

# **TOETSTERMEN**

## **WFT-MODULE**

### **Basismodule**

### **Bijlage B1**

---

In het onderstaande figuur is de taakstructuur van de basismodule schematisch weergegeven. In dit document worden de taken verder uitgewerkt en wordt een relatie gelegd met de benodigde kennis, vaardigheden, competenties.



## ALGEMEEN

## PROFESSIONEEL GEDRAG

## VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm</b>		
<b>4a De persoon beschikt over het vermogen om dilemma's op het gebied van integer handelen in de uitoefening van zijn beroep te analyseren en bespreekbaar te maken:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>dilemma's inzake serviceverlening en kosten van serviceverlening;</b></li> <li>• <b>dilemma's inzake bevoegdheden en afhandeling van klantvragen;</b></li> <li>• <b>dilemma's inzake piekbelasting in fysiek en telefonisch contact met de klant;</b></li> <li>• <b>dilemma's inzake situaties (specifiek voor financiële dienstverlening) die wettelijk niet zijn toegestaan;</b></li> <li>• <b>dilemma's inzake situaties (specifiek voor financiële dienstverlening) die maatschappelijk niet wenselijk zijn.</b></li> </ul>		
<b>Vaardigheid (V)</b>	<b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
<b>De kandidaat kan:</b>		
4a.1 de vraag van de klant afhandelen	De kandidaat neemt verantwoordelijkheid om de vraag van de klant zo goed als mogelijk af te handelen.	
4a.2 doorverwijzen naar derden	De kandidaat onderkent tijdig tekortkomingen bij zichzelf op het gebied van deskundigheid. De kandidaat kent de grenzen van zijn kennis en kunnen en verwijst door als bepaalde vraagstukken beter beantwoord kunnen worden door andere partijen.	
4a.3 omgaan met piekbelasting	De kandidaat kan prioriteren in geval van piekbelasting in fysiek en telefonisch contact met de klant.	
4a.4 handelen in geval van situatie die wettelijk niet zijn toegestaan	Is alert op fraude en dergelijke. Past de meldingsplicht toe.	
4a.5 handelen in een situatie die maatschappelijk niet wenselijk is	Handelt in belang van de klant, stelt de klant centraal. Is in zijn handelen transparant.	
4a.6 integer omgaan met de klantgegevens	Kandidaat gaat integer met de klantgegevens om.	

## TAAK 1 INFORMEREN EN VERWIJZEN VAN DE KLANT, HET AANGAAN VAN DE FINANCIËLE RELATIE

### KENNIS

Eindterm		
1a De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op elementaire kennis van de financiële huishouding van de klant.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1a.1	De kandidaat kan de definitie van sparen, ontsparen en lenen geven.	K
1a.2	De kandidaat kan in een eenvoudige economische kringloop de geldstromen en goederenstromen aangeven.	K
1a.3	De kandidaat kan de verschillende levensfasen uit het levensfasenmodel benoemen en kan de gevolgen van de levensfase voor de financiële overzichten (opbrengsten/uitgaven en bezittingen/schulden) voor een klantenhuishouding beschrijven.	B
1a.4	De kandidaat kan de belangrijkste kenmerken van de samenlevingsvormen (huwelijk, geregistreerd partnerschap en ongehuwd samenwonen) opnoemen, waaronder de rechten en plichten van de partners.	K
1a.5	De kandidaat kan de elementaire regelingen van het erfrecht noemen.	K
1a.6	De kandidaat kan noemen voor welke vier handelingen toestemming van de partner vereist is volgens het Burgerlijk Wetboek: handelingen met betrekking tot de eigen woning, aangaan huurkoop, persoonlijke borgstelling en het doen van anders dan gebruikelijke giften.	K
1a.7	De kandidaat kan de onderstaande begrippen binnen de Inkomstenbelasting omschrijven: Box1 belastbaar inkomen uit werk en woning: winst uit onderneming, loon (begrip loon, bedrijfsspaarregeling, resultaat overige werkzaamheden, periodieke uitkeringen en verstrekkingen, inkomsten uit eigen woning Box 2 belastbaar inkomen uit aanmerkelijk belang Box 3 belastbaar inkomen uit sparen en beleggen: - Bezittingen, schulden, heffingsvrij vermogen, vrijstellingen	K
1a.8	De kandidaat kan de onderstaande begrippen binnen de Successiewet omschrijven: - schenking, vrijstelling (jaarlijkse en eenmalige verhoogde) - verkrijging krachtens erfrecht	K
1a.9	De kandidaat kan noemen welke bescheiden als legitimatiemiddelen geaccepteerd worden.	K

## VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm</b>		
<b>2a De persoon beschikt over het vermogen om te rekenen in vereiste situaties.</b>		
<b>Vaardigheid (V) De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2a.1 eenvoudige berekeningen maken	Uitrekenen van enkelvoudige procentberekeningen, m.b.t. verschillende producten of belastingen en zeer eenvoudige berekeningen van samengestelde interest worden correct uitgevoerd. Kandidaat gebruikt zonodig een rekenmachine, tabellen, etc.	In de praktijk zijn dit soort berekeningen geautomatiseerd. De kandidaat moet de berekening kunnen uitleggen aan de klant.
<b>Eindterm</b>		
<b>2b De persoon beschikt over het vermogen om de juiste gegevens voor het (intake)gesprek te inventariseren en te verwerken.</b>		
<b>Vaardigheid (V) De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2b.1 identiteit klant controleren	Is alert dat juiste document(en) getoond worden, onderkent vervalsingen. Raadpleegt, indien nodig, databestanden voor identiteitsverificatie. Signaleert mogelijke onjuistheden en meldt dit volgens de procedure. Bepaalt, in geval van stichting of vennootschap, vanuit KvK informatie en/of statuten of de persoon tekenbevoegd is.	Diverse manieren en documenten kunnen van toepassing zijn.
2b.2 balanspositie en/of inkomsten-uitgavenoverzicht opstellen	Op basis van de juiste klantgegevens, zoals fiscaal jaaroverzicht, bezittingen en schulden. Eigen vermogen, bestedingsruimte, inkomenstekorten en -overschotten worden correct berekend. Bepaalt opbrengsten/uitgaven en bezittingen/schulden in de toekomstige levensfasen.	Het betreft in deze module alleen eenvoudige balansposities en inkomsten/uitgaven overzichten Eventueel met behulp van rekenmachine.
2b.3 factuur of declaratie opstellen	Is in staat om een correcte factuur of declaratie op te stellen en te controleren. Berekening van debet - en creditrente en provisiebedragen is correct. Lost fouten op.	Berekeningen zijn in de praktijk geautomatiseerd. Grondslagen voor de berekening, zoals maand, jaar, 365 dagen en dergelijke, zijn in de praktijk gegeven bij de diverse producten.

	Legt klant opzet declaratie/ factuur uit, verantwoordt de geleverde diensten.	
2b.4 financiële overeenkomst opmaken	Werkt volgens regels en procedures en nauwkeurig. Is flexibel met betrekking tot het hanteren van verschillende regels en procedures voor verschillende product- en dienstcombinaties. Legt overeenkomst op de juiste wijze vast in systemen.	Inzake een groot aantal producten en diensten, zoals betalen, sparen, verzekeren, financieringen en beleggingen, worden standaard documenten aangemaakt, opgestuurd en vastgelegd.

## COMPETENTIES

<b>Eindterm</b>			
<b>3a De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij een zakelijk (intake)gesprek kan voeren met de klant.</b>			
<b>Competentie (C)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Context</b>	<b>Kritische kenmerken van de situatie</b>	<b>Waardering door de kandidaat</b>
3a.1 intakegesprek voeren	Eerste fysieke of telefonische contact met de klant inzake financiële behoeften en vragen. Kennismakingsgesprek	Is zakelijk, klantvriendelijk, effectief, onbevooroordeeld en respectvol. Gebruikt een gevarieerde vraagtechniek, luistert goed, leidt het gesprek. Inventariseert alle benodigde gegevens. Controleert identiteit van de klant. Administreert de klantgegevens nauwkeurig. Werkt volgens de procedure(s), telefoonregels en bedrijfsvoorschriften. Kent de kenmerken van een product op basis van de omschrijving op het formulier of op het invulscherf. Vraagt, indien nodig, toelichting bij weinig voorkomende handelingen of wijzigingen in productadministratie. Hanteert heftige klantemoties met empathie en strategie.	Is de eerste indruk goed? Voelt de klant zich welkom bij de organisatie? Ben ik oplettend en zorgvuldig en nauwkeurig? Weet ik wat ik moet doen, of moet ik hulp vragen?
<b>Eindterm</b>			

<b>3b De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de klant kan informeren over financiële diensten, rekening houdend met de verschillende sociaaleconomische en sociaal-culturele kenmerken van de klant.</b>			
<b>Competentie (C) De kandidaat kan:</b>	<b>Context</b>	<b>Kritische kenmerken van de situatie</b>	<b>Waardering door de kandidaat</b>
3b.1 klanten informeren	In gesprek met zowel interne als externe klanten	Is klantvriendelijk en resultaatgericht. Vraagt door als dat nodig is. Vat de klantbehoefte goed samen. Functioneert goed onder piekbelasting. Houdt rekening met sociaal-economische en sociaal-culturele kenmerken van de klant. Hanteert heftige klantemoties met empathie en strategie. Plant de (juridisch) juiste actie(s). Wijst de klant, indien nodig, door naar de juiste persoon of afdeling, laat de klant niet 'zwemmen'. Vraagt naleving van geplande acties.	Heb ik alles gedaan om de klant in contact te brengen met de juiste persoon of afdeling? Heb ik gehandeld binnen mijn bevoegdheden?

## TAAK 2 BEHEREN VAN DE RELATIE EN VERLENEN VAN SERVICE MET BETREKKING TOT FINANCIËLE DIENSTEN

### KENNIS

<b>Eindterm</b>		
<b>1b De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op kennis met betrekking tot financieringsmogelijkheden van de klant</b>		
<b>Nummer toetsterm</b>	<b>Omschrijving toetsterm</b>	<b>Kennisniveau</b>
1b.1	De kandidaat kan aangeven welke factoren de kredietwaardigheid bepalen en deze factoren (moraliteit, financiële positie, zekerheden) omschrijven.	K
1b.2	De kandidaat kan de volgende begrippen omschrijven: hypotheek, hypotheekgever, hypotheeknemer.	K
1b.3	De kandidaat kan noemen in welk geval bij een krediet een notaris ingeschakeld moet worden.	K
1b.4	De kandidaat kan op hoofdlijnen omschrijven hoe de informatieverstrekking over krediet aan de klant moet plaatsvinden.	K
1b.5	De kandidaat kan de rol van de aanbieder van krediet binnen de verschillende distributiekkanalen omschrijven.	K
1b.6	De kandidaat kan de begrippen renterisico, liquiditeitsrisico, kredietrisico, marktrisico en valutarisico bij het aantrekken en uitzetten van gelden beschrijven.	K
1b.7	De kandidaat kan omschrijven wat een consumptief krediet is.	K
1b.8	De kandidaat kan de begrippen kredietsom en kredietvergoeding omschrijven.	K
1b.9	De kandidaat kan de kenmerken van een geldkrediet en een goederenkrediet noemen.	K
1b.10	De kandidaat kan de vormen van consumptief krediet (aflopend krediet, doorlopend krediet, rekening-courant krediet, huurkoop) benoemen en op hoofdlijnen beschrijven.	K
1b.11	De kandidaat kan het doel van de BKR-toetsing aangeven.	K
1b.12	De kandidaat kan omschrijven welke inkomsten en lasten de kredietwaardigheid bepalen.	K
1b.13	De kandidaat kan uitleggen dat de handelingsbekwaamheid, samenlevingsvorm en leeftijd van de kredietaanvrager een rol spelen bij het verlenen van het consumptief krediet.	B
1b.14	De kandidaat kan uitleggen waarom een bepaalde kredietvorm bij een bepaalde kredietbehoefte hoort.	B
1b.15	De kandidaat kan de juridische gevolgen van niet-nakoming van een kredietovereenkomst uitleggen.	B



1b.16	De kandidaat kan het begrip hypotheekrecht beschrijven.	K
1b.17	De kandidaat kan uitleggen wat registergoederen zijn.	K
1b.18	De kandidaat kan uitleggen wat de invloed van de taxatiewaarde is op de hoogte van het hypotheekbedrag.	B
1b.19	De kandidaat kan de verschillende taxatiewaarden in een taxatierapport van een woning beschrijven.	K
1b.20	De kandidaat kan aangeven welke inkomsten en lasten de kredietwaardigheid bepalen.	K
1b.21	De kandidaat kan uitleggen wat de invloed van het inkomen is op de hoogte van het hypotheekbedrag.	B
1b.22	De kandidaat kan het begrip 'woonquote' omschrijven.	K
1b.23	De kandidaat kan uitleggen voor welke situaties een hypothecair krediet geschikt is.	B
1b.24	De kandidaat kan doel en strekking van de Nationale Hypotheekgarantie (NHG) aangeven.	K
1b.25	De kandidaat kan uitleggen wat de rol van de notaris is bij de verkrijging van de onroerende zaak en het hypothecair krediet.	B
1b.26	De kandidaat kan uitleggen dat de handelingsbekwaamheid, samenlevingsvorm en leeftijd van de kredietaanvrager een rol spelen bij het verlenen van een hypothecair krediet.	B
1b.27	De kandidaat kan de verschillende hypotheekvormen, waaronder lineair en annuïteiten, beschrijven.	K
1b.28	De kandidaat kan de begrippen vaste hypotheek, krediethypotheek, bankhypotheek beschrijven.	K
1b.29	De kandidaat kan de begrippen variabele rente en vaste rente beschrijven.	K
1b.30	De kandidaat kan aangeven wat de invloed is van de rentevaste periode op de hoogte van de hypotheekrente.	K
1b.31	De kandidaat kan de schakels tussen uitgevende instellingen en eindbelegger in het kader van de effectendienstverlening beschrijven.	K
<b>Eindterm</b>		
<b>1c De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op kennis van de persoonlijke risico's van de klant en mogelijke verzekeringsoplossingen.</b>		
<b>Nummer toetsterm</b>	<b>Omschrijving toetsterm</b>	<b>Kennisniveau</b>
1c.1	De kandidaat kan de functie en inhoud van een risicoprofiel omschrijven.	K
1c.2	De kandidaat kan de categorieën van de risico's opnoemen, waarvan de gevolgen te verzekeren zijn.	K
1c.3	De kandidaat kan de risico's noemen die verbonden zijn aan materieel bezit en kan opsommen welke verzekeringen daarbij gesloten kunnen of moeten worden.	K
1c.4	De kandidaat kan voorbeelden noemen van risico's die verbonden zijn aan de gezondheid en kan opsommen welke verzekeringen daarbij gesloten kunnen of moeten worden.	K
1c.5	De kandidaat kan voorbeelden noemen van de aansprakelijkheidsrisico's en risico's die verbonden zijn aan vermogen van de klant, en welke verzekeringen daarbij gesloten kunnen of moeten worden.	K
1c.6	De kandidaat kan voorbeelden noemen van risico's die verbonden zijn aan (lang) leven en dood en kan opsommen welke verzekeringen daarbij gesloten kunnen of moeten worden.	K
1c.7	De kandidaat kan de werknemersverzekeringen noemen en kan opsommen voor wie deze werknemersverzekeringen gelden.	K

1c.8	De kandidaat kan de volksverzekeringen opnoemen en voor wie deze volksverzekeringen gelden.	K
1c.9	De kandidaat kan de mogelijkheden van gemoedsbezwaarden omschrijven.	
1c.10	De kandidaat kan de risico's opnoemen die door de klant verplicht verzekerd moeten worden.	K
1c.11	De kandidaat kan de risico's opnoemen die afgedekt zijn door sociale verzekeringen.	K
1c.12	De kandidaat kan de rol en taken van de verzekeraars en pensioenfondsen noemen bij het afdekken van de financiële gevolgen van risico's die de klant kan lopen.	K
1c.13	De kandidaat kan de meest gangbare inkomensverzekeringen ingeval van arbeidsongeschiktheid benoemen en kort omschrijven.	K
1c.14	De kandidaat kan het doel van en de dekking op een ongevallenverzekering omschrijven.	K
1c.15	De kandidaat kan de functie van een levensverzekering omschrijven.	K
1c.16	De kandidaat kan de verschillende levensverzekeringsvormen omschrijven.	K
1c.17	De kandidaat kan de diverse wettelijke regelingen inzake de vergoeding van medische kosten omschrijven.	K
1c.18	De kandidaat kan de diverse mogelijkheden noemen die er zijn om het ouderdoms- en nabestaandenpensioen aanvullend te verzekeren.	K
1c.19	De kandidaat kan op hoofdlijnen een omschrijving geven van de verschillende pensioenregelingen.	K
1c.20	De kandidaat kan de meest voorkomende mogelijkheden voor het verzekeren van de medische kosten omschrijven.	K
<b>Eindterm</b>		
<b>1d De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op kennis van elementaire relevante verzekeringsbegrippen.</b>		
<b>Nummer toetsterm</b>	<b>Omschrijving toetsterm</b>	<b>Kennisniveau</b>
1d.1	De kandidaat kan de rol van de vermogensmarkt uitleggen.	K
1d.2	De kandidaat kan de begrippen 'geldmarkt' en 'kapitaalmarkt' beschrijven.	K
1d.3	De kandidaat kan de wet van de grote aantallen uitleggen.	B
1d.4	De kandidaat kan uitleggen waarom verzekeraars reserveren.	K
1d.5	De kandidaat kan uitleggen waarom verzekeraars rekening houden met de gemiddelde schadekans.	B
1d.6	De kandidaat kan uitleggen waarom en op welke wijze verzekeraars risico's spreiden.	B
1d.7	De kandidaat kan de componenten opnoemen waaruit de premie van een verzekering bestaat.	B
1d.8	De kandidaat kan de kenmerken en voorbeelden noemen van voorzieningen en particuliere- en sociale verzekeringen.	K
1d.9	De kandidaat kan de meest gangbare bezitsverzekeringen voor de particuliere klant benoemen en kort beschrijven.	B
1d.10	De kandidaat kan de meest gangbare bezitsverzekeringen voor de zakelijke klant benoemen en kort beschrijven.	B
1d.11	De kandidaat kan de meest gangbare begrippen bij bezitsverzekering van de particuliere klant benoemen	B
1d.12	De kandidaat kan de meest gangbare begrippen bij bezitsverzekering met betrekking tot de zakelijke klant benoemen.	K

1d.13	De kandidaat kan de meest gangbare aansprakelijkheidsverzekeringen voor particuliere en zakelijke klanten benoemen en kort beschrijven	K
1d.14	De kandidaat kan de volgende aansprakelijkheidsbegrippen omschrijven: contractuele aansprakelijkheid, wettelijke aansprakelijkheid, schuldaansprakelijkheid, risicoaansprakelijkheid.	K
1d.15	De kandidaat kan het doel van de WAM noemen.	K
1d.16	De kandidaat kan de WA-dekking voor motorrijtuigen noemen.	K
1d.17	De kandidaat kan het verschil tussen de beperkte en de volledige cascodekking op grote lijnen omschrijven.	K
1d.18	De kandidaat kan de volgende begrippen omschrijven: bonus-malusregeling, royementsbrief en roy-data	K
1d.19	De kandidaat kan het doel en dekking omschrijving van: gezinsrechtsbijstandverzekering, motorrijtuigenrechtsbijstandverzekering en bedrijfsrechtsbijstandverzekering	K

<b>Eindterm</b>		
<b>1e De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op kennis van de ordening van en het toezicht op de financiële markt.</b>		
<b>Nummer toetsterm</b>	<b>Omschrijving toetsterm</b>	<b>Kennisniveau</b>
1e.1	De kandidaat kan de volgende informatiebronnen noemen die gericht zijn op de klant: overheid (AFM), markt (Nibud, Klantenbond).	K
1e.2	De kandidaat kan beschrijven wat een financiële bijsluiter, een productwijzer en het dienstverleningsdocument is.	K
1e.3	De kandidaat kan in hoofdlijnen omschrijven bij welke soort producten een financiële bijsluiter beschikbaar moet zijn en welke (financiële) informatie in een financiële bijsluiter gegeven moet worden.	K
1e.4	De kandidaat kan in hoofdlijnen omschrijven wanneer een productwijzer en een dienstverleningsdocument beschikbaar moet zijn en welke (financiële) informatie in productwijzer en een dienstverleningsdocument vermeld moet worden	K
1e.5	De kandidaat kan het doel van prudentieel en gedragstoezicht uitleggen.	B
1e.6	De kandidaat kan de klachten- en geschilleninstellingen, Klachten instituut financiële dienstverlening (Kifid), Stichting Geschillen en Klachten Zorgverzekeringen (SGKZ), en tuchtraad, noemen en kort beschrijven op welke gebieden zij werkzaam zijn	K
1e.7	De kandidaat kan het begrip 'rechtstreekse verkoop' omschrijven.	K
1e.8	De kandidaat kan de werkwijze van verkoop via bemiddeling uitleggen, daarbij aangeven welke kosten daarvoor gemaakt worden, en welke beloning daarvoor ontvangen wordt.	B
1e.9	De kandidaat kan voorbeelden noemen van onafhankelijke distributiekanalen (bemiddeling).	K
1e.10	De kandidaat kan uitleggen in welk geval gekozen wordt voor rechtstreekse verkoop of verkoop via bemiddeling.	B
1e.11	De kandidaat kan de kenmerken van een abonnementensysteem en andere beloningsvormen (fee/vast tarief ) noemen.	K
1e.12	De kandidaat kan voorbeelden opsommen van wanneer en waarvoor passende provisieregels (inducementnorm) van toepassing zijn.	K
1e.13	De kandidaat kan de wettelijke vormen van toezicht op de financiële markten noemen en op hoofdlijnen omschrijven (prudentieel, systeem, gedrag en strafrechtelijk)	K

1e.14	De kandidaat kan aangeven welke instantie het integriteitstoezicht uitvoert.	K
1e.15	De kandidaat kan aangeven voor welke financiële instellingen het toezicht van DNB geldt.	K
1e.16	De kandidaat kan de rol van de AFM als toezichthouder omschrijven.	K
1e.17	De kandidaat kan omschrijven welke financiële instellingen onder het toezicht van de AFM vallen.	K
1e.18	De kandidaat kan de doelstelling van het Deel Gedragstoezicht financiële ondernemingen van de wet noemen.	K
1e.19	De kandidaat kan noemen welke financiële dienstverleners 'van rechtswege' een vergunning krijgen, en welke financiële dienstverleners een vergunning moeten aanvragen.	K
1e.20	De kandidaat kan noemen wie het toezicht in het kader van de Wft uitoefent.	K
1e.21	De kandidaat kan de rol van het College van Deskundigheid Financiële Dienstverlening beschrijven.	K
1e.22	De kandidaat kan omschrijven wat de eigen verantwoordelijkheid van de klant volgens de Wft inhoudt.	K
1e.23	De kandidaat kan de drie plichten van de aanbieder ten opzichte van een bemiddelaar opnoemen: het controleren van de Wft-vergunning van de bemiddelaar, de bemiddelaar van adequate informatie voorzien, en de meldplicht aan de AFM inzake belangrijke of stelselmatige misstanden bij een bemiddelaar.	K
1e.24	De kandidaat kan noemen welke plicht de bemiddelaar heeft naar de aanbieder van de financiële dienst: het controleren van de Wft-vergunning van de aanbieder.	K
1e.25	De kandidaat kan het belang van een vergunning voor de financiële dienstverlener beschrijven.	K
1e.26	De kandidaat kan de verschillende samenwerkingsvormen en samenwerkingsorganisaties binnen de verzekeringsbranche noemen.	K
1e.27	De kandidaat kan het doel van FISH aangeven.	K
1e.28	De kandidaat kan de verschillende distributievormen in de verzekeringsbranche noemen met daarbij de voor de klant belangrijkste voor- en nadelen van elke distributievorm.	K
1e.29	De kandidaat kan de werkzaamheden beschrijven die de bemiddelaar verricht voor de klant bij het tot stand brengen van de overeenkomst van een financieel product. Hij kan daarbij aangeven welke kosten daarvoor gemaakt worden en welke beloning daarvoor ontvangen wordt.	K
1e.30	De kandidaat kan de werkzaamheden beschrijven die de bemiddelaar verricht voor de klant bij het beheer en de uitvoering tijdens de looptijd van een financieel product. Hij kan daarbij aangeven welke kosten daarvoor gemaakt worden en welke beloning daarvoor ontvangen wordt.	K
1e.31	De kandidaat kan de werkzaamheden beschrijven die de bemiddelaar verricht voor de klant bij het beëindigen van een financieel product.	K
1e.32	De kandidaat kan de drie verschillende vormen van effectendienstverlening benoemen: execution only, beleggingsadvies, en vermogensbeheer.	K
1e.33	De kandidaat kan een korte omschrijving geven van de zes kwaliteitseisen die gesteld worden aan de financiële dienstverlener: betrouwbaarheid, deskundigheid, financiële zekerheid, adequate en integere bedrijfsvoering, zorgplicht en transparantie.	K
1e.34	De kandidaat kan de fasen van het adviestraject toelichten (inventarisatie, risicoanalyse, het advies, beheer en mutatie en nazorg en schadebehandeling) en omschrijven.	K
1e.35	De kandidaat kan omschrijven voor welke financiële dienstverlener de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verplicht is.	K

1e.36	De kandidaat kan de verschillende soorten bemiddelaars (verbonden bemiddelaar, gebonden bemiddelaar, ongebonden bemiddelaar) beschrijven.	K
1e.37	De kandidaat kan beschrijven hoe een ongebonden bemiddelaar werkt op basis van een objectieve en op basis van een selectieve analyse.	K
<b>Eindterm</b>		
<b>1f De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op kennis van relevante en actuele wet- en regelgeving.</b>		
<b>Nummer toetsterm</b>	<b>Omschrijving toetsterm</b>	<b>Kennisniveau</b>
1f.1	De kandidaat kan omschrijven op welke manier een geldige verzekeringsovereenkomst tot stand komt.	K
1f.2	De kandidaat kan omschrijven hoe via de diverse distributiekkanalen een verzekeringsovereenkomst tot stand komt.	K
1f.3	De kandidaat kan op hoofdlijnen de acceptatieprocedure bij een verzekeraar omschrijven.	K
1f.4	De kandidaat kan de drie functies van het aanvraagformulier noemen.	K
1f.5	De kandidaat kan de verzekeringnemer, de verzekerde en de begunstigde benoemen.	K
1f.6	De kandidaat kan uitleggen wat een voorlopige dekking is.	K
1f.7	De kandidaat kan uitleggen wat een dekkingsbevestiging is.	K
1f.8	De kandidaat kan de juridische omschrijving van het begrip 'verzekeren' geven.	K
1f.9	De kandidaat kan de kenmerken van een schadeverzekering noemen.	K
1f.10	De kandidaat kan de kenmerken van een sommenverzekering noemen.	K
1f.11	De kandidaat kan de kenmerken van een persoonsverzekering noemen.	K
1f.12	De kandidaat kan de werking van het mededelingsartikel beschrijven en de mogelijke gevolgen daarvan.	K
1f.13	De kandidaat kan de wettelijke bepalingen ten aanzien van eigen gebrek beschrijven.	K
1f.14	De kandidaat kan de wettelijke bepalingen ten aanzien van opzet en roekeloosheid beschrijven.	K
1f.15	De kandidaat kan het indenniteitsbeginsel beschrijven.	K
1f.16	De kandidaat kan de begrippen 'onderverzekering', 'oververzekering' en 'dubbele verzekering' beschrijven.	K
1f.17	De kandidaat kan het begrip 'onopzegbare polis' beschrijven.	K
1f.18	De kandidaat kan de drie situaties noemen, waarin een onopzegbare polis toch door de verzekeraar opgezegd kan worden.	K
1f.19	De kandidaat kan een aflopende verzekering beschrijven.	K
1f.20	De kandidaat kan opnoemen in welk geval een verzekering opzegbaar is door de verzekeraar.	K
1f.21	De kandidaat kan opnoemen in welk geval een verzekering opzegbaar is door de verzekeringnemer.	K
1f.22	De kandidaat kan opnoemen in welk geval een verzekeringnemer recht heeft op terugbetaling van de premie.	K
1f.23	De kandidaat kan uitleggen wat de gevolgen zijn als de klant de premie niet betaalt.	B

1f.24	De kandidaat kan het doel van de respijtermijn noemen.	K
1f.25	De kandidaat kan de voorwaarden voor een rechtsgeldige (financiële) overeenkomst in verschillende financiële aangeven: wilsovereenstemming, handelingsbekwaamheid, de bepaaldheid van verplichtingen en de geoorloofde afspraak.	B
1f.26	De kandidaat kan omschrijven wat onder zorgplicht wordt verstaan.	K
1f.27	De kandidaat kan uitleggen waarom de overheid de zorgplicht wettelijk regelt.	B
1f.28	De kandidaat kan de rol van de AFM in het kader van de zorgplicht toelichten.	K
1f.29	De kandidaat kan noemen op welke financiële dienstverleners de zorgplicht van toepassing is.	K
1f.30	De kandidaat kan het begrip 'adviesregel' omschrijven.	K

## VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm</b> <b>2c De persoon beschikt over het vermogen om leads te genereren.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b>  <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2c.1 contact met (potentiële) klanten leggen	Proactief, is alert om (mogelijke) klanten te werven. Onderkent de behoefte van de klant zodat het goed vertaald kan worden in een passend advies. Verwijst door als dat nodig is.	Behoefte en belang eindklant moet centraal gesteld worden bij dit proces
<b>Eindterm</b> <b>2d De persoon beschikt over het vermogen om informatie vast te leggen, klantdossiers te onderhouden, klant- en productgegevens te registreren en te muteren.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b>  <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2d.1 klantdossiers aanleggen en onderhouden	De gegeven adviezen aan klanten zijn traceerbaar en reconstrueerbaar. Het ingevulde risicoprofiel is volledig.	Noodzakelijk voor interne en externe controles waaronder die van de AFM. Dossiers betreffen een groot aantal product- en dienstencombinaties,

		zowel fysiek als in elektronische systemen.
--	--	---------------------------------------------

## COMPETENTIES

<b>Eindterm</b>			
<b>3c De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij klachten van klanten kan behandelen.</b>			
<b>Competentie (C)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Context</b>	<b>Kritische kenmerken van de situatie</b>	<b>Waardering door de kandidaat</b>
3c.1 klachten behandelen		Neemt de klacht aan. Luistert inlevend naar de klant, reflecteert op emoties van klant, zegt niets toe. Kan (onsamenhangende) informatie van de klant samenvatten en ordenen. Handelt volgens de klachtenprocedure. Baseert zijn handelen op kennis van de organisatie, de financiële dienst en het product. Neemt verantwoordelijkheid voor de behandeling van de klacht. Handelt zo mogelijk de klacht zelf af, verwijst anders door naar de juiste persoon of afdeling.	Ken ik de procedure met betrekking tot klachten? Heb ik alles gedaan om de klant in contact te brengen met de juiste persoon of afdeling? Heb ik gehandeld binnen mijn bevoegdheden?
<b>Eindterm</b>			
<b>3d De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij relaties kan beheren en/of aangaan met betrekking tot het verlenen van financiële diensten, rekening houdend met zeer wisselende klantbehoeften, klantsituaties, wettelijk en organisatorische bevoegdheden.</b>			
<b>Competentie (C)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Context</b>	<b>Kritische kenmerken van de situatie</b>	<b>Waardering door de kandidaat</b>
3d.1 klant- en /of productgegevens beheren en muteren	Gegevens met betrekking tot financieren en verzekeren	Houdt rekening met de klantbehoefte en –situatie. Houdt rekening met wettelijke en organisatorische bevoegdheden. Verwijst tijdig door naar juiste persoon of afdeling ingeval werkzaamheden buiten bevoegdheden of vakbekwaamheid liggen. Stelt risicoprofiel op of bij. Is klantvriendelijkheid, resultaatgericht en	Overschat ik mij zelf niet? Verwijs ik niet te gemakkelijk door?

		professioneel. Vraagt door om situaties helder te krijgen. Onderkent fraudesignalen.	
3d.2 klanten actief informeren gedurende de relatie	Verandering in de persoonlijke levenssfeer, zoals overlijden of echtscheiding	Adviseert correct inzake beschikbaarheid over rekeningen en afhandeling van aanspraken. Verwijst de klant, indien nodig, naar de juiste persoon of afdeling door. Houdt rekening met de emotie van de klant. Hanteert heftige emotie met empathie en strategie. Onderkent juridische en fiscale context. Plant de juiste acties. Vraagt naleving van geplande acties	Hoe reageerde ik op emoties? Heb ik begrip voor verschillende culturele gewoonten van de klanten  Heb ik gehandeld binnen mijn bevoegdheden??

### TAAK 3 ADVISEREN VAN DE KLANT MET BETREKKING TOT SPAREN EN BETALEN.

#### KENNIS

Eindterm		
1g De persoon baseert zijn advisering van spaar- en betaalfaciliteiten op kennis van betaal- en spaarrekeningen met inbegrip van daaraan verbonden spaar- en betaalfaciliteiten en elektronisch geld.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1g.1	De kandidaat kan in hoofdlijnen omschrijven in welke gevallen banksparen fiscaal gefaciliteerd kan worden	K
1g.2	De kandidaat kan in hoofdlijnen omschrijven wat de fiscale consequenties zijn van banksparen.	K
1g.3	De kandidaat kan uitleggen waarom een bank spaargeld aantrekt en waarom het aantrekken van spaargeld tot het passiefbedrijf van de bank hoort.	K
1g.4	De kandidaat kan de drie spaarmotieven (zekerheidsmotief, doelmotief en vermogensmotief) beschrijven.	K
1g.5	De kandidaat kan het verschil uitleggen tussen sparen, beleggen, en investeren.	K
1g.6	De kandidaat kan de kenmerken van collectief beleggen noemen.	K
1g.7	De kandidaat kan de verschillen tussen een besloten en open beleggingsfonds noemen.	K



1g.8	De kandidaat kan de beleggingscategorieën noemen (aandelen, obligaties, vastgoed, liquide middelen, derivaten en beleggingsobjecten) en op hoofdlijnen omschrijven.	K
1g.9	De kandidaat kan de verschillende soorten beleggingsfondsen noemen en op hoofdlijnen omschrijven.	K
1g.10	De kandidaat kan de kenmerken van giraal beleggen (beleggingsrekening) noemen.	K
1g.11	De kandidaat kan het verschil tussen giraal beleggen en beleggen in een op de beurs aangekocht beleggingsfonds uitleggen.	B
1g.12	De kandidaat kan de procedure voor het openen van een betaalrekening uitleggen.	K
1g.13	De kandidaat kan de kenmerken van een betaalrekening omschrijven.	K
1g.14	De kandidaat kan BKR-, EVA- en VIS-toetsing omschrijven en de doelstelling van de toetsing aangeven.	K
1g.15	De kandidaat kan noemen welke legitimatiemiddelen geaccepteerd worden bij het openen van een betaalrekening.	K
1g.16	De kandidaat kan de belangrijkste kenmerken noemen van een betaalrekening op één of meer namen	K
1g.17	De kandidaat kan noemen op welke wijze een klant chartaal geld en giraal geld kan omzetten in spaargeld en omgekeerd.	K
1g.18	De kandidaat kan de producten voor toonbankbetaling noemen en beschrijven (chartaal geld, pinbetaling, chipknip en creditcard)	K
1g.19	De kandidaat kan de producten voor girale betaling beschrijven (gewone overboeking, internetbetaling, incasso, acceptgiro en periodieke overboeking)	K
1g.20	De kandidaat kan op hoofdlijnen omschrijven wat 'koop op afstand' is.	K
1g.21	De kandidaat kan de belangrijkste betalingsmogelijkheden noemen van 'koop op afstand'.	K
1g.22	De kandidaat kan de verschillen opnoemen tussen betaling van 'koop op afstand' en betaling van 'koop op locatie'.	B
1g.23	De kandidaat kan omschrijven wat moneytransfer is.	K
1g.24	De kandidaat kan uitleggen welke risico's aan moneytransfer verbonden zijn.	B
1g.25	De kandidaat kan spaarproducten noemen waarbij het tegoed direct opneembaar is.	K
1g.26	De kandidaat kan de kenmerken van een gewone (girale) spaarrekening noemen.	K
1g.27	De kandidaat kan het verband aangeven tussen de spaarvorm en de hoogte van de rentevergoeding (incl. internetspaarrekening).	B
1g.28	De kandidaat kan de kenmerken van een internetspaarrekening noemen.	K
1g.29	De kandidaat kan vormen van niet-direct opneembaar spaargeld noemen.	K
1g.30	De kandidaat kan de drie aspecten noemen (liquiditeit, rendement en risico), die de voorkeur van een klant voor een bepaald beleggings- of spaarproduct bepalen.	K
1g.31	De kandidaat kan rangorde aanbrengen in de beleggingscategorieën op basis van het risico.	B
1g.32	De kandidaat kan uitleggen welke invloed een rentebeweging heeft op aandelen- en obligatiekoersen.	B
1g.33	De kandidaat kan noemen voor wie het depositogarantiestelsel bedoeld is.	K
1g.34	De kandidaat kan de dekking van het depositogarantiestelsel beschrijven.	K
1g.35	De kandidaat kan omschrijven in welk geval een rekeninghouder aanspraak kan maken op het depositogarantiestelsel.	K
1g.36	De kandidaat kan noemen wie het depositogarantiestelsel uitvoert.	K
1g.37	De kandidaat kan de financiële instellingen waarvoor het depositogarantiestelsel geldt, noemen.	K

## COMPETENTIES

<b>Eindterm</b>			
<b>3e De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij relaties kan adviseren met betrekking tot het verlenen van eenvoudige betaal- en spaardiensten.</b>			
<b>Competentie (C)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Context</b>	<b>Kritische kenmerken van de situatie</b>	<b>Waardering door de kandidaat</b>
3e.1 een betaallimiet adviseren		Beoordeelt moraliteit, financiële soliditeit en juridische aspecten van de rekeninghouder alvorens de limiet te plaatsen of te adviseren Werkt volgens de voorschriften en procedures.	Hoe ging ik om met mijn eventuele vooroordelen? Hoe communiceerde ik de vereiste formaliteiten versus de behoefte van de klant om 'al gisteren' over de faciliteit te kunnen beschikken?
3e.2 ten aanzien van debetstanden en betalingsachterstanden adviseren	De limiet wordt gebruikt als permanente financiering, het rekeningverloop is niet ontspannen, of de klant kan niet voldoen aan de verplichting tot betaling van rente, aflossing, premie en dergelijke. De klant moet gemaand worden.	Gaat empathisch en strategisch om met emoties van de klant. Communiqueert schriftelijk en op een correcte wijze met de klant. Wijst op de inhoud van de algemene voorwaarden en regels uit de overeenkomst. Overschrijdt de eigen bevoegdheden niet.	Heb ik acceptatie gecreëerd bij de klant?
3e.3 stortingen en/of opnames met betrekking tot chartaal geld behandelen	Bij een bank of een niet-kashoudende winkel of kantoor.	Telt correct. Administreren volgens voorschriften Is alert op fraude en dergelijke. Past de meldingsplicht toe.	
3e.4 met betrekking tot sparen adviseren		Geeft een passend advies. Houdt rekening met de situatie van de klant en toekomstige levensloopfasen. Vraagt door naar behoeften, onderkent latente behoeften, bijvoorbeeld m.b.t. pensioen, aflossing	Is het advies passend? Let ik op onregelmatigheden en niet wenselijke situaties? Aspecten professioneel gedrag. Was de klant tevreden? Hoe heb ik dat vastgesteld?

		<p>financieringen. Onderkent fraudesignalen. Is zakelijk, klantvriendelijk, effectief, onbevooroordeeld, respectvol.</p>		
3e.5	<p>financiële overzichten (opbrengsten/uitgaven en bezittingen/schulden) opstellen voor een moment in de toekomst.</p>	<p>voor een (eenvoudige) huishouding</p>	<p>Houdt rekening met levensloop. Onderkent de relatie naar fiscale vormen van sparen die niet geadviseerd mogen worden. Onderkent de wenselijkheid om schulden af te bouwen, verwijst in deze gevallen door naar een vakbekwame collega. Onderkent bij spaardoelen de risico's die afgedekt moeten worden, en verwijst door naar andere vakbekwame personen.</p>	<p>Heb ik mijn hand niet overspeeld door het gesprek aan te gaan met de klant?</p>