

Keuzedeel mbo

# **Integraal advies financiële producten en diensten**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K0052**

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Op: 19-11-2015

# 1. Algemene informatie

## D1: Integraal advies financiële producten en diensten

### Studielast

720

### Beroepsvereisten

Nee

### Certificaten

Nee

### Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

### Toelichting

Doel van dit keuzedeel is niet om de adviseur te leren hoe hij een integraal advies moet geven. De adviseur in de financiële dienstverlening op mbo-niveau heeft doorgans een beperkte bevoegdheid. De adviseur kan echter wel klanten aan de balie / telefoon krijgen met een behoefte die verder gaat dan zijn bevoegdheden. De adviseur leert met dit keuzedeel welke klantbehoeftes er buiten zijn bevoegdheden om nog meer zijn, hoe hij die achterhaalt, en hoe hij de klant hierin begeleidt conform de bevoegdheden op grond van de Wet Financieel Toezicht.

#### Relevantie van het keuzedeel

Dit keuzedeel is alleen relevant voor leerlingen in de opleiding financiële dienstverlening. Het is bestemd voor leerlingen die hoe dan ook willen doorstromen naar een vervolgopleiding voor de sector Bank- en Verzekeringswezen, bijvoorbeeld een hbo-opleiding. Of het is bestemd voor leerlingen die na hun opleiding meteen willen beginnen met werken in de Branche.

#### Beschrijving van het keuzedeel

Dit keuzedeel is aanvullend op het dossier Financiële Dienstverlening. Het is bedoeld als een verdieping van adviesvaardigheden. De leerling is hiermee in staat om complexere adviesvragen te behandelen. Zoals: verbanden tussen financiële producten, de levensloop van de klant mee te nemen in het advies, het verband tussen heden, verleden en toekomst te leggen in het advies, doelstellingen van de klant beter te inventariseren.

#### Branchevereisten

Nee

#### Aard van keuzedeel

Doorstroom

Verdiepend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Begeleidt de klant bij een integrale financiële dienstverlening

#### Complexiteit

De reikwijdte van een integrale financiële dienstverlening is groot. De adviseur moet in staat zijn samenhang te zoeken tussen een breed scala aan producten en alle onderdelen van het klantprofiel. Klanten hebben wisselende profielen waardoor de adviseur in staat moet zijn meerdere oplossingen te bedenken. Hiervoor beschikt de adviseur over brede kennis van de financiële dienstverlening, moet in staat zijn verbanden te leggen en heft specialistische vaardigheden om klanten te woord te kunnen staan over deze complexe materie.

Om de klant te begeleiden bij een integraal advies weegt de adviseur zaken mee die buiten zijn bevoegdheid vallen zodat hij kan inschatten op welke zaken de klant een aanvullende integrale dienstverlening nodig heeft. Hiervoor heeft de adviseur kennis over de financiële dienstverlening als geheel. Het afbreukrisico is groot omdat een verkeerd advies of adviezen buiten zijn bevoegdheid grote financiële gevolgen kan hebben voor de klant en de werkgever.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De adviseur is verantwoordelijk voor een zorgvuldige dienstverlening naar de klant conform wet- en regelgeving. Wanneer de klant aanvullende integraal advies nodig heeft dat buiten de bevoegdheden van de adviseur valt, dan is de adviseur verantwoordelijk om de klant hierbij te begeleiden. De adviseur achterhaalt hiervoor zelfstandig de behoefte van de klant en zorgt vervolgens voor een warme doorverwijzing naar een collega-adviseur met andere bevoegdheden. De adviseur moet zelf zijn vakbekwaamheid en vaardigheden op peil houden.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Kan samenhang aanbrengen tussen financiële producten en diensten
- Heeft brede en specialistische kennis van levensfasen van de klant en de impact daarvan op financiële beslissingen
- Heeft specialistische kennis van relevante leidraden en informatie van de Autoriteit Financiële Markten inzake advisering
- Heeft brede kennis van relevante uitspraken van het Kifid inzake integraal advies
- Heeft brede kennis van relevante theorieën inzake advisering
- Heeft specialistische kennis van verschillende doelgroepen in de financiële dienstverlening
- Heeft brede en specialistische kennis van de levensloop van de verschillende doelgroepen
- Heeft brede kennis van de inhoud van het volledige Wft vakbekwaamheidsbouwwerk
- Heeft brede en specialistische kennis van achterliggende doelstellingen en levensstijlen van klanten
- Heeft brede kennis van de inhoud van de diverse Wft-modules
- Heeft brede kennis van relevante fiscale en juridische zaken
- Heeft brede kennis van de verschillende vakgebieden in de financiële dienstverlening
- Heeft kennis van relevante actuariële zaken
- Heeft brede kennis van de verschillende life-events bij klanten en de impact daarvan op financiële beslissingen.
- Heeft brede kennis van financiële producten
- Heeft brede kennis van relevante gedragscodes in de financiële dienstverlening
- Heeft brede en specialistische kennis van verschillende beloningsmodellen in de sector
- Heeft brede en specialistische kennis van klantbehoeften
  
- Kan verwachtingen managen
- Kan nieuwsbronnen checken op relevantie voor het vak
- Kan participeren in intervisie en collegiale raadplegingen
- Kan informatie genereren uit klantgegevens
- Kan verbanden leggen tussen klantgegevens en financiële oplossingen
- Kan een klant vanuit niet-financiële invalshoeken bekijken
- Kan nieuwsbronnen checken op relevantie
- Kan leren van feedback van anderen
- Kan omgaan met de diversiteit tussen mensen
- Kan verschillende vraagtechnieken toepassen
- Kan omgaan met tegenwerpingen van de klant
- Kan een klantgegevens vastleggen
- Kan non-verbale signalen herkennen bij de klant
- Kan alle stappen van een adviesgesprek toepassen

D1-K1-W1: Bespreekt de mogelijkheden met de klant met betrekking tot het krijgen van een integraal advies

#### Omschrijving

De adviseur onderzoekt of er naast het door hem gegeven advies ook nog andere zaken zijn in het profiel van de klant die een aanvullend en integraal financieel advies kunnen inhouden. Hij wijst de klant op mogelijkheden en achterhaalt klantbehoeftes waar de klant zelf nog niet aan gedacht heeft. Hij informeert de klant over een integrale dienstverlening en maakt hierover afspraken met de klant.

#### Resultaat

De adviseur weet of de klant in aanmerking komt voor een integraal advies en heeft een integrale financiële dienstverlening met de klant besproken. Er zijn vervolgspraken gemaakt.

#### Gedrag

De adviseur informeert de klant pro-actief.  
De adviseur handelt op eigen initiatief.  
De adviseur formuleert zijn informatie aantrekkelijk en duidelijk.  
De adviseur interpreteert verbale en non-verbale signalen van de klant.  
De adviseur communiceert op het begripsniveau van de klant.  
De adviseur bouwt relaties op met verschillende typen klanten.  
De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Relaties bouwen en netwerken, Vakdeskundigheid toepassen, Overtuigen en beïnvloeden

D1-K1-W2: De adviseur achterhaalt de doelstelling achter de financiële doelstelling van de klant.

#### Omschrijving

De adviseur stelt vast hoe de financiële doelstellingen van de klant, samenhangen met zaken die bepalend zijn voor de levensstijl van de klant. Hij voert hiervoor een inventarisatiegesprek met de klant. Hierop volgend bespreekt de adviseur aanvullende doelstellingen, risicobereidheid, kennis, ervaring en financiële positie van de klant. De adviseur vraagt veel door, en bespreekt tevens met de klant de samenhang tussen zijn levensstijl en de verschillende financiële scenario's. De adviseur betreft hierin verschillende financiële producten en betreft hierin tevens toekomstige financiële scenario's. De adviseur prioriteert, samen met de klant, de financiële doelstellingen en wensen van de klant.

#### Resultaat

De adviseur heeft een klantbeeld opgesteld waarin de doelstelling van de klant helder is weergegeven in relatie tot de achterliggende niet-financiële doelstelling van de klant. De klant weet wat hij kan verwachten van de adviseur op dit punt.

#### Gedrag

De adviseur leeft zich in in de positie van de klant.  
De adviseur brengt een duidelijke structuur aan in het gesprek.  
De adviseur is nieuwsgierig naar de achterliggende niet financiële behoeftes van de klant.  
De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

D1-K1-W3: Analyseert het verband tussen zijn gegeven advies en andere financiële producten en diensten.

#### Omschrijving

De adviseur heeft in een eerder stadium al een financieel advies gegeven met betrekking tot een product waarover hij bevoegd is te adviseren. De adviseur verdiept zich daarnaast ook in andere financiële producten en diensten die belangrijk kunnen zijn voor de financiële positie van de klant. De adviseur is niet bevoegd om over deze producten te adviseren, maar stelt hiervoor wel een analyse op waarin het verband wordt gelegd tussen het door hem gegeven advies en andere producten en diensten. Hierin betreft de adviseur ook de (financiële) doelstellingen, de risicobereidheid, kennis, ervaring en financiële positie van de klant. De adviseur verwijst door middel van deze analyse de klant door naar een andere adviseur.

#### Resultaat

**D1-K1-W3: Analyseert het verband tussen zijn gegeven advies en andere financiële producten en diensten.**

Een analyse waarin is weergegeven wat het verband is tussen een gegeven financieel advies, andere financiële producten en diensten en de doelstellingen van de klant, de risicobereidheid en kennis, ervaring en financiële positie van de klant. De klant is doorverwezen.

#### **Gedrag**

De adviseur legt heldere verbanden tussen de informatie van de klant en de verschillende producten en diensten in de financiële dienstverlening.

De adviseur is professioneel en integer

De adviseur is volledig in het toepassen van zijn vakgebied.

De adviseur is volledig in de advisering van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Kwaliteit leveren, Vakdeskundigheid toepassen, Ethisch en integer handelen

**D1-K1-W4: Participeert in collegiale consultaties**

#### **Omschrijving**

De adviseur toetst regelmatig met collega-adviseurs of het door hem gegeven advies daadwerkelijk in het belang van de klant is. Daarnaast overlegt de adviseur, en heeft hij intervisie-gesprekken, met collega-adviseur op welke wijze het beste invulling gegeven kan worden aan de regels rond integer handelen en professioneel gedrag.

#### **Resultaat**

Collega-adviseurs zijn betrokken bij een advies en er is overleg gevoerd over actuele thema's rondom professioneel en integer handelen.

#### **Gedrag**

De adviseur stelt zich professioneel en integer op

De adviseur bespreekt pro-actief lastige onderwerpen met collega's.

De adviseur gaat positief om met kritiek van collega's.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Met druk en tegenslag omgaan

**D1-K1-W5: Houdt kennis en vaardigheden permanent actueel**

#### **Omschrijving**

De adviseur houdt zijn vak bij. Hij verdiept zich in de wettelijke deskundigheidseisen rondom permanent actueel zijn. Hij brengt in kaart welke kennis en vaardigheden er nodig zijn voor het adviseren en begeleiden van klanten in de financiële dienstverlening. Hij reflecteert op zijn eigen gedrag en stelt vast welke kennis en vaardigheden er ontbreken. Hij scant relevante nieuwsbronnen op ontwikkelingen op zijn vakgebied. Hij laat zich (bij)scholen op kennis en vaardigheden.

#### **Resultaat**

De adviseur is permanent actueel met betrekking tot kennis en vaardigheden.

#### **Gedrag**

De adviseur is pro-actief in het vergaren van ontwikkelingen en actualiteit.

De adviseur houdt zelfstandig de ontwikkelingen in het vak bij.

De adviseur is nieuwsgierig naar ontwikkelingen in het vak

De onderliggende competenties zijn: Leren, Vakdeskundigheid toepassen, Omgaan met verandering en aanpassen