



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSSTYRELSEN

Näyttötutkinnon perusteet

# **FINANSSIALAN AMMATTITUTKINTO 2014**

Määräys 23/011/2014

Näyttötutkinnon perusteet

# **FINANSSIALAN AMMATTITUTKINTO 2014**

Määräys 23/011/2014



© Opetushallitus ja tekijät

Määräykset ja ohjeet 2014:23

ISBN 978-952-13-5854-8 (nid.)

ISBN 978-952-13-5855-5 (pdf)

ISSN-L 1798-887X

ISSN 1798-887X (painettu)

ISSN 1798-8888 (verkkojulkaisu)

Taitto: Grano Oy/Jaana Jääskeläinen

[www.oph.fi/julkaisut](http://www.oph.fi/julkaisut)

Painopaikka: Grano Oy, 2014



## MÄÄRÄYS

1.10.2014

23/011/2014

Voimassaoloaika: **1.11.2014 alkaen toistaiseksi**

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen antamiseen perustuu:

**L 631/98, 13 § 2 mom**

Kumoaa Opetushallituksen määräyksen  
**20.1.2010 nro 10/011/2010**

Muuttaa Opetushallituksen määräystä

### FINANSSIALAN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt finanssialan ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.11.2014 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitettu tutkinnon suorittaminen voidaan saattaa loppuun tutkinnon perusteiden 20.1.2010 nro 10/011/2010 mukaisesti 31.10.2016 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

Aulis Pitkälä

Opetusneuvos

Minna Bálint

LIITE

Finanssialan ammattitutkinnon perusteet 2014

# SISÄLTÖ

<b>I</b>	<b>Finanssialan ammattitutkinnon osat ja muodostuminen .....</b>	<b>9</b>
<b>II</b>	<b>Finanssialan ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arviointi .....</b>	<b>9</b>
1	Asiakkuuksien hoitaminen finanssialalla .....	10
2	Säästämisen ja sijoittamisen palvelut .....	13
3	Rahoituspalvelut .....	14
4	Päivittäiset pankkiasioinnin palvelut .....	16
5	Riskivakuuttamisen palvelut .....	18
6	Korvauspalvelut .....	20
7	Eläkevakuuttamisen palvelut .....	22
8	Back office -palvelut .....	24
9	Tutkinnon osa toisesta ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta .....	26
	<b>Liite Finanssialan ammattitutkinnon kuvaus .....</b>	<b>27</b>

# I Finanssialan ammattitutkinnon osat ja muodostuminen

## Finanssialan ammattitutkinto

<p style="text-align: center;"><b>Pakollinen tutkinnon osa</b></p> <p style="text-align: center;">1. Asiakkuuksien hoitaminen finanssialalla</p>
<p style="text-align: center;"><b>Valinnaiset tutkinnon osat, joista tutkinnon suorittaja valitsee kaksi tutkinnon osaa</b></p> <p style="text-align: center;">2. Säästämisen ja sijoittamisen palvelut</p> <p style="text-align: center;">3. Rahoituspalvelut</p> <p style="text-align: center;">4. Päivittäiset pankkiasioinnin palvelut</p> <p style="text-align: center;">5. Riskivakuuttamisen palvelut</p> <p style="text-align: center;">6. Korvauspalvelut</p> <p style="text-align: center;">7. Eläkevakuuttamisen palvelut</p> <p style="text-align: center;">8. Back office -palvelut</p> <p style="text-align: center;">9. Tutkinnon osa toisesta ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta</p>

Rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinto muodostuu yhdestä pakollisesta ja kahdesta valinnaisesta tutkinnon osasta.

## II Finanssialan ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arviointi

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset määrittävät, mitä tutkinnon suorittajan tulee osata suorittaessaan kyseistä tutkinnon osaa. Ammattitaidon osoittaminen -kohdassa määritellään, mitä tutkinnon suorittaja tekee osoittaakseen ammattitaitonsa. Tutkintotilaisuudessa osoitettava ammattitaito arvioidaan hyväksytyyn suoritukseen kriteerien mukaisesti. Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivat työnantajien, työntekijöiden ja opettajien edustajat, joilla on hyvä ammattitaito kyseisen näyttötutkinnon alalta.

# 1 Asiakkuuksien hoitaminen finanssialalla

## Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- valmistautua erilaisiin ulkoisiin tai sisäisiin asiakaspalvelutilanteisiin
- toimia erilaisissa palvelu- tai myyntitilanteissa
- seurata toiminnan tuloksellisuutta
- toimia työyhteisön jäsenenä.

## Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä finanssialan ulkoisten tai sisäisten asiakkuuksien hoitamiseen liittyviä työtehtäviä tai tekemällä finanssialan palvelujen tuottamiseen tai tukitoimintoihin liittyviä tehtäviä. Tutkinnon osan ammattitaito voidaan osoittaa valinnaisen tutkinnon osan kanssa samoissa työprosesseissa. Siltä osin kuin vaadittavaa ammattitaitoa ei voida käytännön työtehtävissä osoittaa, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito voidaan luotettavasti arvioida.

## Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja valmistautuu erilaisiin ulkoisiin tai sisäisiin asiakaspalvelutilanteisiin.	
	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• päivittää jatkuvasti tietojaan tuotteista, palveluista, asiakkuuksista ja kilpailutilanteesta hyödyntäen monipuolisesti eri tietolähteitä ja verkostoja</li><li>• arvioi hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta</li><li>• perehtyy palvelu-, myynti- tai palaveritilanteeseen käytössä olevan informaation avulla asiakashallinta-, raportointi- tai seurantajärjestelmiä hyödyntäen</li><li>• hyödyntää työnsä kannalta keskeisiä asiantuntijoita ja verkostoja monipuolisesti</li><li>• huolehtii asiakasympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä organisaation ohjeiden mukaisesti</li><li>• noudattaa pankki- tai vakuutuslainsäätelyä.</li></ul>

## Tutkinnon suorittaja toimii erilaisissa palvelu- tai myyntitilanteissa.

Palvelu- tai myyntitilanteessa toimiminen

Tutkinnon suorittaja

- työskentelee erilaisissa palvelu-, myynti- tai neuvottelutilanteissa eri palvelukanavissa hyvän pankki- tai vakuutustavan mukaisesti
- työskentelee asiakaslähtöisesti noudattaen organisaation asiakkuusstrategiaa, asiakkuuden hoitomallia, asiakaspalvelukonseptia tai myyntimallia
- noudattaa tietosuojaa ja tietoturvaa
- noudattaa finanssialan eettisiä periaatteita hoitaessaan asiakkuuksia
- toimii organisaation liiketoimintaan liittyvien keskeisten periaatteiden mukaisesti ottaen huomioon liiketoiminnan riskit
- hyödyntää palvelu- tai myyntitilanteessa tietämystään ajankohtaisista kansantaloudellisista ilmiöistä

Palvelu- tai myyntitilanteessa vuorovaikutaminen

- palvelee asiakasta vuorovaikutteisesti ja ammattitaitoisesti huomioiden sanallisen ja sanattoman viestinnän merkityksen
- keskustelee asiantuntevasti organisaation liiketoiminnasta ja palveluista osoittaen tuntevansa kilpailijat ja finanssialan toimintaympäristön
- käyttää sujuvissa suomen- tai ruotsinkielisissä keskusteluissa finanssialan peruskäsitteitä luontevasti
- tuottaa palvelutilanteeseen tai työtehtäviinsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä sujuvasti
- toimii ammattimaisesti eri kulttuureja edustavien asiakkaiden kanssa
- palvelee asiakkaita vieraalla kielellä rutiinomaisissa palvelutilanteissa suullisesti ja kirjallisesti hyödyntäen erilaisia apuvälineitä
- käyttää ja hyödyntää erilaisia tieto- ja viestintäjärjestelmiä asiakaspalvelu-, myynti tai neuvontatilanteissa

Asiantuntijapalveluiden hyödyntäminen

- kertoo asiakkaalle sosiaalivakuutuksesta ja erilaisista eduista sekä ohjaa asiakasta käyttämään Kelan ja työeläkelaitosten palvelukanavia
- ohjaa asiakasta selvittämään oman lakisääteisen eläketurvansa
- arvioi palvelutilanteessa asiakkaan tarvitseman erityisasiantuntija-avun
- ohjaa asiakkaan palvelutarpeen mukaiselle erityisasiantuntijalle



Asiakaspalautteen käsitteleminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hoitaa reklamaatiot asiakaslähtöisesti organisaation ohjeiden mukaisesti</li> <li>• pyytää asiakkaalta aktiivisesti palautetta saamastaan palvelusta</li> <li>• kehittää tai tekee kehittämis ehdotuksia saadun palautteen perusteella organisaation ohjeiden mukaisesti omassa työssään ja yksikön toiminnassa.</li> </ul>
<b>Tutkinnon suorittaja seuraa toiminnan tuloksellisuutta.</b>	
	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• seuraa säännöllisesti oman toimintansa tuloksellisuutta suhteessa asetettuihin henkilökohtaisiin tai yksikön tavoitteisiin hyödyntäen raportointi- ja seuranta järjestelmiä</li> <li>• keskustelee esimiehensä kanssa havaitsemistaan poikkeamista.</li> </ul>
<b>Tutkinnon suorittaja toimii työyhteisön jäsenenä.</b>	
<p>Työtehtävissä toimiminen</p> <p>Omasta osaamisesta ja toimintakyvystä huolehtiminen</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• työskentelee vastuullisesti ja joustavasti työyhteisön jäsenenä ottaen huomioon työtehtävien tärkeys- ja kiireellisyysjärjestyksen</li> <li>• noudattaa työssään sisäisen valvonnan ja viranomaisvalvonnan määräyksiä ja ohjeita</li> <li>• antaa ja vastaanottaa palautetta luontevasti</li> <li>• opastaa omalla asiantuntijuusalueellaan työyhteisön jäseniä yhteistyökykyisesti</li> <li>• toimii alan työehtosopimuksen sekä organisaation antamien työsuhdeohjeiden mukaisesti</li> <li>• toimii alan työturvallisuusmääräysten sekä organisaation ohjeiden mukaisesti</li> <li>• toimii kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi omaa osaamistaan ja asettaa työssä kehittymistä edistävät tavoitteet yhdessä esimiehensä kanssa</li> <li>• huolehtii ajankäytöstään työhyvinvoinnin kannalta kestävästi</li> <li>• huolehtii ergonomiasta pitääkseen yllä työ- ja toimintakykynsä.</li> </ul>

## 2 Säästämisen ja sijoittamisen palvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- kartoittaa asiakkaan tarpeet ja sijoitusprofiilin
- hoitaa säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvän asiakasneuvottelun
- hoitaa tarvittavan dokumentaation.

### Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskentelemällä säästämisen ja sijoittamisen asiakaspalvelutehtävissä, jotka sisältävät asiakkaan tarpeiden ja sijoitusprofiilin kartoituksen sekä säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvän tarjouksen tekemisen. Neuvottelu- ja palvelutilanteet voivat liittyä säästämisen ja sijoittamisen palvelujen elinkaaren eri vaiheisiin. Siltä osin kuin vaadittavaa ammattitaitoa ei voida käytännön työtehtävissä osoittaa, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito voidaan luotettavasti arvioida.

### Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja kartoittaa asiakkaan sijoitusprofiilin ja tarpeet.	
	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hoitaa eri palvelukanavien kautta tulevat asiakastilanteet organisaation ohjeiden, palvelukonseptin ja valtuuksiensa mukaisesti</li><li>• kartoittaa asiakkaan sijoitusprofiilin ja tarpeet ohjeiden mukaisesti</li><li>• tunnistaa asiakkaan sijoitusprofiilin ja elämäntilanteen sekä niihin sopivat säästämisen ratkaisut</li><li>• hyödyntää asiakastilanteissa aktiivisesti ajan tasalla pitämäänsä tietoja säästö- ja sijoitusmarkkinoista</li><li>• noudattaa työssään säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvää lainsäädäntöä, viranomaisohjeistuksia, eettisiä periaatteita ja organisaation ohjeita.</li></ul>

### Tutkinnon suorittaja hoitaa säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvän asiakasneuvottelun.

#### Tutkinnon suorittaja

- osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin säästämisen ja sijoittamisen tuotteisiin ja palveluihin sekä hinnoittelupolitiikkaan
- esittelee asiakkaalle aktiivisesti säästämisen ja sijoittamisen palveluiden erilaisia ratkaisuja sekä niihin liittyviä riskejä, tuotto-odotuksia ja kuluja
- ottaa huomioon esittelemissään ratkaisuehdotuksissa sekä asiakkaan tarpeen ja sijoitusprofiilin että organisaation tuotepolitiikan
- neuvoo asiakasta säästösuunnitelman tekemisessä
- kertoo asiakkaalle säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvästä verotuksesta
- kertoo asiakkaalle perhe- ja perintöoikeuteen liittyvistä perusasioista.

### Tutkinnon suorittaja hoitaa asiakasneuvottelun pohjalta tarvittavan dokumentaation.

#### Tutkinnon suorittaja

- tekee tarvittavat asiakirjat asiakasneuvottelun pohjalta
- tarjoaa asiakkaalle sopivan palvelukanavan toimeksiantojen toteuttamiselle
- tarjoaa asiakkaan kokonaisasiakkuuteen liittyviä muita palveluratkaisuja tuottaen näin lisäarvoa asiakkaalle
- hyödyntää oman organisaation verkostoja asiakkaan ohjaamisessa
- käyttää säästämisen ja sijoittamisen palveluihin liittyviä järjestelmiä tehokkaasti.

## 3 Rahoituspalvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- selvittää asiakkaan kokonaistalouden ja maksukyvyn
- hoitaa rahoituksen neuvottelu- ja myyntitilanteen
- hoitaa luottopäätökseen liittyvän dokumentaation
- hoitaa luoton ulosmaksun.

## Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskentelemällä rahoituspalveluissa asiakaspalvelutehtävissä, jotka sisältävät rahoitusesitysten laatimisen. Rahoitusesitykset voivat kytkeytyä luoton elinkaaren eri vaiheisiin. Siltä osin kuin vaadittavaa ammattitaitoa ei voida käytännön työtehtävissä osoittaa, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito voidaan luotettavasti arvioida.

## Hyväksytyin suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja selvittää asiakkaan kokonaistalouden ja maksukyvyn.	
	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hoitaa eri palvelukanavien kautta tulevat asiakastilanteet organisaation ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti asiakastietoja hyödyntäen</li><li>• kartoittaa asiakkaan luottotarpeen ja elämäntilanteen sekä arvioi maksukyvyn luotonmyönnön perustaksi</li><li>• arvioi vakuudet ja vakuusriskin organisaation ohjeiden mukaisesti</li><li>• hyödyntää asiakastilanteissa aktiivisesti ajan tasalla pitämiään tietoja rahoitusmarkkinoista ja -tuotteista.</li></ul>
Tutkinnon suorittaja hoitaa rahoituksen neuvottelu- ja myyntitilanteen.	
	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• selvittää asiakkaalle eri rahoitus- ja vakuusvaihtoehdot osoittaen tuntevansa asiakkaan kannalta oleelliset tuotteet ja palvelut</li><li>• selvittää asiakkaalle erilaiset korko- ja lyhennysvaihtoehdot sekä koron muodostumisen ja muut luottoon liittyvät kulut</li><li>• selvittää asiakkaalle rahoitukseen mahdollisesti liittyvän verotuskohtelun</li><li>• tekee asiakkaan tilanteeseen sopivan rahoitustarjouksen huomioiden organisaation riskienhallinnan periaatteet sekä luotto- ja hinnoittelupolitiikan</li><li>• kartoittaa ja myy tarvittavat lisäpalvelut</li><li>• noudattaa työssään rahoituspalveluihin liittyvää lainsäädäntöä.</li></ul>

### Tutkinnon suorittaja hoitaa luottopäätökseen liittyvän dokumentaation.

	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii luotonmyöntövaltuuksiensa ja organisaation luottoprosessin mukaisesti</li><li>• laatii organisaation ohjeiden mukaisen luottoesityksen luottoneuvottelun perusteella</li><li>• laatii tai laadituttaa luottopäätöksen pohjalta tarvittavat asiakirjat huolellisesti</li><li>• varmistaa laadittujen asiakirjojen oikeellisuuden rahoituspäätöksen mukaisiksi</li><li>• käyttää rahoitukseen liittyviä järjestelmiä sujuvasti.</li></ul>
--	--

### Tutkinnon suorittaja hoitaa luoton ulosmaksun.

<p>Luoton ehtoista ja asiakirjojen sisällöstä kertominen</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• selostaa asiakkaalle luoton ehdot ja asiakirjojen sisällön organisaation ohjeiden ja lainsäädännön mukaisesti</li><li>• varmistaa asiakkaan ymmärtäneen luottosopimuksen ehdot</li></ul>
<p>Luoton ulosmaksun hoitaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• hoitaa asiakkaan kanssa velkakirjan allekirjoituksen</li><li>• hoitaa luoton ulosmaksun asiakkaan kanssa sovitulla tavalla</li><li>• tekee tarvittaessa luoton elinkaaren mukaiset toimenpiteet organisaation ohjeiden mukaisesti.</li></ul>

## 4 Päivittäiset pankkiasioinnin palvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- hoitaa maksamisen palveluita
- hoitaa asiakkaan tiliasiointiin liittyviä tehtäviä
- ohjata asiakasta monikanavaisessa asiointissa.

### Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä maksamisen palveluihin liittyviä asiakasneuvotteluja ja työtehtäviä. Hän hoitaa asiakkaan toimeksiannot. Hän neuvoo asiakkaita monikanavaisessa asiointissa siten, että neu-

vonta sisältää vähintään kolme sähköisten palvelujen työtappaa (verkkopalvelu avoimesti, verkkopalvelu tunnistautuneena asiakkaana, mobiilipalvelut, asiakasneuvottelut videoneuvotteluna, call center, puhelinpalvelukeskus tai jokin muun sähköinen työtappaa). Siltä osin kuin vaadittavaa ammattitaitoa ei voida käytännön työtehtävissä osoittaa, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito voidaan luotettavasti arvioida.

## Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja hoitaa maksamisen palveluita.	
Maksamisen neuvottelu- ja myyntitilanteiden hoitaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kartoittaa asiakkaan tarpeet maksamisen palveluihin noudattaen työssään maksuliikepalveluihin liittyvää lainsäädäntöä ja oman organisaation ohjeita</li> <li>• osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin maksamisen palveluiden tuotteisiin ja palveluihin sekä hinnoittelupolitiikkaan</li> <li>• tarjoaa aktiivisesti asiakkaan tilanteeseen sopivat tilit, maksuvälineet ja maksamisen palvelut organisaation myyntimallin mukaisesti</li> <li>• kertoo asiakkaalle turvallisen maksamisen tavat ja eri maksutapojen kuluista tai säästöistä</li> <li>• kertoo asiakkaalle hänen vastuunsa maksujen laiminlyönnin, tilinylitysten yms. seurauksista</li> <li>• neuvoo asiakasta eri maksuvälineiden ja maksutapojen käytössä</li> </ul>
Maksamisen toimeksiantojen hoitaminen ja neuvonta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hoitaa asiakkaan maksamiseen liittyvät toimeksiannot oman toimenkuvansa mukaisesti</li> <li>• opastaa asiakasta tarvittaessa euroalueen ja kansainvälisten maksujen hoitamisessa</li> <li>• käyttää maksamisen palveluihin liittyviä palvelukanavia, viestintä- ja muita järjestelmiä tehokkaasti.</li> </ul>

### Tutkinnon suorittaja hoitaa asiakkaan tiliasiointiin liittyviä tehtäviä.

	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kartoittaa asiakkaan tiliasioinnin tarpeet organisaation myynti- ja toimintamallien mukaisesti noudattaen tileihin liittyvää lainsäädäntöä ja organisaation ohjeistusta</li><li>• osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin tiliasiointiin liittyviin tuotteisiin ja palveluihin sekä hinnoittelupolitiikkaan</li><li>• neuvoo asiakasta erilaisten tilien valinnassa ja käytössä</li><li>• tarjoaa ja myy aktiivisesti asiakkaan tilanteeseen sopivat tilit ja niihin liittyvät palvelut</li><li>• hoitaa tilien avaamiseen liittyvät toimet organisaation ohjeiden mukaisesti</li><li>• kertoo asiakkaalle tilin käytöstä, korosta ja kuluista sekä siihen liittyvistä palveluista</li><li>• käyttää tileihin liittyviä palvelukanavia, viestintä- ja muita järjestelmiä tehokkaasti.</li></ul>
--	---

### Tutkinnon suorittaja ohjaa asiakasta monikanavaisessa asiointissa.

	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ohjaa asiakasta monikanavaisen asiointin vaihtoehtoihin asiakkaan tarpeiden ja organisaation myynti- ja toimintamallien mukaisesti</li><li>• opastaa asiakasta oman talouden hoitoon ja tiedonhakuun liittyvien järjestelmien käytössä</li><li>• neuvoo asiakasta eri palvelukanavien valinnassa ja käytössä.</li></ul>
--	---

## 5 Riskivakuuttamisen palvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- kartoittaa asiakkaan vakuutusturvan
- hoitaa vakuutusasian neuvottelu- ja myyntitilanteen
- hoitaa vakuutusasiaan liittyvän dokumentaation.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskentelemällä riskivakuuttamisen (henkilöön, omaisuuteen, toimintaan tai varallisuuteen kohdistuva vakuuttaminen) asiakaspalvelutehtävissä. Osaaminen on osoitettava vähintään kahdessa edellä mainitussa riskivakuuttamisen osassa. Työtehtäviin sisältyy vakuutusturvan kartoitus ja tarjouksen tekeminen. Työtehtävät voivat liittyä vakuutusten elinkaaren eri vaiheisiin. Siltä osin kuin vaadittavaa ammattitaitoa ei voida käytännön työtehtävissä osoittaa, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito voidaan luotettavasti arvioida.

## Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

<b>Tutkinnon suorittaja kartoittaa asiakkaan vakuutusturvan.</b>	
	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hoitaa eri palvelukanavien kautta tulevat asiakastilanteet organisaation ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti</li><li>• kartoittaa asiakkaan tarpeet ottamalla tarvittaessa huomioon myös lakisääteisen sosiaalivakuutuksen ja neuvoo asiakasta riskiensä tunnistamisessa</li><li>• osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin vakuuttamisen tuotteisiin ja palveluihin sekä organisaation hinnoittelupolitiikkaan</li><li>• noudattaa vakuuttamiseen liittyvää lainsäädäntöä, viranomaisohjeita ja oman organisaation ohjeita</li><li>• toimii riskienhallinnan periaatteiden mukaisesti</li><li>• käyttää asiakkaan riskien hallinnassa tarvittaessa oman organisaation asiantuntijoita.</li></ul>
<b>Tutkinnon suorittaja hoitaa vakuutusasian neuvottelu- ja myyntitilanteen.</b>	
	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• noudattaa myyntiprosessissa oman organisaationsa asiakasvalinnan periaatteita</li><li>• esittelee asiakkaalle hänen tarpeisiinsa sopivimmat vakuutustuotteet ja niihin liittyvät vakuutus sopimuksen velvoitteet</li><li>• auttaa asiakasta tekemään oma elämäntilanteensa turvaamisen kannalta parhaan ratkaisun</li><li>• tekee asiakkaalle tarjouksen neuvottelun pohjalta</li><li>• soveltaa hyvää vakuutustapaa</li><li>• ottaa työssään huomioon sosiaalivakuutuksen ja oman organisaation tarjoamien palveluiden liittymäpinnan.</li></ul>



### Tutkinnon suorittaja hoitaa vakuutusasiaan liittyvän dokumentaation.

#### Tutkinnon suorittaja

- tekee tarvittavat asiakirjat asiakasneuvottelun pohjalta
- ohjaa asiakasta monikanavaisen asioinnin vaihtoehtoihin asiakkaan tarpeiden ja organisaation myynti- ja toimintamallien mukaisesti
- neuvoo asiakasta eri palvelukanavien valinnassa ja käytössä
- tekee vakuutus sopimuksen elinkaaren ja organisaation toimintaohjeiden mukaiset palvelutilanteisiin liittyvät toimenpiteet (vakuutus sopimuksen tekeminen, vakuutustietojen ylläpitäminen, vakuutusmaksujen maksaminen, vakuutuksen lopettaminen)
- käyttää vakuutusasiaan liittyviä järjestelmiä tehokkaasti.

## 6 Korvauspalvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- hoitaa korvauspalveluihin liittyvän asiakasneuvottelun
- tekee tai teettää arvion ja tekee etuus- tai korvauspäätöksen.

### Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä korvauspalveluihin liittyviä työtehtäviä. Asiakasneuvottelussa hän kertoo asiakkaalle haku- ja korvausprosessista. Hän tekee tai teettää arvion ja tekee etuus- tai korvauspäätöksen. Hän neuvoo asiakasta muutoksenhaussa. Siltä osin kuin vaadittavaa ammattitaitoa ei voida käytännön työtehtävissä osoittaa, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muulla tavoin siten, että ammattitaito voidaan luotettavasti arvioida.

## Hyväksytyin suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

### Tutkinnon suorittaja hoitaa korvauspalveluihin liittyvän asiakasneuvottelun.

#### Tutkinnon suorittaja

- hoitaa eri palvelukanavien kautta tulevat asiakastilanteet organisaation ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti
- noudattaa työssään korvauspalveluihin liittyvää lainsäädäntöä, ehtoja, viranomaisohjeita ja organisaation ohjeistuksia
- selvittää asiakkaalle, millä perusteella eläke-etuudet tai vahinkovakuutuksen korvaukset määräytyvät organisaation korvaustoimintamallin mukaisesti
- ottaa huomioon eri vakuutuslajien etuudet tai korvaukset korvaustilanteissa sekä vaikutukset sosiaaliturvan ja lakisääteisten vakuutusten yhteensovittamisessa
- kertoo asiakkaalle hakuprosessin etenemisen ja etuuden maksamisen ehdot
- tekee kokonaisarvion asiakkaan tilanteesta ja ohjaa hänet tarvittaessa oikeaan palvelukanavaan
- opastaa asiakasta tarvittaessa kääntymään oikean tahon puoleen etuusasiassa
- selvittää asiakkaalle henkivakuutuksen korvausten määräytymisen
- kertoo asiakkaalle verotuksen pääkohdat ja verotuksen vaikutukset korvauksessa
- antaa asiakkaalle tarvittavat toimintaohjeet ja pyytää asiakkaalta tarvittavat lisäselvitykset yhdellä kertaa
- neuvoo asiakasta oikaisu-, valitus- ja muutoksenhakumenettelyssä.

### Tutkinnon suorittaja tekee tai teettää arvion ja tekee etuus- tai korvauspäätöksen.

#### Tutkinnon suorittaja

- toimii ohjeiden mukaisesti tilanteissa, joissa korvaus maksetaan useammalta taholta
- tekee tai teettää tarvittaessa ennakoarvion korvauksesta
- tekee oikean ja virheettömän etuus- tai korvauspäätöksen ilman aiheetonta viivytystä
- osoittaa olevansa perehtynyt korvausten keskinäisiin riippuvuuksiin ja korvausten maksuaikoihin
- ohjaa asiakasta monikanavaisen asioinnin vaihtoehtoihin ja käyttöön asiakkaan tarpeiden ja organisaation myynti- ja toimintamallien mukaisesti
- neuvoo asiakasta eri palvelukanavien valinnassa ja käytössä
- käyttää korvauspalveluihin liittyviä tarkoituksenmukaisia työvälineitä ja järjestelmiä tehokkaasti.

## 7 Eläkevakuuttamisen palvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- selvittää asiakkaan eläkevakuutusturvan
- hoitaa lakisääteiseen tai vapaaehtoiseen eläkevakuuttamiseen liittyvän neuvottelu- ja myyntitilanteen
- hoitaa eläkevakuuttamiseen liittyvän dokumentaation.

### Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä lakisääteiseen tai vapaaehtoiseen eläkevakuuttamiseen liittyviä työtehtäviä. Hän hoitaa asiakasneuvotteluja ja neuvoo asiakasta hänen eläkeasiassaan sekä vakuutuksen tekemisessä. Hän laatii tarvittavat asiakirjat. Siltä osin kuin vaadittavaa ammattitaitoa ei voida käytännön työtehtävissä osoittaa, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muulla tavoin siten, että ammattitaito voidaan luotettavasti arvioida.

### Hyväksytyin suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja selvittää asiakkaan eläkevakuutusturvan.	
	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hoitaa eri palvelukanavien kautta tulevat asiakastilanteet organisaation ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti</li><li>• kartoittaa asiakkaan kokonaistilanteeseen sopivat lakisääteiset ja/tai vapaaehtoiset vakuutukset sekä tarvittaessa opastaa asiakasta kääntymään oikean tahon puoleen</li><li>• noudattaa työssään eläkevakuuttamiseen liittyvää lainsäädäntöä, muita säädöksiä ja organisaation ohjeita</li><li>• soveltaa asiakkaan tilanteen mukaan työntekijöiden ja yrittäjien eläkelakeja, tuntee eläkelakien piiriin kuulumisen edellytykset ja rajoitukset esim. ulkomaan työn ajalta.</li></ul>

**Tutkinnon suorittaja hoitaa lakisääteiseen tai vapaaehtoiseen eläkevakuuttamiseen liittyvän neuvottelu- tai myyntitilanteen.**

Tutkinnon suorittaja

- kertoo asiakaspalvelutilanteissa, mitä lakisääteinen turva kattaa ja miten sitä voi täydentää vapaaehtoisilla eläkevakuutuksilla
- neuvoo asiakasta hänen eläkeasiassaan ottaen huomioon hänen elämäntilanteensa
- käyttää tarvittaessa oman organisaation asiantuntijoita ja muita verkostoja asiakkaan ohjaamisessa
- kertoo tarvittaessa asiakkaalle muun sosiaalivakuutuksen, kansaneläkkeen ja ulkomailla työskentelyn vaikutukset eläketurvaan
- tekee asiakkaalle tarjouksen neuvottelun pohjalta
- kertoo asiakkaalle työeläkemaksujen määräytymisen
- laskee asiakkaalle eläkkeen määrän
- kertoo asiakkaalle eläkkeen määräytymiseen vaikuttavat tekijät
- tarvittaessa kertoo asiakkaalle ammatillisesta kuntoutuksesta
- tarjoaa asiakkaalle sopivan palvelukanavan
- osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin eläkevakuuttamisen tuotteisiin ja palveluihin sekä hinnoitteluun
- neuvoo asiakasta muutoksenhaussa.

**Tutkinnon suorittaja hoitaa eläkevakuuttamiseen liittyvän dokumentaation.**

Tutkinnon suorittaja

- tekee tarvittavat asiakirjat eläkevakuutusneuvottelun pohjalta
- selostaa vakuutus sopimuksen sisällön ja maksuehdot
- toimii vakuutus sopimuksen elinkaaren edellyttämällä tavalla (vakuutus sopimuksen tekeminen, vakuutus tietojen ylläpitäminen, vakuutus maksujen maksaminen, vakuutuksen lopettaminen)
- ohjaa asiakasta monikanavaisen asioinnin vaihtoehtoihin asiakkaan tarpeiden ja organisaation myynti- ja toimintamallien mukaisesti
- neuvoo asiakasta eri palvelukanavien valinnassa ja käytössä
- käyttää eläkevakuutus palveluihin liittyviä tarkoituksenmukaisia työvälineitä ja järjestelmiä tehokkaasti
- sopii tilanteen mukaisesti yritysasiakkaan kanssa maksuhäiriöiden hoitamisesta.

## 8 Back office -palvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- selvittää operatiivisiin toimintoihin liittyviä asioita
- raportoida työtehtäviensä mukaisesti
- hallinnoida sopimuksia tai maksuliikennettä.

### Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskentelemällä back office -työtehtävissä, jotka sisältävät selvittelytyötä, raportointia ja yhteydenpitoa eri osapuolien kanssa. Hän käsittelee sopimukseen tai maksuliikenteeseen liittyviä asioita. Työtilanteet voivat liittyä toimintojen tai asiakirjojen linkaaren eri vaiheisiin. Siltä osin kuin vaadittavaa ammattitaitoa ei voida käytännön työtehtävissä osoittaa, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muulla tavoin siten, että ammattitaito voidaan luotettavasti arvioida.

### Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

#### Tutkinnon suorittaja selvittää operatiivisiin toimintoihin liittyviä asioita.

Tutkinnon suorittaja

- hoitaa oman alansa selvittely- tai analysointityötä organisaation ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti hyödyntäen käytettävissä olevia tietoja
- varmistaa asiakirjojen tai laskelmien oikeellisuuden
- avustaa tai tukee muita organisaation toimintoja omalla selvittelytyöllään
- hankkii työssään tarvittavaa tietoa monipuolisista lähteistä
- hyödyntää työssään aktiivisesti ajan tasalla pitämiään tietoja omalta työalaltaan
- päivittää asiakastietoja tai muita työhönsä liittyviä järjestelmiä
- ylläpitää asiakkuuden hallintajärjestelmää tai muita järjestelmiä
- hallitsee tarvittavat tietotekniset järjestelmät ammattimaisesti
- hyödyntää oman organisaation verkostoja tehdessään selvittelytyötä
- noudattaa työssään alaan liittyvää lainsäädäntöä, viranomaisohjeita, ja eettisiä periaatteita.

**Tutkinnon suorittaja raportoi työtehtäviensä mukaisesti.**

## Tutkinnon suorittaja

- työstää keräämänsä tiedon organisaatiolle soveltuvaan muotoon
- hyödyntää koostamaansa tietoa organisaation päätöksenteon avuksi
- muokkaa aineiston sopivaan, esitettävään muotoon
- dokumentoi aineiston eteenpäin toimitettavaksi
- raportoi sisäisille tai ulkoisille asiakkaille tai muille sidosryhmille
- kertoo raportoitavan asian tuloksista tai analysoi tuloksia eri osapuolille
- viestii selkeästi erilaisissa raportointi- tai ohjaustilanteissa eri sidosryhmien kanssa
- neuvoo raportin hyödyntämisessä asianosaisia
- pitää aktiivisesti yhteyttä asian eri osapuolien kanssa
- toimii käyttäjätukena omien työtehtäviensä mukaisesti
- käyttää tarvittaessa oman organisaation asiantuntijoita ja muita verkostoja.

**Tutkinnon suorittaja hallinnoi sopimuksia tai maksuliikennettä.**

## Tutkinnon suorittaja

- käsittelee tai hallinnoi työnsä mukaisia sopimuksia tai maksuliikettä
- toimii sopimuksen elinkaaren edellyttämällä tavalla
- tekee laskelmia sopimuksen elinkaaren mukaisesti tai maksuliikkeen hoitamiseksi
- työstää tarvittavat asiakirjat sopimuksien hallinnoinnissa tai maksuliikkeen hoidossa
- sopii tilanteen mukaisesti sopimukseen liittyvistä muutoksista
- käyttää työtoimintoihin liittyviä tarkoituksenmukaisia työvälineitä ja järjestelmiä tehokkaasti
- osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin tuotteisiin ja palveluihin sekä organisaation hinnoittelupolitiikkaan.

## 9 Tutkinnon osa toisesta ammatti- tai erikoisammatti-tutkinnosta

Tutkinnon suorittaja voi sisällyttää finanssialan ammattitutkinnon yhdeksi valinnaiseksi tutkinnon osaksi jonkin seuraavista tutkinnon osista:

1. Kiinteistövälitysalan ammattitutkinnosta Kiinteistövälitysalalla toimiminen -tutkinnon osa
2. Myynnin ammattitutkinnosta Myynnin toteuttaminen -tutkinnon osa
3. Sihteerin ammattitutkinnosta Sihteerinä toimiminen tai Toimiston sihteerinä toimiminen -tutkinnon osa
4. Taloushallinnon ammattitutkinnosta jokin pakollisista tutkinnon osista
5. Tuotekehittäjän erikoisammattitutkinnosta Oman tuotekehitystyön toteutus -tutkinnon osa
6. Yrittäjän ammattitutkinnosta Yritystoiminnan suunnittelu, Yritystoiminnan käynnistäminen tai Franchisingyrittäminen -tutkinnon osa
7. Yritysneuvojan erikoisammattitutkinnosta Yritysneuvonnan toteuttaminen ja kehittäminen -tutkinnon osa.

Todistuksen edellä lueteltujen tutkinnon osien suorittamisesta antaa kustakin tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta. Rahoitus- ja vakuutusalan tutkintotoimikunta tunnustaa tutkinnon osan osaksi finanssialan ammattitutkintoa todistuksen perusteella.

### **Finanssialan ammattitutkinto**

Tutkinnon perusteiden voimaantulopäivä 1.11.2014

#### **Tutkinnon muodostuminen**

Finanssialan ammattitutkinto muodostuu yhdestä pakollisesta ja kahdesta valinnaisesta tutkinnon osasta. Pakollinen tutkinnon osa on Asiakkuuksien hoitaminen finanssialalla. Kaksi valinnaista tutkinnon osaa valitaan seuraavista tutkinnon osista:

1. Säästämisen ja sijoittamisen palvelut
2. Rahoituspalvelut
3. Päivittäiset pankkiasioinnin palvelut
4. Riskivakuuttamisen palvelut
5. Korvauspalvelut
6. Eläkevakuuttamisen palvelut
7. Back office -palvelut.

Edellä mainittujen lisäksi yhtenä valinnaisena tutkinnon osana voi olla myös jokin seuraavista tutkinnon osista jostakin toisesta ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta:

1. Kiinteistövälitysalan ammattitutkinnosta Kiinteistövälitysalalla toimiminen -tutkinnon osa
2. Myynnin ammattitutkinnosta Myynnin toteuttaminen -tutkinnon osa
3. Sihteerin ammattitutkinnosta Sihteerinä toimiminen tai Toimiston sihteerinä toimiminen -tutkinnon osa
4. Taloushallinnon ammattitutkinnosta jokin pakollisista tutkinnon osista
5. Tuotekehittäjän erikoisammattitutkinnosta Oman tuotekehitystyön toteutus -tutkinnon osa
6. Yrittäjän ammattitutkinnosta Yritystoiminnan suunnittelu, Yritystoiminnan käynnistäminen tai Franchisingyrittäminen -tutkinnon osa
7. Yritysneuvojan erikoisammattitutkinnosta Yritysneuvonnan toteuttaminen ja kehittäminen -tutkinnon osa.

#### **Tutkinnon suorittaneen osaaminen**

Finanssialan ammattitutkinnon suorittaneella on finanssialan ammattityöntekijältä edellytettävä ammattitaito rahoituksen, säästämisen ja sijoittamisen, pankkialan päivittäisasiointien palvelujen, riskivakuuttamisen, korvauspalvelujen, eläkevakuuttamisen tai back office -toimintojen alalta. Tutkinnon suorittaneella on



kokonaisnäkemys finanssialasta ja sen toimijoista. Hän tuntee alan säädökset ja ohjeet sekä toimii niiden ja pankki- tai vakuutusalaaisuuden mukaisesti. Hän seuraa alan muutoksia ja kehittää omaa osaamistaan ja työtään.

### **Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia**

Finanssialan ammattitutkinnon suorittanut voi toimia eri palvelukanavissa finanssialan organisaatioissa tai niitä tukevissa organisaatioissa asiakaspalvelu, asiantuntija- tai tukipalvelutehtävissä.

### **Tutkintotodistuksen antajan nimi ja asema**

Tutkintotodistuksen antaa Opetushallituksen asettama tutkintotoimikunta.

### **Tutkinnosta päättävän kansallisen/alueellisen viranomaisen nimi ja asema**

Opetus- ja kulttuuriministeriö

Opetushallitus, opetus- ja kulttuuriministeriön alainen keskusvirasto

### **Tutkinnon taso (kansallinen tai kansainvälinen)**

ISCED 3

### **Arvosana-asteikko/hyväksymisvaatimukset**

Hyväksytty/hylätty

### **Jatko-opintokelpoisuus**

Tutkinto tuottaa kelpoisuuden korkeakouluopintoihin.

### **Säädösperusta**

Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 631/1998, asetus ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 812/1998

### **Tutkintotodistuksen voi säädösten mukaan saada seuraavilla tavoilla**

Tutkinto suoritetaan osoittamalla tutkintotilaisuuksissa Opetushallituksen päättämässä tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito. Tarvittaessa järjestetään tutkintoon valmistavaa koulutusta. Koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta.

### **Pohjakoulutusvaatimukset**

Näyttötutkinnon suorittaminen on ammattitaidon hankkimistavasta riippumaton. Tutkintoon osallistujalle ei ole asetettu muodollisia koulutusvaatimuksia.



Painettu  
ISBN 978-952-13-5854-8  
ISSN 1798-887X

Verkkojulkaisu  
ISBN 978-952-13-5855-5  
ISSN 1798-8888

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

Näyttötutkinnot ovat erityisesti aikuisväestöä varten suunniteltu ja kehitetty tutkinnon suorittamista.

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

Opetushallitus  
[www.oph.fi](http://www.oph.fi)  
[www.oph.fi/nayttotutkinnot](http://www.oph.fi/nayttotutkinnot)  
[www.oph.fi/nayttotutkintojen\\_perusteet](http://www.oph.fi/nayttotutkintojen_perusteet)