

Eindtermen en toetstermen module consumptief krediet

Algemene kennis en vaardigheden

Kennis

Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
Eindterm 1a De persoon maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van actuele kennis van de relevante wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde richtlijnen op grond van de Wft en de van toepassing zijnde gedragscodes.		
1a.1	De kandidaat kan de reikwijdte en regelgeving van de Wft en de uitwerking daarvan in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft alsmede de gedragscode van de Nederlandse Vereniging van Banken en de gedragscode van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland uitleggen.	B
1a.2	De kandidaat kan de hoofdlijnen van de richtlijn 2008/48/EG (richtlijn consumentenkrediet) en de eisen die zij stelt op gebied van adverteren, precontractuele en contractuele informatie uitleggen.	B

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 mondeling en schriftelijk te communiceren.		
2a.1 Gestructureerd interviewen.	De kandidaat werkt gestructureerd en is onbevooroordeeld. De kandidaat vraagt door als de informatie onduidelijk of onvolledig is.	
2a.2 Mondeling communiceren.	De informatie en toelichting zijn correct, duidelijk en niet-misleidend en afgestemd op het begripsniveau van de klant.	Het niveau van kennis en begrip van de gesprekspartner varieert.
2a.3 De documenten uitleggen.	De informatie is correct, duidelijk en afgestemd op het begripsniveau van de klant.	Bijvoorbeeld het toetsantwoord van het BKR.
2a.4 Schriftelijk communiceren.	De relevante informatie is correct, duidelijk en niet-misleidend en afgestemd op het begripsniveau van de klant.	
2a.5 Formulieren en offertes invullen, aanvragen en controleren.	De kandidaat werkt gestructureerd en is alert op fouten.	Betreft alleen formulieren en offertes die samenhangen met het consumptief kredietadvies.
Eindterm 2b De persoon beschikt over het vermogen om ICT-toepassingen te gebruiken.		
2b.1 Vragenlijsten en ICT-toepassingen, waaronder rekenmodellen toepassen.	De kandidaat voert de gegevens die hij van de klant heeft gekregen op de juiste manier in en werkt secuur. De kandidaat gebruikt de juiste ICT-toepassing en controleert zoveel mogelijk het systeemantwoord op bijzondere, opvallende en/of afwijkende uitkomsten Is alert op invoerfouten en onlogische uitkomsten.	ICT-programma's die ondersteunen bij de verwerking van gegevens om te komen tot een passend advies. Het kunnen herkennen van foute, onjuiste uitkomsten, zodat niet per definitie het systeemantwoord in alle gevallen leidend is. Zelf nadenken blijft ook ingeval van een ICT-toepassing een verantwoordelijkheid van de kandidaat.

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 de volgende dilemma's op het gebied van integer handelen in de uitoefening van zijn beroep te analyseren en bespreekbaar te maken, alsmede de keuzes af te wegen en te verantwoorden: <ul style="list-style-type: none"> • fraudesignalen onderkennen en daarop handelen; • integer omgaan met de klantgegevens; • doorverwijzen. 		
4a.1 Fraudesignalen onderkennen en daarop handelen.	De kandidaat gebruikt systemen en/of uitslag van de systemen (zoals EVA, SFH, VIS en BKR) op een juiste wijze. Beoordeelt documenten op echtheid. De kandidaat geeft op adequate wijze opvolging aan een fraudesignaal.	
4a.2 Integer omgaan met de klantgegevens.	De kandidaat gaat integer met de klantgegevens om.	
4a.3 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 collega's of derden.	

Taak 1. Inventariseren van de gegevens van de klant

Kennis

Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
Eindterm 1b De persoon baseert zijn inventarisatie op actuele kennis van de relevante wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde richtlijnen op grond van de Wft en de van toepassing zijnde gedragscodes.		
1b.1	De kandidaat kan de relevante wettelijke regels inzake handelingsbekwaamheid, toestemmingsvereiste en onderbewindstelling uitleggen.	B
1b.2	De kandidaat kan de regelgeving ter voorkoming van overkreditering uitleggen.	B
1b.3	De kandidaat kan de procedure en werkwijze van het Bureau Krediet Registratie (BKR) uitleggen.	B

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 de benodigde informatie te verzamelen.		
2c.1 Gegevens voor het klantprofiel inventariseren.	De kandidaat bevrageet de klant gestructureerd en onbevooroordeeld. Alle relevante gegevens voor het klantprofiel worden verzameld. Als gegevens ontbreken of onduidelijk zijn,	Kandidaat gaat integer met de klantgegevens om.

	vraagt de kandidaat door. De kandidaat controleert of hij de juiste persoon voor zich heeft en of de klant beschikkingsbevoegd en/of handelingsbekwaam is. De kandidaat kan de klant begrijpelijk uitleggen waarom de gegevens nodig zijn.	
2c.2 Gegevens ten behoeve van het klantprofiel controleren en vastleggen.	De kandidaat controleert de van de klant verkregen informatie op juistheid, volledigheid en tegenstrijdigheden. De kandidaat heeft uiteindelijk goed inzicht in de gestelde wensen, eisen en prioriteiten en alle benodigde gegevens voor het geven van een juist en passend advies.	
2c.3 Inkomen berekenen en vaststellen	Aan de hand van de meegeleverde bewijsstukken, zoals loonstrook, uitkeringsspecificatie en UPO. De kandidaat kan de inkomsten en uitgaven ordenen en herberekenen tot gegevens die uitgangspunt voor de beoordeling zijn.	De kandidaat is alert op rekenfouten.

Taak 2. Analyseren van de gegevens en de kredietbehoefte van de klant

Kennis

Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
Eindterm 1c De persoon baseert zijn analyse op kennis van de risico's in de verschillende levensfasen en de beschikbare instrumenten om deze risico's te beheersen.		
1c.1	De kandidaat kan uitleggen hoe risico's beter beheersbaar worden.	B
1c.2	De kandidaat kan uitleggen hoe overkreditering voorkomen kan worden.	B
Eindterm 1d De persoon baseert zijn analyse op kennis van de mogelijke risico's in het kader van een kredietaanvraag.		
1d.1	De kandidaat kan de aard en de duur van diversen soorten inkomstenbronnen noemen.	K
1d.2	De kandidaat kan mogelijke risico's als gevolg van echtscheiding, arbeidsongeschiktheid, onvrijwillige werkloosheid en overlijden uitleggen.	B
Eindterm 1e De persoon baseert zijn analyse op kennis van het proces rondom een kredietaanvraag.		
1e.1	De kandidaat kan de achtereenvolgende stappen in het aanvraag-, beoordelings- en verstrekingsproces benoemen.	B
1e.2	De kandidaat kan de mogelijkheden van de kredietgever voor beslaglegging en uitwinning benoemen.	K
1e.3	De kandidaat kan de pre- en postcontractuele informatieverplichtingen benoemen en verklaren.	B
1e.4	De kandidaat kan het aanbod en de marktpositie van de verschillende categorieën kredietverleners alsook de rol en functie van het intermediair beschrijven.	K
1e.5	De kandidaat kan benoemen welke factoren een rol kunnen spelen bij de beoordeling van een kredietaanvraag.	K

Competenties

Competentie (C)	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
-----------------	---------	-------------------------------------	------------------------------

De kandidaat kan:			
Eindterm 3a De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij aan de hand van het huidige en eventuele toekomstige inkomen en het (toekomstige) vermogen het klantprofiel kan opstellen.			
3a.1 Gegevens voor het klantprofiel analyseren.		<ul style="list-style-type: none"> • De kandidaat berekent de kredietstom, de limiet, de maandtermijn, het contractbedrag, de looptijd, de leencapaciteit en risico's op de juiste wijze, indien gewenst met behulp van de software. • De kandidaat interpreteert het toetsantwoord van het BKR op de juiste wijze. 	Begrijp ik, in grote lijnen, hoe de kredietstom, de limiet, de maandtermijn, het contractbedrag, de looptijd, de leencapaciteit en risico's tot stand komt?
3a.2 Klantprofiel opstellen.	De krediet-aanvraag (en niet meer).	<ul style="list-style-type: none"> • Is op basis van de resultaten van de analyses. • Zowel huidige als toekomstige situatie. • Het klantprofiel is volledig: doelstelling, financiële positie, risicobereidheid, kennis en ervaring. • De kandidaat bepaalt de budgetdiscipline van de klant. • De kandidaat inventariseert en analyseert de risico's die de doelstellingen van de klant kunnen bedreigen. • Risico's zijn juist berekend. 	Kan ik de gegevens met elkaar in verband brengen? Bijv. hoog inkomen versus jonge leeftijd. Durf ik overmatig uitgavenpatroon ten opzichte van het inkomen te benoemen bij de klant?

Taak 3. Adviseren (en eventueel bemiddelen) van een passende oplossing

Kennis

Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
Eindterm 1f De persoon baseert zijn advies op actuele kennis van de relevante wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde richtlijnen en verplichte gedragscodes.		
1f.1	De kandidaat kan de wijze waarop de wettelijke bepalingen van de WCK en titel 2a van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek in de kredietovereenkomst zijn opgenomen, uitleggen.	B
1f.2	De kandidaat kan het (wettelijke) traject voor schuldsanering beschrijven.	K
Eindterm 1g De persoon baseert zijn advies op een inschatting van de fiscale gevolgen van het kredietvoorstel, zodat de bruto- en nettolasten op de juiste wijze kunnen worden berekend, ook in geval een krediet bestemd is voor de eigen woning.		
1g.1	De kandidaat kan de fiscale behandeling van kredieten in box 1 en box 3 van de inkomstenbelasting uitleggen.	B
Eindterm 1h De persoon baseert zijn advies op kennis van consumptieve kredietproducten met bijbehorende voorwaarden.		
1h.1	De kandidaat kan het verband tussen de economische looptijd van objecten en de looptijd en restantschuld van het krediet uitleggen.	B
1h.2	De kandidaat kan de eigenschappen en toepassingsmogelijkheden van alternatieve financieringsvormen uitleggen.	B
1h.3	De kandidaat kan de verschillende kredietvormen en de krediettechnische kenmerken van de verschillende aflossingsvormen uitleggen.	B
1h.4	De kandidaat kan de mogelijke zekerheden en gevolgen daarvan omschrijven.	K
1h.5	De kandidaat kan uitleggen hoe de leencapaciteit van een aanvrager wordt beoordeeld.	B
1h.6	De kandidaat kan de kosten van de verschillende kredietvormen omschrijven en onderling vergelijken.	B

1h.7	De kandidaat kan de werking van de meest gebruikelijke arbeidsongeschiktheids-, werkloosheids- en overlijdensrisicoverzekeringen uitleggen.	B
------	---	---

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 2d De persoon beschikt over het vermogen om na een eerste inventarisatie en een toetsing aan de (verplichte) gedragscodes een inschatting te maken ten aanzien van de haalbaarheid van de financiering.		
2d.1 Alternatieve financieringsoplossingen bepalen.	De kandidaat houdt rekening met bestaande vermogensbestanddelen. De oplossing is een goed alternatief voor het financieringsdoel.	
2d.2 Haalbaarheid van de financiering inschatten.	De kandidaat maakt een realistische inschatting of de aanvraag uiteindelijk geaccepteerd zal worden.	
Eindterm 2e De persoon beschikt over het vermogen om met betrekking tot het advies: <ul style="list-style-type: none"> • de mogelijkheden te presenteren; • adviesverantwoordelijkheid te nemen; • te handelen op gewijzigde omstandigheden tijdens het adviestraject. 		
2e.1 De mogelijkheden presenteren.	De kandidaat legt aan de klant alle mogelijkheden voor en bespreekt deze met de klant, zodat deze een bewuste en verantwoorde keuze kan maken. Alle relevante financiële consequenties zijn voor de klant duidelijk.	Een belangrijk aspect van het advies is, dat de analyses cijfermatig worden onderbouwd. Een cijfermatige analyse is in een aantal gevallen, bijvoorbeeld bij het bepalen van de hoogte van de risicodekking, noodzakelijk om te kunnen nagaan of het advies aansluit bij het klantprofiel. Ook is het noodzakelijk dat de klant inzicht heeft in de financiële implicaties of financiële onderbouwing (bijvoorbeeld bij de geadviseerde dekking voor een risicoverzekering) om het advies goed te kunnen beoordelen.
2e.2 Adviesverantwoordelijkheid nemen.	De kandidaat formuleert zijn advies en motiveert dit. De kandidaat bespreekt het advies en de motivering met de klant, waarbij hij de klant duidelijk maakt hoe het advies aansluit bij zijn profiel.	Advies geven is niet uitsluitend de wens van de klant volgen, maar daadwerkelijk advies geven op basis van eigen inzicht en kunnen. Indien het advies niet wordt opgevolgd, zal de klant moeten worden gewaarschuwd voor de consequenties van het niet (geheel of gedeeltelijk) opvolgen van het advies.
2e.3 Handelen op gewijzigde omstandigheden tijdens het adviestraject.	De kandidaat kan de gevolgen van wezenlijke wijzigingen tijdens het advies- en aanvraagtraject voor klant en aanbieder inschatten op consequenties en hiernaar op een juiste manier handelen.	Bijvoorbeeld: ontslag werknemer tijdens aanvraagtraject kredietofferte alsnog aankaarten bij geldverstrekker.
Eindterm 2f De persoon beschikt over het vermogen om het adviestraject adequaat vast te leggen in het dossier.		
2f.1 Het adviestraject op de juiste wijze vastleggen in het klantdossier.	Dossier bevat de juiste gegevens en deze zijn op een gemakkelijke manier terug te vinden. Te beoordelen is of de advisering op een juiste manier heeft plaatsgevonden.	In verband met de zorgplicht is een goede vastlegging en archivering van belang. Ook in het kader van het toezicht is het van belang dat het dossier compleet en goed reconstrueerbaar is.

Competenties

Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
Eindterm 3b De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij op basis van de informatie het juiste advies kan geven dat aansluit bij de wensen en behoeften van de klant.			
3b.1 Het advies ontwerpen.	Situatie van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Het kredietadvies sluit aan bij het klantprofiel. • Advies voldoet aan de wettelijke regels en regels met betrekking tot zelfregulering. • Berekent de bruto- en nettolasten op de juiste wijze, ook in het geval van een krediet bestemd voor de eigen woning. • De kandidaat maakt inzichtelijk of arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid en overlijdensrisico's extra verzekerd moeten worden, zodat de klant een bewuste keuze kan maken. De variabelen looptijd en het termijnbedrag zijn zo bepaald dat de (maand)lasten betaalbaar zijn. Kandidaat voorkomt overkreditering. • De kandidaat verwerkt in het advies de mogelijke gevolgen voor de financiering bij, op het moment van het advies bekend zijnde, verandering van de leefsituatie van de klant. 	<p>Kan ik het advies en de (extra) zekerheden verantwoorden? Kan ik inzicht verschaffen in de afwegingen die bij de beoordeling een rol hebben gespeeld? Kan ik de fiscale gevolgen van het kredietvoorstel goed inschatten?</p>
3b.2 Over passende, toegestane producten adviseren.	Risico afdekken vanuit het product.	<ul style="list-style-type: none"> • De kandidaat stelt op de juiste wijze de verzekerde som voor de aanpalende producten vast. • Advies met betrekking tot aanpalende producten past bij gesloten financiering, risico en wensen van de klant. 	
3b.3 Het advies aan de klant uitleggen.	Klantgesprek.	<ul style="list-style-type: none"> • De kandidaat kan de gevolgen aan de klant inzichtelijk maken. Klant heeft inzicht in de risico's. • Inclusief de fiscale gevolgen van het kredietvoorstel, ook in geval van een krediet bestemd voor de eigen woning. • De (maand) lasten zijn voor de klant inzichtelijk. • De premieopbouw en -samenstelling van het consumptief krediet en de eventuele kredietbeschermer(s) zijn voor de klant inzichtelijk. 	Is de opbouw van de premie voor de klant transparant?
Eindterm 3c De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij het resultaat van de kredietaanvraag met de klant kan bespreken en uitleg kan geven over het vervolg, de kredietovereenkomst en andere relevante stukken.			
3c.1 Het resultaat van de kredietaanvraag bespreken.	Klantgesprek.	<ul style="list-style-type: none"> • De klant begrijpt hoe het aanvraag-, beoordelings- en verstrekingsproces verloopt en de mogelijke consequenties van non-betaling. • De kredietovereenkomst en andere relevante stukken zijn uitgelegd en in relatie gebracht met het klantprofiel. • Alle vragen van de klant zijn beantwoord. 	Bijvoorbeeld: U gaf aan dat u snel wilde aflossen, daarom...
Eindterm 3d: De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de klant kan informeren in geval van afwijzing van de financiering.			
3d.1 De klant informeren in geval van afwijzing van de financiering.	Klantgesprek.	Factoren die bepalend zijn bij een eventuele afwijzing van de aanvraag zijn uitgelegd.	Gebruik maken van de vaardigheden die horen bij een slechtnieuwsgesprek: korte introductie, slecht nieuws

			meedelen, opvangen emoties, argumenten toelichten en hoe verder.
--	--	--	--

Taak 4. Beheren en actueel houden van het advies

Kennis

Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
Eindterm 1i De persoon verricht zijn werkzaamheden met betrekking tot het beheer en actueel houden van het advies op basis van kennis van het proces rondom kredietbeheer.		
1i.1	De kandidaat kan de procedures en gevolgen uitleggen van de administratieve afhandeling en mutaties in het kader van kredietbeheer.	B
1i.2	De kandidaat kan de wettelijke regels in het kader van achterstalligheid en het ontstaan van non-betaling omschrijven.	K
1i.3	De kandidaat kan uitleggen hoe en wanneer vertragsrente in rekening wordt gebracht.	B
1i.4	De kandidaat kan in geval van algehele of gedeeltelijke extra aflossing uitleg geven over de (mogelijke) kosten en de invloed op de resterende of theoretische looptijd en termijnbedrag.	B

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 2g De persoon beschikt over het vermogen om het beheertraject adequaat vast te leggen in het dossier.		
2g.1 Het beheer-traject op de juiste wijze vastleggen in het klantdossier	Dossier bevat de juiste gegevens en deze zijn op een makkelijke manier terug te vinden. Te beoordelen is of het beheer op een juiste manier heeft plaatsgevonden.	In verband met de zorgplicht is een goede vastlegging en archivering van belang. Ook in het kader van het toezicht is het van belang dat het dossier compleet en goed reconstrueerbaar is. De Wet Bescherming Persoonsgegevens moet daarbij betrokken worden.

Competenties

Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
Eindterm 3e De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij op grond van veranderde omstandigheden in kan schatten of aanpassing van het krediet wenselijk is, zodat de verstrekking ook op langere termijn passend is.			
3e.1 Het bedrag aan te restitueren rente en kosten voor vervroegde aflossing berekenen.	Ingeval van algehele en gedeeltelijke aflossing.	Het bedrag is berekend aan de hand van de gegevens uit de administratie.	
3e.2 De eventuele consequenties van wijzigingen voor de lopende financiering bepalen.	Bestaande overeenkomst.	<ul style="list-style-type: none"> • De kandidaat bepaalt op de juiste wijze aan de hand van de nieuwe informatie wat de eventuele consequenties zijn voor de lopende financiering. • De verstrekking is ook op langere termijn passend. • De kandidaat houdt rekening met het actuele klantprofiel en de actuele situatie. • De kandidaat voorkomt overkreditering. 	