

Eindtermen en toetstermen module basis

Algemene vaardigheden

Professioneel gedrag

Vaardigheden

Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm/Resultaat/Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
Eindterm 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: <ul style="list-style-type: none"> • dilemma's inzake serviceverlening en kosten van serviceverlening; • dilemma's inzake bevoegdheden en afhandeling van klantvragen; • dilemma's inzake situaties (specifiek voor financiële dienstverlening) die wettelijk niet zijn toegestaan; • dilemma's inzake situaties (specifiek voor financiële dienstverlening) die maatschappelijk niet wenselijk zijn. 		
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.	Gaat empathisch en strategisch om met emoties van de klant. Communiqueert zowel mondeling als schriftelijk op een correcte wijze met de klant. Wijst op de inhoud van de algemene voorwaarden en regels uit de overeenkomst.
4a.2 Doorverwijzen naar de juiste persoon.	De kandidaat onderkent tijdig tekortkomingen bij zichzelf op het gebied van deskundigheid. De kandidaat kent de grenzen van zijn kennen en kunnen en verwijst door als bepaalde vraagstukken beter beantwoord kunnen worden door andere partijen.	
4a.3 Handelen in geval van een situatie die wettelijk niet is toegestaan.	Is alert op fraude en dergelijke.	Beoordeelt in voorkomende gevallen moraliteit, financiële soliditeit en juridische aspecten van de klant.
4a.4 Handelen in een situatie die maatschappelijk gezien niet wenselijk is.	Handelt in het belang van de klant, stelt de klant centraal. Is in zijn handelen transparant.	Beoordeelt in voorkomende gevallen moraliteit, financiële soliditeit en juridische aspecten van de klant.
4a.5 Integer omgaan met de klantgegevens.	De kandidaat gaat integer met de klantgegevens om.	Werkt volgens de voorschriften en procedures.

Taak 1. Informeren en doorverwijzen van de klant, het aangaan van de financiële relatie

Kennis

Numeroer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
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.		
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 gevolgen van de verschillende levensfasen voor de financiële overzichten (opbrengsten/uitgaven en bezittingen/schulden) van een klantenhuishouding uitleggen aan de klant.	B
1a.4	De kandidaat kan de belangrijkste kenmerken van de samenlevingsvormen (huwelijk, geregistreerd partnerschap en ongehuwd samenwonen) opnoemen.	K
1a.5	De kandidaat kan de elementaire regelingen van het erfrecht noemen.	K
1a.6	De kandidaat kan de onderstaande begrippen binnen de Successiewet omschrijven: • schenking, vrijstelling (jaarlijkse en eenmalige verhoogde); • verkrijging krachtens erfrecht.	K
1a.7	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.8	De kandidaat kan de onderstaande begrippen binnen de inkomstenbelasting omschrijven: • Box 1 belastbaar inkomen uit werk en woning: winst uit onderneming, loon (begrip loon), 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.	B
1a.9	De kandidaat kan noemen welke bescheiden als legitimatiemiddelen geaccepteerd worden.	K
1a.10	De kandidaat kan benoemen in welke gevallen een krediet bij het BKR geregistreerd wordt.	K
Eindterm 1b		
De persoon baseert zijn informatieverstrekking van spaar- en betaalfaciliteiten op kennis van betaal- en spaarrekeningen met inbegrip van daaraan verbonden spaar- en betaalfaciliteiten en elektronisch geld.		
1b.1	De kandidaat kan de belangrijkste kenmerken noemen van een betaalrekening op één of meer namen.	K
1b.2	De kandidaat kan de procedure voor het openen van een betaalrekening uitleggen.	B
1b.3	De kandidaat kan BKR-, EVA- VIS- en UBO-toetsing omschrijven en de doelstelling van de toetsing aangeven.	K
1b.4	De kandidaat kan de producten voor toonbankbetaling beschrijven (chartaal geld, pinbetaling, chipknip en creditcard).	K
1b.5	De kandidaat kan de producten voor girale betaling beschrijven (gewone overboeking, internetbetaling, incasso, acceptgiro en periodieke overboeking).	K
1b.6	De kandidaat kan de drie spaarmotieven (zekerheidsmotief, doelmatig en vermogensmotief) beschrijven.	K
1b.7	De kandidaat kan uitleggen waarom een bank spaargeld aantrekt.	B
1b.8	De kandidaat kan de kenmerken van de meest gangbare spaarrekeningen kort omschrijven.	K
1b.9	De kandidaat kan vormen van niet-direct opneembaar spaargeld noemen.	K
1b.10	De kandidaat kan het verschil uitleggen tussen sparen, beleggen en investeren.	B
1b.11	De kandidaat kan noemen op welke wijze een klant geld kan boeken op of onttrekken aan een spaarrekening.	K
1b.12	De kandidaat kan in hoofdlijnen omschrijven in welke gevallen banksparen fiscaal gefaciliteerd kan worden.	K
1b.13	De kandidaat kan in hoofdlijnen omschrijven wat de fiscale consequenties zijn van banksparen.	K
1b.14	De kandidaat kan het verband aangeven tussen de spaarvorm en de hoogte van de rentevergoeding (incl. internet spaarrekening).	B
1b.15	De kandidaat kan de drie aspecten noemen (liquiditeit, rendement en risico), die de voorkeur van een klant voor een bepaald spaarproduct bepalen.	K

1b.16	De kandidaat kan de verschillen tussen een besloten en open beleggingsfonds noemen.	K
1b.17	De kandidaat kan de beleggingscategorieën noemen (aandelen, obligaties, vastgoed, liquide middelen, derivaten en beleggingsobjecten) en op hoofdlijnen omschrijven.	K
1b.18	De kandidaat kan rangorde aanbrengen in de beleggingscategorieën op basis van het risico.	B
1b.19	De kandidaat kan uitleggen welke invloed een rentebeweging heeft op aandelen- en obligatiekoersen.	B
1b.20	De kandidaat kan noemen voor wie het depositogarantiestelsel bedoeld is.	K
1b.21	De kandidaat kan de dekking en de functie van het depositogarantiestelsel omschrijven.	K

Vaardigheden

Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm/Resultaat/Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
Eindterm 2a De persoon beschikt over het vermogen om te rekenen in vereiste situaties.		
2a.1 Eenvoudige berekeningen maken.	Uitrekenen van enkelvoudige interestberekeningen, die opstellen m.b.t. verschillende producten of belastingen en zeer eenvoudige berekeningen van samengestelde interest correct uitvoeren. Kandidaat gebruikt indien nodig een rekenmachine, tabellen, etc.	In de praktijk zijn dit soort berekeningen geautomatiseerd. De kandidaat moet de berekening kunnen uitleggen aan de klant.
Eindterm 2b De persoon beschikt over het vermogen om de juiste gegevens voor het (intake)gesprek te inventariseren en te verwerken.		
2b.1 Identiteit klant controleren.	Is alert dat juiste document(en) getoond worden, onderkent vervalsingen. Raadpleegt, indien daartoe aanleiding is, 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-uitgaven-overzicht opstellen.	Op basis van de klantgegevens een overzicht opstellen van bezittingen, schulden en persoonlijk vermogen.	Het betreft in deze module alleen eenvoudige balansposities en inkomsten/uitgavenoverzichten. Eventueel met behulp van rekenmachine.
2b.3 Eenvoudige factuur of declaratie opstellen.	Is in staat om een factuur op te stellen. Legt klant opzet declaratie/factuur uit, verantwoordt de geleverde diensten.	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. Is bekend met BTW en assurantiebelasting.
2b.4 Financiële overeenkomst vastleggen.	Werkt volgens regels en procedures en nauwkeurig. Is flexibel met betrekking tot het hanteren van verschillende regels en procedures voor verschillende product- en dienstencombinaties. 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

Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
Eindterm 3a De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij een zakelijk (intake)gesprek kan voeren met de klant.			

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 invul scherm. Vraagt, indien nodig, toelichting bij weinig voorkomende handelingen of wijzigingen in productadministratie.	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?
Eindterm 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.			
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. Houdt rekening met sociaaleconomische 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?
3b.2 Stortingen en/of opnames met betrekking tot chartaal geld behandelen.	Bij een bank of een niet-kashoudende winkel of kantoor.	Telt correct. Administreert volgens voorschriften. Is alert op fraude en dergelijke. Past de meldingsplicht toe.	
3b.3 financiële overzichten (opbrengsten/uitgaven en bezittingen/schulden) opstellen voor een moment in de toekomst.	Voor een (eenvoudige) huishouding.	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.	Heb ik mijn hand niet overspeeld door het gesprek aan te gaan met de klant?

Taak 2. Beheren van de relatie en het verlenen van service met betrekking tot financiële diensten

Kennis

Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
Eindterm 1c De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op kennis met betrekking tot financieringsmogelijkheden van de klant		
1c.1	De kandidaat kan aangeven welke factoren de kredietwaardigheid bepalen en deze factoren (moraliteit, financiële positie, zekerheden) omschrijven.	K
1c.2	De kandidaat kan omschrijven wat een consumptief krediet is.	K

1c.3	De kandidaat kan de begrippen kredietsom en kredietvergoeding omschrijven.	K
1c.4	De kandidaat kan de kenmerken van een geldkrediet en een goederenkrediet noemen.	K
1c.5	De kandidaat kan de vormen van consumptief krediet (aflopend krediet, doorlopend krediet, rekening-courant krediet, huurkoop) benoemen en op hoofdlijnen beschrijven.	K
1c.6	De kandidaat kan het doel van de BKR-toetsing aangeven.	K
1c.7	De kandidaat kan uitleggen dat de handelingsbekwaamheid, samenlevingsvorm en leeftijd van de kredietaanvrager een rol spelen bij het verlenen van het consumptief krediet.	B
1c.8	De kandidaat kan de juridische gevolgen van niet-nakoming van een kredietovereenkomst uitleggen.	B
1c.9	De kandidaat kan de volgende begrippen omschrijven: recht van hypotheek, hypotheekgever, hypotheeknemer.	K
1c.10	De kandidaat kan op hoofdlijnen het wettelijk kader omschrijven met betrekking tot de informatieverstrekking over krediet aan de klant.	K
1c.11	De kandidaat kan de rol van de aanbieder van krediet binnen de verschillende distributiekkanalen omschrijven.	K
1c.12	De kandidaat kan omschrijven wat een hypothecair krediet is.	K
1c.13	De kandidaat kan de begrippen renterisico, liquiditeitsrisico en valutarisico bij het aantrekken en uitzetten van gelden beschrijven.	K
1c.14	De kandidaat kan uitleggen wat registergoederen zijn.	K
1c.15	De kandidaat kan uitleggen wat de invloed van de taxatiewaarde is op de hoogte van het hypotheekbedrag.	B
1c.16	De kandidaat kan de verschillende taxatiewaarden in een taxatierapport van een woning beschrijven.	K
1c.17	De kandidaat kan aangeven welke inkomsten en lasten de kredietwaardigheid bepalen.	K
1c.18	De kandidaat kan uitleggen wat de invloed van het inkomen is op de hoogte van het hypotheekbedrag.	B
1c.19	De kandidaat kan het begrip 'woonquote' omschrijven.	K
1c.20	De kandidaat kan doel en strekking van de Nationale Hypotheekgarantie (NHG) aangeven.	K
1c.21	De kandidaat kan uitleggen wat de rol van de notaris is bij de verkrijging van de onroerende zaak en het hypothecair krediet.	B
1c.22	De kandidaat kan uitleggen dat de handelingsbekwaamheid, samenlevingsvorm en leeftijd van de kredietaanvrager een rol spelen bij het sluiten van een overeenkomst.	B
1c.23	De kandidaat kan de verschillende aflossingsvormen van een hypothecair krediet beschrijven.	K
1c.24	De kandidaat kan de begrippen vaste hypotheek, krediethypotheek, bankhypotheek beschrijven.	K
1c.25	De kandidaat kan de begrippen variabele rente en vaste rente beschrijven.	K
1c.26	De kandidaat kan uitleggen wat de invloed is van de rentevaste periode op de hoogte van de hypotheekrente.	B
Eindterm 1d		
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 (verzekerings-)oplossingen.		
1d.1	De kandidaat kan de functie en inhoud van een klantprofiel omschrijven.	K
1d.2	De kandidaat kan de categorieën van de risico's opnoemen, waarvan de gevolgen te verzekeren zijn.	K
1d.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
1d.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
1d.5	De kandidaat kan voorbeelden noemen van de aansprakelijkheidsrisico's en risico's die	K

	verbonden zijn aan vermogen van de klant, en welke verzekeringen daarbij gesloten kunnen of moeten worden.	
1d.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
1d.7	De kandidaat kan de werknemersverzekeringen noemen en kan opsommen voor wie deze werknemersverzekeringen gelden.	K
1d.8	De kandidaat kan de volksverzekeringen opnoemen en voor wie deze volksverzekeringen gelden.	K
1d.9	De kandidaat kan de risico's opnoemen die afgedekt zijn door sociale verzekeringen.	K
1d.10	De kandidaat kan de mogelijkheden voor gemoedsbezwaarden opsommen.	K
1d.11	De kandidaat kan uitleggen uit welke bestanddelen (inclusief kosten en eventuele assurantiebelaasting) de door de klant te betalen premie voor een schadeverzekering bestaat.	B
1d.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
1d.13	De kandidaat kan de meest gangbare inkomensverzekeringen ingeval van arbeidsongeschiktheid benoemen.	K
1d.14	De kandidaat kan het doel van en de dekking op een ongevallenverzekering omschrijven.	K
1d.15	De kandidaat kan de diverse wettelijke regelingen inzake de vergoeding van medische kosten omschrijven.	K
1d.16	De kandidaat kan de meest voorkomende mogelijkheden voor het verzekeren van de medische kosten omschrijven.	K
1d.17	De kandidaat kan de diverse mogelijkheden noemen die er zijn om het ouderdoms- en nabestaandenpensioen aanvullend te verzekeren.	K
1d.18	De kandidaat kan op hoofdlijnen een omschrijving geven van de verschillende pensioenregelingen.	K
Eindterm 1e		
De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op kennis van elementaire relevante verzekeringsbegrippen.		
1e.1	De kandidaat kan de wet van de grote aantallen uitleggen.	B
1e.2	De kandidaat kan uitleggen waarom verzekeraars reserveren.	B
1e.3	De kandidaat kan uitleggen waarom verzekeraars rekening houden met het gemiddelde schadebedrag per verzekerde.	B
1e.4	De kandidaat kan uitleggen waarom en op welke wijze verzekeraars risico's spreiden.	B
1e.5	De kandidaat kan de componenten opnoemen waaruit de premie van een verzekering bestaat.	K
1e.6	De kandidaat kan de kenmerken en voorbeelden noemen van voorzieningen en particuliere- en sociale verzekeringen.	K
1e.7	De kandidaat kan de meest gangbare bezitsverzekeringen voor de klant benoemen en kort beschrijven.	K
1e.8	De kandidaat kan de meest gangbare begrippen bij bezitsverzekering van de klant benoemen.	K
1e.9	De kandidaat kan de meest gangbare aansprakelijkheidsverzekeringen voor de klant benoemen en kort beschrijven.	K
1e.10	De kandidaat kan het doel en de functie van de WAM uitleggen.	B
1e.11	De kandidaat kan het doel omschrijven van gezinsrechtsbijstands-verzekering, motorrijtuigenrechtsbijstandsverzekering en bedrijfsrechtsbijstandsverzekering.	K
Eindterm 1f		
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.		
1f.1	De kandidaat kan de volgende informatiebronnen noemen die gericht zijn op de belangen van de klant: overheid (AFM), markt (Nibud, Consumentenbond) en de diverse brancheorganisaties.	K

1f.2	De kandidaat kan beschrijven wat een financiële bijsluiter, een verzekeringskaart en het dienstverleningsdocument is.	K
1f.3	De kandidaat kan noemen bij welk soort product een financiële bijsluiter beschikbaar moet zijn.	K
1f.4	De kandidaat kan in hoofdlijnen omschrijven wanneer een verzekeringskaart en een dienstverleningsdocument beschikbaar moet zijn en welke (financiële) informatie in de verzekeringskaart en een dienstverleningsdocument vermeld moet worden.	K
1f.5	De kandidaat kan de klachten- en geschilleninstellingen, Klachten instituut financiële dienstverlening (Kifid), Stichting Geschillen en Klachten Zorgverzekeringen (SGKZ) en Stichting Tuchtraad Banken noemen en kort beschrijven op welke gebieden zij werkzaam zijn.	K
1f.6	De kandidaat kan het begrip 'rechtstreekse verkoop' omschrijven en daarbij aangeven welke advies- en distributiekosten worden gemaakt.	B
1f.7	De kandidaat kan de werkwijze van verkoop via bemiddeling uitleggen, daarbij aangeven welke kosten daarvoor gemaakt worden, en welke beloning daarvoor ontvangen wordt.	B
1f.8	de kandidaat kan uitleggen wat het provisieverbod voor complexe producten inhoudt en waarom het is ingevoerd vanuit het klantbelang.	B
1f.9	[Vervallen.]	
1f.10	De kandidaat kan uitleggen in welk geval gekozen wordt voor rechtstreekse verkoop of verkoop via bemiddeling.	B
1f.11	De kandidaat kan de kenmerken van een abonnementensysteem en andere beloningsvormen (fee/vast tarief) noemen.	K
1f.12	De kandidaat kan voorbeelden opsommen van wanneer en waarvoor passende provisieregels (inducementnorm) van toepassing zijn.	K
1f.13	De kandidaat kan de wettelijke vormen van toezicht op de financiële markten noemen en op hoofdlijnen omschrijven (prudentieel, systeem en gedrag).	K
1f.14	De kandidaat kan het doel van prudentieel en gedragstoezicht uitleggen.	B
1f.15	De kandidaat kan omschrijven wat onder zorgplicht wordt verstaan.	K
1f.16	De kandidaat kan uitleggen waarom de overheid de zorgplicht wettelijk regelt.	B
1f.17	De kandidaat kan de rol van de AFM in het kader van de zorgplicht uitleggen.	B
1f.18	De kandidaat kan noemen op welke financiële dienstverleners de zorgplicht van toepassing is.	K
1f.19	De kandidaat kan het begrip 'adviesregel' omschrijven.	K
1f.20	De kandidaat kan noemen wie het toezicht in het kader van de Wft uitoefent.	K
1f.21	De kandidaat kan beschrijven welke beroepsmogelijkheden bestaan bij sancties van De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM), uitspraken klachteninstututen en rechterlijke uitspraken.	K
1f.22	De kandidaat kan omschrijven wat de eigen verantwoordelijkheid van de klant volgens de Wft inhoudt.	K
1f.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
1f.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
1f.25	De kandidaat kan het belang van een vergunning voor de financiële dienstverlener beschrijven.	K
1f.26	De kandidaat kan de verschillende samenwerkingsvormen en samenwerkingsorganisaties binnen de verzekeringsbranche noemen.	K
1f.27	De kandidaat kan het doel van FISH aangeven.	K
1f.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
1f.29	De kandidaat kan de werkzaamheden beschrijven die de bemiddelaar verricht voor de	K

	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.	
1f.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
1f.31	De kandidaat kan de werkzaamheden beschrijven die de bemiddelaar verricht voor de klant bij het beëindigen van een financieel product.	K
1f.32	De kandidaat kan de drie verschillende vormen van effectendienstverlening benoemen: execution only, beleggingsadvisering en vermogensbeheer.	K
1f.33	De kandidaat kan een korte omschrijving geven van de zes kwaliteitseisen die gesteld worden aan de financiële dienstverlener: betrouwbaarheid, geschiktheid, financiële zekerheid, adequate en integere bedrijfsvoering, zorgplicht en transparantie.	K
1f.34	De kandidaat kan de fasen van het adviestraject (inventarisatie, risicoanalyse, advies, beheer en mutatie en nazorg en schadebehandeling) benoemen.	K
1f.35	De kandidaat kan omschrijven voor welke financiële dienstverlener de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verplicht is.	K
1f.36	De kandidaat kan de verschillende soorten bemiddelaars (verbonden bemiddelaar, gebonden bemiddelaar, ongebonden bemiddelaar) beschrijven.	K
1f.37	De kandidaat kan beschrijven hoe een ongebonden bemiddelaar werkt op basis van een objectieve en selectieve analyse.	K
1f.38	De kandidaat kan noemen welke financiële dienstverleners 'van rechtswege een vergunning krijgen', en welke financiële dienstverleners een vergunning moeten aanvragen.	K
Eindterm 1g		
De persoon baseert de informatieverstrekking in de eerste lijn van de financiële dienstverlening op kennis van relevante en actuele wet- en regelgeving in de verzekeringssector.		
1g.1	De kandidaat kan omschrijven op welke manier een geldige verzekeringsovereenkomst tot stand komt.	K
1g.2	De kandidaat kan omschrijven hoe via de diverse distributiekkanalen een verzekeringsovereenkomst tot stand komt.	K
1g.3	De kandidaat kan op hoofdlijnen de acceptatieprocedure bij een verzekeraar omschrijven.	K
1g.4	De kandidaat kan de drie functies van het aanvraagformulier noemen.	K
1g.5	De kandidaat kan omschrijven wat een verzekeringnemer, de verzekerde, premiebetalder en de begunstigde is.	K
1g.6	De kandidaat kan uitleggen wat een voorlopige dekking is.	B
1g.7	De kandidaat kan uitleggen wat een dekkingsbevestiging is.	B
1g.8	De kandidaat kan de juridische omschrijving van het begrip 'verzekeren' geven.	K
1g.9	De kandidaat kan de kenmerken van een schadeverzekering noemen.	K
1g.10	De kandidaat kan de kenmerken van een sommenverzekering noemen.	K
1g.11	De kandidaat kan de kenmerken van een persoonsverzekering noemen.	K
1g.12	De kandidaat kan de werking van het mededelingsplicht-artikel en de mogelijke gevolgen daarvan uitleggen.	B
1g.13	De kandidaat kan de wettelijke bepalingen ten aanzien van eigen gebrek beschrijven.	K
1g.14	De kandidaat kan de wettelijke bepalingen ten aanzien van opzet en roekeloosheid beschrijven.	K
1g.15	De kandidaat kan het indemniteitsbeginsel beschrijven.	K
1g.16	De kandidaat kan de begrippen 'onderverzekering', 'oververzekering' en 'dubbele verzekering' beschrijven.	K
1g.17	De kandidaat kan het begrip 'onopzegbare polis' beschrijven.	K
1g.18	De kandidaat kan de situaties noemen, waarin een onopzegbare polis toch door de	K

	verzekeraar opgezegd kan worden.	
1g.19	De kandidaat kan een aflopende verzekering beschrijven.	K
1g.20	De kandidaat kan opnoemen in welk geval een verzekering opzegbaar is door de verzekeraar.	K
1g.21	De kandidaat kan opnoemen in welk geval een verzekering opzegbaar is door de verzekeringnemer.	K
1g.22	De kandidaat kan opnoemen in welk geval een verzekeringnemer recht heeft op terugbetaling van de premie.	K
1g.23	De kandidaat kan uitleggen wat de gevolgen zijn als de klant de premie niet betaalt.	B
1g.24	De kandidaat kan het doel van de respijtermijn beschrijven.	K

Vaardigheden

Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm/Resultaat/Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
Eindterm 2c De persoon beschikt over het vermogen om leads te genereren.		
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.	Behoeft en belang eindklant moet centraal gesteld worden bij dit proces.
Eindterm 2d De persoon beschikt over het vermogen om informatie vast te leggen, klantdossiers te onderhouden, klant- en productgegevens te registreren en te muteren.		
2d.1 Klantendossiers 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

Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
Eindterm 3c De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij klachten van klanten kan behandelen.			
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?
Eindterm 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, wettelijke en organisatorische bevoegdheden.			

<p>3d.1 Klant- en/of product-gegevens beheren en muteren.</p>	<p>Gegevens met betrekking tot financieren en verzekeren.</p>	<p>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 professioneel. Vraagt door om situaties helder te krijgen. Onderkent fraudesignalen.</p>	<p>Overschat ik mij zelf niet? Verwijs ik niet te gemakkelijk door?</p>
<p>3d.2 Klanten actief informeren gedurende de relatie.</p>	<p>Verandering in de persoonlijke levenssfeer, zoals overlijden of echtscheiding.</p>	<p>Adviseert correct inzake beschikking 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</p>	<p>Hoe reageerde ik op emoties? Heb ik begrip voor verschillende culturele gewoonten van de klanten Heb ik gehandeld binnen mijn bevoegdheden?</p>