

De begrippen die hieronder worden toegelicht zijn blauwgedrukt in de printversie van de vragenlijst die u op <http://www.afm.nl/marktmonitor-ab> kunt downloaden.

Het doel van deze begrippenlijst is om richting te geven aan de beantwoording van de vragen in de Marktmonitor Adviseurs en Bemiddelaars. De toelichtingen op de begrippen kunnen ondersteuning bieden bij het verzamelen van informatie waarnaar wordt gevraagd. Ze hoeven niet aan te sluiten op wettelijke definities in de Wet op het financieel toezicht (Wft). De begrippen in dit document staan op alfabetische volgorde.

Let op: Uitleg over de wijze waarop u een specifieke vraag dient te beantwoorden staat zo veel mogelijk in de toelichting bij de vraag in de vragenlijst, niet in deze begrippenlijst.

Is een begrip nog niet (helemaal) duidelijk? Neemt u dan contact op met het Ondernemersloket. Het Ondernemersloket is bereikbaar op werkdagen van 10.00 tot 17.00 uur, via telefoonnummer 0800 - 6800 680 (gratis) of per e-mail: ondernemersloket@afm.nl.

A

Aanbieder

Een onderneming die voor een - door hem (mede) ontwikkeld - bepaald financieel product een concreet voorstel doet (aanbiedt) aan een klant. U kunt denken aan banken en verzekeraars en hun producten, zoals hypothecaire leningen, consumptieve leningen, schadeverzekeringen en levensverzekeringen (vermogen).

Aangesloten onderneming

Een financiële dienstverlener die geen eigen vergunning heeft, maar zich heeft aangesloten bij en werkt onder de vergunning van een andere financiële dienstverlener (collectieve vergunninghouder). Zonder deze aansluiting zou de financiële dienstverlener zelf in het bezit van een vergunning moeten zijn. Aangesloten ondernemingen zijn door de collectieve vergunninghouder aangemeld bij de AFM. U kunt bijvoorbeeld denken aan zelfstandige vestigingen/filialen die allemaal onder dezelfde 'collectieve vergunning' werken.

Aanstellingsovereenkomst

Een overeenkomst tussen een bemiddelaar en een aanbieder waarin afspraken worden vastgelegd over de samenwerking tussen deze partijen. De bemiddelaar kan op basis van de aanstellingsovereenkomst bemiddelen in de producten die de aanbieder 'op het schap' heeft/aanbiedt.

Achterstand binnen de rekening-courant

Een schuld van de financiële dienstverlener aan de aanbieder binnen de rekening-courant verhouding die niet binnen de afgesproken termijn wordt voldaan.

Actieve aanstelling

Een aanstellingsovereenkomst met een aanbieder die in het afgelopen boekjaar minimaal één keer is gebruikt om een bemiddeling in een product van deze aanbieder te realiseren.

Acquisitie

Verwerven of verkrijgen van nieuwe dienstverleningsopdrachten. Uw onderneming kan bijvoorbeeld acquisitie plegen op basis van leads (bijvoorbeeld van een aanbieder). Het is hierbij niet relevant of het gaat om bestaande klanten van uw onderneming of nieuwe klanten. Beide groepen kunnen uw onderneming opdracht geven voor nieuwe dienstverlening.

Adviseren (in de zin van de Wft)

Het aanbevelen van één of meer specifieke financiële producten (van een bepaalde aanbieder) aan een bepaalde klant. Het aanbevelen van product X van aanbieder Y aan klant Z is dus een advies.

Voorbeelden van adviseren zijn;

- Een adviseur die na beoordeling van offertes zijn klant de meest gunstige pensioenverzekering van een bepaalde verzekeraar aanbeveelt.
- Een adviseur die na inventarisatie van het klantprofiel een drietal hypotheekoffertes bij banken aanvraagt en zijn klanten bijstaat bij het maken van de juiste keuze.
- Een adviseur een klant helpt bij het maken van de juiste keuzes bij het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering.

Het is niet relevant of een klant het advies daadwerkelijk opvolgt. Wanneer het een specifieke aanbeveling van een bepaald product van een bepaalde aanbieder aan een bepaalde klant betreft, is er sprake van advies.

Onder advies wordt niet verstaan:

- Een generiek advies om een bepaald type product bij een niet nader gespecificeerde aanbieder af te sluiten, zoals bij financiële planning het geval kan zijn.
- Een advies om geen product te sluiten (indien u deze specificatie niet uit uw administratie kunt terughalen, kunt u deze adviezen wel meerekenen bij de beantwoording van de vragen)
- Een advies dat u geeft of hulp die u verleent bij het afhandelen van een schade of een claim.
- Het aan- of afmelden van deelnemers aan een pensioenregeling

Adviseur

Een adviseur is degene die in de uitoefening van zijn beroep adviseert in de zin van de Wft. Met de term adviseur kan zowel de onderneming als de individuele adviseur in dienst van de onderneming worden bedoeld. In de vragenlijst is aan de hand van de vraag duidelijk om welke hoedanigheid het gaat.

Adviseur binnendienst

Een adviseur die enkel op afstand (en dus niet door *face-to-face* contact) klanten adviseert. U kunt denken aan een adviseur die uitsluitend telefonisch advies geeft of enkel via online contact adviseert.

Adviseur buitendienst

Een adviseur die in *face-to-face* contact met klanten advies geeft. U kunt denken aan een adviseur die bij klanten op bezoek gaat of die klanten uitnodigt voor een adviesgesprek op kantoor. Deze adviseur hoeft niet uitsluitend in *face-to-face* contact met klanten advies te geven. Onderdelen van het advies kunnen telefonisch of per e-mail worden gegeven.

Arbeidsongeschiktheidsverzekering/Arbeidsongeschiktheidsvraag

Hier wordt de individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering bedoeld. Dit is een verzekering die een terugval in inkomen als gevolg van arbeidsongeschiktheid opvangt. De Arbeidsongeschiktheidsverzekering staat ook wel bekend als betalingsbeschermer **wanneer deze is gekoppeld aan een specifiek krediet.**

Een arbeidsongeschiktheidsverzekering valt binnen de productgroep Inkomensverzekeringen. De productgroep Inkomensverzekeringen kan het antwoord zijn op de dienstverleningsvragen

Hypotheekvraag (verzekeringsdeel), Risico's afdekken (impactvolle of provisieverbod producten) en Geld lenen (verzekeringsdeel).

B

Beheren

Beheren is onderdeel van de wettelijke definitie van bemiddelen (assisteren bij het beheer). Voor de Marktmonitor Adviseurs & Bemiddelaars hebben we het assisteren bij het beheer 'vrij' gedefinieerd om zicht te krijgen op ondernemingen die een zorgplicht hebben over de bestaande (klant)portefeuille en mogelijk (voor een deel van de (klant)portefeuille) geen nieuwe adviezen hebben gegeven of nieuwe producten gesloten (ook voor bestaande klanten).

Onder beheer en beheerwerkzaamheden wordt verstaan:

- alle activiteiten geïnitieerd door de bemiddelaar die worden uitgevoerd nadat een overeenkomst is gesloten;
- die niet leiden tot de totstandkoming van een nieuwe overeenkomst;

Dit is bijvoorbeeld het doorgeven van (relatief kleine) mutaties, zoals naam, adres en woonplaats van de klant.

Het is voor het invullen van de vragenlijst niet relevant of er een zogenaamd (pro-)actief of reactief/passief beheer wordt gevoerd¹. Het is enkel relevant of er een zorgplicht bestaat richting klanten omdat er (al dan niet in het verleden) financiële producten voor klanten zijn gesloten via de onderneming.

Beleggingsobject/Beleggingsobjecten

Een zaak, een recht op een zaak of een recht op het al dan niet volledige rendement in geld of een gedeelte van de opbrengst van een zaak, welke anders dan om niet wordt verkregen, bij welke verkrijging aan de klant een rendement in geld in het vooruitzicht wordt gesteld en waarbij het beheer van de zaak hoofdzakelijk wordt uitgevoerd door een ander dan de klant.

Productvoorbeelden

- een deelneming in een personenvennootschap die investeert in een speelfilm of schip waarbij een rendement in geld of een gedeelte van de opbrengst in het vooruitzicht wordt gesteld;
- beleggen in teakhoutfondsen, struisvogeleieren en wijnranken.

Dienstverleningsvraag

De dienstverleningsvragen Opbouw vermogen en Hypotheekvraag (hypotheekdeel) kunnen worden beantwoord door een beleggingsobject.

Vakbekwaamheid bij advies:

De productgroep 'beleggingsobjecten' maakt onderdeel uit van het diploma adviseur Vermogen of het diploma adviseur Hypothecair krediet. In beide diploma's zit de module Vermogen.

Beleggingsverzekering

¹ Onder (pro-)actief of beheer kan worden verstaan de situatie waarin klanten periodiek op initiatief van de onderneming worden benaderd om al dan niet een nieuw advies of bemiddelingstraject te starten of niet-wezenlijke wijzigingen door te voeren in bestaande producten. Onder reactief/passief beheer kan worden verstaan de situatie waarin enkel klantcontact is op initiatief van de klant

Alle financiële producten met een verzekerings- en beleggingscomponent, te weten beleggingshypotheken, leven- en hybridehypotheken, kapitaalverzekeringen (eventueel verbonden aan consumentenkrediet), koopsompolissen en pensioenproducten al dan niet in de vorm van combinatieproducten. Een effectenhypothek of bankspaarproduct is geen beleggingsverzekering.

Een beleggingsverzekering valt binnen de productgroep Vermogen. Die productgroep kan het antwoord zijn op de dienstverleningsvragen Hypotheekvraag (verzekeringsdeel) en Opbouw vermogen.

Beleidsbepaler

Personen die de (dagelijkse) leiding hebben binnen uw onderneming worden aangemerkt als beleidsbepalers. Zij zijn aangemeld bij en getoetst door de AFM.

Beleidsbepalers zijn:

- personen die formeel de positie van bestuurder binnen uw onderneming bekleden. Deze personen staan ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel; en
- personen die formeel niet de positie van bestuurder bekleden, maar feitelijk de leiding hebben binnen uw onderneming.

Iedereen die formeel de positie van bestuurder heeft, is dagelijks beleidsbepaler, ongeacht zijn of haar (klant)portefeuille en ongeacht of hij of zij gebruik maakt van de bij die functie behorende bevoegdheden. Wie formeel de positie van de bestuurder bekleedt, is afhankelijk van de vorm van uw onderneming.

Hieronder volgen enkele voorbeelden:

Ondernemingsvorm	Formele beleidsbepaler
Eenmanszaak	Eigenaar eenmanszaak
Besloten vennootschap	Bestuurders
Vennootschap onder firma	Vennoten
Commanditaire vennootschap	Beherende vennoot of vennoten
Maatschap	Maten
Naamloze vennootschap	Bestuurders

Personen die invloed van betekenis kunnen uitoefenen op de dagelijkse leiding van uw onderneming, worden aangemerkt als medebeleidsbepalers. Medebeleidsbepalers zijn sowieso:

- de personen die meer dan 50% van de aandelen of zeggenschap hebben in uw onderneming.
- de personen die feitelijk invloed van betekenis kunnen uitoefenen op de dagelijkse leiding van uw onderneming.

Bemiddelaar

Degene die in de hoedanigheid van zijn beroep bemiddelt.

Bemiddelen

Bemiddelen is onderdeel van de wettelijke definitie van bemiddelen (het als tussenpersoon tot stand brengen van een nieuwe overeenkomst). Voor de Marktmonitor Adviseurs & Bemiddelaars zijn de totstandkoming van de overeenkomst en het assisteren bij het beheer van de overeenkomst van elkaar gescheiden. Wanneer we het hebben over de totstandkoming van de overeenkomst, hebben we het over bemiddelen.

Onder bemiddelen wordt verstaan: Alle werkzaamheden gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van overeenkomsten op het gebied van financiële producten tussen klanten en aanbieders. Er is al sprake van bemiddelen als er meer werkzaamheden worden verricht dan alleen het

doorverwijzen van de klant. Er kan ook sprake kan zijn van bemiddelen als de financiële dienstverlener relevante informatie inwint bij een klant en die klant doorstuurt naar een aanbieder waarmee de dienstverlener een overeenkomst heeft. De overeenkomst is bedoeld om potentiële klanten in contact te brengen met de aanbieder. Betaling door de aanbieder of bemiddelaar aan de dienstverlener wijst op het bestaan van een dergelijke overeenkomst. Het totaal aan werkzaamheden dat wordt verricht is gericht op een inhoudelijke betrokkenheid bij het tot stand brengen van een overeenkomst.

Let op: Leads kunnen bemiddelingen zijn

Er kan bij het doorgeven van leads sprake zijn van bemiddelen. Dit is het geval als de dienstverlener relevante informatie inwint bij een klant en die informatie met de contactgegevens van die klant doorstuurt naar een andere financiële dienstverlener waarmee de dienstverlener een overeenkomst heeft of wanneer er een betaalstroom is tussen beide ondernemingen. Dit is al snel het geval wanneer er meer informatie wordt doorgegeven dan de naam, het adres, telefoonnummer en e-mail van de potentiële klant. Zie hiervoor ook de definitie van bemiddelen.

Voorbeelden bemiddeling:

- een onderneming die naast contactgegevens, ook andere relevante informatie van de klant doorgeeft aan de aanbieder of bemiddelaar ten behoeve van de overeenkomst, zoals het kenteken van een auto, het gewenst verzekerd kapitaal of het inkomen.
- Een onderneming die een klant met een bepaald product oversluit naar een nieuw product. Hierbij maakt het niet uit of dit een product van dezelfde aanbieder is.
- Een website vraagt andere relevante gegevens dan naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van een klant op en maakt op basis hiervan een vergelijking. Daarnaast is er een overeenkomst en/of betaalstroom tussen een vergelijkingssite en een aanbieder, bemiddelaar of klant die tot doel heeft klant en aanbieder of bemiddelaar met elkaar in contact te brengen.

Bovenstaande voorbeelden worden – in ieder geval in deze vragenlijst – gezien als een bemiddeling en niet als beheer of enkel het doorgeven van een lead.

Betaalrekeningen

De productgroep voor het dagelijks beheer van (giraal) geld, zoals geld storten/afhalen en overschrijvingen doen.

Dienstverleningsvraag:

Deze productgroep maakt onderdeel uit van de dienstverleningsvraag Betalen.

Vakbekwaamheid bij advies:

Geen.

Betalen

De dienstverleningsvraag Betalen bestaat uit de productgroepen Betaalrekeningen en Elektronisch geld.

Betalingsbeschermer

Een verzekering ter dekking van het risico dat de verzekeringnemer betalingsverplichtingen uit hoofde van een overeenkomst inzake krediet niet kan nakomen.

Een betalingsbeschermer valt binnen de productgroep Inkomensverzekeringen of Vermogen. Deze productgroep kan het antwoord zijn op de dienstverleningsvragen Hypotheekvraag (verzekeringsdeel), Risico's afdekken (complexe producten) en Geld lenen (verzekeringsdeel).

Voorbeelden:

- Arbeidsongeschiktheidsverzekering
- Werkloosheidsverzekering
- Overlijdensrisicoverzekering.

Bedieningsconcept

Verkoop- of dienstverleningssysteem of wijze waarop een onderneming een dienstverleningsvraag van een klant behandelt.

Voorbeelden bedieningsconcepten:

- Integraal advies van een adviseur op het kantoor van een adviseur aan klanten met een hypotheekvraag;
- Online execution-only dienstverlening aan klanten die een autoverzekering willen afsluiten.

Bevoorschotting

Bevoorschotting staat ook wel bekend als factoring. Bevoorschotting is een vorm van debiteurenfinanciering. Een ondernemer draagt de incasso van zijn facturen over aan een ander bedrijf en de ondernemer ontvangt direct (een deel van) zijn geld. Hij hoeft dus niet te wachten tot zijn facturen (volledig) betaald worden. Anders dan bij de verkoop van de vordering is de bevoorschotting een voorschot op de incasso van de vordering en geen definitieve verkoop. De onderneming die zijn vordering verkoopt doet (over het algemeen) afstand van al zijn rechten en plichten die voortvloeien uit de facturatie van de werkzaamheden.

Brancheorganisatie

Een brancheorganisatie is een bundeling van meerdere bedrijven uit één branche. Dit is vaak een stichting of een vereniging. De brancheorganisatie kan verschillende doelen nastreven: de behartiging van de collectieve belangen van de aangesloten leden, een groepen leden of individuele belangen van leden. Brancheorganisaties zetten zich hier voor in door bijvoorbeeld lobby, het opzetten van innovatieprojecten, het geven van juridisch advies of het organiseren van bijeenkomsten.

Business partners

Aanbieders, leadproviders, (onder)bemiddelaars, serviceproviders, gevolmachtigd agenten of incassobureaus en factoringmaatschappijen waarmee uw onderneming een samenwerkingsverband heeft.

C

Callcenter

Een onderneming of onderdeel van een onderneming die/dat telefonische diensten verleent of telemarketing verricht.

Callcenter Extern (cluster)

Een extern bedrijf dat door uw onderneming wordt ingehuurd om telefonische diensten te verlenen en/of telemarketing te verrichten. Hierbij is niet relevant of het ingehuurde bedrijf behoort tot de groep van ondernemingen (concern) waartoe ook uw onderneming behoort.

Callcenter Intern (cluster)

Een onderdeel van uw onderneming dat telefonisch diensten verleent of telemarketing verricht.

Callcentermedewerkers

Medewerkers van de onderneming die (al dan niet voor een gedeelte van hun arbeidstijd) werkzaam zijn in het interne callcenter van de onderneming.

Collectieve vergunning

Een vergunning van een financiële dienstverlener die het mogelijk maakt om bij die financiële dienstverlener aangesloten financiële dienstverleners (aangesloten ondernemingen) financiële diensten onder de vergunning van de collectieve vergunninghouder te laten verrichten. De aangesloten ondernemingen verlenen financiële diensten onder verantwoordelijkheid en de vergunning van de collectiever vergunninghouder.

Commissie

Provisie/betaalstroom van een aanbieder die wordt ontvangen door een bemiddelaar in zijn hoedanigheid als gevolmachtigde agent.

Consumptief krediet

Een geldlening die wordt verstrekt door een aanbieder van krediet aan een particulier voor consumptieve doeleinden.

Productvoorbeelden:

- Persoonlijke lening/aflopend krediet
- Goederenkrediet (koop op afbetaling/huurkoop)
- Doorlopend krediet
- Creditcard krediet
- Rekening courant krediet.

Dienstverleningsvraag:

De productgroep Consumptief krediet kan het antwoord zijn op de dienstverleningsvraag Geld lenen (gelddeel).

Vakbekwaamheid bij advies:

Het diploma adviseur Consumptief krediet. Dit diploma bestaat uit de modules Basis + Consumptief krediet. Personen die beschikken over het diploma adviseur Consumptief krediet is het toegestaan Betalingsbeschermers te adviseren indien gecombineerd met consumptief krediet (art. 10 Bgfo).

Concern Financiële Dienstverlener (cluster)

Een groep van twee of meer ondernemingen die behoren tot dezelfde groepsstructuur, holding of hetzelfde moederbedrijf waarvan minimaal twee ondernemingen, waaronder uw onderneming, activiteiten verricht als financiële dienstverlener.

Onder een concernrelatie verstaan we in dit kader een gekwalificeerde deelneming (eigenaarschap 10% of meer) van uw onderneming in een andere onderneming (dochtermaatschappij), of van een andere onderneming in uw onderneming (moedermaatschappij).

Indien de groep enkel bestaat uit twee ondernemingen waarvan één het moederbedrijf is en het andere de dochteronderneming en het moederbedrijf enkel functioneert als management BV, behoort uw onderneming niet tot een concern.

Voorbeeld Concern Financiële Dienstverlener:

Bemiddelaar X is onderdeel van Groep Y. Bemiddelaar X verleent bemiddelingsactiviteiten in de zin van de Wft. Bemiddelaar X heeft tevens een zusterbedrijf Adviseur Z. Adviseur Z verleent adviesdiensten in de zin van de Wft. Ook Adviseur Z is onderdeel van Groep Y. Adviseur Z en Bemiddelaar X zijn beiden eigendom van Onderneming W. Onderneming W is enkel een management BV. Groep Y is een Concern Financiële Dienstverlener.

Concern Niet-Financiële Dienstverlener (cluster)

Een groep van twee of meer ondernemingen die behoren tot dezelfde groepsstructuur, holding of hetzelfde moederbedrijf waarvan ondernemingen die naast uw onderneming actief zijn binnen de groep, andere activiteiten verrichtten dan financiële dienstverlening.

Onder een concernrelatie verstaan we in dit kader een gekwalificeerde deelneming (eigenaarschap 10% of meer) van uw onderneming in een andere onderneming (dochtermaatschappij), of van een andere onderneming in uw onderneming (moedermaatschappij).

Indien de groep enkel bestaat uit twee ondernemingen waarvan één het moederbedrijf is en het andere de dochteronderneming en het moederbedrijf enkel functioneert als management BV, behoort uw onderneming niet tot een concern.

Bijvoorbeeld: Bemiddelaar X is onderdeel van Groep Y. Bemiddelaar X verleent bemiddelingsactiviteiten in de zin van de Wft. Bemiddelaar X heeft tevens een zusterbedrijf Makelaar Z. Makelaar Z verleent makelaarsdiensten. Ook Makelaar Z is onderdeel van Groep Y. Makelaar Z en Bemiddelaar X zijn beiden eigendom van Onderneming W. Groep Y is een Concern Niet-Financiële Dienstverlener.

Collectiviteit

Wanneer één partij de afnemer is van een financieel product voor andere partijen, is sprake van een collectiviteit.

Een voorbeeld van een collectiviteit is een collectieve zorgverzekering of pensioenverzekering voor de medewerkers van één bedrijf of de leden van een belangenorganisatie. Het bedrijf of de belangenorganisatie is de verzekeringsnemer, terwijl de werknemers of de leden verzekerd zijn. Als de werkgever een pensioenverzekering afsluit voor zijn werknemers is er sprake van één pensioenpolis van de werkgever waar de werknemers onder vallen.

Crowdfunding

Crowdfunding is een vorm van (online) financiering. Crowdfunding is het investeren of uitlenen van relatief kleine bedragen door een grote groep (geldgevers). Samen vormen de kleine bedragen een aanzienlijk bedrag voor de geldnemer/geldvrager. Crowdfunding wordt gefaciliteerd door het crowdfundingplatform. Afhankelijk van de aard van het product of de dienst waarin het crowdfundingplatform faciliteert is het crowdfundingplatform een financiële dienstverlener, en in sommige gevallen specifiek een bemiddelaar.

D

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime/MIFID vrijstelling)

Binnen het Nationaal Regime zijn adviseurs en bemiddelaars vrijgesteld van een vergunningsplicht voor beleggingsondernemingen (Mifid-vrijstelling). Zij kunnen dan adviseren en/of orders doorgeven voor deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen in zowel open-end als closed-end fondsen. Een deelnemingsrecht is een financieel instrument.

Productvoorbeelden:

- Effectenhypotheken
- Bankspaarproducten in combinatie met beleggingsfondsen
- Vermogensopbouwproducten in combinatie met beleggingsfondsen.

De productgroep Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen kan het antwoord zijn op de dienstverleningsvraag Hypotheekvraag (hypotheekdeel) of Vermogen opbouwen.

Derde pijler pensioen

Het pensioeninkomen dat naast de AOW (eerstepijler) en de verplichte pensioenopbouw via de werkgever (tweede pijler) wordt opgebouwd door de klant in zijn hoedanigheid als consument (of ZZP'er).

DGA (Directeur Groot Aandeelhouder)

Een directeur-groootaandeelhouder (DGA) is een natuurlijk persoon die (voor een groot deel) eigenaar is van een besloten vennootschap (BV) of naamloze vennootschap (NV) en in een bestuurlijke functie zit in die vennootschap.

Dienstverleningsvraag

De vraag of behoefte van een klant om te voorzien in een bepaald doel, eventueel met behulp van een financieel product. Dienstverleningsvragen zijn gekoppeld aan de productgroepen waarvoor uw onderneming een vergunning heeft om financiële diensten te verlenen. Wettelijk gezien zijn er enkel dienstverleningsvragen voor producten die onder het provisieverbod vallen. Uitsluitend voor de consistentie in de vragenlijst heeft de AFM de dienstverleningsvragen doorgetrokken naar producten die niet onder het provisieverbod vallen.

In onderstaande tabel ziet u welke productgroepen bij welke dienstverleningsvragen horen.

Productgroep	Dienstverleningsvraag
Schadeverzekeringen particulier en/of Zorgverzekeringen	Schaderisico's afdekken (particulier)
Schadeverzekeringen zakelijk	Schaderisico's afdekken (zakelijk)
Hypothecair krediet (optioneel in combinatie met bijvoorbeeld Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime) Optioneel in combinatie met Vermogen en/of Betalingsbeschermers	Hypotheekvraag
Pensioenverzekeringen en/of Premiepensioenvorderingen	Pensioen werkgever
Beleggingsobjecten, Vermogen, Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime	Opbouw vermogen
Inkomensverzekeringen en/of Vermogen	Risico's afdekken (complexe producten)
Consumptief krediet Optioneel in combinatie met Vermogen en/of Inkomensverzekeringen (Betalingsbeschermers)	Geld lenen

Voorbeelden:

Een consument koopt een huis

Wanneer de consument een huis wil kopen, maar hiervoor niet voldoende eigen middelen heeft, is zijn doel om dit huis te kunnen financieren. Daarvoor heeft de consument een hypothecair krediet nodig. De bank waarbij hij een hypothecair krediet aanvraagt wil graag dat hij zich ook verzekert tegen het risico op overlijden. Beide behoeftes aan financiële producten ontstaan vanuit de behoefte om een huis te kunnen kopen. Ze worden meegenomen in één advies. Het hypothecaire krediet valt echter onder de productgroep hypothecair krediet en de overlijdensrisicoverzekering onder de productgroep vermogen. Samen zijn zij het antwoord op één vraag van de consument: de hypotheekvraag.

Een consument koopt een auto

Wanneer de consument een auto wil kopen, maar hiervoor niet voldoende eigen middelen heeft, kan hij zijn auto financieren met een consumptieve lening. Wanneer de consument een tijdelijk dienstverband heeft, wordt daarnaast wel eens een betalingsbeschermer afgesloten. De betalingsbeschermer zorgt ervoor dat de consument de lening gedurende een bepaalde periode kan blijven aflossen als hij onverhoopt geen werk meer heeft. Beide producten worden meegenomen in één advies. De consumptieve lening valt echter onder de productgroep consumptief krediet en de betalingsbeschermer onder de productgroep inkomensverzekeringen (Betalingsbeschermers). Samen voorzien zij in één behoefte van de consument: geld lenen.

Directe aanstelling

Een rechtstreekse aanstellingsovereenkomst tussen een bemiddelaar en een aanbieder. Dit zijn dus geen aanstellingen die via een serviceprovider en/of gevolmachtigde agent lopen. Dat zijn indirecte aanstellingen.

E

Eigen vermogen

Het eigen vermogen van een onderneming wordt berekend door de schulden van de activa af te trekken.

(Eind)klant

Zie klant.

Elektronisch geld

De productgroep voor geld dat volledig elektronisch wordt uitgewisseld. Het is een (als betaalmiddel dienende) geldswaarde die is opgeslagen op een elektronische drager. Meestal wordt hierbij gebruik gemaakt van computernetwerken zoals het internet.

Productvoorbeelden:

- Chipknip
- Prepaid-creditcard
- Digitaal goud

Vakbekwaamheid bij advies:

Geen.

Execution-only/Uitsluitend bemiddeling

Bedieningsconcept waarbij geen advies wordt gegeven en enkel wordt bemiddeld in een financieel product.

F

Factoringmaatschappij

Een onderneming die vorderingen (op klanten) opkoopt van andere ondernemingen. Factoring is een vorm van debiteurenfinanciering. Een ondernemer draagt zijn facturen en het zogenaamde risico op wanbetaling (debiteurenrisico) over aan een gespecialiseerd bedrijf, de factoringmaatschappij. In ruil voor een vergoeding aan dit bedrijf ontvangt de ondernemer direct zijn geld. Hij hoeft dus niet te wachten tot zijn facturen betaald worden.

Financiële dienstverlener

In de context van deze vragenlijst is een financiële dienstverlener een onderneming die financiële producten die geen financieel instrument zijn (met uitzondering van deelnemingsrechten in

beleggingsinstellingen – Nationaal regime) aanbiedt, adviseert of bemiddelt; en/of optreedt als (onder)gevolmachtigd agent.

Financieel product in de Wft en Productgroepen

Het woord (financieel) product komt af en toe voor in de vragenlijst, maar vaker wordt gevraagd naar activiteiten binnen productgroepen of specifieke (financiële) producten. Voor de volledigheid hebben wij hier de definitie van financieel product wel opgenomen. De specifieke (financiële) producten waarnaar wordt gevraagd worden afzonderlijk gedefinieerd.

Financieel product volgens de Wft	Productgroepen volgens de vergunningenstructuur
Een verzekering (die geen herverzekering is)	Schadeverzekeringen particulier, Zorgverzekeringen, Schadeverzekeringen zakelijk, Vermogen, Inkomensverzekeringen, Pensioenverzekeringen
Krediet	Hypothecair krediet, Consumptief krediet
Een premiepensioenvordering	Premiepensioenvorderingen
Een beleggingsobject	Beleggingsobjecten
Een spaarrekening met inbegrip van de daaraan verbonden spaarfaciliteiten	Spaarrekeningen
Een betaalrekening met inbegrip van de daaraan verbonden betaalfaciliteiten	Betaalrekeningen
Elektronisch geld	Elektronisch geld
Een financieel instrument	Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime
Een bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen ander product	-

Franchiseformule

Een manier van ondernemen waarbij een ondernemer (de franchisenemer) een contract sluit met de franchisegever, die de franchisenemer het recht geeft om tegen betaling een onderneming met dezelfde handelsnaam en eventuele werkwijze – zoals de inrichting, verkoopinspanningen of producten van die onderneming - te exploiteren. Hiertoe worden ook franchiseformules buiten de financiële dienstverlening gerekend.

Franchisegever

De (centrale) onderneming die de franchiseformule ter beschikking stelt aan andere ondernemingen.

Franchisenemer

De zelfstandige onderneming die de franchiseformule afneemt van de franchisegever op basis van een franchiseovereenkomst.

Freelancer

Een freelancer is een zelfstandig ondernemer, die als natuurlijk persoon door een financiële dienstverlener kan worden ingehuurd. Dit is altijd een ZZP'er (vaak een eenmanszaak of BV zonder personeel). Personeel dat wordt ingehuurd van een andere onderneming via detachering wordt gezien als uitzendkracht. Een freelancer wordt in de Wft beschouwd als een medewerker van de financiële onderneming, maar is geen medewerker in loondienst.

Dienstverleningsvraag die draait om een financieringsbehoefte van een klant. Geld lenen bestaat uit de productgroepen Consumptief krediet (gelddeel) in combinatie met Vermogen en/of Inkomensverzekeringen (Betalingsbeschermers) (verzekeringsdeel) en/of Hypothecair krediet (gelddeel) in combinatie met Vermogen en/of Inkomensverzekeringen (Betalingsbeschermers). Ook als u klanten adviseert om gebruik te maken van crowdfunding (vaak geen aanbieder van krediet in de zin van de Wft) om een financiering te realiseren in de vorm van een lening (dus geen investering), rekenen we dat als dienstverlening ten behoeve van de dienstverleningsvraag Geld lenen.

Gemengde Financiële Dienstverlener (cluster)

Een financiële dienstverlener die naast activiteiten als financiële dienstverlener ook andere activiteiten uitvoert. U kunt hierbij denken aan makelaarsdiensten, administratiekantoren, belastingadvieskantoren, marketingactiviteiten of callcenteractiviteiten.

Gemengde Gevolmachtigd Agent (cluster)

Een (onder)gevolmachtigd agent die naast volmacht activiteiten zelf ook rechtstreeks klantcontact heeft. Het contact met de klant verloopt dus niet altijd via een andere financiële dienstverlener.

Een gevolmachtigd agent die in het cluster Pure Gevolmachtigde Agent valt, heeft geen rechtsreeks klantcontact. Zie ook het schema bij Gevolmachtigd Agent.

Gemengde Leadprovider (cluster)

Een onderneming die meer dan 50% van haar omzet behaalt uit het verkopen van leads aan andere financiële ondernemingen. Maar daarnaast ook inkomen uit andere financiële dienstverleningsactiviteiten genereert.

Een Leadprovider die in het cluster Pure Leadprovider valt, heeft geen andere inkomsten uit financiële dienstverlening dan inkomsten uit het verstrekken van leads.

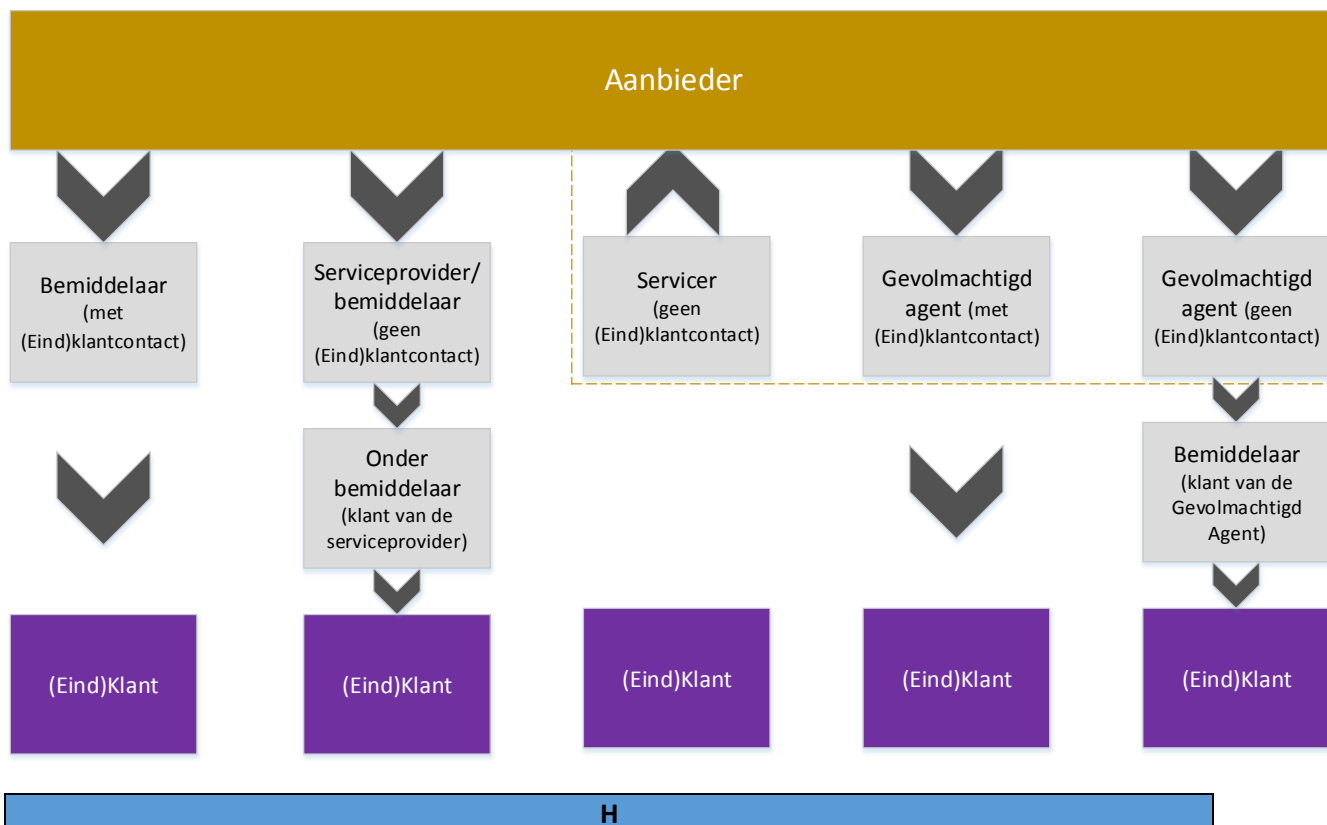
Gemengde Serviceprovider (cluster)

Een serviceprovider die zelf ook rechtstreeks klantcontact heeft. Het contact met de klant verloopt dus niet altijd via een andere financiële dienstverlener.

Een serviceprovider die in het cluster Pure Serviceprovider valt, heeft geen rechtsreeks klantcontact. Zie ook het schema bij Serviceprovider.

Gevolmachtigd agent/ondergevolmachtigd agent (cluster)

Een gevolmachtigd agent werkt voor rekening en risico van een verzekeraar. Een andere naam voor gevolmachtigde agent is assuradeur. De gevolmachtigd agent mag uit naam van de verzekeraar verzekeringsovereenkomstenverzekeringen offerren, accepteren en/of muteren. Daarnaast kan de gevolmachtigd agent de polisadministratie, schadebehandelingen en de in- en excasso's voor de verzekeraar uitvoeren.



Hypotheekvraag

Dienstverleningsvraag die draait om een hypothecaire financieringsbehoefte van een klant. De Hypotheekvraag kan betrekking hebben op de productgroepen Hypothecair krediet en/of Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (hypotheekdeel) in combinatie met Vermogen en/of Inkomensverzekeringen (Betelingsbeschermers)(verzekeringsdeel).

Hypothecair krediet

Een geldlening die wordt verstrekt door een aanbieder aan een particulier waarbij er een hypotheekrecht op de woning (of andere onroerende zaak) wordt gevestigd.

Productvoorbeelden:

- Annuïteitenhypotheek
- Lineaire hypotheek
- Aflossingsvrije hypotheek
- Overbruggingshypotheek
- Krediethypotheek

Dienstverleningsvraag:

De productgroep Hypothecair krediet kan het antwoord zijn op de dienstverleningsvraag Hypotheekvraag (hypotheekdeel).

Vakbekwaamheid bij advies:

Het diploma adviseur Hypothecair krediet. Dit diploma bestaat uit de modules Basis + Vermogen + Hypothecair krediet. Personen die beschikken over het diploma adviseur Hypothecair krediet is toegestaan Betelingsbeschermers, opstal- of inboedel- verzekeringen te adviseren indien gecombineerd met hypothecair krediet (art. 10 Bgfo).

Incasso

Een incasso is het innen van een verschuldigd bedrag van een klant door een onderneming. Dit kan een declaratie van de onderneming zijn (directe beloning, fee), maar ook het innen van een verschuldigde premie voor een aanbieder.

Incassobureau

Een incassobureau is een onderneming die zich bezighoudt met het innen van openstaande vorderingen (op klanten) in opdracht van andere ondernemingen. Anders dan een factoringmaatschappij worden de vorderingen niet opgekocht door het incassobureau, zij blijven eigendom van de onderneming die een vordering heeft op haar debiteur.

Inkomensverzekeringen

Inkomensverzekering is een schadeverzekering ter dekking van het risico van financiële schade ten gevolge van arbeidsongeschiktheid of werkloosheid. Er wordt geen onderscheid gemaakt in de zakelijke of particuliere doelgroep. Deze verzekeringen vallen niet in de productgroepen schade zakelijk of schade particulier.

Productvoorbeelden:

- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (ook voor ZZP'ers en DGA's)
- Werkloosheidsverzekeringen (betalingsbeschermers)
- Ziekteverzuimverzekeringen
- Collectieve verzekeringen voor de werkgever voor de loondoorbetaling en het eigen risico dragen van diverse sociale zekerheidswetten (bijv. WGA verzekeringen)
- Collectieve en individuele verzekeringen als aanvullingen op de WIA
- Betalingsbeschermingsverzekering (niet zijnde overlijdensrisicoverzekeringen)

Dienstverleningsvraag:

De productgroep Inkomensverzekeringen kan het antwoord zijn op de dienstverleningsvraag Hypotheekvraag (verzekeringsdeel), Risico's afdekken (complexe producten) of Geld lenen (verzekeringsdeel).

Vakbekwaamheid bij advies:

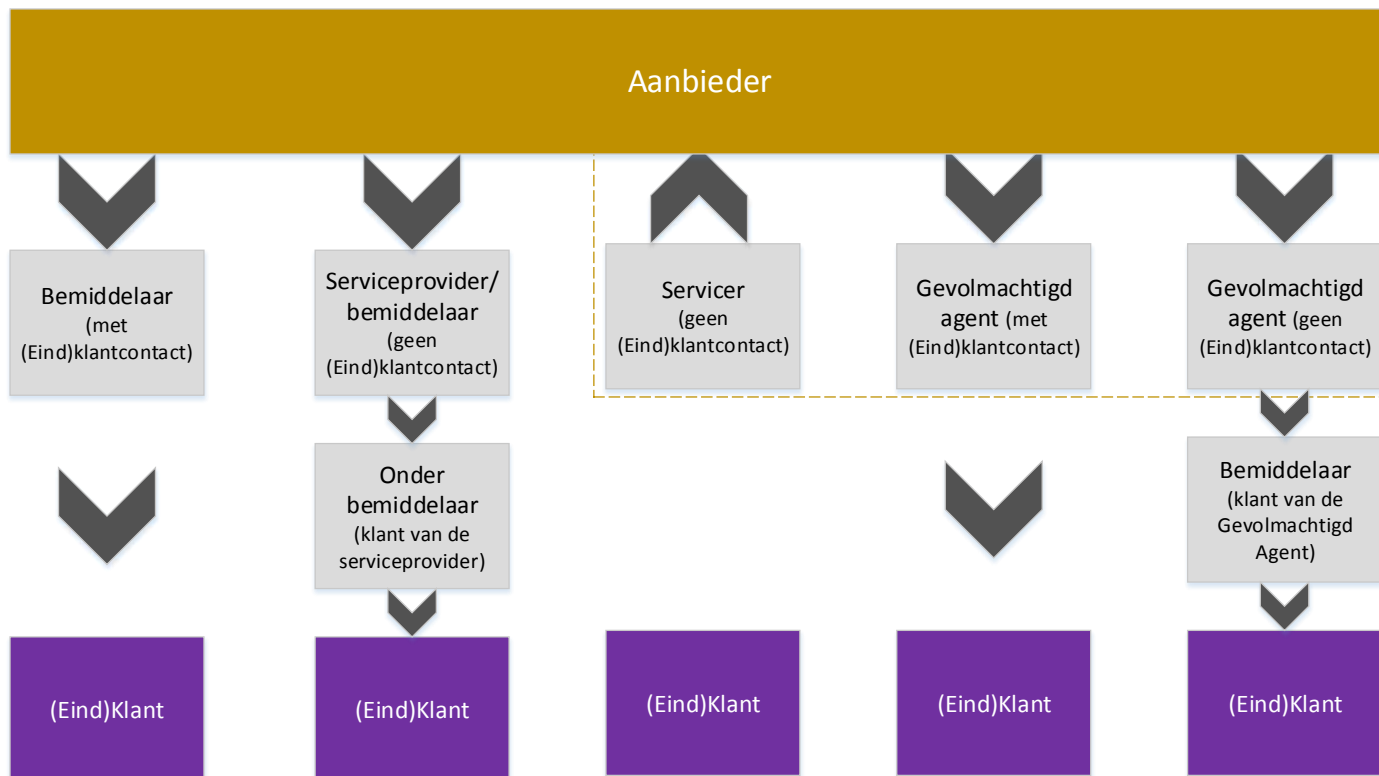
Het diploma adviseur Inkomen. Dit diploma bestaat uit de modules Basis + Inkomen. Personen die beschikken over het diploma adviseur Inkomen is toegestaan Ongevallenverzekeringen te adviseren indien gecombineerd met een inkomensverzekering (art. 10 Bgfo).

Klant

Met "klant" wordt in deze vragenlijst de consument of cliënt bedoelt aan wie een financiële onderneming een financiële dienst verleent, zoals in de Wft is omschreven. Voor serviceproviders of gevolmachtigde agenten die enkel klantcontact hebben met (onder)bemiddelaars en niet met de eindklant, worden de (onder)bemiddelaars als klanten beschouwd.

Een persoon/entiteit is een klant als uw onderneming minimaal één product van deze persoon/entiteit in beheer heeft of als uw onderneming de afgelopen drie jaar een advies aan deze persoon/entiteit heeft verstrekt of voor deze persoon/entiteit producten heeft afgesloten.

Onder (Eind)klant verstaan we die klant, die geen financieel dienstverlener is, die de uiteindelijke consument van dat financiële product of die financiële dienst is.



(Klant)portefeuille

Het geheel van relaties van een financiële dienstverlener die hij adviseert en/of voor wie hij bemiddelt en/of nazorg pleegt. In deze vragenlijst wordt soms het aantal producten/polissen en de daaraan gerelateerde omzet bedoeld en soms het aantal klanten. Dit wordt bij elke vraag duidelijk aangegeven.

Wanneer het gaat om klanten, heeft de vraag betrekking op alle klanten van wie uw onderneming momenteel inkomsten ontvangt, of in het verleden heeft ontvangen en die u tot uw (klant)portefeuille rekent. Het gaat hierbij om klanten aan wie u financiële diensten in de zin van de Wft verleent, zoals een advies, een bemiddeling of beheerwerkzaamheden.

Prospects (leads) behoren niet tot de (klant)portefeuille. Klanten met wie u al meer dan drie jaar geen contact hebt gehad en die tevens geen financieel product hebben dat onderdeel uitmaakt van uw portefeuille dient u niet mee te rekenen.

Krediet(lijn) binnen rekening-courant

Krediet(lijn) dat (die) wordt bijgehouden in de administratie van de rekening-courant verhouding.

Koop vordering

Ook wel bekend als factoring. Het is een vorm van debiteurenfinanciering. Een ondernemer verkoopt zijn facturen en het zogenaamde risico op wanbetaling (debiteurenrisico) over aan een gespecialiseerd bedrijf, de factoringmaatschappij. Tegen betaling van een vergoeding aan dit bedrijf ontvangt de ondernemer direct zijn geld. Hij hoeft dus niet te wachten tot zijn facturen betaald worden. Anders dan bij bevoorschotting, is de koop van de vordering geen voorschot op de incasso

van de vordering. De onderneming die zijn vordering verkoopt doet (over het algemeen) afstand van al zijn rechten en plichten die voortvloeien uit de facturatie van de werkzaamheden.

L

Lead

Informatie over een potentiële klant (prospect) die wordt doorgegeven aan een financiële dienstverlener. Deze lead bevat – voor deze vragenlijst - in ieder geval niet meer dan de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van de potentiële klant.

Let op (voor ondernemingen die leads doorgeven):

Er kan bij het doorgeven van leads sprake zijn van bemiddelen. Dit is het geval als de dienstverlener relevante informatie inwint bij een klant en die informatie met de contactgegevens van die klant doorstuurt naar een andere financiële dienstverlener waarmee de dienstverlener een overeenkomst heeft of wanneer er een betaalstroom is tussen beide ondernemingen. Dit is al snel het geval wanneer er meer informatie wordt doorgegeven dan de naam, het adres, telefoonnummer en e-mail van de potentiële klant. Zie hiervoor ook de definitie van bemiddelen.

Leadprovider

Een onderneming die uitsluitend of meer dan 50% van haar omzet behaalt uit het verkopen van leads aan andere financiële ondernemingen. De leadprovider staat ook wel bekend als de leadgenerator.

M

Marktmonitor Adviseurs & Bemiddelaars

De jaarlijkse vragenlijst die voorheen bekend stond als het Self Assessment Financiële Dienstverleners (SAFD). De vragenlijst wordt voorgelegd aan alle zelfstandig vergunninghoudende adviseurs, bemiddelaars en gevolmachtigd agenten. De AFM vraagt hierbij informatie bij u op die wordt gebruikt om risicogestuurd toezicht te kunnen houden. De vragenlijst kwalificeert als formeel informatieverzoek. Dat betekent dat het invullen van de vragenlijst verplicht is.

Medewerkers die zich bezig houden met financiële diensten

Personen die (voor een deel van hun werkzaamheden) financiële diensten verrichten of daarbij assisteren/ondersteunen onder verantwoordelijkheid van de vergunninghouder. Dit kunnen personen in loondienst zijn, maar ook freelancers of uitzendkrachten. Het maakt hierbij niet uit of deze personen in dienst zijn bij de vergunninghouders of anderszins werkzaam zijn ten behoeve van de financieel dienstverlener. U kunt bijvoorbeeld denken aan de freelance hypotheekadviseur die voor uw onderneming werkt, maar ook aan de secretaresse of medewerker van de administratie (*back office*) die zich indirect met financiële diensten bezig houdt omdat ze de telefoon opneemt voor adviseurs of polissen en klantgegevens administreert. Stafmedewerkers die zich indirect bezig houden met financiële diensten, zoals de compliance officer of de interne auditor, worden ook gerekend tot medewerkers die zich bezig houden met financiële diensten. De schoonmaker of conciërge worden niet gezien als medewerkers die zich bezighouden met financiële diensten.

Eigenaren van eenmanszaken, vennoten of aandeelhouders worden niet beschouwd als medewerkers. Een uitzondering hierop is de DGA in loondienst.

Medewerkers die zich niet bezig houden met financiële diensten

Personen die (voor een deel van hun werkzaamheden) geen financiële diensten verrichten of daarbij assisteren. Zij werken voor een onderneming die naast financiële diensten ook andere activiteiten uitvoert. Dit kunnen personen in loondienst zijn, maar ook freelancers of uitzendkrachten. U kunt bijvoorbeeld denken aan de makelaar en zijn secretaresse van de Gemengde Financiële Dienstverlener die ook een makelaarskantoor heeft. Of de callcentermedewerkers die zowel bellen

voor acquisitieactiviteiten voor energiebedrijven als voor telefonisch advies en ondersteuning bij het sluiten van verzekeringen.

Eigenaren van eenmanszaken, vennoten of aandeelhouders worden niet beschouwd als medewerkers. Een uitzondering hierop is de DGA in loondienst.

Medewerkers in (loon)dienst

Personen die werken voor een onderneming en loon ontvangen voor de geleverde werkzaamheden (dit zijn geen freelancers, gedetacheerden of uitzendkrachten).

Eigenaren van eenmanszaken, vennoten of aandeelhouders worden niet beschouwd als medewerkers. Een uitzondering hierop is de DGA in loondienst.

MKB'er

Het midden- en kleinbedrijf (MKB), bestaat uit kleine en middelgrote ondernemingen met minder dan 250 werknemers, een omzet onder de 50 miljoen of een balanstotaal van maximaal 43 miljoen. Hierbij wordt rekening gehouden met eventuele andere ondernemingen binnen het concern.

N

Nationaal Regime (MIFID vrijstelling)

Zie Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Nazorg- of serviceabonnement

Een abonnement dat een klant afsluit bij een financiële dienstverlener, waarbij de klant periodiek betaalt voor vooraf gedefinieerde dienstverlening tijdens de looptijd van het financiële product, anders dan de verplichtingen die voortvloeien uit de wettelijke zorgplicht.

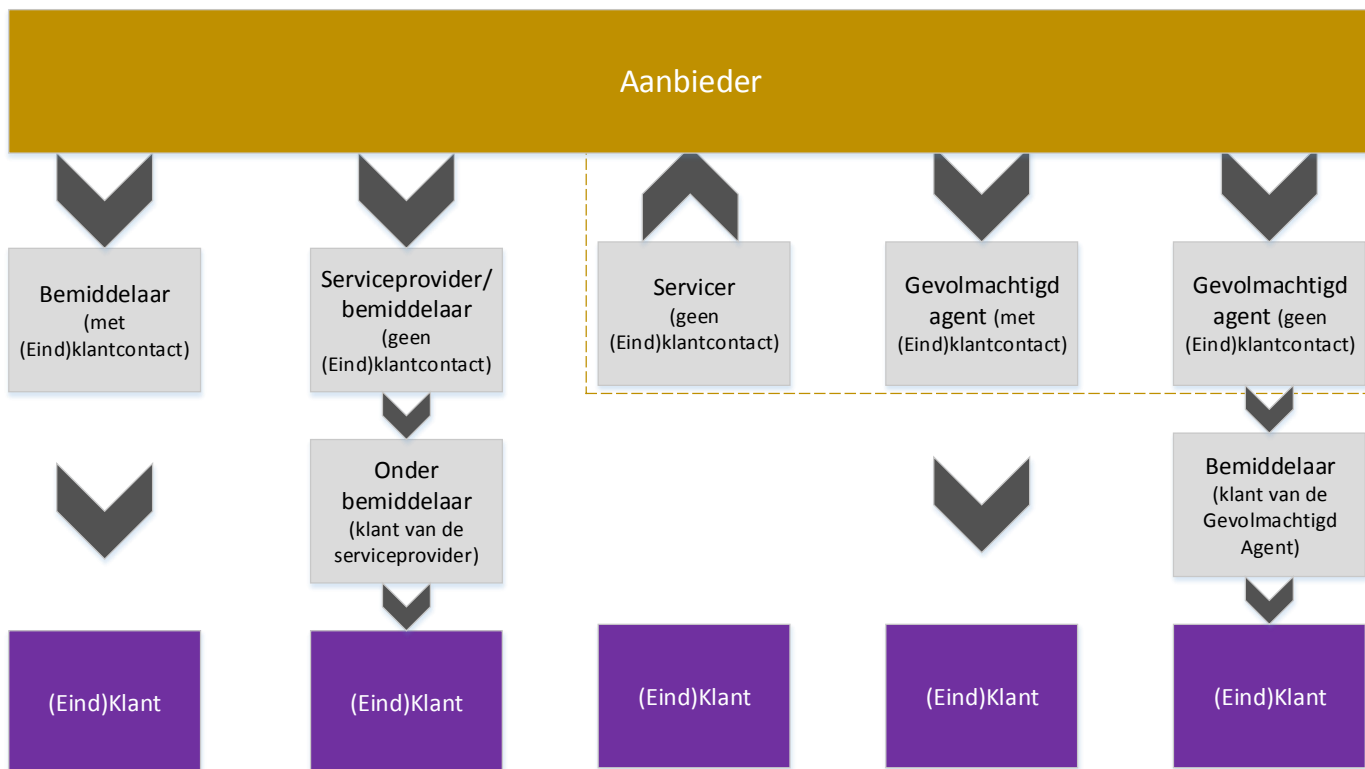
O

Omzet (bruto)

Onder bruto omzet wordt verstaan de omzet voor de verrekening van de BTW en de assurantiebelasting. Het gaat hier niet om de winstcijfers.

Onderbemiddelaar

Een bemiddelaar die bemiddelt voor een andere bemiddelaar. De onderbemiddelaar staat in de dienstverleningsketen onder de bemiddelaar en staat vaak direct in contact met de klant waarvoor de bemiddeling wordt uitgevoerd.



Online vergelijkingsmodule

Zie Vergelijken.

Opbouw vermogen

Dienstverleningsvraag die betrekking heeft op het doel van de klant om vermogen op te bouwen, bijvoorbeeld als (aanvullende) pensioenvoorziening in de derde pijler of als pensioenvoorziening voor ZZP'ers.

De dienstverleningsvraag Opbouw vermogen kan betrekking hebben op de productgroepen Beleggingsobjecten, Vermogen, Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime.

Overlijdensrisicoverzekering

Een overlijdensrisicoverzekering is een vorm van een levensverzekering die een afgesproken bedrag uitkeert aan de verzekerde of zijn/haar nabestaanden wanneer hij/zij voor een bepaalde datum komt te overlijden. Een uitvaartverzekering is geen overlijdensrisicoverzekering.

Een overlijdensrisicoverzekering valt binnen de productgroep Vermogen. Die productgroep kan het antwoord zijn op de dienstverleningsvragen Hypotheekvraag (verzekeringsdeel), Vermogen opbouwen en Risico's afdekken (complexe producten).

P

Particuliere klanten

Individuele klant van een financiële dienstverlener die geen zakelijke klant is. MKB'ers en DGA's zijn geen particuliere klanten.

Pensioen werkgever

Dienstverleningsvraag voor werkgevers die betrekking heeft op het opbouwen van pensioen voor werknemers in het kader van de tweede pijler. De productgroepen Premiepensioenvorderingen en Pensioenverzekeringen maken onderdeel uit van deze dienstverleningsvraag.

Pensioenverzekeringen

Een levensverzekering die een werkgever afsluit ten behoeve van zijn werknemers bestaande uit ouderdomspensioen en/of nabestaandenpensioen als bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet. Als de werkgever een pensioenverzekering afsluit voor zijn werknemers is er sprake van 1 pensioenpolis van de werkgever waar de werknemers onder vallen.

Productvoorbeelden:

- Verzekering met defined contribution (beschikbare premieregeling met ouderdomspensioen en/of nabestaandenpensioen)
- Verzekering met defined benefit (middelloon- of eindloonregeling met ouderdomspensioen en/of nabestaandenpensioen)
- Nabestaandenpensioenverzekering (bij premiepensioenvordering)

Let op:

- Pensioenregelingen die bij bijvoorbeeld bedrijfstak-, beroeps- en ondernemingspensioenfondsen of premiepensioeninstellingen zijn ondergebracht vallen hier niet onder.
- Het gaat uitsluitend om (collectieve) pensioenverzekeringen die worden afgesloten in het kader van het tweede pijler pensioen.
- Een directeur-groootaandeelhouder (DGA) die zijn pensioen onderbrengt in een verzekerde pensioenregeling valt binnen de tweede pijler pensioenvoorziening en dus de productgroep Pensioenverzekeringen. De pensioenvoorziening van de DGA die in eigen beheer is gereserveerd op de ondernemingsbalans valt hier niet onder. Dat is een derde pijler voorziening.

Dienstverleningsvraag:

Een pensioenverzekering valt binnen de productgroep Pensioenverzekeringen. Die productgroep kan antwoord geven op de dienstverleningsvraag Pensioen werkgever.

Vakbekwaamheid bij advies:

Het diploma adviseur Pensioen. Dit diploma bestaat uit de modules Basis + Vermogen + Pensioen.

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die informatie kunnen verschaffen over een identificeerbare natuurlijke persoon in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Gegevens zijn persoonsgegevens als de gegevens informatie bevatten over een natuurlijke persoon en die persoon identificeerbaar is.

Polis

Een polis is een door de verzekeraar afgegeven akte waarin de verzekeringsovereenkomst schriftelijk of digitaal wordt vastgelegd. De polis bestaat doorgaans uit een polisblad met bijlagen waaronder de polisvoorwaarden.

Portefeuille

Zie (Klant)portefeuille.

Pool/poolovereenkomst

Een poolovereenkomst is een overeenkomst waarbij aanbieders bereid zijn tot een gedeeld risicodragerschap door het vormen van een pool voor gezamenlijke rekening en risico ten behoeve van een volmachtproduct.

Portefeuille

Zie (Klant)portefeuille.

Premiepensioenvorderingen

Vordering van een pensioendeelnemer of pensioengerechtigde die ontstaat door een vooraf vastgestelde premiebijdrage (defined contribution) op een premiepensioeninstelling vanwege een toegezegde pensioenuitkering.

Dienstverleningsvraag:

De productgroep Premiepensioenvorderingen kan het antwoord zijn op de dienstverleningsvragen Pensioen werkgever.

Vakbekwaamheid bij advies:

Het diploma adviseur Pensioen. Dit diploma bestaat uit de modules Basis + Vermogen + Pensioen.

Problematische schuldenaren

Klanten die nadat een onderneming een tweede aanmaning heeft verstuurd om de vordering te incasseren de openstaande schuld nog niet hebben voldaan.

Product/dienstcombinatie

Term die gebruikt wordt in het kader van de vergunningverlening. Combinatie van productgroepen (schadeverzekeringen zakelijk, schadeverzekeringen particulier, zorgverzekeringen, beleggingsobjecten, vermogen, hypothecair krediet, consumptief krediet, spaarrekeningen, elektronisch geld, betaalrekeningen, deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen, premiepensioenvorderingen en pensioenverzekeringen) en activiteiten van financiële dienstverleners die op deze producten betrekking hebben (adviseren, bemiddelen, beheren, optreden als (onder)gevolmachtigd agent).

Provisie

Beloning of vergoeding van een aanbieder of risicodrager – in ieder geval een ander dan de klant - voor het bemiddelen en/of adviseren in een financieel product.

Pure Gevolmachtigd Agent (cluster)

De gevolmachtigd agent die geen contact heeft met klanten in het kader van financiële dienstverlening.

Een gevolmachtigd agent die in het cluster Gemengde Gevolmachtigde Agent valt, heeft wel rechtsreeks klantcontact.

Pure Leadprovider (cluster)

Een onderneming die uitsluitend haar omzet behaalt uit het verkopen van leads aan andere financiële ondernemingen.

Een Leadprovider die in het cluster Gemengde Leadprovider valt, heeft ook nog andere inkomsten uit financiële dienstverlening dan inkomsten uit het verstrekken van leads.

Pure Serviceprovider (cluster)

De serviceprovider die geen contact heeft met klanten in het kader van financiële dienstverlening.

Een serviceprovider die in het cluster Gemengde Serviceprovider valt, heeft wel rechtsreeks klantcontact.

R

Rechtsvorm

De juridische vorm waarin de onderneming is gegoten die van belang is voor onder andere de aansprakelijkheid van de leiding en de eigenaren van de onderneming. Voorbeelden zijn de eenmanszaak, de besloten vennootschap en de vennootschap onder firma.

Reclame

Het aanprijzen van een financiële dienst van een onderneming of financieel product dat een onderneming (mede) heeft ontwikkeld.

Rekening aan de klant

Een vordering op een klant voor het verlenen van financiële diensten (factuur). Dit wordt ook wel directe beloning, uurtarief, verrichtingentarief of fee genoemd. Indien uw onderneming een serviceprovider is en werkzaamheden factureert bij een onderbemiddelaar, is de onderbemiddelaar de klant van de onderneming die een rekening ontvangt. Indien uw onderneming een Gevolmachtigd Agent is en werkzaamheden factureert bij een bemiddelaar, is de bemiddelaar de klant van de onderneming die een rekening ontvangt.

Een nota die wordt verstuurd ter incasso van een verzekeringspremie is geen rekening aan de klant.

Rekening-courant verhouding

Verhouding tussen twee partijen waar binnen de onderlinge vorderingen en schuld voortdurend met elkaar worden verrekend.

Risico's afdekken (impactvolle of provisieverbod producten)

Dienstverleningsvraag om het risico op schade te verzekeren middels een (levens)verzekering die bestaat uit de productgroepen Vermogen en Inkomensverzekeringen. Hier vallen dus onder andere de advisering en bemiddeling van uitvaartverzekering, betalingsbeschermers, overlijdensrisicoverzekeringen en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering onder.

Risicodrager

Een onderneming die het financiële risico bij te verzekeren gebeurtenissen overneemt van een klant. Aanbieders van verzekeringen zijn altijd risicodragers.

S

Samenwerkingsverband

Een samenwerking tussen twee of meer ondernemingen die het mogelijk maakt om een uitgebreidere dienstverlening in aard en/of omvang te kunnen bieden aan (potentiële) klanten dan wanneer een van beide ondernemingen alleen zou werken. Vaak bestaat er een overeenkomst tussen de samenwerkende ondernemingen waarin afspraken worden vastgelegd over de samenwerking tussen deze partijen. Betaalstromen tussen de ondernemingen wijzen op het bestaan van een dergelijke overeenkomst.

Schaderisico's afdekken (particulier)

Dienstverleningsvraag om het risico op schade voor particulieren te verzekeren die bestaat uit de productgroepen Schadeverzekering particulier en Zorgverzekeringen.

Schadeverzekeringen particulier

Een productgroep die bestaat uit verzekeringen voor particulieren die geld uitkeren en/of diensten leveren op het moment dat er schade ontstaat aan een verzekerd object. Het is een schadeverzekering, die geen inkomensverzekering of een schadeverzekering zakelijk is.

Productvoorbeelden:

- Opstalverzekering
- Motorvoertuigenverzekering
- Aansprakelijkheidsverzekering particulier
- Inboedelverzekering
- Glasverzekering
- Kostbaarhedenverzekering
- Computer/electronicaverzekering
- Reisverzekering
- Annuleringsverzekering
- Ongevallenverzekering
- Kostbaarhedenverzekering
- Rechtsbijstandverzekering
- Zorgverzekeringen

Vakbekwaamheid bij advies:

Het diploma adviseur Schade particulier. Dit diploma bestaat uit de modules Basis + Schade particulier.

Schadeverzekeringen zakelijk/Schaderisico's afdekken (zakelijk)

Een productgroep/dienstverleningsvraag die bestaat uit verzekeringen voor ondernemingen/zakelijke klanten die geld uitkeren en/of diensten verlenen op het moment dat er schade ontstaat aan een verzekerd object of andere bedrijfsgerelateerde schade door bijvoorbeeld personeelsuitval.

Productvoorbeelden:

- Bedrijfsschadeverzekering
- Inventarisverzekering
- Kostbaarhedenverzekering
- Motorvoertuigenverzekering (zakelijk)
- Reisverzekering (zakelijk)
- Rechtsbijstandverzekering (zakelijk)
- (Collectieve) ongevallenverzekering
- Aansprakelijkheidsverzekering beroep/bedrijf
- Transportverzekering
- Zorgverzekeringen

Vakbekwaamheid bij advies:

Het diploma adviseur Schade zakelijk. Dit diploma bestaat uit de modules Basis + Schade particulier + Schade zakelijk. Dit betekent dat de adviseur Schade zakelijk ook particuliere schade verzekeringen mag adviseren.

Schuld buiten rekening-courant

Schuld die niet wordt bijgehouden in de administratie van de rekening-courant verhouding.

Self Assessment Financiële Dienstverleners (SAFD)

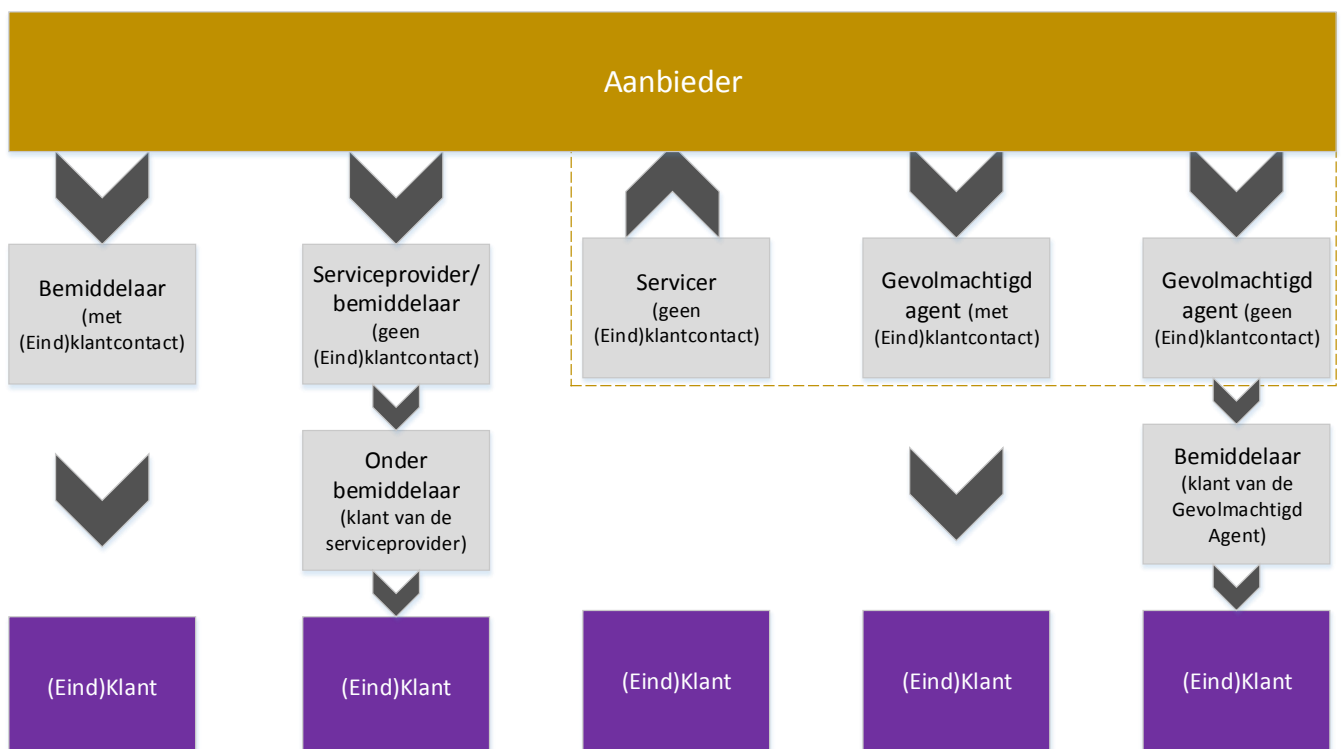
Het Self Assessment is de voorloper van de Marktmonitor Adviseurs & Bemiddelaars. Het SAFD werd tot en met 2014 afgenomen onder alle zelfstandige vergunning houdende adviseurs, bemiddelaars en gevolmachtigd agenten. Dit was een digitale vragenlijst met vragen over uiteenlopende toezichtonderwerpen van verschillende aard. In het vragenformulier kwamen twee type vragen voor. Enerzijds vroeg de AFM informatie op die werd gebruikt om risicogestuurd toezicht te kunnen houden. Anderzijds stelde de AFM ook vragen die de adviseurs en bemiddelaars de mogelijkheid gaf om de kwaliteit van hun bedrijfsvoering te toetsen en te beoordelen of aan alle wettelijke toezichteisen werd voldaan, de zogenaamde 'zelftoets vragen'.

Servicer (cluster)

Een servicer ondersteunt aanbieders in hun activiteiten en neemt tegen betaling een deel van de werkzaamheden van aanbieders over. In de keten staan zij naast de aanbieder, maar sommige werkzaamheden van de servicer kwalificeren wettelijk gezien als bemiddelen. Zie ook het schema onder Serviceprovider.

Serviceprovider (cluster)

Een serviceprovider ondersteunt bemiddelaars in hun activiteiten en neemt tegen betaling een deel van de werkzaamheden van bemiddelaars over. In de keten staan zij tussen de aanbieder en de bemiddelaar in. De werkzaamheden van de serviceprovider kwalificeren als bemiddelen in de zin van de Wft. Voorbeelden van serviceproviders zijn inkooporganisaties, midoffice-organisaties, postenbanken en franchiseketens.



Spaarrekeningen/Sparen

(Simpele) spaarrekeningen en depositorekeningen vallen onder de productgroep spaarrekeningen. Spaarrekeningen maken onderdeel uit van de dienstverleningsvraag Sparen.

Vakbekwaamheid bij advies:

Geen.

Totaalpakket (serviceabonnement)

Een serviceabonnement dat een financieel dienstverlener aanbiedt aan zijn klant en recht geeft op (nazorg)dienstverlening voor alle producten en diensten die de klant afneemt bij de financieel dienstverlener. De dienstverlening die het serviceabonnement biedt is dus niet polis gerelateerd.

Tweede pijler pensioencontract

Pensioenproducten afgesloten door werkgevers ter afdekking van aan werknemers gedane pensioentoezeggingen.

U

Uitsluitend Advies (cluster)

Onder uitsluitend adviesdienstverlening valt alleen het geven van advies. Dit betekent dat er geen producten worden bemiddeld of beheerd door de onderneming. Er worden dus ook geen provisiebetalingen voor dienstverlening ontvangen van aanbieders.

Uitsluitend Beheer (cluster)

Onder het uitsluitend beheren van een (klant)portefeuille valt het ontvangen van doorlopende provisie en het doorgeven van eenvoudige mutaties, zoals adreswijzigingen. Leidt de mutatie tot een nieuwe overeenkomst, dan is er sprake van bemiddelen.

Onder beheerwerkzaamheden verstaan wij alle activiteiten die worden uitgevoerd nadat een overeenkomst is gesloten (zie ook definitie Beheren).

Dit bedieningsconcept wordt vaak gehanteerd door bemiddelaars die de pensioengerechtigde leeftijd naderen of hebben bereikt en dient vaak als (pre)pensioen. Ook wanneer sprake is van een zogenoemde sterfhuisconstructie is vaak sprake van uitsluitend beheer.

Uitsluitend Financiële Dienstverlener (cluster)

Een onderneming die geen andere activiteiten verricht dan activiteiten als financiële dienstverlener.

Uitvaartverzekering

Een uitvaartverzekering verzekert (een deel van) de kosten van de begrafenis of crematie. Er zijn verschillende typen uitvaartverzekeringen, zoals de natura-uitvaartverzekering en de kapitaalverzekering. Alle uitvaartverzekeringen vallen onder de productgroep Vermogen.

Een uitvaartverzekering valt binnen de productgroep Vermogen. Deze productgroep kan voor wat betreft de uitvaartverzekering alleen het antwoord zijn op de dienstverleningsvraag Risico's afdekken (impactvolle of provisieverbod producten).

Uitzendkracht

Een uitzendkracht is een werknemer die in dienst is van een uitzendbureau en door dit uitzendbureau naar bedrijven wordt uitgezonden om daar werkzaamheden te verrichten. Dit zijn dus geen ZZP'ers. Personeel dat wordt ingehuurd vanuit een andere onderneming via detachering wordt ook gezien als uitzendkracht. Een uitzendkracht is wel een medewerker van de financiële onderneming, maar geen medewerker in loondienst.

Uw onderneming

Alle bedrijfsonderdelen van de onderneming waarvoor u de vragenlijst invult die onder uw AFM-vergunning vallen – tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven - inclusief andere vestigingen/filialen, en aangesloten ondernemingen.

V

Variabele beloning

Een beloning voor een individuele en/of collectieve prestatie die niet gegarandeerd is, maar afhankelijk van variabele componenten, als behaalde omzet. Deze beloning wordt niet altijd in geld uitgekeerd. Dit kan ook in natura. Een voorbeeld van een variabele beloning in natura is het uitdelen van voetbalkaartjes wanneer de doelstellingen van het team behaald worden.

Vaste beloning

Een beloning die gegarandeerd is en periodiek wordt toegekend aan een individuele medewerker. Denk hierbij aan het maandelijkse salaris van medewerkers in loondienst of de jaarlijkse en onvoorwaardelijke dertiende maand of vakantiegeld.

Verdienmodel

De wijze waarop een onderneming haar omzet behaalt (in de financiële dienstverlening). Hierbij kunt u denken aan een bepaalde focus op dienstverleningsvragen van de klant of productgroepen waar de onderneming haar dienstverlening op toespitst. Bijvoorbeeld:

- Een onderneming die haar voornaamste omzet behaalt uit het verlenen van diensten aan klanten met een hypotheekvraag
- Een online vergelijker die zich toespitst op het vergelijken van autoschadeverzekeringen
- Een onderneming die vooral execution-only levensverzekeringen (vermogen) afsluit.
- Een onderneming die *allround* financiële adviesdiensten (schade, leven, hypotheek, pensioen) verleent en een regionale klantenkring heeft.

Vereniging

Een vereniging is een verzameling mensen die zich met een bepaald doel georganiseerd hebben. De vereniging kan verschillende doelen nastreven: de behartiging van de collectieve belangen van de aangesloten leden, een groep leden of individuele belangen van leden.

Vergelijken

Een financieel product vergelijken met één of meerdere andere financiële producten op één of meerdere productkenmerken en voorwaarden, zoals prijs of gedekte gebeurtenissen, ten behoeve (of ondersteuning) van het maken van een keuze door een klant om in zijn (financiële) behoefte te voorzien.

Vergelijker (online) (cluster)

Een financiële dienstverlener die (op een website) financiële producten vergelijkt.

Vergelijkingsite (cluster)

Een financiële dienstverlener die (o.a.) online financiële producten vergelijkt en in minimaal 50% van de gevallen het eerste contact met nieuwe klanten gelegd wordt via de online vergelijkingsmodule.

Vermogen

De productgroep Vermogen bestaat uit verschillende bancaire- en verzekeringsproducten die een vermogensopbouwende component kennen anders dan de productgroep Spaarrekeningen. Het zijn levensverzekeringen, niet zijnde pensioenverzekeringen, en lijfrentespaarrekeningen als bedoeld in [artikel 3.126a, eerste lid, van de Wet inkomstenbelasting 2001](#), spaarrekeningen eigen woning als bedoeld in [artikel 3.116a, tweede lid, van de Wet inkomstenbelasting 2001](#), rechten van deelneming in beleggingsinstellingen voor zover vrijgesteld op grond van [artikel 2:104, eerste lid, van de wet](#).

Productvoorbeelden:

- Overlijdensrisicoverzekering
- Lijfrente

- Direct ingaande lijfrente
- Spaarverzekering
- Uitgestelde lijfrente
- Bankspaarrekening
- Bankbeleggingsrekening
- Beleggingsverzekering (Unit linked leven)
- Uitvaartverzekering

Dienstverleningsvraag:

De productgroep Vermogen kan het antwoord zijn op de dienstverleningsvragen Hypotheekvraag (verzekeringsdeel), Risico's afdekken (impactvolle of provisieverbod producten), Vermogen opbouwen en Geld lenen (verzekeringsdeel).

Vakbekwaamheid bij advies:

Het diploma adviseur Vermogen. Dit diploma bestaat uit de modules Basis + Vermogen. Personen die beschikken over het diploma adviseur Vermogen is toegestaan Betalingsbeschermers te adviseren indien gecombineerd met een levensverzekering (art. 10 Bgfo).

Verrichtingentarif

Een beloning voor een financiële dienstverlener die gebaseerd is op de werkzaamheden die de financiële dienstverlener gemiddeld voor bepaalde activiteiten verricht. Deze wijze van tarifiering staat ook bekend als het standaardtarief. Voorbeeld: met de klant spreekt u voorafgaand aan de dienstverlening een vast bedrag af dat u voor het hypotheekadvies en de hypotheekbemiddeling in rekening brengt.

Volmacht

Een volmacht is de bevoegdheid die een volmachtgever (aanbieder) verleent aan een andere financieel dienstverlener, de gevolmachtigde, om in zijn naam rechtshandelingen te verrichten. De ondergevolmachtigde agent heeft deze volmacht indirect (via de gevolmachtigde agent) van de aanbieder gekregen. De (onder)gevolmachtigde agent is de volmachthouder of volmachtenemer, de aanbieder is de volmachtgever.

Volmachtkantoor

Zie Gevolmachtigde agent/ondergevolmachtigde agent (cluster).

Vordering

Een (inbare) schuld op een debiteur. Vaak is dit een klant van de onderneming. De schuld heeft vaak betrekking op een factuur vanwege geleverde (financiële) diensten of op incasso van verzekeringspremie.

Z

Zakelijke klanten

Een onderneming of ondernemer die klant is van een financiële dienstverlener en geen ZZP'er (vaak een eenmanszaak of BV zonder personeel) is. Hiertoe behoren ook MKB'ers en DGA's.

Zorgverzekeringen

De productgroep Zorgverzekeringen bestaat uit individuele verzekeringen tegen ziektekosten. Het gaat hier zowel om de (basis) zorgverzekeringen als de aanvullende ziektekostenverzekeringen. Dit zijn schadeverzekeringen ten behoeve van een verzekeringsplichtige als bedoeld in [artikel 1, onderdeel d, van de Zorgverzekeringswet](#) en een aanvullende ziektekostenverzekering. Hierbij kunt u

denken aan kosten voor medicijnen of kosten van een bezoek aan de huisarts of het ziekenhuis. Bij zorgverzekeringen wordt er geen onderscheid gemaakt tussen zakelijke of particuliere verzekeringen.

Vakbekwaamheid bij advies:

Het diploma adviseur Zorg of adviseur Schade Particulier of adviseur Schade Zakelijk. Het diploma adviseur Zorg bestaat enkel uit de module Zorg. De module Zorg maakt onderdeel uit van de diploma's adviseur Schade particulier en adviseur Schade Zakelijk.

ZZP'er

Zelfstandige zonder personeel. Vaak betreft dit een eenmanszaak of BV zonder personeel. Een ZZP'er is – voor deze vragenlijst - een particuliere klant.