

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN INOM FINANSIERINGS-  
OCH FÖRSÄKRINGSBRANSCHEN  
2010**

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN INOM FINANSIERINGS-  
OCH FÖRSÄKRINGSBRANSCHEN  
2010**

© Utbildningsstyrelsen 2010

Edita Prima Oy

Helsingfors 2010

ISBN 978-952-13-4466-4 (hft.)

ISBN 978-952-13-4467-1 (pdf)



Giltighetstid: **Fr.o.m. 1.2.2010 tillsvidare**

De stadganden på vilka befogenheten  
att utfärda föreskriften bygger på  
**L 631/1998, 13 § 2 mom**

Upphäver UBS:s föreskrift  
**10.6.2004 nr 21/011/2004**

## GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN INOM FINANSIERINGS- OCH FÖRSÄKRINGSBRANSCHEN

Utbildningsstyrelsen har beslutat om grunderna för yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen. Examensgrunderna skall iakttas fr.o.m. 1.2.2010. Examensprestationer som påbörjats innan föreskriftens ikraftträdande kan fullföljas enligt grunderna av 10.6.2004 nr 21/011/2004 t.o.m. 31.1.2012.

Examenskommissionen och examensarrangören kan inte lämna examensgrunderna obeaktade eller avvika från dem.

När utbildning som förbereder för en fristående examen anordnas, beslutar utbildningsanordnaren om innehållet i utbildningen och ordnandet av utbildningen i enlighet med examensgrunderna. Den som deltar i utbildningen skall som en del av utbildningen beredas möjlighet att avlägga en fristående examen.

Generaldirektör

Timo Lankinen

Undervisningsråd

Anne Huhtala

Bilaga

Grunderna för yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen

# INNEHÅLL

1. Fristående examina .....	7
1.1 Anordnande av fristående examina .....	7
1.2 Avläggande av fristående examen .....	7
1.3 Grunderna för fristående examen.....	7
1.4 Personlig tillämpning i fristående examen .....	8
1.5 Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen.....	8
1.6 Betyg .....	8
1.7 Utbildning som förbereder för fristående examen.....	9
2. Uppbyggnaden av yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen .....	9
2.1 Examensdelarna.....	9
3. Kraven på yrkesskicklighet i yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen och grunderna för bedömningen .....	11
3.1 Skötsel av kundrelationer.....	13
3.2 Verksamhet i organisationer inom finansierings- och försäkringsbranschen .....	15
3.3 Finansieringstjänster .....	18
3.4 Betalningstjänster .....	20
3.5 Spar- och placeringstjänster.....	22
3.6 Riskförsäkringstjänster .....	23
3.7 Pensionsskyddstjänster.....	25
3.8 Ersättningstjänster .....	27



# 1 FRISTÅENDE EXAMINA

## 1.1 Anordnande av fristående examina

---

Examenskommissionerna som tillsätts av Utbildningsstyrelsen och består av representanter för arbetsgivare, arbetstagare, lärare och vid behov självständiga yrkesutövare ansvarar för anordnandet och övervakningen av fristående examina samt utfärdar examensbetyg. Examenskommissionerna gör ett avtal om anordnande av fristående examina med utbildningsanordnarna och vid behov med andra sammanslutningar och stiftelser. Fristående examina kan inte anordnas utan giltigt avtal med examenskommissionen.

## 1.2 Avläggande av fristående examen

---

Fristående examen avläggs genom att examinanderna vid examenstillfällena i praktiska arbetsuppgifter påvisar det kunnande som förutsätts i examensgrunderna. Bedömningen av kunnandet sker per examensdel. Bedömningen görs som ett samarbete mellan representanter för arbetsgivare, arbetstagare och undervisningssektorn. Inom branscher där det är vanligt med självständiga yrkesutövare tas även denna part i beaktande vid valet av bedömare. Bedömningen godkänns slutligen av examenskommissionen. Examensbetyg kan beviljas då examinanden har avlagt alla examensdelar som krävs med godkänt vitsord.

## 1.3 Grunderna för fristående examen

---

I examensgrunderna fastställs vilka delar och eventuella kompetensområden som hör till examen, uppbyggnaden av examen, den yrkesskicklighet som krävs i de olika examensdelarna, bedömningsgrunderna (målen och kriterierna för bedömningen) samt sätten att påvisa yrkesskicklighet.

En examensdel utgör ett delområde inom yrket som går att avskilja från den naturliga arbetsprocessen till en självständig helhet som kan bedömas. Kraven på yrkesskicklighet som beskrivs i de olika examensdelarna koncentrerar sig på de centrala funktionerna och verksamhetsprocesserna inom yrket samt på yrkespraxis inom den aktuella branschen. De omfattar även färdigheter som allmänt behövs i arbetslivet, till exempel sociala färdigheter.

Målen och kriterierna för bedömningen är härledda ur kraven på yrkesskicklighet. Målen för bedömningen anger de kunskapsområden som man vid bedömningen fäster särskild vikt vid. Definitionen av dessa mål underlättar också bedömningen av den motsvarande arbetsverksamheten. Bedömningen ska täcka alla de mål för bedömning som beskrivs i examensgrunderna. Kriterierna för bedömningen bestämmer den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet innehåller preciserande anvisningar om avläggandet av examen. Yrkesskickligheten påvisas i allmänhet i autentiska arbetsuppgifter. Sätten att påvisa yrkesskicklighet kan innehålla direktiv för bl.a. hur en examensprestation vid behov kan kompletteras så att alla krav på yrkesskicklighet blir beaktade.

## 1.4 Personlig tillämpning i fristående examen

---

Utbildningsstyrelsen har utfärdat en särskild föreskrift om personlig tillämpning.

## 1.5 Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen

---

Vid bedömning av yrkesskickligheten är det viktigt att ingående och noggrant granska hur examinanderna visar att de kan det som examensgrunderna förutsätter i kraven på yrkesskicklighet för den aktuella examensdelen. Vid bedömningen tillämpas de bedömningskriterier som fastställts i examensgrunderna. Bedömarna ska mångsidigt använda sig av olika och i första hand kvalitativa bedömningsmetoder. Används endast en metod, blir resultatet inte nödvändigtvis tillförlitligt. Vid bedömningen beaktas bransch- och examensspecifika särdrag i enlighet med examensgrunderna. Om examinanderna har tillförlitliga dokument om tidigare påvisat kunnande, granskar bedömarna hur de motsvarar kraven på yrkesskicklighet i examensgrunderna. Bedömarna föreslår för examenskommissionen att kunnandet erkänns som en del av examensprestationen. Examenskommissionen fattar det slutliga beslutet om erkännande av tidigare påvisat kunnande som tillförlitligt utretts.

Bedömning av yrkesskicklighet är en process där insamling av bedömningsmaterial och dokumentering av bedömning spelar en viktig roll. Representanter för arbetslivet och lärare gör på trepartsbasis en noggrann och mångsidig bedömning. Examinanderna ska klart och tydligt få veta hur bedömningsgrunderna tillämpas i deras eget fall. De ska också ges möjlighet att själva bedöma sina prestationer. Examensarrangören gör upp ett bedömningsprotokoll över examensprestationen för den aktuella examensdelen som undertecknas av bedömarna. Till en bra bedömningsprocess hör också att efter detta ge examinanderna respons på prestationerna. Det slutliga bedömningsbeslutet fattas av examenskommissionen.

### Bedömare

De personer som bedömer examinandernas yrkesskicklighet ska ha god yrkeskunskap inom det aktuella området. Examenskommissionen och examensarrangören kommer överens om bedömarna i avtalet om anordnande av fristående examen.

### Rättelse av bedömning

Examinanderna kan inom lagstadgad tid anhålla om rättelse av bedömning av den examenskommission som ansvarar för den aktuella examen.

En skriftlig begäran om rättelse riktas till examenskommissionen. Examenskommissionen kan efter att ha hört bedömarna besluta om en ny bedömning om beslutet är uppenbart felaktigt. Det går inte att genom besvär anhålla om ändring av examenskommissionens beslut som gäller rättelse av bedömning.

## 1.6 Betyg

---

Examenskommissionen beviljar examensbetyg och betyg för en eller flera avlagda examensdelar. Betyg över deltagande i förberedande utbildning ges av utbildningsanordnaren. Utbildningsstyrelsen har utfärdat direktiv om vilka uppgifter som ska framgå ur betyg för fristående examina, utbildning som förbereder för fristående examen och läroavtalsutbildning.

Betyg för en eller flera examensdelar ges på begäran. Examensbetyget, liksom betyget för en eller flera avlagda examensdelar, undertecknas av en representant för examenskommissionen och en representant för examensarrangören.

En anteckning om avlagd fristående examen i ett av Utbildningsstyrelsen godkänt yrkesbevis är ett intyg över avlagd examen som är jämförbart med ett examensbetyg. Examensarrangören skaffar och undertecknar yrkesbeviset. Yrkesbeviset är avgiftsbelagt för examinandan.

## **1.7 Utbildning som förbereder för fristående examen**

---

Det går inte att ställa förhandsvillkor i fråga om utbildning för dem som deltar i fristående examina. Examina avläggs ändå huvudsakligen i samband med förberedande utbildning.

Förberedande utbildning ska anordnas i enlighet med examensgrunderna. Utbildningen och examenstillfällena ska planeras utgående från examensdelarna. Den som deltar i utbildning som förbereder för fristående examen ska ges möjlighet att delta i examenstillfällena och avlägga fristående examen som en del av utbildningen.

# **2 UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN INOM FINANSIERINGS- OCH FÖRSÄKRINGSBRANSCHEN**

## **2.1 Examensdelarna**

---

Yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen består av två obligatoriska och två valfria examensdelar. Examen är klar då fyra examensdelar har avlagts med godkänt betyg.

Obligatoriska delar i yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen

3.1 Skötsel av kundrelationer

3.2 Verksamhet i organisationer inom finansierings- och försäkringsbranschen

Valfria delar, av vilka minst två ska väljas

3.3 Finansieringstjänster

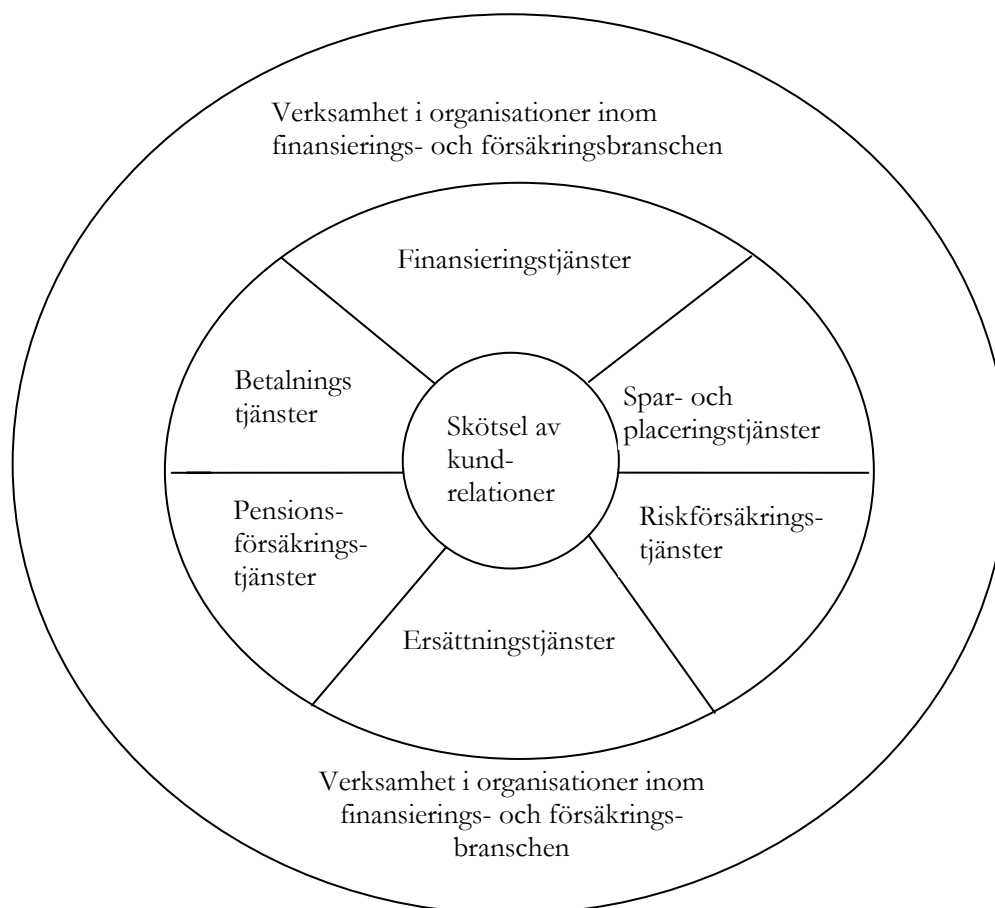
3.4 Betalningstjänster

3.5 Spar- och placeringstjänster

3.6 Riskförsäkringstjänster

3.7 Pensionsskyddstjänster

3.8 Ersättningstjänster



Figur 1. Delarna i yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen

De som avlagt yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen arbetar mångsidigt i kundtjänst, sakkunnigservice eller stödtjänster i olika företag och organisationer inom finansierings- och försäkringsbranschen. Den som avlagt examen kan ha externa eller interna kunder. De externa kunderna kan vara både privat- och företagskunder.

**Skötsel av kundrelationer** innebär kundorienterad växelverkan inom olika servicekanaler, insamling och behandling av kundrespons samt verksamhet i enlighet med organisationens kundstrategi. Skötsel av kundrelationer innehåller arbetsprocesser i enlighet med organisationens kundinformationssystem, i vilka man förhandlar med kunden, sköter kundens eller organisationens interna kunders uppdrag.

**Verksamhet inom finansierings- och försäkringsbranschens organisationer** innebär att arbeta med inriktning på affärsverksamhet, påvisa samarbetsfärdigheter samt utveckla det egna arbetet genom att använda informationskällor. Kännedom om finansierings- och försäkringsmarknader samt socialförsäkringen skapar en grund för att handla i enlighet med branschens och den egna organisationens verksamhetsprinciper samt för att förstå hur lönsamhet uppstår.

**Med finansieringstjänster** menas finansiering av kundernas olika anskaffningar eller finansiering av affärsverksamhet. Tjänsterna innehåller erbjudande av en finansieringslösning som motsvarar kundens situation, betalningsförmåga och erbjuden säkerhet.

**Med spar- och placeringstjänster** menas placering och skötsel av kundens medel så att kundens förmögenhet ökar. Tjänsterna innehåller ett förslag för placering av medlen som utgår från en kartläggning av kundens mål, ekonomiska situation, nivå för risktagning och erfarenhet av placering.

**Med betalningstjänster** menas förmedling och skötsel av kundens penningströmmar. Tjänsterna innehåller erbjudande av ett betalningssätt och en servicekanal som motsvarar kundens behov.

**RisKFörsäkringstjänster** innebär att kundens risker tryggas med försäkringar. Tjänsterna innehåller kartläggning och identifiering av risker tillsammans med kunden samt uppbyggnad av den bästa lösningen för kunden. Den ansvariga personen inom tjänsterna deltar, i enlighet med sin egen befattningsbeskrivning i skötseln av försäkringsavtalet i de olika skedena av försäkringens livscykel. I riskförsäkringstjänsterna ingår både skadeförsäkringar och risklivförsäkringar.

**Pensionsförsäkringstjänster** innehåller tjänster för lagstadgade och frivilliga pensionsförsäkringar för privat- och företagskunder. Tjänsterna innehåller kartläggning av kundens försäkringsbehov, kundtjänst samt uppgörande av försäkring, skötsel och indrivning av betalningar.

**Ersättningstjänster** innebär vid riskförsäkring en tjänst som ges åt kunden då risk förekommer. Tjänsterna innehåller en helhetsbedömning av kundens situation, förebyggande av tilläggs-skador och nya skador, rådgivning för att söka ersättning och beslut samt betalning av ersättning. I pensionsförsäkringen betyder ersättningstjänsterna fördelar som kunden enligt lag har rätt till samt rådgivning för kunden i hur dessa fördelar fås och i frågor i anslutning till ansökan.

### **3 KRAVEN PÅ YRKESSKICKLIGHET OCH BEDÖMNINGSGRUNDERNA I YRKESEXAMEN INOM FINANSIERINGS- OCH FÖRSÄKRINGSBRANSCHEN**

Varje utbildningsanordnare sörjer i enlighet med examensgrunderna för yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen för att personlig tillämpning genomförs vid ansökan till och avläggande av yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen och till utbildning som förbereder för den samt vid förvärvande av behövlig yrkesskicklighet. Om examinanden inte deltar i den förberedande utbildningen sköter examensanordnaren om den personliga tillämpningen. Den personliga tillämpningen dokumenteras i ett för ändmålet avsett dokument som uppdateras i takt med att examensprocessen framskrider.

Yrkesskickligheten som krävs i examensgrunderna påvisas i regel i en autentisk arbets-situation vid en personligt tillämpad examenssituation utgående från planen för anordnande av yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen som examenskommissionen godkänt, varvid examinanderna heltäckande påvisar den yrkesskicklighet som examensgrunderna förutsätter.

I yrkesexamen inom finansierings- och försäkringsbranschen bedöms en examensdel i sänder så att examinandernas yrkesskicklighet jämförs med kraven på yrkesskicklighet för ifrågavarande examensdel. Examinanderna påvisar vid examenstillfället sin omdömesför-

måga och att de kan lära sig av sina erfarenheter, de visar nytänkande ifråga om verksamhetssätten och ibruktagande av nya verksamhetssätt. Vid examenstillfällena påvisar examinanderna färdighet och förmåga att tillämpa sitt kunnande i föränderliga situationer och verksamhetsmiljöer.

Efter varje examenstillfälle bedömer och dokumenterar bedömaren eller bedömarna yrkesskickligheten som examinanderna påvisar i relation till kraven på yrkesskicklighet för examensdelen, målen och kriterierna för bedömningen. Examinandens självvärdering är en väsentlig del av examensprestationen. En responsdiskussion som anordnas efter examenstillfället är en del av en god bedömningsprocess.

Vid ett enskilt examenstillfälle räcker det med bedömning av en representant ur den trepartsbaserade bedömningsgruppen. Hela den trepartsbaserade bedömningsgruppen bör delta i utvärderingssamtalet om examensdelen.

Efter alla examenstillfällen som hör till examensdelen hålls ett utvärderingssamtal i vilket alla tre parter deltar tillsammans med examinanderna

- en erfaren sakkunnig i förmansställning eller motsvarande inom finansierings- och försäkringsbranschen som representant för arbetsgivaren
- en erfaren sakkunnig inom finansierings- och försäkringsbranschen som representant för arbetstagarna
- en sakkunnig inom undervisningsbranschen.

Vid diskussionen bedömer de tillsammans yrkesskickligheten som examinanden påvisat enligt kraven på yrkesskicklighet samt målen och kriterierna för bedömningen i examensdelen. Examinanden presenterar bedömningarna han eller hon fått, sin självvärdering, de bedömda dokumenten i anslutning till den egna yrkesskickligheten och hur den påvisas. Examinanden och bedömarna diskuterar tillsammans och bedömer yrkesskickligheten som examinanden påvisat utgående från bedömningarna och dokumenten och enligt kraven på yrkesskicklighet för examensdelen samt målen och kriterierna för bedömningen.

Som avslutning på bedömningsdiskussionen håller bedömningsgruppen ett möte där den fattar beslut om de ska föreslå godkännande eller underkännande av examensdelen för examensnämnden samt ger ett skriftligt utlåtande om detta.

## **Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen**

Kraven på yrkesskicklighet i yrkesexamen som baseras på uppgifts- och kompetensområdena i arbetslivet definieras på följande sidor med **fet stil**. Därunder finns målen för bedömningen härlett ur kraven på yrkesskicklighet i kolumnen på vänstra sidan. Målen för bedömningen uttrycker de färdighetsområden som är centrala för yrkesskickligheten och vid vilka speciell uppmärksamhet fästes vid bedömningen. I den högra kolumnen definieras kriterierna för bedömningen utgående från vilka godkännandet av examensprestationens kvalitativa och kvantitativa nivå bedöms. På basis av dessa grunder bedöms om examensprestationen godkänns. Efter examensdelen beskrivs sätten att påvisa yrkesskicklighet.

### 3.1 Skötsel av kundrelationer

<b>Kraven på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan sköta servicesituationer.	
<b>Målen för bedömningen</b>	<b>Kriterierna för bedömningen</b>
<i>Kundorienterad interaktion</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fördjupar sig i kundens individuella behov och erbjuder aktivt lösningar som motsvarar dem</li> <li>• betjänar kunden interaktivt och professionellt och iakttar betydelsen av ett uttalat och outtalat budskap</li> <li>• arbetar kund- och behovsorienterat i försäljningssituationer och förhandlingar enligt sin uppgiftsbeskrivning</li> <li>• arbetar enligt principerna för god kundservice enligt god bank- och försäkrings sed i enlighet med bank- och försäkringssekretessen</li> <li>• ser till att kundomgivningen fungerar och är trivsamt och iakttar organisationens anvisningar</li> <li>• betjänar kunderna på finska eller svenska samt dessutom på ett främmande språk enligt sina arbetsuppgifter och sin kundkrets.</li> </ul>
<i>Insamling och behandling av kundrespons</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• samlar aktivt in kundrespons enligt organisationens praxis</li> <li>• behandlar responsen enligt organisationens anvisningar och utnyttjar den i verksamheten inom enheten och i det egna arbetet.</li> </ul>
Examinanden kan sköta kundrelationer.	
<b>Målen för bedömningen</b>	<b>Kriterierna för bedömningen</b>
<i>Kundorienterad verksamhet</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer i sitt arbete vid skötseln av kundrelationer finansierings- och försäkringsbranschens etiska principer och särdrag</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hittar i sitt kundarbete lösningar som är lönsamma för både den egna organisationen och kunden</li> <li>• arbetar enligt den kundstrategi, skötselmodell för kundrelationer och kundservicekoncept som den egna organisationen valt</li> <li>• utvärderar och utvecklar kvaliteten på sitt eget arbete och kundbelåtenheten enligt den egna organisationens kvalitets- och resultatmål</li> <li>• använder flytande och smidigt de servicekanaler som den egna organisationen erbjuder i olika kundservicesituationer enligt organisationens verksamhetsprinciper</li> <li>• hänvisar, vid behov, kunden till rätt sakkunnig.</li> </ul>
<i>Att följa författningar och regler</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar i sitt kundarbete enligt gällande lagstiftning inom branschen samt enligt andra bestämmelser och anvisningar t.ex. följer bank- och försäkringshemligheten</li> <li>• informerar kunden om hans eller hennes lagstadgade rättigheter och skyldigheter</li> <li>• följer de verksamhetsprinciper och regler som gäller organisationens kundservice.</li> </ul>
<i>Användning av kundinformationssystem</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• använder i sitt arbete kundinformationssystem enligt organisationens verksamhetsprinciper</li> <li>• utnyttjar i kundservice- och förhandlings-situationer information både från kundinformationssystem och från annat håll.</li> </ul>

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sitt kunnande t.ex. på följande sätt:

Examinander i direkt kundservice sköter kundservicesituationer eller kundförhandlingar inom sitt eget ansvarsområde. De använder sig av organisationens kunddatasystem och andra tillämpningar i sitt eget arbete och deltar eventuellt, inom ramarna för sitt eget ansvarsområde, i att anordna och genomföra olika kundevenemang.

Examinander som arbetar inom stödtjänster deltar i att anordna och genomföra kundservicesituationer inom ramen för sina egna arbetsuppgifter eller betjänar interna kunder (telefonrådgivning, inskolning av arbetskamrater) enligt god bank- och försäkrings sed i

enlighet med bank- och försäkringssekretessen. De använder sig av organisationens kunddatasystem och andra tillämpningar i sitt eget arbete eller presenterar betydelsen av sin egen uppgift i den egna organisationens helhetsprocess och den centrala lagstiftningen och regelverket som styr organisationens verksamhet.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas verksamhet samt gör en skriftlig bedömning av verksamheten. Examinanderna kan komplettera sina examensresultat med dokument som de producerat under processens gång, som då de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet.

### 3.2 Verksamhet i organisationer inom finansierings- och försäkringsbranschen

<b>Kraven på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan fungera som medlem i en arbetsgemenskap	
<b>Målen för bedömningen</b>	<b>Kriterierna för bedömningen</b>
<i>Att fungera i en arbetsgemenskap</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbetar ansvarsfullt och aktivt som medlem i arbetsgemenskapen</li> <li>• uppskattar sitt arbete och sina arbetskamrater i sin arbetsgemenskap</li> <li>• arbetar ansvarsfullt i enlighet sin egen befattningsbeskrivning och roll</li> <li>• utför sina arbetsuppgifter smidigt och i prioriteringsordning</li> <li>• ger och tar emot respons på ett naturligt sätt</li> <li>• delar inom arbetsgemenskapen med sig av sitt eget kunnande åt</li> <li>• behandlar konfidentiella ärenden på det sätt som arbetets karaktär förutsätter</li> <li>• fungerar på ett naturligt sätt tillsammans med arbetsgemenskapens medlemmar och med kunder som representerar olika kulturer och med olika språkbakgrund</li> <li>• handlar enligt branschens kollektivavtal samt arbetstagarens och arbetsgivarens ansvar och skyldigheter</li> <li>• handlar enligt branschens arbets- och andra säkerhetsbestämmelser samt miljömedvetet</li> <li>• instruerar inom sitt eget sakkunnigområde medlemmarna inom arbetsgemenskapen</li> </ul>

	skapen i verksamhetsmiljön, arbetsuppgifterna och skötseln av kundrelationer som är viktiga med tanke på arbetet.
<i>Utnyttjande av informationskällor</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utnyttjar olika informationskällor och nätverk i informationssökningen</li> <li>• uppdaterar kontinuerligt sina uppgifter om produkter, tjänster, konkurrenstillfällena, kundrelationer samt andra intressentgrupper</li> <li>• bedömer användbarheten av insamlad information</li> <li>• följer de förpliktelser datasekretessen förutsätter.</li> </ul>
<i>Bedömning och utveckling av det egna arbetet</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bedömer realistiskt det egna kunnandet och ställer upp mål för utveckling av yrket tillsammans med förmannen</li> <li>• tar initiativ och gör utvecklingsförslag</li> <li>• tar ansvar för den egna arbetsförmågan och ergonomin och ser till att det råder harmoni mellan arbete och fritid.</li> </ul>
<b>Examinanden kan handla enligt finansierings- och försäkringsbranschens principer</b>	
<b>Målen för bedömningen</b>	<b>Kriterierna för bedömningen</b>
<i>Kännedom om finansierings- och försäkringsmarknaderna</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• använder i diskussioner på ett naturligt sätt grundbegreppen inom bankverksamheten, försäkringsbranschen och socialförsäkringen</li> <li>• diskuterar i sitt kundarbete på ett naturligt sätt den egna organisationens affärsverksamhet, tjänster och uppgifter och kan placera in den egna organisationen i helheten av finansierings- och försäkringsbranschen i Finland</li> <li>• följer med förändringarna inom finansierings- och försäkringsbranschen och bedömer hur de inverkar på det egna arbetet</li> <li>• utnyttjar i sitt eget arbete aktuell information i anslutning till ekonomi</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• följer med förändringar inom den internationella och nationella ekonomin och bedömer förändringarnas inverkan på verksamheten inom den finska finansierings- och försäkringsbranschen.</li> </ul>
<p><i>Att följa verksamhetsprinciperna inom den egna organisationen</i></p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beaktar i sin verksamhet sin egen organisations centrala principer för affärsverksamhet och de risker som är förknippade med affärsverksamhet</li> <li>• arbetar enligt målen för den egna organisationens lönsamhet och resultat</li> <li>• följer i sitt eget arbete den egna organisationens etiska principer och värden samt anvisningar som gäller verksamheten</li> <li>• följer i sitt arbete anvisningar och bestämmelser för den inre övervakningen och myndighetsövervakningen</li> <li>• genomför organisationens strategi i sitt arbete</li> <li>• anpassar det egna arbetet till förändringar i organisationens verksamhetsprinciper och anvisningar.</li> </ul>
<p><i>Kännedom om socialförsäkringstjänster</i></p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informerar vid behov kunden om huvudprinciperna för, skillnaderna mellan och verkställande av socialförsäkring och privatförsäkring</li> <li>• handleder kunden i att använda FPA:s och arbetspensionsanstaltens vanligaste förmåner på ett sätt som motsvarar kundens situation</li> <li>• handleder vid behov kunden i att använda FPA:s och arbetspensionsanstaltens servicekanaler</li> <li>• handleder, vid behov, kunden i att utreda sitt eget lagstadgade skydd iakttagande olika servicekanaler</li> <li>• utvecklar sitt eget arbete och verksamhetssätt kundorienterat tillsammans med den egna organisationens och andra organisationers sakkunniga (t.ex. arbetspensionssystemet, FPA) då det är fråga om att smidigt sköta gemensamma kunders ärenden.</li> </ul>

## Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sitt kunnande t.ex. på följande sätt:

Examinanderna påvisar att de behärskar huvudprinciperna i verksamheten inom finansierings- och försäkringsbranschen t.ex. genom att instruera arbetskamrater i organisationens verksamhet samt vid behov komplettera material från sitt eget sakkunnigområde som behövs i arbetsuppgifter och annat material i anslutning till handledningen. Examinanderna kan också presentera verksamheten inom finansierings- och försäkringsbranschen och sin organisation t.ex. på enhets- eller liknande möten eller vid en kundsituation. Examinanderna bedömer och motiverar sitt eget kunnande och sin utveckling i löne- eller utvecklingssamtal, de kan också skapa, skaffa och behandla uppgifter i anslutning till organisationens verksamhet och kunder i enlighet med organisationens verksamhetsprinciper.

Examinanderna kan påvisa kunnande i socialförsäkringstjänster vid kundservicesituationer inom ramarna för de egna arbetsuppgifterna och det egna ansvarsområdet.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas verksamhet samt gör en skriftlig utvärdering av verksamheten. Examinanderna kan komplettera sina examensresultat med dokument som de producerat under processens gång, som då de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet

### 3.3 Finansieringstjänster

<b>Kraven på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan sköta kreditförhandlingar och åtgärder i anslutning till beviljande av kredit.	
<b>Målen för bedömningen</b>	<b>Kriterierna för bedömningen</b>
<i>Verksamhet inom finansieringstjänster</i>	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• följer i sitt arbete lagstiftningen och andra bestämmelser som gäller finansieringstjänster</li><li>• arbetar enligt sin organisations principer för riskhantering</li><li>• följer myndighetsövervakningens anvisningar för ansvarsfrågor och datasekretess</li><li>• följer den egna organisationens kreditpolitik, kreditanvisningar och prissättningspolitik</li><li>• följer god banksed</li><li>• visar sig vara förtrogen med produkter och tjänster för finansieringstjänster som är centrala för de egna arbetsuppgifterna</li></ul>

	samt med sin organisations prissättningspolitik
<i>Skötsel av servicesituationer som gäller finansiering</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sköter kundsituationer via olika servicekanaler enligt den egna organisationens anvisningar och servicekoncept</li> <li>• kartlägger kundens livssituation och bedömer betalningsförmågan som grund för kreditbeviljande</li> <li>• bedömer säkerheterna och säkerhetsrisken i enlighet med organisationens regler</li> <li>• redogör för kunden om olika finansierings- och säkerhetsalternativ</li> <li>• informerar kunderna om olika ränte- och amorteringsalternativ samt hur räntan bildas och andra avgifter i anslutning till krediter</li> <li>• informerar kunden om beskattningen i anslutning till finansieringen</li> <li>• erbjuder lämpliga finansieringslösningar och tilläggstjänster som motsvarar kundens situation</li> <li>• utarbetar en kreditframställan och gör upp de behövliga handlingarna</li> <li>• använder smidigt lämpliga arbetsredskap och system i anslutning till finansieringen</li> <li>• vidtar vid behov åtgärder enligt kreditens livscykel i enlighet med organisationens regler.</li> </ul>

### **Sätten att påvisa yrkesskicklighet**

Examinanderna påvisar sitt kunnande enligt sina arbetsuppgifter t.ex. på följande sätt:

#### Personer i direkt kundtjänst som inte har fullmakter för beviljande av kredit:

Examinanderna sköter finansieringstjänster inom ramarna för sitt eget ansvarsområde, t.ex. finansieringsrådgivning, konsumtions- eller kortkredit, studielån. Examinander som arbetar inom nät- och telefontjänst sköter kundrådgivning inom sitt eget ansvarsområde t.ex. kreditrådgivning, handledning och rådgivning till kreditkunder.

Personer i direkt kundtjänst som har fullmakter för beviljande av kredit: Examinanderna sköter kundrådgivning inom sitt eget ansvarsområde t.ex. kreditrådgivning, beviljande av kredit, kontroll av säkerheter.

#### I stödtjänster (t.ex. säkerhetsenheten, IT-tjänster):

Examinanderna sköter säkerheter i säkerhetsenheten, gör upp dokument i dokumentproduktionen eller beskriver sin egen roll t.ex. i genomförandet av finansieringsprocessen.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas verksamhet samt gör en skriftlig utvärdering av verksamheten. Examinanderna kan komplettera sina examensresultat med dokument som de producerat under processens gång, som då de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet

### 3.4 Betalningstjänster

<b>Kraven på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan sköta arbetsuppgifterna vid betalningstjänster	
<b>Målen för bedömningen</b>	<b>Kriterierna för bedömningen</b>
<i>Verksamhet inom betalningstjänster</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar i enlighet med lagstiftningen och andra författningar som gäller penning-, konto- och betalningsrörelsetjänster</li> <li>• ger kunden råd om olika betalningsmöjligheter, servicekanaler och vid behov vid val och användning av konton</li> <li>• ger kunden råd om hur olika betalningsmedel och betalningssätt används samt vilka kostnader eller besparingar som hänför sig till dem</li> <li>• informerar kunden om hans eller hennes ansvar för följderna vid försummelse av betalningar, överskridande av konto etc.</li> <li>• visar sig vara förtrogen med de för de egna arbetsuppgifterna centrala produkter och tjänster inom betalningstjänster samt prissättningspolitiken inom sin organisation</li> <li>• ger kunden råd i ärenden i anslutning till utbetalning av pension.</li> </ul>
<i>Skötsel av servicesituationer som gäller betalningar</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ger kunden råd om vilka alternativen är för att uträtta ärenden via flera kanaler, utgående från kundens behov och organisationens verksamhetsmodell</li> <li>• erbjuder aktivt konton och betalningsmedel samt betalningstjänster som motsvarar kundens behov</li> <li>• informerar kunden vid behov om skötsel av internationella betalningar och betalningar inom euroområdet</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• använder effektivt ändamålsenliga arbetsredskap och system i anslutning till betalningstjänsterna</li> <li>• vidtar nödvändiga åtgärder enligt den egna organisationens skötselmodell ifråga om försenade räkningar eller liknande.</li> </ul>
--	---

### **Sätten att påvisa yrkesskicklighet**

Examinanderna påvisar sitt kunnande enligt sina arbetsuppgifter t.ex. på följande sätt:

Examinander i bankens dagliga ärenden sköter, inom ramen för sin egen befattningsbeskrivning, uppgifter i anslutning till kundens dagliga ärenden t.ex. öppnande av konto, beställning av kort, avtal som gäller nätbanken och kundrådgivning.

Försäkringsbolagens kundrådgivare, försäkringsförsäljare och ersättningsbehandlare sköter kundsituationer i anslutning till betalningar av ersättningar till kundens konto eller vidare vägledning av kunden i hur han eller hon ska få ersättning.

Examinander som arbetar i stödtjänster håller ett möte med det egna teamet där de dagliga bankärendena eller de mest centrala delområdena inom processerna för försäkringsbolagets betalningsrörelse går igenom. De försäkras sig om att alla medlemmar i teamet har de rätta tjänsterna i bruk. De kan svara på de vanligaste frågorna och beskriva sin egen roll i den egna organisationens process för betalningsrörelsen.

Examinander inom utbetalning av pensionsförsäkring och kundrådgivningsuppgifter sköter kundsituationer i anslutning till utbetalning av pension.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas verksamhet samt gör en skriftlig utvärdering av verksamheten. Examinanderna kan komplettera sina examensresultat med dokument som de producerat under processens gång, som då de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet

### 3.5 Spar- och placeringstjänster

<b>Kraven på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan betjäna kunden i frågor som gäller sparande och placeringar	
<b>Målen för bedömningen</b>	<b>Kriterierna för bedömningen</b>
<i>Verksamhet i spar- och placeringstjänster</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer lagstiftningen som gäller försäljning av produkter och/eller tjänster i anslutning till sparande och placeringar</li> <li>• informerar kunden om hur lagstiftningen inverkar på sparande och placeringar</li> <li>• handlar i enlighet med myndighetsanvisningen och den egna organisationens direktiv samt enligt etiska principer</li> <li>• utnyttjar sina aktuella kunskaper om finansieringsmarknaderna i kundsituationer</li> <li>• visar sig vara förtrogen med de spar- och placeringsprodukter och tjänster som är viktigast med tanke på sina egna arbetsuppgifter samt med prissättningspolitiken inom sin organisation.</li> </ul>
<i>Skötsel av servicesituationer som gäller sparande och placeringar</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verkar inom ramen för sina egna befogenheter i spar- och placeringsprocesser på ett sätt som främjar tillväxten av kundens förmögenhet</li> <li>• hjälper kunden att planera skötseln av sin förmögenhet som en helhet</li> <li>• identifierar kundens placeringsprofil genom att kartlägga lösningar för sparande som motsvarar kundens behov och livssituation</li> <li>• utnyttjar sin egen organisations nätverk i kundhandledningen</li> <li>• erbjuder kunden en lämplig servicekanal för att genomföra uppdragen</li> <li>• använder ändamålsenliga arbetsredskap och system på ett effektivt sätt i anslutning till spar- och placeringstjänster</li> <li>• presenterar aktivt för kunden olika lösningar inom spar- och placeringstjänster samt de risker, förväntningar på avkastning och kostnader som är förknippade med dem</li> <li>• redogör för kunden om beskattningen av placeringsprodukterna.</li> </ul>

## Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sitt kunnande enligt arbetsuppgifterna t. ex. på följande sätt:

Examinander i direkt kundservice arbetar med arbetsuppgifter i anslutning till sparande och placeringar eller sköter uppdrag de fått av kunderna t.ex. kundrådgivning, uppgörande av sparavtal, uppgörande av pensions/sparförsäkring, teckning och utlösning av fond. Examinanderna iakttar i olika kundservicesituationer bl.a. hur familje- och arvsrätten samt beskattningen inverkar.

Examinander som arbetar inom nät- och telefontjänst ger kunderna råd om tjänster i anslutning till sparande och placeringar och sköter kundförhandlingar inom det egna ansvarsområdet. De iakttar i olika kundservicesituationer bl.a. hur familje- och arvsrätten samt beskattningen inverkar.

Examinander som arbetar i stödtjänster (t.ex. IT-tjänster) beskriver sin egen roll i genomförandet av spar- och placeringsprocessen eller dylikt.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas verksamhet samt gör en skriftlig utvärdering av verksamheten. Examinanderna kan komplettera sina examensresultat med dokument som de producerat under processens gång, som då de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet

### 3.6 Riskförsäkringstjänster

<b>Kraven på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan betjäna kunden i riskförsäkringsärenden	
<b>Målen för bedömningen</b>	<b>Kriterierna för bedömningen</b>
<i>Verksamhet i riskförsäkringstjänster</i>	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• följer lagstiftning och myndighetsanvisningar i anslutning till riskförsäkring t.ex. datasekretess</li><li>• handlar enligt principerna för riskhantering</li><li>• visar sig vara förtrogen med de produkter och tjänster inom riskförsäkring som är mest centrala för de egna arbetsuppgifterna samt med prissättningspolitiken inom sin organisation</li><li>• handlar på det sätt som livscykeln för försäkringsavtalet förutsätter (uppgörande av försäkringsavtal, upprätthållande av försäkringsuppgifter, utbetalning av försäkringsavgifter, avslutning av försäkring)</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beaktar i sitt arbete de kontaktytor som socialförsäkringen och den egna organisationens tjänster erbjuder.</li> </ul>
<i>Att sköta servicesituationer inom riskförsäkring</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kartlägger kundens behov genom att också beakta den lagstiftade socialförsäkringen och ger kunden råd om hur man identifierar sina risker</li> <li>• använder vid behov sakkunniga inom den egna organisationen vid hantering av kundens risker</li> <li>• följer i försäljningsprocessen den egna organisationens principer för kundval</li> <li>• presenterar för kunden de försäkringsprodukter som bäst motsvarar hans eller hennes behov och skyldigheterna i försäkringsavtalet i anslutning till dem</li> <li>• tillämpar god försäkringssed</li> <li>• hjälper kunden att hitta den bästa lösningen med tanke på att trygga sin egen livssituation</li> <li>• använder effektivt ändamålsenliga arbetsredskap och system i anslutning till riskförsäkringstjänsterna</li> <li>• vidtar åtgärder i enlighet med försäkringsavtalets livscykel och organisationens direktiv i anslutning till servicesituationerna.</li> </ul>

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sitt kunnande enligt arbetsuppgifterna på t.ex. följande sätt:

Examinander i direkt kundtjänst sköter kundservicesituationer eller kundrådgivning inom sitt eget ansvarsområde. De identifierar och kan beakta lagstadgade förmåner och hur de kan kompletteras. Examinanden kan i olika kundsituationer tillämpa lagar, lagen om försäkringsavtal, god försäkringssed samt bestämmelserna om familje- och arvsrätt medräknade.

Examinander som arbetar i stödtjänsterna (t.ex. behandling av försäkringar, ersättningar, tillämpningsplanering) presenterar med motiveringar t.ex. sin arbetsuppgift som en del av riskförsäkringens helhetsprocess.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas verksamhet samt gör en skriftlig utvärdering av verksamheten. Examinanderna kan komplettera sina examensresultat med dokument som de producerat under processens gång, som då de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet

### 3.7 Pensionsförsäkringstjänster

<b>Kraven på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan betjäna kunden i pensionsförsäkringsfrågor	
<b>Målen för bedömningen</b>	<b>Kriterierna för bedömningen</b>
<i>Verksamhet i pensionsförsäkringstjänster</i>	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• följer lagstiftning och andra författningar som gäller pensionsförsäkring</li><li>• tillämpar pensionslagar för arbetstagare och företagare som motsvarar kundens situation, känner till villkoren och begränsningarna för pensionslagarna t.ex. för tiden för utlandsarbete</li><li>• informerar vid behov kunden om hur annan socialförsäkring och arbete i utlandet inverkar på pensionskyddet</li><li>• handlar på det sätt som försäkringsavtalets livscykel förutsätter (uppgörande av försäkringsavtal, upprätthållande av försäkringsuppgifter, utbetalning av försäkringsavgifter, avslutande av försäkring)</li><li>• visar sig vara förtrogen med de viktigaste pensionsförsäkringsprodukterna och tjänsterna med tanke på sina egna arbetsuppgifter samt med prissättningspolitiken inom sin organisation.</li></ul>
<i>Skötsel av servicesituationer som gäller pensionsförsäkring</i>	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• kartlägger lagstadgade och frivilliga försäkringar som motsvarar kundens situation samt hänvisar kunden vid behov till rätt instans</li><li>• redogör vid kundbetjäningssituationer för vad ett lagstadgat skydd täcker och hur man kan komplettera det med frivilliga pensionsförsäkringar</li><li>• ger råd till kunderna gällande deras pensionsärenden med beaktande av deras livssituation</li><li>• använder, vid behov, sakkunniga inom sin egen organisation i kundservicen</li><li>• utnyttjar sin egen och andra organisationers nätverk i kundhandledningen</li><li>• erbjuder kunden en lämplig servicekanal</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar i olika servicekanaler enligt sin organisations anvisningar och servicekoncept</li> <li>• ger kunden råd om hur en försäkring görs upp och förklarar innehållet och betalningsvillkoren i försäkringsavtalet</li> <li>• använder effektivt ändamålsenliga arbetsredskap och system i anslutning till pensionsförsäkringstjänsterna</li> <li>• kommer, utgående från den aktuella situationen, överens med kunden om att sköta betalningsstörningar, t.ex. betalningsarrangemang, betalningsavtal, utmätnings- och konkurssituationer.</li> </ul>
--	---

### **Sätten att påvisa yrkesskicklighet**

Examinanderna påvisar sitt kunnande enligt sina arbetsuppgifter på t.ex. följande sätt:

Examinander i direkt kundservice sköter kundservicesituationer eller kundförhandlingar inom sitt eget ansvarsområde och kan vid olika kundsituationer tillämpa lagar, bestämmelserna om familje- och arvsrätt medräknade. De kan också utveckla sitt arbete inom sitt eget ansvarsområde i samarbete med sakkunniga från sin egen och andras organisationer.

Examinander i stödtjänster presenterar med motiveringar t.ex. sin arbetsuppgift som en del av helhetsprocessen för arbetspensionsförsäkringen.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas verksamhet samt gör en skriftlig utvärdering av verksamheten. Examinanderna kan komplettera sina examensresultat med dokument som de producerat under processens gång, som då de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet.

### 3.8 Ersättningstjänster

<b>Kraven på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan betjäna kunden i ersättningstjänster	
<b>Målen för bedömningen</b>	<b>Kriterierna för bedömningen</b>
<i>Verksamhet i ersättningstjänster</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• följer lagstiftningen, villkor och myndighetsanvisningar samt datasekretess som gäller ersättningstjänster</li><li>• handlar i olika servicekanaler enligt den egna organisationens modell för ersättning</li><li>• beaktar vid ersättningssituationen förmåner eller ersättningar de olika försäkringssätten erbjuder</li><li>• handlar enligt anvisningar i situationer där ersättning betalas från flera håll</li><li>• visar att han eller hon är insatt i hur ersättningar är beroende av varandra samt känner till utbetalningstiden för ersättningarna</li><li>• förklarar för kunden grunderna för ersättningarna för pensionsförmåner eller för skadeförsäkring</li><li>• informerar kunden om hur ansökningsprocessen framskrider och villkoren för utbetalning av förmånen.</li></ul>
<i>Skötsel av servicesituationer som gäller ersättning</i>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• gör en helhetsbedömning av kundens situation och visar, vid behov, kunden till rätt servicekanal</li><li>• vägleder, vid behov, kunden i att hitta rätt instans i förmånsfrågor (FPA och övriga)</li><li>• ger kunden behövliga förhållningsregler och ber på en gång kunden om tilläggsutredningar</li><li>• gör eller låter, vid behov, göra en förhandsuppskattning av ersättningen</li><li>• gör utan onödig fördröjning upp ett rätt och felfritt förmåns- eller ersättningsbeslut enligt lagstiftningen och avtalsvillkor som gäller försäkring</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ger kunden råd om ändringsansökan</li> <li>• använder effektivt ändamålsenliga arbetsredskap och system i anslutning till ersättningstjänster</li> </ul>
--	---

### **Sätten att påvisa yrkesskicklighet**

Examinanderna påvisar sitt kunnande enligt sina arbetsuppgifter t.ex. på följande sätt:

Examinander i direkt kundservice sköter kundservicesituationer eller kundrådgivning inom sitt eget ansvarsområde och kan i olika kundservicesituationer tillämpa lagar, familje- och arvsrättsliga bestämmelser medräknade, samt skatteanvisningar. De kan utveckla sitt arbete för det egna ansvarsområdets del i samarbete med sakkunniga inom sin egen organisation och med arbetspensionssystemet eller FPA.

Examinander i stödtjänster (sakkunnigtjänster som stödjer basservicen) presenterar med motiveringar sin arbetsuppgift som en del av helhetsprocessen för ersättningstjänsterna.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas verksamhet samt gör en skriftlig utvärdering av verksamheten. Examinanderna kan komplettera sina examensresultat med dokument som de producerat under processens gång, som då de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet

Utbildningsstyrelsen har godkänt dessa examensgrunder med stöd av lagen om yrkesinriktad vuxenutbildning.

De fristående examina är examina som särskilt planerats och utvecklats för att avläggas av den vuxna befolkningen.

Planeringen och genomförandet av de fristående examina baserar sig på ett nära samarbete mellan sakkunniga inom undervisning och arbetsliv.

Utbildningsstyrelsen  
Pb 380  
00531 Helsingfors  
tfn: 040 348 7555  
[www.utbildningsstyrelsen.fi](http://www.utbildningsstyrelsen.fi)