



Het adviesproces in herkenbare stappen

Sinds de invoering van de Wet op het financieel toezicht (Wft) dient de financiële dienstverlener bij de bemiddeling in zogenaamde “impactvolle producten” zich te houden aan een aantal spelregels die zijn afgesproken om de consument een zorgvuldige afweging te kunnen laten maken bij de aanschaf van een dergelijk product.

Bij impactvolle producten moet u denken aan de meer ingewikkelde producten zoals hypotheek, levensverzekeringen, beleggingen, consumptieve financieringen en dergelijke.

De Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening onderscheidt een vijftal stappen in dit proces:

- **Informereren**
- **Inventariseren**
- **Analyseren/Adviseren**
- **Motiveren**
- **Noteren**

Informereren

Uw bemiddelaar heeft een informatieplicht. In een eerste gesprek zal hij informatie geven over de onderneming waar u mee te maken heeft. Veelal zal dit gebeuren door u naast mondelinge informatie de zogenaamde dienstenwijzer te overhandigen, waarin u alle informatie over de tussenpersoon terug kunt vinden, zoals openingstijden, contactgegevens, welke producten kunt u afnemen, de klachtenregeling en dergelijke.

Daarnaast is de bemiddelaar verplicht u meer specifiek op het product afgestemde informatie te verstrekken, zoals brochure, financiële bijsluiter, algemene voorwaarden, eventueel gemaakte berekeningen. Tenslotte is er nog informatie die bestemd is om uw eigen keuze makkelijker te maken. Denk bijvoorbeeld aan een budgetteringslijst of een risicoprofiel.

Inventariseren

Het onderdeel inventariseren is misschien wel het belangrijkste onderdeel uit het proces. Hiermee wordt bedoeld dat de bemiddelaar aan de hand van een vraaggesprek met u vaststelt wat uw wensen en behoeften zijn, welke risico's u wel of niet wilt of kunt nemen, wat uw doelstelling is en dergelijke. Het Keurmerk heeft daarom een zogenaamd **klantprofiel** ontwikkeld. In dit klantprofiel worden in de eerste plaats de algemene gegevens vastgelegd zoals uw n.a.w. gegevens, uw inkomens- en vermogenspositie, of er eventuele schulden zijn etc. Vervolgens wordt een aantal specifieke vragen met u besproken die te maken hebben met het door u gewenste product. Deze vragen dienen in ieder geval duidelijk te maken, de wet schrijft dit expliciet voor, of u al een zekere kennis of ervaring hebt met het product, wat uw doelstelling is en ten slotte welke risico's u bereid bent te lopen. Sluit u bijvoorbeeld een hypotheek af dan zullen de vragen betrekking hebben op de te sluiten hypotheek. Mocht echter in de loop van het gesprek blijken dat er behoefte bestaat aan een (aanvullende) verzekering om het risico van arbeidsongeschiktheid af te dekken, dan zal voor dit deel opnieuw een inventarisatie moeten plaatsvinden.

Analyseren/Adviseren

De adviseur zal aan de hand van hetgeen in het inventarisatietraject is vastgesteld bepalen welk product of welke producten het meest geschikt zijn (analyseren), waarna hij aan de hand van de specifieke kenmerken en de voorwaarden van ieder product afzonderlijk zal bepalen welke aanbieder in uw geval de voorkeur zou moeten genieten (adviseren). Bijvoorbeeld: U wilt voor de aankoop van een huis een hypotheek die u gedurende langere tijd gelijkblijvende maandlasten oplevert, u wilt de hypotheek aan het eind van de rit 100% gegarandeerd kunnen aflossen, en u wilt dat dit bij overlijden van één van beide partners eveneens plaatsvindt.



De adviseur zal u dan waarschijnlijk een 100% spaarhypothek adviseren met een rentevaste periode van minimaal 10 jaar (analyseren). Omdat de overdracht pas over 9 maanden plaatsvindt, zal hij u aanbieder "Y" adviseren omdat de offerte van deze aanbieder een geldigheid heeft van 12 maanden en, mocht de rente in die periode (tijdelijk) gaan dalen, bovendien een dalrentesysteem hanteert (adviseren).

Motiveren

Het Keurmerk kende deze verplichting al langer, maar nu is er ook onder de Wft sprake van een verplichting om het advies te motiveren. De adviseur zal dus met redenen omkleed moeten aangeven waarom hij voor een bepaald product, en vervolgens voor een bepaalde aanbieder heeft gekozen. Gaat het om meerdere producten, zoals bij het afsluiten van een hypotheek vaak het geval is, dan zal van ieder product afzonderlijk deze motivering moeten plaatsvinden.

Noteren

Een Keurmerkkantoor is ten slotte verplicht om alle verzamelde informatie en de adviezen vast te leggen in een zogenaamd **klantadvies**. Naast de concrete adviezen en de vastgelegde motivatie daarvoor, zal het klantadvies ook gebruikt worden om vast te leggen welke informatie de bemiddelaar aan u heeft verstrekt cq van u heeft ontvangen. Dit laatste is voor de adviseur van groot belang. Immers indien de adviseur niet over de volledige of juiste informatie beschikt, dan kan hij ook nooit het juiste advies geven.

Ten slotte zal de adviseur u verzoeken om het klantadvies samen met uw eventuele partner te ondertekenen. Ook de adviseur zal het advies ondertekenen, als bevestiging dat hij achter het door hem gegeven advies staat.