



INLEIDING FINANCIËLE DIENSTVERLENING

COLOFON

Boom Beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Eva Boswinkel en Djoke Rispens

Titel: Inleiding financiële dienstverlening

ISBN: 978 90 3726 6592 7

Bronvermelding: Vincent Alblas | Frankwatching, LinkedIn, DKStyle | Shutterstock, Essfes | Shutterstock, Kathy Hutchins | Shutterstock.com

Eerste druk/eerste oplage
©2023 Boom Beroepsonderwijs | Boom

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). 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).

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.

INHOUD

	Werken met dit keuzedeel	5
Hoofdstuk 1	Financiële dienstverlening	7
	Wet financieel toezicht	8
	Financiële producten en de economie	11
	De economische kringloop	12
	Klantprofiel	15
	Huidige en toekomstige financiële situatie	17
	De klant in beeld	19
	AFM en DNB houden toezicht	22
	Begrippen	23
Hoofdstuk 2	Betalen en sparen	25
	Chartaal, giraal en digitaal geld	26
	De taken van de bank in het betaalbedrijf	27
	Particuliere betaalrekening	29
	Betalen	30
	Veilig online betalen	31
	Bijzondere betalingsmethoden webwinkels	31
	Sparen	32
	Sparen een risico?	35
	Fiscaal aantrekkelijk sparen	37
	Beleggen	39
	Begrippen	49
Hoofdstuk 3	Kredieten	51
	Consumptief krediet	52
	Over de hypotheek	61
	Crowdfunding	64
	Begrippen	66
Hoofdstuk 4	Verzekeren	69
	Verzekeren algemeen	70
	De taak van de verzekeringsadviseur	74
	Verzekering afsluiten	78
	Risicospreiding	79
	Aansprakelijkheid	81
	Vermogensverzekeringen	83
	De premie	85
	Verzekeringsbegrippen	87
	Sociale verzekeringen	91
	Sociale zekerheid	93
	Werkloosheidsuitkering	94
	Langer WW-uitkering	95
	Loon en uitkering bij ziekte	96
	Arbeidsvermogen	97
	Ziektewet	99
	Solidariteit	100
	Begrippen	103
Hoofdstuk 5	Belastingen	109
	Boxenstelsel	110
	Begrippen	114

Hoofdstuk 6	De kosten en plichten van de adviseur	115
	Direct writing of bemiddeling	116
	Verplichte documenten	119
	Marktonderzoek	119
	Brainstormen	123
	Begrippen	126
Hoofdstuk 7	Fraude herkennen	129
	Toetsen tegen fraude	130
	Fraudebestrijding verzekeraars	131
	Katvanger/money mule/geldezels/stroman	132
	Begrippen	133
Hoofdstuk 8	Integriteit en betrouwbaarheid	135
	Integriteitsschending	136
	Reflecteren met de STARR-methode	141
	Begrippen	142
Hoofdstuk 9	Klantcontact	143
	Klant	146
	Klantcontact	147
	Klanten klantvriendelijk te woord staan	150
	Taalgebruik afstemmen	157
	Luisteren, Samenvatten, Doorvragen	159
	Lastige gesprekken	163
	Begrippen	166
Hoofdstuk 10	Klantbeheer en doorverwijzen	169
	Klantbehoud en relatiebeheer	170
	Netwerken	172
	Je netwerk onderhouden	175
	Student en LinkedIn	179
	Protocollen en procedures	182
	Aftersales en de klantenservice	186
	Enquête maken	188
	Enquêteuren	191
	Begrippen	194
Hoofdstuk 11	Uitdaging	195
	Index	198

Leerdoelen

1. Je hebt kennis van consumentengedrag en de consumentenhuishouding.
2. Je hebt brede kennis van financiële producten en diensten en de risico's daarvan.
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 kunt deze gegevens verwerken en vastleggen.
9. Je hebt kennis van bevoegdheden en 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 [BP]. Die beroepsproducten kun je verzamelen in je portfolio en heb je nodig om de uitdaging aan het einde van het keuzedeel goed af te ronden.
De beroepsproducten in dit keuzedeel zijn de volgende opdrachten:
 - *Autoriteit Financiële Markten in beeld*
 - *De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)*
 - *Beleggingsportefeuille*
 - *Consumptief krediet*
 - *Hypothecair krediet*
 - *Kredieten*
 - *Verzekerd en zo*
 - *Sociale zekerheid*
 - *Marktonderzoek Wft*
 - *Fraudekrant*
 - *Reflectie op je eigen integriteit*
 - *Wat is nou goede service?*
 - *De klant centraal*
 - *Wat is klantbeheer?*
 - *Klantdossier*
 - *Zorgvuldigheidcheck*
 - *Klantgericht doorverwijzen*
- *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.



HOOFDSTUK 1

FINANCIËLE DIENSTVERLENING

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. Maar ook algemene kennis over de financiële markt in Nederland en het gedrag van consumenten is noodzakelijk. Daar leer je dan ook meer over in dit hoofdstuk. Daarnaast maak je kennis met de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de invloed van deze wet op de financiële markt.

Aan het eind van dit hoofdstuk

1. weet je wat de Wet op het financieel toezicht (Wft) is
2. ken je het verschil tussen adviseren en informeren volgens de Wft
3. kun je verschillende begrippen uit de financiële dienstverlening herkennen
4. kun je de economische kringloop uitleggen en tekenen
5. kun je een financiële balans voor een klant opmaken
6. kun je uitleggen wat de Autoriteit Financiële Markten is en wat zij doet
7. kun je uitleggen wat de DNB is en wat zij doet
8. kun je de begrippen 'klantprofiel' en 'klantbelang' uitleggen.

Opdracht 1 De Wet op het financieel toezicht en de zorgplicht

Hierna lees je een stuk uit de Wet op het financieel toezicht over de zorgplicht.

Artikel 4:24a

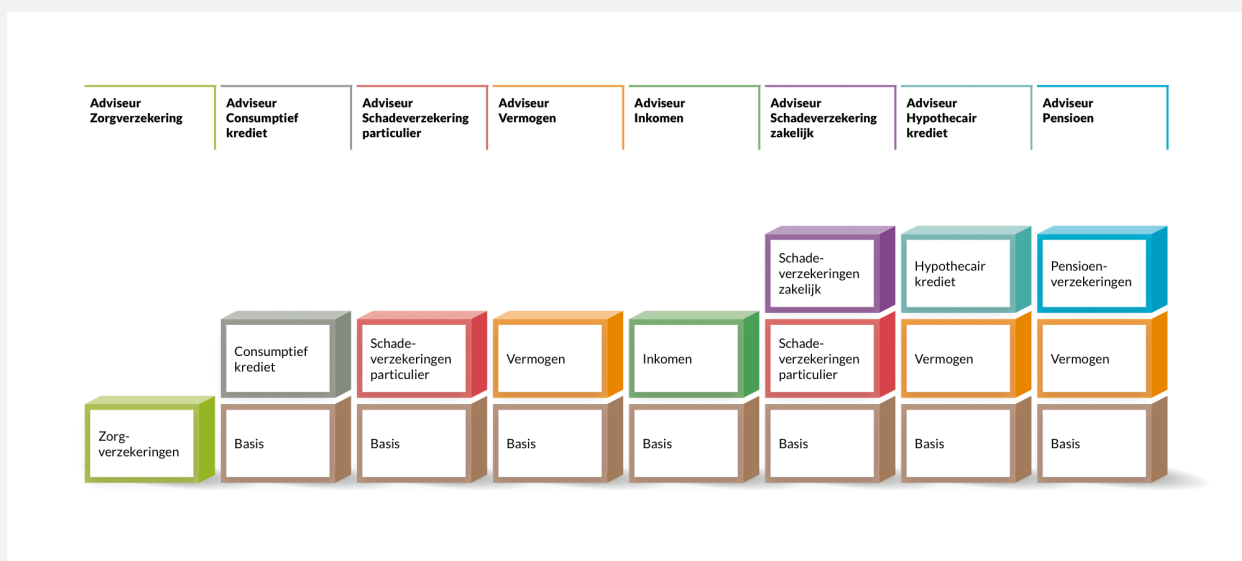
1. Een financiële dienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.
 2. Een financiële dienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.
 3. Autoriteit Financiële Markten geeft met betrekking tot het eerste en tweede lid slechts Toepassing aan artikel 1:75 bij evidente misstanden die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden.
 4. Onze Minister zendt binnen drie jaar na de inwerkingtreding van dit artikel aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van dit artikel in de praktijk.
- a. Dit wetsartikel is geschreven in moeilijke taal. Herschrijf deze vier punten zo dat medestudenten begrijpen wat er staat. Gebruik hiervoor een (digitaal) woordenboek en je kennis over de zorgplicht. Maak deze opdracht eventueel met een medestudent.
- b. 'Dit wetsartikel uit de Wft neemt niet de eigen verantwoordelijkheid van de consument weg. De zorgplicht van de financiële dienstverlener houdt op waar de eigen verantwoordelijkheid van de consument begint!' Wat wordt bedoeld met deze uitspraak?

Wet financieel toezicht

In de financiële dienstverlening is in het verleden nog weleens iets verkeerd gegaan. Er werd niet altijd naar het **klantbelang** gekeken. De winst voor het bedrijf was soms belangrijker. Werknemers kregen bijvoorbeeld bonussen wanneer ze meer producten verkochten. Daardoor werden ook producten verkocht die de klant niet nodig had of die klanten niet terug konden betalen. Tijdens de kredietcrisis bleek hoe belangrijk een betrouwbare en vooral stabiele financiële markt is. Want als banken failliet gaan, heeft dat effect op bedrijven. Bedrijven kunnen niet meer lenen en consumenten raken hun spaargeld kwijt. Als de financiële sector niet goed werkt, valt de economie stil.

Om consumenten en organisaties financieel te beschermen is in 2007 de Wet op het financieel toezicht (Wft) ontwikkeld. In deze wet wordt onder andere het volgende geregeld:

- bescherming van de stabiliteit van de financiële markt
- toezicht op eerlijk werken in de financiële markt
- consumenten beschermen tegen faillissementen van financiële instellingen.



Wft-vakbekwaamheidsbouwwerk. Bron: CDFD

Deze wet stelt, zoals je al kon zien, ook eisen aan werknemers in de financiële sector. Als je daarin werkt, moet je voldoen aan het Wft-vakbekwaamheidsbouwwerk. Dat doe je door de Wft-diploma's te halen. Zonder deze diploma's mag je de klant niet adviseren, wel informeren.

Informereren of adviseren

Er is in de Wft een belangrijk verschil tussen informeren en adviseren. Informeren is in algemene bewoordingen uitleg geven over producten. Adviseren is een aanbeveling doen, waarbij je een specifiek product van een bepaalde aanbieder bij een specifieke klant aanbeveelt.

Informereren

Iedereen mag iemand informeren over financiële producten. 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. Als jij de producten van je bedrijf kent en begrijpt, kun je vaak algemene vragen van klanten goed beantwoorden. Je kunt er dan voor zorgen dat de klant bij de juiste adviseur terecht komt.

Adviseren

Adviseren over producten mag je alleen als je over het vereiste Wft-diploma van die producten beschikt. Met alleen een Wft-basisdiploma mag je wel advies geven over betaal- en spaarrekeningen. Wil je advies geven over hypotheek, dan moet je eerst Wft Basis, Wft Vermogen en Wft Hypothecair krediet halen.

Wft-diploma

Je merkt al dat een Wft-diploma een waardevol diploma voor je kan zijn als je in de financiële dienstverlening wilt werken. Misschien besluit je na het doorlopen van dit keuzedeel wel om dit diploma te halen! Je komt in dit keuzedeel in elk geval veel onderdelen tegen die je ook in de lesstof van Wft Basis tegenkomt.



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 immers 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.

Enthousiasme en vakkennis

Niets is belangrijker dan zelf enthousiast zijn over wat je een klant wilt vertellen. Kom je enthousiast en zeker 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 of juist niet

Als verkoper van producten is het vaak belangrijk dat je de klant motiveert om het product te kopen. Financiële producten kun je niet zien. Dat maakt het verkopen van deze producten niet gemakkelijk. Maar soms is een financieel product verkopen zelfs verboden! De Wft bepaalt namelijk ook dat je de klant moet adviseren om een bepaald product niet aan te schaffen.

Ik wil dat huis!



Een klant heeft het huis van zijn dromen gezien en wil heel graag een hypotheek afsluiten. Jij ziet dat hij daar niet genoeg inkomen voor heeft. De klant zegt dat hij de hypotheek echt prima kan afbetalen, want hij geeft verder niet veel geld uit. Toch moet je de klant vertellen dat je de hypotheek niet gaat afsluiten.

Emotie

Klanten laten zich regelmatig leiden door emotie. Ze hebben iets gezien wat ze graag willen kopen of hebben een toekomstbeeld van waarvoor ze willen sparen. Een financieel adviseur vertaalt deze emotie naar passende producten voor de klant. Daarbij moet het **klantbelang** altijd vooropstaan.

Klantbelang:

- NIET: Dat wat de klant wil.
- WEL: Dat wat de klant nodig heeft.

Opdracht 2 Mensen die bij de bank werken

Bekijk de video.



- a. Waarom gaat Lebbis zo tekeer over mensen die bij de bank werken?
- b. De voorstelling van Lebbis speelde net na het faillissement van de DSB Bank. Je hoort namen als Dirk Scheringa en Gerrit Zalm voorbijkomen. Wie waren zij?
- c. Hoe denk jij over mensen die bij de bank of bij een verzekeraar werken? Waarom denk je dat? Bespreek je gedachten met een medestudent.

Opdracht 3 Adviseren of informeren

- a. Bepaal voor elke uitspraak van de adviseur of sprake is van adviseren of informeren. In de linkerkolom staat wat de financieel dienstverlener zegt. In de rechterkolom vul je in of sprake is van adviseren of informeren.

Uitspraak adviseur	Adviseren/informeren
U kunt een reisverzekering bij verzekeraar X afsluiten.	
U moet wel een aansprakelijkheidsverzekering afsluiten.	
Deze spaarrekening past bij uw spaarmotief.	
Het is verstandig om een creditkaart mee te nemen op reis.	
Een lineaire hypotheek zorgt voor renteaftrek, waardoor u belastingvoordeel heeft.	
Deze hypotheek kunt u oversluiten als u een andere woning koopt.	

- b. Neem in de volgende tabel alle negen vakbekwaamheidsdiploma's op.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	

Financiële producten en de economie

De producten, de economie en de klant

Na deze belangrijke introductie tot de wetgeving in de financiële dienstverlening ga je eerst kennismaken met de producten in deze branche. Daarnaast krijg je brede informatie over de economie. Een gezonde economie heeft een gezonde financiële dienstverlening nodig. Zonder goede producten en een gezonde financiële dienstverlening komt de economie tot stilstand. En natuurlijk komt ook de klant aan bod. Want daar werkt een financieel dienstverlener voor. Het is de taak van de adviseur om de klant zo te adviseren dat hij producten koopt die hij nodig heeft om ervoor te zorgen dat hij in een stabiele financiële situatie komt en blijft.

Opdracht 4 Wat zijn financiële producten?

We hebben het over de financiële dienstverlening en de producten daarvan. Maar wat weet jij al over de producten in deze sector?

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