

© NVVK 2015

Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten op de inhoud van deze Gedragscode/Module berusten bij de NVVK, branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Gebruik van en verwijzing naar de bepalingen in deze Gedragscode/Module is slechts toegestaan onder vermelding van de bron. De NVVK is niet aansprakelijk voor de wijze waarop niet-leden van de vereniging de bepalingen uit deze Gedragscode/Module ten uitvoer brengen

MODULE INFORMATIE & ADVIES

MODULE INFORMATIE & ADVIES

DOEL

Doel is het geven van Informatie en Advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder gebruik te maken van de producten Stabilisatie, Betalingsregeling, Herfinanciering, Schuldregeling, Budgetbeheer, Budgetcoaching of Duurzame Financiële Dienstverlening. Door het geven van informatie en advies kan ook een beroep op andere vormen van financiële dienstverlening worden voorkomen.

BESCHRIJVING

Informatie en Advies beoogt informatie voor de klant te ontsluiten waardoor inzicht wordt geboden in financiële keuzes en de klant in staat wordt gesteld de eigen financiën zelfstandig te regelen.

De klant moet de gemaakte afspraken in het kader van informatie en advies in ieder geval schriftelijk van het NVVK-lid ontvangen. Vermeld wordt daarbij:

- de datum van de hulpvraag door de klant;
- vraagstelling klant en soort gegeven informatie en advies;
- eventuele afspraken die gemaakt zijn met de klant over de Nazorg.

NADERE UITLEG

Informatie en Advies beoogt steeds de zelfstandigheid van de klant te bevorderen en te benutten. Het is van belang aan te sluiten op de vraagstelling, behoeften en mogelijkheden van de klant. In het onderlinge contact zal het NVVK-lid de vraag en behoeften van de klant duidelijk moeten hebben bepaald. Informatie en Advies kan vervolgens specifiek toegesneden zijn op de vraagstelling van de klant of in meer algemene zin worden gegeven. In deze module worden enkele voorbeelden gegeven van het soort informatie en advies dat gegeven kan worden.

Voorbeelden van informatie en advies kunnen zijn:

- het geven van advies over het ordenen van de administratie ten behoeve van de huishoudfinanciën en het bijhouden van dagelijkse uitgaven;
- het geven van algemene informatie en advies over de wijze waarop de klant kan onderhandelen met schuldeisers over afbetaling van de schulden;
- het maken van een overzicht van de eigen inkomsten en uitgaven (gemiddelde maandbegroting en jaarbegroting), met speciale aandacht voor reserveringsuitgaven;
- het geven van advies over het regelen van betalingen, bijvoorbeeld automatisch of gespreid;
- het geven van advies over het vergroten van het inkomen door gebruik te maken van financiële regelingen en voorzieningen en door verwerving van werk;
- het geven van geldbesparende tips;
- het omgaan met betalingsachterstanden;
- het geven van Informatie en advies over het gebruik van - al dan niet gratis beschikbare - hulpmiddelen, zoals www.zelfjeschuldenregelen.nl;
- onder informatie en advies wordt ook verstaan het doorverwijzen naar derden. Derden zijn hulp- en dienstverleners met expertise op terreinen die de achterliggende problematiek bij klanten kunnen oplossen, anders dan de financiële problematiek.

AANDACHTSPUNTEN

- Het is van belang in het kader van informatie en advies erop te letten dat geen advies wordt gegeven waarvoor een vergunning van de AFM noodzakelijk is. Ofwel het NVVK-lid beschikt over de desbetreffende vergunning of het NVVK-lid heeft hiervoor een vrijstelling in verband met het hebben van een bankreglement. Meer informatie hierover is te vinden op www.afm.nl.
- Informatie en Advies kan ook digitaal, dat wil zeggen zonder direct contact met de klant, worden verstrekt.
- Tijdens het uitvoeren van de module Informatie en Advies kan tot het oordeel worden gekomen dat hulpverlening door middel van een schuldregeling, herfinanciering of een betalingsregeling noodzakelijk is. In dit geval zal het NVVK-lid de klant actief doorverwijzen.

- Voor klanten kan met organisaties en instellingen buiten de directe sfeer van de schuldhulpverlening afspraken worden gemaakt over de begeleiding van klanten. Hierbij kan gedacht worden aan vrijwilligersorganisaties, maatschappelijk werk, onderwijsinstellingen, etc.
- Het is mogelijk dat het NVVK-lid na het geven van informatie en advies registreert of aan de vraag van de klant tegemoet is gekomen.
- Bij Informatie en Advies kan ook sprake zijn van communicatie met schuldeisers. Dit zal afhankelijk zijn van de behoeften en mogelijkheden van de klant of van het soort gegeven informatie en advies. Hierbij is sprake van maatwerk.

TIJDSPANNE

De tijdsinvestering van Informatie en Advies zal geheel afhankelijk zijn van de hulpvraag van de klant. Voor Informatie en Advies is daarom, en vanuit de wens maatwerk mogelijk te maken, geen specifieke tijdsindicatie opgesteld.

Gezien de aard van de werkzaamheden ligt het voor de hand bij Informatie en Advies in de tijd en omvang te beperken.

EISEN AAN DE SCHULDHULPVERLENER

Het NVVK-lid moet waarborgen dat werknemers die één of meer activiteiten uitvoeren daartoe de juiste kennis en vaardigheden hebben.

Het NVVK-lid moet daarvoor bewerkstelligen dat de deskundigheid van medewerkers wordt getoetst en verworven en neemt maatregelen die de toetsing en verwerving van deskundigheid bevorderen.

Voor het verrichten van financiële diensten in het kader van advies en bemiddeling heeft het NVVK-lid een vergunning nodig van de AFM. Medewerkers moeten bij advies of bemiddeling ten aanzien van financiële producten in het bezit zijn van een Wft-diploma. De wet stelt vakbekwaamheidseisen aan medewerkers waar door middel van het desbetreffende Wft-diploma en door middel van de verplichte permanente educatie van medewerkers aan wordt voldaan.

PROCES

