sekä organisaationsa hinnoittelupolitiikkaan.</li></ul>
<i>Säästämisen ja sijoittamisen palvelutilanteiden hoitaminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii omien valtuuksiensa mukaisesti säästämisen ja sijoittamisen prosesseissa edistäen osaltaan asiakkaan varallisuuden kasvua</li><li>• auttaa asiakasta suunnittelemaan varallisuudenhoitoaan kokonaisuutena</li><li>• tunnistaa sijoitusasiakkaan asiakasprofiilin kartoittamalla asiakkaan tarpeisiin ja elämäntilanteisiin sopivat säästämisen ratkaisut</li><li>• hyödyntää oman organisaation verkostoa asiakkaan ohjaamisessa</li><li>• tarjoaa asiakkaalle sopivan palvelukanavan toimeksiantojen toteuttamiselle</li><li>• käyttää säästämisen ja sijoittamisen palveluihin liittyviä tarkoituksenmukaisia työkaluja ja järjestelmiä tehokkaasti</li><li>• esittelee aktiivisesti asiakkaalle säästämisen ja</li></ul>

	<p>sijoittamisen palveluiden erilaisia ratkaisuja sekä niihin liittyviä riskejä, tuotto-odotuksia ja kuluja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kertoo sijoitustuotteiden verotuksesta asiakkaalle.</li> </ul>
--	---

### Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa työtehtäviensä mukaisesti esimerkiksi seuraavasti:

Suorassa asiakaspalvelussa toimiva tutkinnon suorittaja toimii säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvissä työtehtävissä tai hoitaa asiakkaiden toimeksiantoja esim. asiakasneuvottelu, säästösopimuksen tekeminen, eläke- tai säästövakuutuksen tekeminen, rahaston merkitseminen ja lunastaminen. Hän huomioi erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa mm. verotuksen ja perhe- ja perintöoikeuden vaikutukset.

Verkko- ja puhelinpalvelussa työskentelevä tutkinnon suorittaja neuvoo asiakkaita säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvissä palveluissa ja hoitaa asiakasneuvotteluja omalla vastuualueellaan. Hän huomioi erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa mm. verotuksen ja perhe- ja perintöoikeuden vaikutukset.

Tukipalveluissa työskentelevä (esim. IT-palvelut) tutkinnon suorittaja kuvaa oman roolinsa säästämisen ja sijoittamisen prosessin toteuttamisessa tms.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat siitä kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

### 3.6 Riskivakuuttamisen palvelut

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa palvella asiakasta riskivakuuttamisen asioissa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
<i>Riskivakuuttamisen palveluissa toimiminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• noudattaa riskivakuuttamiseen liittyvää lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita, esim. tietosuoja</li><li>• toimii riskienhallinnan periaatteiden mukaisesti</li><li>• osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin riskivakuuttamisen tuotteisiin ja palveluihin sekä organisaationsa hinnoittelupolitiikkaan</li><li>• toimii vakuutus sopimuksen elinkaaren edellyttämällä tavalla (vakuutus sopimuksen tekeminen, vakuutus tietojen ylläpitäminen, vakuutus maksujen maksaminen, vakuutuksen lopettaminen)</li><li>• ottaa työssään huomioon sosiaali- vakuutuksen ja oman organisaation tarjoamien palveluiden liittymäpinnat.</li></ul>
<i>Riskivakuuttamisen palvelutilanteiden hoitaminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kartoittaa asiakkaan tarpeet ottamalla huomioon myös lakisääteisen sosiaali- vakuutuksen ja neuvoo asiakasta riskiensä tunnistamisessa</li><li>• käyttää asiakkaan riskien hallinnassa tarvittaessa oman organisaation asiantuntijoita</li><li>• noudattaa oman organisaationsa asiakas- valinnan periaatteita myyntiprosessissa</li><li>• esittelee asiakkaalle hänen tarpeisiinsa sopivimmat vakuutus tuotteet ja niihin liittyvät vakuutus sopimuksen velvoitteet</li><li>• soveltaa hyvää vakuutus tapaa</li><li>• auttaa asiakasta tekemään oman elämäntilanteensa turvaamisen kannalta parhaan ratkaisun</li><li>• käyttää riskivakuuttamisen palveluihin</li></ul>

	<p>liittyviä tarkoituksenmukaisia työvälineitä ja järjestelmiä tehokkaasti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tekee vakuutus sopimuksen elinkaaren ja organisaation toimintaohjeiden mukaiset, palvelutilanteisiin liittyvät toimenpiteet.</li> </ul>
--	---

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa työtehtäviensä mukaisesti esimerkiksi seuraavasti:

Suorassa asiakaspalvelussa toimiva tutkinnon suorittaja hoitaa asiakaspalvelutilanteita tai asiakasneuvotteluja omalla vastuualueellaan. Hän tunnistaa ja osaa ottaa huomioon lakisääteiset etuudet ja miten niitä voi täydentää. Tutkinnon suorittaja osaa erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa soveltaa lakeja ml. vakuutus-sopimuslakia, hyvää vakuutustapaa sekä perhe- ja perintöoikeuden määräyksiä.

Tukipalveluissa työskentelevä (esim. vakuutusten käsittely, korvauskäsittely, sovellussuunnittelu) tutkinnon suorittaja esim. esittelee perustellen työtehtävänsä riskivakuuttamisen kokonaisprosessin osana.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

### 3.7 Eläkevakuutuspalvelut

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa palvella asiakasta eläkevakuuttamiseen liittyvissä asioissa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
<i>Eläkevakuutuspalveluissa toimiminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• noudattaa eläkevakuuttamiseen liittyvää lainsäädäntöä ja muita säädöksiä</li><li>• soveltaa asiakkaan tilanteen mukaisesti työntekijöiden ja yrittäjien eläkelakeja, tuntee eläkelakien piiriin kuulumisen edellytykset sekä rajoitukset esim. ulkomaan työn ajalta</li><li>• kertoo tarvittaessa asiakkaalle muun sosiaali-vakuutuksen ja ulkomailla työskentelyn vaikutukset eläketurvaan</li><li>• toimii vakuutus sopimuksen linkaaren edellyttämällä tavalla (vakuutus sopimuksen tekeminen, vakuutustietojen ylläpitäminen, vakuutusmaksujen maksaminen, vakuutuksen lopettaminen)</li><li>• osoittaa olevansa perehtynyt omien työ-tehtäviensä kannalta keskeisiin eläkevakuuttamisen tuotteisiin ja palveluihin sekä organisaationsa hinnoittelupolitiikkaan.</li></ul>
<i>Eläkevakuutuksen palvelu-tilanteiden hoitaminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kartoittaa asiakkaan tilanteeseen sopivat lakisääteiset ja vapaaehtoiset vakuutukset sekä tarvittaessa opastaa asiakasta kääntymään oikean tahon puoleen</li><li>• kertoo asiakaspalvelutilanteissa, mitä lakisääteinen turva kattaa ja miten sitä voi täydentää vapaaehtoisilla eläkevakuutuksilla</li><li>• neuvoo asiakasta hänen eläkeasiassaan ottaen huomioon hänen elämäntilanteensa</li><li>• käyttää asiakaspalvelussa tarvittaessa oman organisaation asiantuntijoita</li><li>• hyödyntää omaa ja muiden organisaatioiden verkostoa asiakkaan ohjaamisessa</li><li>• tarjoaa asiakkaalle sopivan palvelukanavan</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii organisaationsa ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti eri palvelukanavissa</li> <li>• neuvoo asiakasta vakuutuksen tekemisessä ja selostaa vakuutussopimuksen sisällön ja maksuehdot</li> <li>• käyttää tarkoituksenmukaisia eläkevakuutuspalveluihin liittyviä työvälineitä ja järjestelmiä tehokkaasti</li> <li>• sopii tilanteen mukaisesti asiakkaan kanssa maksuhäiriöiden hoitamisesta, esim. maksujärjestelyt, maksusopimukset, ulosotto- ja konkurssitilanteet.</li> </ul>
--	--

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa työtehtäviensä mukaisesti esimerkiksi seuraavasti:

Suorassa asiakaspalvelussa toimiva tutkinnon suorittaja hoitaa asiakaspalvelutilanteita tai asiakasneuvotteluja omalla vastuualueellaan ja osaa erilaisissa asiakas-tilanteissa soveltaa lakeja ml. perhe- ja perintöoikeuden määräyksiä. Hän pystyy myös kehittämään työtään omalla vastuualueellaan yhteistyössä oman ja muiden organisaatioiden asiantuntijoiden kanssa.

Tukipalveluissa työskentelevä tutkinnon suorittaja esim. esittelee perustellen työtehtävänsä työeläkevakuuttamisen kokonaisprosessin osana.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

### 3.8 Korvauspalvelut

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa palvella asiakasta korvauspalveluissa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
<i>Korvauspalveluissa toimiminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• noudattaa korvauspalveluihin liittyvää lainsäädäntöä, ehtoja ja viranomaisohjeita sekä tietosuojaa</li><li>• toimii oman organisaationsa korvaus-toimintamallin mukaisesti eri palvelu-kanavissa</li><li>• ottaa huomioon eri vakuutuslajien etuudet tai korvaukset korvaustilanteissa</li><li>• toimii ohjeiden mukaan tilanteissa, joissa korvaus maksetaan useammalta taholta</li><li>• osoittaa olevansa perehtynyt korvausten keskinäisiin riippuvuuksiin sekä korvausten maksuaikoihin</li><li>• selvittää asiakkaalle, millä perusteilla eläke-etuudet tai vahinkovakuutuksen korvaukset määräytyvät</li><li>• kertoo asiakkaalle hakuprosessin etenemisen ja etuuden maksamisen ehdot.</li></ul>
<i>Korvauspalvelutilanteiden hoitaminen</i>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tekee kokonaisarvion asiakkaan tilanteesta ja ohjaa hänet tarvittaessa oikeaan palvelu-kanavaan</li><li>• opastaa asiakasta tarvittaessa kääntymään oikean tahon puoleen etuusasiassa (Kela ym.)</li><li>• antaa asiakkaalle tarvittavat toimintaohjeet ja pyytää asiakkaalta tarvittavat lisä-selvitykset yhdellä kertaa</li><li>• tekee tai teettää tarvittaessa ennakoarvion korvauksesta</li><li>• tekee oikean ja virheettömän etuus- tai korvauspäätöksen noudattaen vakuutusta koskevaa lainsäädäntöä ja sopimusehtoja ilman aiheetonta viivytystä</li><li>• neuvoa asiakasta muutoksenhaussa</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• käyttää korvauspalveluihin liittyviä tarkoituksenmukaisia työvälineitä ja järjestelmiä tehokkaasti.</li></ul>
--	---

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa työtehtäviensä mukaisesti esimerkiksi seuraavasti:

Suorassa asiakaspalvelussa toimiva tutkinnon suorittaja hoitaa asiakaspalvelutilanteita tai asiakasneuvotteluja omalla vastuualueellaan ja osaa erilaisissa asiakas-tilanteissa soveltaa lakeja ml. perhe- ja perintöoikeuden määräyksiä sekä verotusohjeita. Hän pystyy oman vastuualueensa osalta kehittämään työtään yhteistyössä oman organisaationsa asiantuntijoiden ja työeläkejärjestelmän tai Kelan kanssa.

Tukipalveluissa työskentelevä (peruspalveluja tukevat asiantuntijatehtävät) tutkinnon suorittaja esittelee perustellen työtehtävänsä korvauspalveluiden kokonaisprosessin osana.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.











9 789521 344411

Opetushallitus on hyväksynyt nämä näyttötutkinnon perusteet ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain nojalla.

Näyttötutkinnot ovat erityisesti aikuisväestöä varten suunniteltu ja kehitetty tutkinnon suorittamistapa.

Näyttötutkintojen suunnittelu ja toteuttaminen perustuvat opetusalan ja työelämän asiantuntijoiden tiiviiseen yhteistyöhön.

Opetushallitus  
PL 380 (Hakaniemenranta 6)  
00531 Helsinki  
puhelin 040 348 7555\*  
[www.oph.fi/julkaisut/](http://www.oph.fi/julkaisut/)  
[www.oph.fi/verkkokauppa/](http://www.oph.fi/verkkokauppa/)  
myynti: [info@kustannustaito.fi](mailto:info@kustannustaito.fi)