

# INLEIDING FINANCIËLE DIENSTVERLENING

# COLOFON

Boom beroepsonderwijs  
info@boomberoepsonderwijs.nl  
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteurs: Eva Boswinkel

Titel: Inleiding financiële dienstverlening

ISBN: 978 90 3726 065 6, maakt deel uit van pakket 978 90 3726 066 3

Bronvermelding: Vincent Alblas / Frankwatching, LinkedIn

Eerste druk/eerste oplage  
© Boom beroepsonderwijs 2021

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht ([www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-uvo.nl](http://www.stichting-uvo.nl)).


De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op [www.boomberoepsonderwijs.nl](http://www.boomberoepsonderwijs.nl)

# INHOUDSOPGAVE

1. WERKEN MET DIT KEUZEDEEL .....	4
2. FINANCIËN EN DE KLANT .....	6
3. BETAAL- EN SPAARPRODUCTEN .....	22
4. VERZEKEREN EN KREDIET .....	53
5. DE OVERHEID EN WETGEVING .....	76
6. KLANTCONTACT EN ADVIES .....	89
7. KLANTBEHEER EN DOORVERWIJZEN .....	121
8. FRAUDE HERKENNEN .....	153
9. INTEGRITEIT EN BETROUWBAARHEID .....	158
10. UITDAGING .....	167

### DIGITALE LEEROMGEVING

Bij sommige opdrachten heb je hulpmiddelen nodig. Bijvoorbeeld filmpjes, formulieren of een link naar een website. Deze staan allemaal in de digitale leeromgeving. Dit icoontje  verwijst naar de digitale leeromgeving. Om hier te komen ga je naar [digitaal.boomonderwijs.nl/beroepsonderwijs](https://digitaal.boomonderwijs.nl/beroepsonderwijs).

#### Eerste keer inloggen in de digitale omgeving

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar [www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie](https://www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie).
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

### INLEIDING FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Het keuzedeel Inleiding financiële dienstverlening is een goed begin als je wilt werken bij een bank, verzekeraar of een financiële tussenpersoon. Om in de financiële dienstverlening te werken moet je alles weten van financiële wet- en regelgeving en financiële producten. Het is een functie met direct klantcontact, aan de balie, de telefoon of in de buitendienst. Mensen komen bij jou voor een verzekering of een lening, om te betalen of juist te sparen. Bij het voeren van een financieel klantgesprek moet je goed kunnen luisteren en doorvragen. Ook moet je zorgvuldig om kunnen gaan met protocollen en formulieren. Daarnaast ben je integer en betrouwbaar. Dat is erg belangrijk in deze branche!

## FINANCIËEL ADVISEUR




Bekijk het filmpje. Als je in de financiële dienstverlening gaat werken, heb je een grote verantwoordelijkheid. Denk er maar over na: het is belangrijk dat jouw klant de goede verzekering afsluit of een goede hypotheek. Stel je voor dat je de verkeerde informatie geeft en de klant komt in de problemen of krijgt zelfs schulden! Om te zorgen dat een bank niet vooral denkt aan geld verdienen, maar zich echt inleeft in de klant, is er een bankierseed ontwikkeld.

## LEERDOELEN

1. Je hebt kennis over consumentengedrag en de consumentenhuishouding.
2. Je hebt brede kennis van financiële producten en diensten, en hun risico's.
3. Je hebt kennis van de relevante financiële wet- en regelgeving.
4. Je hebt kennis van spaar- en betaalfaciliteiten en elektronisch geld.
5. Je kunt de klant of bezoeker op een vakkundige manier informeren over financiële producten en stemt je benadering af op de individuele bezoeker.
6. Je kunt verwoorden waarom en hoe jij integer bent in je werk als financieel adviseur.
7. Je kunt werken met veiligheidsvoorschriften en fraude herkennen.
8. Je gaat zorgvuldig en integer om met klantgegevens en kan deze gegevens verwerken en vastleggen.
9. Je hebt kennis van bevoegdheden, de afhandeling en het doorverwijzen van klantvragen.

Dit keuzedeel bestaat uit:

- *Theorie, begrippen en opdrachten*

Hierbij leer je over en oefen je met de praktijk. In sommige opdrachten werk je aan beroepsproducten, deze opdrachten herken je aan . Deze beroepsproducten kun je verzamelen in je portfolio en heb je nodig om de uitdaging aan het einde van dit keuzedeel goed af te ronden.

*De beroepsproducten in dit keuzedeel zijn:*

- *Memory Economische begrippen*
- *Samenvatting AFM en psychologie*
- *Symbaloo Sparen*
- *Blog Risico's van krediet*
- *Rollenspel Hypothecair krediet*
- *Pecha Kucha Verzekeren*
- *Marktonderzoek Wft*
- *Brainstorm Goede service*
- *Poster Verschil informeren en adviseren*
- *Gastles, vlog en mindmap Klanbeheer*
- *Vergelijking klantdossiers*
- *Test eigenschappen*
- *Filmpje Klant doorverwijzen*
- *Online krant Fraude herkennen*
- *Reflectie integriteit*

- *Test je kennis*

Hiermee kun je zelf je kennis van de theorie testen.

- *Uitdaging*

Dit is het eindproduct en de afronding van het keuzedeel. Hier werk je gedurende het hele keuzedeel naartoe. En hier word je op beoordeeld.

*Voor de uitdaging van dit keuzedeel houd je een presentatie over de financiële markt, financiële producten en klantcontact.*

- *Theorietoets*

Je docent besluit of je ter afsluiting een theorietoets maakt.

Als medewerker bij een financiële dienstverlener ben je verantwoordelijk voor service aan de klant en geef je de klant zelfstandig informatie over financiële producten. Je hebt hiervoor dus kennis nodig van die producten én van de klant. Algemene kennis over zowel de financiële markt in Nederland als over het gedrag van consumenten is noodzakelijk. Daar leer dan ook meer over in dit hoofdstuk.

### AAN HET EIND VAN DIT HOOFDSTUK

1. weet je waarom product en assortimentskennis noodzakelijk zijn in de financiële dienstverlening
2. ken je twee soort motivatie en kun je uitleggen wat het verschil is
3. kun je de economische kringloop uitleggen en tekenen
4. weet je wat consumentengedrag is
5. kun je uitleggen welke drie aankoopbeslissingen er zijn
6. kun je vertellen weke drie factoren consumentengedrag beïnvloeden
7. weet je wat bestedingsruimte betekent en hoe je het moet berekenen
8. kun je een balans maken
9. kun je uitleggen wat de Autoriteit Financiële Markten is en wat zij doet.



**OPDRACHT 1** Wat zijn financiële producten?

Als je werkt in de financiële dienstverlening informeer je mensen over financiële producten. Daarvoor moet je een brede kennis hebben over deze producten.

- Beschrijf in je eigen woorden wat financiële producten zijn en geef vijf voorbeelden.
- Welke financiële producten gebruik jij al?
- Wat betekent financiële dienstverlening volgens jou? Noteer in je eigen woorden.

**OPDRACHT 2** Een financieel abc'tje

Maak deze opdracht alleen of met z'n tweeën. Hierna zie je een tabel met het alfabet erin. Bedenk bij iedere letter een woord die met financiële dienstverlening te maken heeft. In ieder vakje moet een woord staan! Als je het echt niet meer weet, kun je gebruikmaken van internet of studieboeken om geschikte woorden te vinden.

Voorbeelden van goede woorden voor in je ABC zijn: Beleggen, Klantgesprek en Financieel. Je kunt ook denken aan vaardigheden die je nodig hebt in de financiële dienstverlening, zoals Betrouwbaarheid en Zorgvuldigheid.

A.	J.	S.
B.	K.	T.
C.	L.	U.
D.	M.	V.
E.	N.	W.
F.	O.	X.
G.	P.	Y.
H.	Q.	Z.
I.	R.	

**Tip!**

Je kunt alvast de theoriebronnen van dit keuzedeel bekijken om te zien welke woorden je daarvan kunt gebruiken. Je kunt ook naar de website van een bank of een verzekeraar gaan om woorden te vinden.

## OPDRACHT 3 De VOG

De heer/Mevrouw Voorbeeld (hierna betrokkene) heeft voor het hieronder vermelde doel en voor de hieronder vermelde belanghebbende een Verklaring Omtrent het Gedrag aangevraagd.

Medewerker bij Voorbeeld B.V.

Ik heb een onderzoek naar het gedrag van betrokkene ingesteld. Het onderzoek heeft zich gericht op het specifieke screeningsprofiel Juridische dienstverlening / Legal services.

Uit het onderzoek zijn geen bezwaren gebleken tegen betrokkene voor bovengenoemd specifieke doel. Ik heb daarbij rekening gehouden met het risico voor de samenleving en het belang van betrokkene.

Op grond van artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens geef ik de Verklaring Omtrent het Gedrag af.

De Minister van Rechtsbescherming,  
namens deze,

*Voorbeeld*

M. Visser  
Algemeen directeur



Als je in de financiële dienstverlening gaat werken, heb je een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) nodig. Een VOG is een bewijs van goed gedrag. Die vraag je aan bij de gemeente. Met een VOG laat je zien dat je gedrag in het verleden geen probleem is voor een bepaalde taak of functie.

Bekijk de websites. Discussieer met minstens vier (mede)studenten, over de volgende stelling: 'Je moet in de financiële dienstverlening kunnen werken zonder VOG.'

Zorg dat je van tevoren minstens twee argumenten voor en twee argumenten tegen de stelling hebt. Probeer samen tot een conclusie te komen. Zijn jullie het wel of niet eens met de stelling en waarom? Wat waren de verschillende argumenten?

Neem de discussie op video of audio op en lever in. Iedereen moet aan het woord komen en iedereen moet alle argumenten benoemen. Zorg dat een van jullie afsluit met jullie gezamenlijke conclusie.

### Tip!

Maak je dit keuzedeel alleen en kun je niet samenwerken met medestudenten? Maak dan een vlog waarin je zelf de stelling beargumenteert.



---

## THEORIEBRON INFORMEREN VAN KLANTEN IN DE FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Belangrijk wanneer je werkt in de dienstverlening is dat je de klant kunt **informer**en over het aanbod en/of de dienstverlening van jouw bedrijf. Dit doe je op een professionele manier, waarbij je je dienstbaar opstelt en de klant verder probeert te helpen.

### Productkennis

Wil je een klant goed kunnen informeren over de dienstverlening van het bedrijf waar je werkt, dan is het belangrijk dat je weet welk product en welk soort dienstverlening jouw bedrijf levert. Je moet dit goed kunnen 'vertalen' naar de klant. Je moet dus zelf goed weten wat een hypotheek of een verzekering precies is.

### Assortimentskennis

Het **assortiment** is de verzameling van producten of diensten die een winkel, leverancier of dienstverlener aanbiedt. Je moet weten waaruit het assortiment bestaat van de organisatie waar je werkt, zodat je de klant goed kunt informeren en adviseren. Leveren jullie betaal- en spaarproducten? Dan moet je de klant kunnen informeren over alle afzonderlijke betaal- en spaarproducten die je levert.



### Doorverwijzen

Hoe jij je best ook doet, soms komt het voor dat je de klant niet voldoende kunt informeren omdat het jou aan kennis ontbreekt of omdat je bepaalde bevoegdheden (nog) niet hebt. Dat is in de financiële dienstverlening erg belangrijk. Je verwijst de klant dan altijd door naar een collega. Daarbij zeg je niet tegen

de klant: 'Mijn collega staat daar, vraag hem maar even.' Je vertelt de klant dat je het bij een collega zult navragen of dat er een collega is die hem verder kan helpen. Je loopt vervolgens met de klant mee naar die collega en legt zijn vraag nog even kort voor. Als duidelijk is dat je collega de klant verder kan helpen, wens je de klant een prettige dag en neem je afscheid.

### Informereren

Informereren wil zeggen dat je de klant voorziet van de informatie die hij nodig heeft om een duidelijk beeld te krijgen van wat hij mogelijk wil aanschaffen. Hoe enthousiast iemand ergens ook over kan zijn, zonder informatie zal hij geen beslissing nemen of zal hij de beslissing niet kunnen verantwoorden tegenover zichzelf of zijn organisatie. Veel klanten informeren zich eerst via internet. Steeds vaker weet de klant al best veel en help jij hem of haar verder met een goede beslissing nemen.

### Enthousiasmeren

Niets is belangrijker dan zelf enthousiast zijn over wat je een klant wilt vertellen. Kom je enthousiast over bij het informeren van de klant, dan zorgt dit vaak voor vertrouwen. Als je zelf niet enthousiast bent over een product, waarom zou de klant het dan wel zijn? Enthousiasme uitstralen is alleen mogelijk als je de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant goed begrijpt. Het is dus belangrijk om altijd vragen te stellen en goed te luisteren naar de klant. Vat regelmatig samen wat de klant zegt. Zo check je of je het goed begrepen hebt.

### Motiveren

**Motiveren** is de klant aanzetten tot actie. **Motivatie** is datgene wat iemand drijft tot bepaald gedrag. Motivatie is de drijfveer die mensen nodig hebben om bepaald gedrag te vertonen of een bepaalde handeling uit te voeren. Er zijn twee soorten motivatie:

- extrinsieke motivatie  
**Extrinsieke motivatie** is motivatie die van buitenaf komt, zoals beloningen of straffen. Denk bijvoorbeeld aan een hoog salaris.
- intrinsieke motivatie  
**Intrinsieke motivatie** is motivatie die van binnenuit komt, zoals emotie en kernwaarden. Denk bijvoorbeeld aan trots op jezelf willen zijn.

**Consumenten** die zich laten leiden door extrinsieke motivatie, worden gemotiveerd door prijsacties en promoties. Intrinsiek gemotiveerde mensen zijn meer op zoek naar klantenbinding, beleving en positieve emotie. Prijsacties en promoties hebben effect op het kortetermijngedrag, terwijl persoonlijke klantcontact meer effect heeft op de langere termijn.

### Inspireren

De klant is geïnformeerd en je bent klaar. Of toch niet? Er is nog iets belangrijks dat jou helpt om goed bekend te staan onder klanten. Stel jezelf de volgende vraag: wat zou je willen dat de klant anderen vertelt over jouw bedrijf, product of dienst? Denk altijd na over hoe je de klant dit laat doen: door hem een enquête te sturen, door hem een rapportcijfer te laten geven of door hem een Facebookbericht te laten liken? Booking.com bijvoorbeeld vraagt na elke reservering in welke mate iemand de website aanbeveelt aan anderen. Belangrijk is dus om na een klantgesprek de klant te inspireren om anderen te vertellen over zijn ervaring. Dat kan bijvoorbeeld door middel van mond-tot-mondreclame of uitingen op social media.

---

**OPDRACHT 4** Product- en assortimentskennis

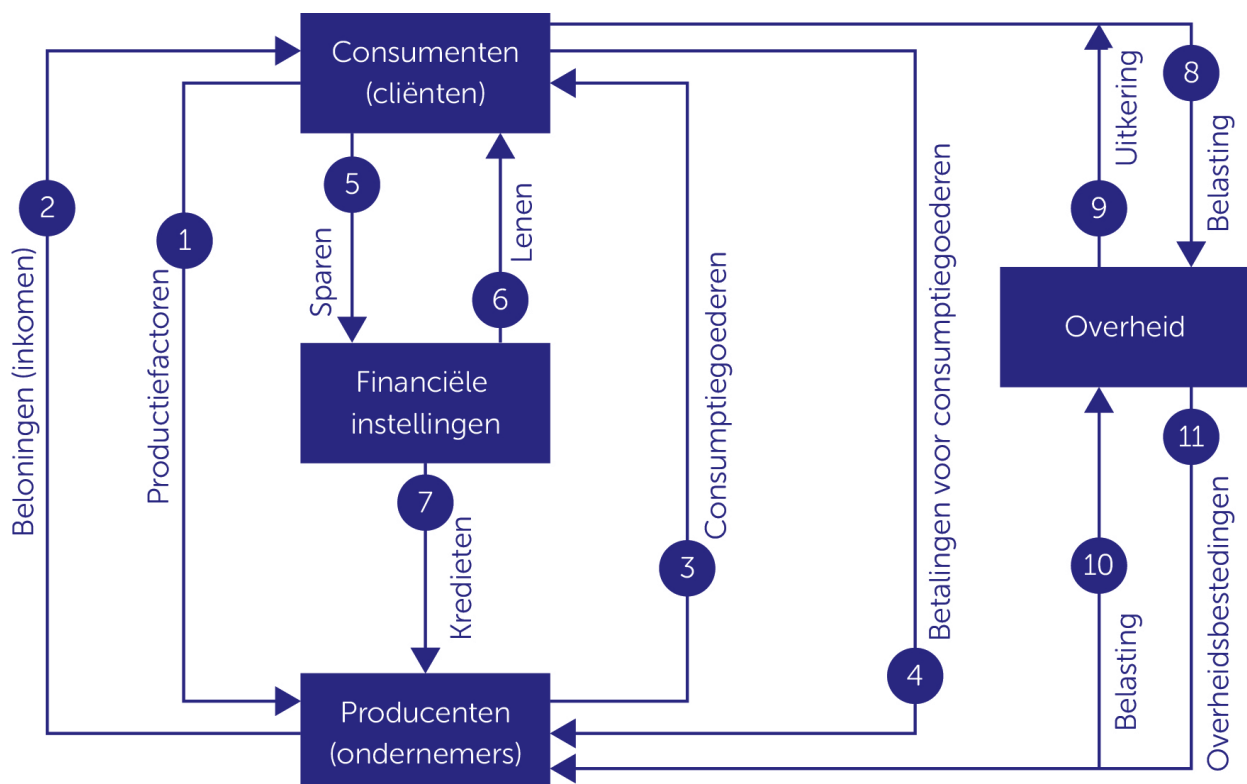
- Wat betekent productkennis?
- Wat betekent assortimentskennis en wat heeft dit met productkennis te maken?

**OPDRACHT 5** De enthousiaste klant

- Kun jij een voorbeeld geven, anders dan Booking.com, van een bedrijf dat vraagt om een recensie na gebruik van een product of dienst?
- Wat vind jij een goede manier om een ander te vertellen over je ervaring met een product of dienst? Leg uit.

**THEORIEBRON DE ECONOMISCHE KRINGLOOP**

In ons leven besteden we veel tijd aan het verdienen en het uitgeven van geld. Omdat we werken of een uitkering krijgen, beschikken we over geld. Met dit geld kopen we goederen of diensten in (web)winkels en bij dienstverleners. Winkels kopen de goederen van de groothandel. De groothandel koopt op haar beurt weer in bij fabrieken. Die fabrieken gebruiken mensen, machines en gebouwen om goederen te produceren. Willen die fabrieken uitbreiden, dan lenen ze geld van banken of ze geven aandelen uit. De overheid ten slotte, legt ons allerlei regels op waar we ons aan moeten houden. Dus de consument, de winkels en organisaties, de fabrieken, de banken en de overheid: ze hebben allemaal met elkaar te maken. We maken dit makkelijker te begrijpen door er een **economisch model** van te maken.



In dit economische model zie je allereerst dat de consumenten de productiefactoren leveren aan de producenten (1). Wat betekent dat? Om te produceren heeft een bedrijf nodig: werknemers, **kapitaal** (voor bijvoorbeeld machines) en een gebouw. En natuurlijk een goede ondernemer die zorgt dat het bedrijf winst maakt. Dit zijn de noodzakelijke factoren om te kunnen produceren. We noemen ze: **productiefactoren**.

Hoe komt een bedrijf aan deze productiefactoren? Deze factoren worden geleverd door gezinnen. Voor een econoom is iemand die alleenstaand is ook een gezin. Gezinnen:

- verrichten arbeid
- sparen geld dat door banken uitgeleend wordt voor **investeringen** (bijvoorbeeld in machines)
- verpachten grond (bijvoorbeeld voor fabrieken), en
- leveren ondernemers, managers.

Voor het leveren van die productiefactoren worden de gezinnen beloond (2):

- Arbeid wordt beloond met loon.
- Kapitaal wordt beloond met **rente**.
- Grond uitlenen aan bedrijven wordt beloond met **pacht**.
- Goed ondernemerschap wordt beloond met **winst**.

Deze beloningen vormen de inkomens van de gezinnen. Voor de meeste gezinnen is het loon en misschien wat rente op een spaarrekening het enige inkomen.

Met dit inkomen gaan de gezinnen consumeren (3). **Consumeren** wil zeggen: het kopen van goederen en diensten om je behoeften te bevredigen. Je hoeft natuurlijk niet al je geld uit te geven. Je kunt ook sparen (5), bijvoorbeeld voor een smart tv. Na een tijdje heb je genoeg geld gespaard en koop je die tv. Op dat moment ontspaar je. Wil je niet wachten met het aanschaffen de smart tv, dan kun je het geld lenen bij een bank (6).

Ook producenten hebben financiële instellingen, zoals een bank, nodig. Als zij willen uitbreiden, dan kunnen ze deze investeringen vaak alleen financieren door een krediet bij de bank te nemen (7).

Al je verdiende geld uitgeven kan niet. We praten daarom over een brutoloon als we bedoelen dat daar nog geld vanaf moet. Je bent namelijk verplicht over je inkomen onder andere belasting te betalen aan de overheid (Belastingdienst) (8).

Niet alleen de consumenten zijn verplicht om geld af te dragen aan de overheid, ook de producenten (10). Hiervan betaalt de overheid bijvoorbeeld de uitkeringen van mensen die om de een of andere reden niet meer kunnen werken (9). Met belastinggeld betaalt de overheid ook bedrijven die bijvoorbeeld wegen aanleggen, bedrijven die overheidsgebouwen bouwen en bedrijven die deze gebouwen inrichten met meubilair en computers. Al die gebouwen verbruiken ook gas, water en licht. Met andere woorden: de overheid consumeert zelf ook flink (11).

---

### OPDRACHT 6 Je eigen kringloop

- a. Pak een papier van minstens A4 en teken daarop de economische kringloop. Zorg dat alles erop staat, dus inclusief de pijlen en de woorden! Maak het voor jou zo duidelijk mogelijk.
- b. Nummer de pijlen in je tekening. Schrijf de nummers ook onder je tekening. Beschrijf nu per nummer in je eigen woorden wat de pijl betekent.

**OPDRACHT 7** De overheid als consument

- a. 'De overheid consumeert zelf ook flink'. Wat betekent deze zin?
- b. Waar denk jij dat de overheid het meeste geld aan uitgeeft? Leg uit.

---

**THEORIEBRON CONSUMENTENGEDRAG**

**Consumentengedrag** is de beschrijving van hoe mensen kopen, wat ze kopen, waar ze kopen, wanneer ze kopen en waarom ze kopen. Het doel van het bestuderen van consumentengedrag is het besluitvormingsproces rond aankopen van zowel individuen als groepen te begrijpen.

**Aankoopgedrag**

In het **aankoopgedrag**, het gedrag van consumenten die een product willen kopen, spelen drie soorten beslissingen die de consument kan nemen een rol.

**Routinebeslissing**

Het gaat hierbij om producten waar mensen niet echt over nadenken als ze het kopen, producten die ze vaker aanschaffen. Mensen gaan er niet speciaal voor naar op zoek en doen geen moeite om tot de beste beslissing te komen. Bovendien zijn het vaak producten met een lage prijs. Denk bijvoorbeeld aan melk of sokken.