



Voorbeeldvragen Klantprofiel

Inleiding

Voor bepaalde financiële producten die in de Wet financiële dienstverlening zijn gespecificeerd dient een financieel adviseur een klantprofiel op te stellen voordat hij de consument adviseert deze producten aan te schaffen.

Het klantprofiel beoogt te zorgen dat de consument dat financiële product wordt geadviseerd dat goed aansluit bij zijn wensen, behoeften én financiële mogelijkheden.

Om dit 'goede' advies mogelijk te maken verwacht de wetgever dat de financieel dienstverlener inzicht heeft in de antwoorden op de volgende vier hoofdvragen:

1. Wat is de financiële positie van de consument voorzover relevant voor het te geven advies?
2. Wat is de kennis en ervaring van de consument met betrekking tot het te adviseren product voorzover relevant voor het te geven advies?
3. Welke doelstelling heeft de consument met de eventuele aanschaf van het betreffende financiële product voor zover relevant voor het te geven advies.
4. Welke risico's is de consument bereid te nemen met betrekking tot de inhoud van het aan te schaffen financiële product.

Geen vaststaand model

De inventarisatie die voor het klantprofiel gemaakt moet worden is maatwerk. Telkens zal de adviseur de vragen die hij stelt moeten afstemmen op de concrete consument die hij wil adviseren.



Juist dit maatwerk maakt het niet wenselijk om te werken met vaststaande modellen die op papier of via software worden aangeleverd. Dergelijke modellen kunnen een goed hulpmiddel zijn maar mogen er nooit toe leiden dat de adviseur zijn eigen waarnemingen en intuïtie uitschakelt.

Subvragen als hulpmiddel

Hierboven zijn de vier hoofdvragen benoemd waaraan elke adviseur in zijn klantprofiel aandacht moet geven. De antwoorden op deze hoofdvragen kunnen van de consument verkregen worden door het stellen van vragen.

Welke vragen door de adviseur exact gesteld worden, hangt af van verschillende omstandigheden. Voor een AOV worden wellicht andere vragen gesteld dan voor een hypotheek. Maar ook is het denkbaar dat bij cliënten, waarbij beide partners arbeidsinkomen hebben, op onderdelen andere vragen worden gesteld dan bij cliënten die leven van een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Bureau D & O geeft per hoofdvraag voorbeelden van mogelijke subvragen. Deze subvragen zijn opgesteld voor de producten Pensioen, Hypotheek en Arbeidsongeschiktheid. Deze subvragen zijn bedoeld als hulpmiddel voor de adviseur om zich een beeld te kunnen vormen van het soort subvragen dat gesteld *kan* worden. Nadrukkelijk willen wij het volgende onderstrepen:

1. Het is niet de gedachte dat een adviseur alle subvragen aan de consument gaat stellen. De gedachte is dat hij zelf uit deze subvragen een selectie maakt waarvan hij denkt dat deze vragen voor deze consument relevant zijn.
2. De vragen zijn niet limitatief. Dat wil zeggen dat er zekere andere subvragen zijn te bedenken die ook relevant kunnen zijn.
3. Er is dus geen wettelijke verplichting om juist deze subvragen te stellen.



Voorbeeldvragen klantprofiel PENSIOENEN

Inleiding

Ook de advisering van levensverzekeringen die beroeps- of bedrijfsmatig worden afgesloten vallen onder de werking van de Wet financiële dienstverlening. Pensioenen vallen onder de definitie van 'levensverzekeringen'. Dit betekent dat voorshands ook bij het adviseren van een pensioen aan bijvoorbeeld een DGA de adviseur eerst een klantprofiel dient op te stellen alvorens een concreet advies te geven.

Mogelijk gaan bij de invoering van de Pensioenwet per 1 januari 2007 op dit onderdeel wijzigingen optreden. Hierover is op dit moment echter nog niets met zekerheid te stellen.



Voorbeelden van subvragen 'financiële positie' voor klantprofiel pensioenen

De adviseur dient in zijn klantprofiel informatie op te nemen over de financiële positie van de onderneming voorzover relevant voor het op te stellen advies over het eventueel aan te schaffen pensioen.

Hierna treft u een aantal subvragen aan waaruit de adviseur kan putten om een beeld te krijgen van de financiële positie van de onderneming voorzover dit relevant is voor het advies over een pensioenproduct.

1. Is er bij de onderneming sprake van een stabiele rendementsontwikkeling of wisselen de resultaten van jaar tot jaar sterk.
2. Welke financiële vooruitzichten heeft de onderneming voor de komende jaren.
3. Indien de onderneming op dit moment al bepaalde pensioenvoorzieningen kent, welke lasten zijn hiermee op jaarbasis gemoeid.
4. Heeft de onderneming in haar toekomstplannen zelf al een budget opgenomen voor de pensioenlasten en zo ja, welk bedrag is hiervoor gereserveerd.
5. Wat is binnen de onderneming het totaal aan salarissen op jaarbasis.
6. Hoe zal de omvang van de jaarsalarissen zich in de komende jaren naar verwachting globaal gaan ontwikkelen.
7. Wat is de leeftijdsopbouw van de medewerkers die thans in dienst zijn.
8. Hoe zal de leeftijdsopbouw van de medewerkers van de onderneming zich in de komende jaren naar verwachting globaal gaan ontwikkelen.



9. Is er sprake van personeelsverloop en zijn hierin voor de komende jaren belangrijke veranderingen te verwachten.

10. Zijn er, naar het oordeel van de gesprekspartner, belangrijke ontwikkelingen te verwachten rondom de financiële positie van de onderneming die van invloed zouden kunnen zijn bij het opstellen van het advies over de aard van de pensioenregeling die voor de onderneming geschikt is.



Voorbeelden van subvragen 'kennis' voor klantprofiel pensioenen

De adviseur dient in zijn klantprofiel informatie op te nemen over de kennis en ervaring van de onderneming op het gebied van pensioenen. Hierna treft u een aantal subvragen aan waaruit de adviseur kan putten om een beeld te krijgen welke kennis de onderneming heeft op het gebied van pensioenen.

1. Heeft de onderneming reeds eerder een pensioenvoorziening afgesloten?
2. Is over het voornemen om een pensioen af te sluiten contact geweest met de accountant?
3. Zal de onderneming het advies over het pensioen bespreken met de eigen accountant?
4. Is er sprake van een CAO en welk pensioensysteem is hierin geregeld?
5. In welke mate zijn deze functionarissen bekend met het onderwerp 'pensioenen'.
6. Is de onderneming bekend met de gevolgen van overnames en fusies voor het onderwerp pensioenen?
7. Is het de onderneming bekend dat een pensioentoezegging onderdeel gaat vormen van de arbeidsovereenkomst met medewerkers, en deze toezegging na toekenning niet ééenzijdig door de werkgever kan worden gewijzigd?
8. Heeft de onderneming inzicht in de pensioenregelingen zoals die bij andere bedrijven binnen zijn eigen branche gebruikelijk zijn?
9. Is het de onderneming bekend dat de keuze voor een bepaald type pensioenregeling gevolgen kan hebben voor de balanspositie van de onderneming?

10. Zijn er naar het oordeel van de gesprekspartner belangrijke feiten te melden die voor de adviseur van belang zijn om te kunnen inschatten, in welke mate de onderneming meer of minder bekend is met het onderwerp pensioenen.



Voorbeelden van subvragen 'doelstelling' voor klantprofiel pensioenen

De adviseur dient in zijn klantprofiel informatie op te nemen over de vraag welke doelstelling de onderneming heeft met het eventueel afsluiten van een pensioen. Hierna treft u een aantal subvragen aan waaruit de adviseur kan putten om een beeld te krijgen over welke doelstellingen de onderneming op dit terrein heeft.

1. Wat is voor de ondernemer de concrete aanleiding om nu advies te willen hebben over pensioen?
2. In welke mate dient de pensioenregeling aan te sluiten bij de pensioenregelingen zoals die binnen de branche waarin de werkgever actief is gebruikelijk zijn?
3. Denkt de werkgever dat de kwaliteit van de pensioenregeling een relevante factor is in het werven van nieuwe krachten en het behouden van de bestaande werknemers?
4. Hoe ziet de werkgever de verdeling van verantwoordelijkheid tussen werkgever en werknemer om te zorgen voor een regeling waarbij het ouderdomspensioen en het nabestaandenpensioen toereikend is?
5. In welke mate acht de werkgever de werknemers in staat om zelf beslissingen te nemen die van invloed zijn op opbouw van hun ouderdoms- en nabestaandenpensioen?
6. In welke mate is het voor de werkgever belangrijk om de ontwikkeling van de pensioenlasten over een langere periode te kunnen voorspellen?
7. Vindt de werkgever het wenselijk dat in de te adviseren pensioenregeling ook extra voorzieningen worden getroffen voor werknemers die geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn geraakt.



8. Wenst de werkgever binnen het totale personeelsbestand, voorzover de wettelijke regels dat toestaan, onderscheid te maken in pensioentoezeggingen tussen verschillende te onderscheiden categorieën werknemers?
9. Heeft de werkgever redenen om bepaalde verzekeraars wel of juist niet in het op te stellen advies te betrekken.
10. Heeft de gesprekspartner overige wensen of visies die naar zijn oordeel voor de adviseur van belang kunnen zijn bij het opstellen van zijn advies over een pensioenproduct dat passend is voor de onderneming.



Voorbeelden van subvragen 'risicobereidheid' voor klantprofiel pensioenen

De adviseur dient in zijn klantprofiel informatie op te nemen over de vraag welke risico's de onderneming bereid is zelf te dragen bij de keuzen rondom de inrichting van de pensioenregeling. Hierna treft u een aantal subvragen aan waaruit de adviseur kan putten om een beeld te krijgen welke risico's de onderneming zelf wenst te dragen rondom het onderwerp pensioenen dan wel wenst dat deze risico's ten laste komen van de aanbieder en / of de werknemer.

1. Beoogt de werkgever dat de werknemer zelf bijdraagt aan de pensioenopbouw?
2. Is de werkgever bereid het risico te dragen van stijgende pensioenlasten doordat de pensioenaanspraken de koopkrachtontwikkeling volgen?
3. Is de werkgever bereid het risico te lopen van stijgende pensioenlasten als gevolg van tariefs- en/of rentewijzigingen?
4. Gedurende welke periode wenst de werkgever zekerheid over de omvang van de te behalen pensioenpremies?
5. Is de werkgever bereid het risico te lopen van stijgende pensioenlasten als gevolg van het carrièrepatroon van werknemers?
6. Is de werkgever bereid het risico te lopen van fiscale of juridische claims als gevolg van bepalingen in de pensioenregeling waarover geen fiscale of juridische zekerheid kan worden verkregen ten tijde van de toezegging?
7. Heeft de gesprekspartner voor het overige iets te melden dat naar zijn oordeel voor de adviseur van belang kan zijn bij het opstellen van zijn advies over een pensioenproduct dat passend is voor de onderneming.



Voorbeeldvragen klantprofiel ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Inleiding

Op grond van artikel 21 lid 2 van de Vrijstellingsregeling Wfd dient voorafgaand aan een advies ook voor bepaalde arbeidsongeschiktheidsverzekeringen een klantprofiel te worden opgesteld.

De vrijstellingsregeling legt de verplichting tot het maken van een klantprofiel als volgt vast: verzekeringen in verband met het geheel of gedeeltelijk wegvallen van het inkomen van een consument, niet zijnde verzekeringen ter dekking van een risico dat verband houdt met de nakoming van betalingsverplichtingen uit hoofde van een overeenkomst inzake krediet

Voor een ‘normale’ arbeidsongeschiktheidsverzekering dient de adviseur dus voorafgaand aan het advies een klantprofiel op te stellen. Is de arbeidsongeschiktheidsverzekering bestemd om de rente en aflossing van consumptief krediet of hypotheek veilig te stellen dan is een dergelijk klantprofiel niet nodig.

Let op: in deze laatste situatie is geen klantprofiel nodig voor het onderdeel arbeidsongeschiktheid. Voor consumptieve kredieten van meer dan €1.000 en voor hypothecaire kredieten is voor het onderdeel krediet wel een klantprofiel nodig.



Voorbeelden van subvragen 'financiële positie' voor klantprofiel arbeidsongeschiktheid

De financieel adviseur dient zich, alvorens een advies te geven, een beeld te vormen van de financiële positie van de consument die overweegt een arbeidsongeschiktheidsverzekering aan te schaffen. De vragen die de adviseur aan de consument stelt zullen hem een beeld moeten geven welk deel van het inkomen van de consument in gevaar komt indien de consument werkloos of arbeidsongeschikt wordt. Maar ook of voor de consument de premies die voor deze verzekering nodig zijn kan in redelijke mate kan dragen. Voorbeelden van vragen die in dit kader gesteld kunnen worden zijn onder meer de volgende:

1. Wat zijn de lopende polissen en voorzieningen?
2. Wat is het inkomen van de consument?
3. Is dit inkomen in de afgelopen jaren min of meer stabiel geweest?
4. Verwacht de consument in de komende jaren sterke wijzigingen in het inkomen?
5. Heeft de consument een partner die ook inkomen heeft en zo ja, hoeveel?
6. Beschikt de consument over financiële reserves, bijvoorbeeld vrij opneembaar spaargeld zo ja hoeveel?
7. Beschikt de consument over andere vermogensbestanddelen, bijvoorbeeld overwaarde eigen woning?
8. Zijn de huidige inkomsten niet voldoende, voldoende of ruim voldoende om de vaste maandlasten van de consument te financieren?



9. Verwacht de consument in de komende jaren veranderingen die belangrijke gevolgen hebben voor de omvang van de vaste lasten?
10. Op welk moment in de toekomst ontvangt de consument inkomsten anders dan uit arbeid (pensioen, lijfrente).
11. Zijn er naar het oordeel van de gesprekspartner belangrijke ontwikkelingen te verwachten rondom de financiële positie van de consument die van invloed zouden kunnen zijn bij het opstellen van het advies over een verzekering die een aanvulling geeft indien de consument arbeidsongeschikt raakt?



Voorbeelden van subvragen 'kennis' voor klantprofiel arbeidsongeschiktheid

De adviseur dient in zijn klantprofiel informatie op te nemen over de kennis en ervaring van de consument op het gebied van arbeidsongeschiktheidsverzekering. Hierna treft u een aantal subvragen aan waaruit de adviseur kan putten om een beeld te krijgen welke kennis de onderneming heeft op het gebied van pensioenen.

1. Is de consument globaal op de hoogte wat er onder 'arbeidsongeschiktheid' wordt verstaan?
2. Is de consument op de hoogte van het feit dat de hoogte van een arbeidsongeschiktheid wordt bepaald door de mate van arbeidsongeschiktheid?
3. Is de consument globaal op de hoogte van het verschil tussen de wijze waarop de mate van arbeidsongeschiktheid wordt bepaald bij uitvoerders van sociale verzekeringen en private verzekeringen?
4. Heeft de consument inzicht in de hoogte van de uitkering die hij ontvangt op grond van sociale verzekeringen indien hij arbeidsongeschikt wordt?
5. Heeft de consument inzicht in de duur van de uitkering die hij ontvangt op grond van sociale verzekeringen indien hij arbeidsongeschikt wordt?
6. Heeft de consument inzicht of zijn werkgever reeds bepaalde aanvullende verzekeringen in geval van arbeidsongeschiktheid heeft getroffen?
7. Indien door de werkgever van de consument aanvullende verzekeringen zijn afgesloten in geval van arbeidsongeschiktheid heeft de consument dan inzicht in de hoogte en de duur van de uitkering in geval van arbeidsongeschiktheid?



8. Heeft de consument inzicht in welke mate er bij financiële producten die de consument in het verleden heeft afgesloten reeds dekkingen zijn opgenomen in geval de consument arbeidsongeschikt raakt?
9. Heeft de consument inzicht in de fiscale regelingen rondom arbeidsongeschiktheidspremie's en uitkeringen?
10. Zijn er naar het oordeel van de gesprekspartner belangrijke feiten te melden die voor de adviseur van belang zijn om te kunnen inschatten in welke mate de consument meer of minder bekend is met het onderwerp arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.



Voorbeelden van subvragen 'doelstelling' voor klantprofiel arbeidsongeschiktheid

De adviseur dient in zijn klantprofiel informatie op te nemen over de vraag welke doelstelling de consument heeft met het eventueel afsluiten van een pensioenarbeidsongeschiktheid

1. Wat is voor de consument de concrete aanleiding om nu advies te willen hebben over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen?
2. Dient de arbeidsongeschiktheidsverzekering alleen voor de gehele of gedeeltelijke dekking van de woonlasten of dient de arbeidsongeschiktheidsverzekering ook ter dekking van (een deel) van de overige vaste lasten van het huishouden van de consument?
3. Is de consument bij eventuele arbeidsongeschiktheid bereid van beroep te veranderen indien de arbeidsongeschiktheid verhindert zijn oude beroep uit te oefenen maar uitvoering van andere beroepen mogelijk is.
4. In welke mate vindt de consument het belangrijk om bij arbeidsongeschiktheid actief geholpen te worden bij de reïntegratie en de kosten hiervan vergoed te krijgen, aanvullend op de regelingen van de overheid?
5. Zijn er bepaalde verzekeraars waar de gesprekspartner de eventueel aan te schaffen arbeidsongeschiktheidsverzekering wel of juist niet wil onderbrengen?
6. Is de consument bereid (een deel) van zijn vrij opneembare reserves op te nemen om de daling van het inkomen bij arbeidsongeschiktheid op te vangen?
7. Is de consument bereid (een deel) van zijn vermogen bijvoorbeeld overwaarde eigen woning te gelde te maken om de daling van het inkomen bij arbeidsongeschiktheid op te vangen?



8. Is het voor de consument belangrijk om na het afsluiten van de arbeidsongeschiktheidsverzekering de hoogte van de uitkering waarop recht bestaat bij arbeidsongeschiktheid te kunnen verhogen of te verlagen?
9. Voor welke periode zoekt de consument bescherming van zijn inkomen bij arbeidsongeschiktheid?
10. Zijn er, naar het oordeel van de gesprekspartner, belangrijke feiten te melden die voor de adviseur van belang zijn om te weten welke doelstelling de consument heeft met het eventueel afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering?



Voorbeelden van subvragen 'risicobereidheid' voor klantprofiel arbeidsongeschiktheid

De adviseur dient in zijn klantprofiel informatie op te nemen over de vraag welke risico's de consument bereid is zelf te dragen bij de keuzen rondom de aanschaf van een arbeidsongeschiktheidsverzekering

Hierna treft u een aantal subvragen aan waaruit de adviseur kan putten om een beeld te krijgen welke risico's de consument zelf wenst te dragen rondom het onderwerp arbeidsongeschiktheidsverzekering dan wel wenst dat deze risico's ten laste komen van de aanbieder en / of bij de werknemer.

1. Taxeert de consument zelf dat er een verhoogd risico is op het arbeidsongeschikt raken?
2. Welk deel van het inkomen wenst de consument te verzekeren door het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering?
3. Welke termijn van inkomensdaling bij arbeidsongeschiktheid kan en wil de consument dragen voordat recht bestaat op een uitkering op grond van de arbeidsongeschiktheidsverzekering?
4. Dient de hoogte van de uitkering van de arbeidsongeschiktheidsverzekering te zijn gebaseerd op het criterium 'gangbare arbeid' of van 'passende arbeid'?
5. Over welke periode moeten de uitkeringen op grond van de arbeidsongeschiktheidsverzekering plaatsvinden?
6. Dient de uitkering door de jaren heen nominaal
 - a) gelijk te blijven
 - b) na verloop van tijd te dalen
 - c) de koopkrachtontwikkelingen te volgen



7. Is de consument bereid én in staat voor langere termijn de premie te betalen die verbonden is met een arbeidsongeschiktheidsverzekering wetende dat deze premie zich globaal zal bevinden tussen de volgende bandbreedte €.....?

8. Heeft de gesprekspartner voor het overige iets te melden dat naar zijn oordeel voor de adviseur van belang kan zijn bij het opstellen van zijn advies over een arbeidsongeschiktheidsverzekering die passend is voor de consument?



Voorbeeldvragen klantprofiel HYPOTHEKEN

Inleiding

De Wet financiële dienstverlening eist van de adviseur dat deze, voorafgaand aan het advies over een hypotheek, een klantprofiel maakt. In dit klantprofiel zal niet alleen aandacht moeten worden gegeven aan sec de geldlening maar ook aan de vraag of het wenselijk is aan de hypotheek een levensverzekeringen en / of een woonlastenverzekering te verbinden.

Hypotheekadviseurs maken vaak gebruik van automatiseringspakketten. Via de inventarisatie die via deze pakketten wordt gemaakt, wordt vaak (veel) meer informatie verkregen dan op grond van de Wet financiële dienstverlening is vereist. Dat is geen bezwaar. Ook mag de informatie verspreid in de analyse staan. Het is dus niet vereist dat de vier kernvragen ook als één geheel worden behandeld.

Ondanks dat door gebruikmaking van de automatiseringspakketten van de consument veel informatie verkregen kan worden is het verstandig om als adviseur te controleren of de verzamelde gegevens daadwerkelijk de inzichten opleveren op de vier kernvragen:

1. Wat is de financiële positie van de consument voorzover relevant voor het te geven advies?
2. Wat is de kennis en ervaring van de consument met betrekking tot het te adviseren product voorzover relevant voor het te geven advies?
3. Welke doelstelling heeft de consument met de eventuele aanschaf van het betreffende financiële product voor zover relevant voor het te geven advies.
4. Welke risico's is de consument bereid te nemen met betrekking tot de inhoud van het aan te schaffen financiële product.



Overigens is voor het maken van een indicatieve berekening voor de consument, waarin wordt aangegeven welk bedrag hij globaal kan lenen gelet op zijn inkomenspositie, geen advies nodig in de definitie van de Wet financiële dienstverlening en hiervoor is dus ook geen klantprofiel nodig.



Voorbeelden van subvragen 'financiële positie' voor klantprofiel hypotheek

De financieel adviseur dient zich, alvorens een advies te geven over hypothecair krediet, een beeld te vormen van de financiële positie van de consument die overweegt een hypotheek aan te schaffen.

De vragen zijn er primair op gericht om overkreditering te voorkomen en om te beoordelen of het aangaan van een hypothecaire lening als zodanig een verstandige keuze is. De vragen die de consument in dit verband zou kunnen stellen zijn bijvoorbeeld:

1. Wat is het inkomen van de consument en is dit inkomen in de afgelopen jaren min of meer stabiel geweest?
2. Verwacht de consument in de komende jaren sterke wijzigingen in het inkomen?
3. Heeft de consument een partner die ook inkomen heeft en zo ja, hoeveel?
4. Beschikt de consument over financiële reserves, bijvoorbeeld vrij opneembaar spaargeld en zo ja, hoeveel?
5. Beschikt de consument over andere vermogensbestanddelen bijvoorbeeld overwaarde eigen woning?
6. Beschikt de consument op dit moment over schulden, en zo ja, wat voor schulden zijn dit en voor welk bedrag?
7. Wat zijn op dit moment de woonlasten van de huurwoning of eigen woning van de consument?
8. Zijn de huidige inkomsten niet voldoende, voldoende of ruim voldoende om de vaste maandlasten van de consument te financieren?



9. Verwacht de consument in de komende jaren veranderingen die belangrijke gevolgen hebben voor de omvang van de vaste lasten?

10. Zijn er naar het oordeel van de gesprekspartner belangrijke ontwikkelingen te verwachten rondom de financiële positie van de consument die van invloed zouden kunnen zijn bij het opstellen van het advies over een verzekering die een aanvulling geeft indien de consument arbeidsongeschikt raakt?



Voorbeelden van subvragen 'kennis' voor klantprofiel Hypotheken

De adviseur dient in zijn klantprofiel informatie op te nemen over de kennis en ervaring van de consument op het gebied van hypotheken. Hierna treft u een aantal subvragen aan waaruit de adviseur kan punten om een beeld te krijgen welke kennis de onderneming heeft op het gebied van pensioenen.

1. Heeft de consument al eens eerder een hypotheek afgesloten?
2. Is de consument bekend met de hoofdvormen van hypotheekconstructies te weten:
 - Lineaire hypotheek;
 - Annuïteitenhypotheek;
 - Spaarhypotheek;
 - Beleggingshypotheek;
 - Aflossingsvrije hypotheek.
3. Is de consument globaal bekend wat de hoogte van de hypotheekrente betekent voor de woonlasten?
4. Is de consument globaal bekend met de fluctuaties in de rentestand zoals die zich in de praktijk kunnen voordoen?
5. Is de consument bekend met de rechten die de hypotheekverstrekker heeft indien de consument niet aan zijn verplichtingen uit de hypotheek kan voldoen?
6. Is de consument bekend met de fiscale behandeling van hypotheekrente?
7. Is de consument bekend met de maximale duur waarbinnen betaalde hypotheekrente op het belastbaar inkomen in mindering mag worden gebracht?



8. Heeft de consument inzicht in de hoogte en duur van de uitkering die hij ontvangt op grond van private en publieke verzekeringen indien hij arbeidsongeschikt wordt?
9. Zijn er hypotheekverstrekkers waarbij de consument juist wel of niet een hypotheek wil afsluiten.
10. Zijn er naar het oordeel van de gesprekspartner belangrijke feiten te melden die voor de adviseur van belang zijn om te kunnen inschatten in welke mate de consument meer of minder bekend is met het onderwerp arbeidsongeschiktheidsverzekeringen?



Voorbeelden van subvragen 'doelstelling' voor klantprofiel hypotheek

De adviseur dient in zijn klantprofiel informatie op te nemen over de vraag welke doelstelling de consument heeft met het eventueel afsluiten van een hypotheek.

1. Wat is voor de consument de concrete aanleiding om nu advies te willen hebben over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen?
2. Wil de consument wel of niet een deel van het eigen vermogen voor de financiering van de woning gebruiken?
3. Wil de consument na verwerving van de woning deze gaan verbouwen en zo ja, wil hij deze kosten geheel of gedeeltelijk financieren via de hypotheek?
4. Voor welke periode wil de consument de hypothecaire lening afsluiten?
5. Wil de consument de hypothecaire lening tussentijds geheel of gedeeltelijk aflossen of wil hij uitsluitend een vergoeding voor de rente van de lening betalen?
6. Hoe belangrijk vindt de consument dat de woonlasten over een langere periode stabiel blijven?
7. Welk deel van het besteedbaar inkomen mag naar de wens van de consumenten maximaal besteed worden aan de woonlasten?
8. Wil de consument aanvullende verzekeringen afsluiten die recht geven op een uitkering bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden waardoor de woonlasten draagbaar blijven?
9. Wil de consument tussentijds grotere bedragen kunnen aflossen?
10. Zijn er naar het oordeel van de gesprekspartner belangrijke feiten te melden die voor de adviseur van belang zijn om te weten welke doelstelling de consument heeft met het eventueel afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering?



Voorbeelden van subvragen 'risicobereidheid' voor klantprofiel Hypotheken

De adviseur dient in zijn klantprofiel informatie op te nemen over de vraag welke risico's de consument bereid is zelf te dragen bij de keuzen rondom het aangaan van een hypothecaire lening.

Hierna treft u een aantal subvragen aan waaruit de adviseur kan punten om een beeld te krijgen welke risico's de consument zelf wenst te dragen rondom het onderwerp hypothecaire lening.

1. In welke mate accepteert de consument fluctuaties in de hoogte van de hypotheekrente?
2. In welke mate accepteert de consument dat op het einde van de looptijd van de hypothecaire geldlening de lening niet of niet geheel is afgelost?
3. Voor welk bedrag willen de consumenten het aanwezige vrij besteedbare spaarkapitaal gebruiken om bij een eventueel geval van overlijden, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid van een van de kostwinners te gebruiken om de woonlasten op te vangen?
4. Dienen er aanvullende verzekeringen te worden afgesloten indien een van de kostwinners komt te overlijden?
5. Dient een dergelijke overlijdensverzekering voor de hele duur van de hypothecaire geldlening te worden afgesloten of voor een deel van deze periode?
6. Dienen er aanvullende verzekeringen te worden afgesloten indien een van de kostwinners arbeidsongeschikt of werkloos wordt?
7. Dient een dergelijke arbeidsongeschiktheids- / werkloosheidsverzekering voor de hele duur van de hypothecaire geldlening te worden afgesloten of voor een deel van deze periode?



8. Zijn er naar het oordeel van de gesprekspartner belangrijke ontwikkelingen te verwachten rondom de financiële positie van de consument die van invloed zouden kunnen zijn bij het opstellen van het advies over een verzekering die een aanvulling geeft indien de consument arbeidsongeschikt raakt?