

Workshop

Klantbelang geborgd

Robert-Jan van Loon

Robert-Jan van Loon

Ruime ervaring met financiële dienstverlening, AFM en compliance:

- ✓ Rabobank (5 jaar financieel adviseur/planner)
- ✓ Bij AFM (10 jaar Senior toezichthouder)
- ✓ Adfiz (2 jaar Adjunct directeur)
- ✓ Rabobank (11 jaar Senior Compliance adviseur)
- ✓ DFO Compliance (Senior Consultant Wft/compliance)

**COMPLIANCE**

Wat gaan we doen?

Agenda

- Hoe borg je klantbelang?
- Belangrijkste doorlopende eisen integere bedrijfsvoering
- Vragen?

Wat is klantbelang geborgd?

- Wat verstaat de zaal hieronder?
- Hoe denkt de AFM hierover?
 - Verschillende volwassenheidsniveau's afhankelijk van omvang organisatie
 - Thema “Bedrijfsvoering op orde” is speerpunt in 2025
 - Wft bevat veel normen ter borging van het klantbelang

Integere bedrijfsvoering

Advies DFO Compliance: ook na vergunningverlening blijft er aandacht nodig voor integere bedrijfsvoering

Denk hierbij aan:

1. Borging met betrekking tot vakbekwaamheid personeel
2. Incidentenregeling en administratie (event doormelding bij AFM)
3. Klachtenregeling en -administratie
4. Juiste dekking op BAV-polis en aansluiting Kifid
5. Betrouwbaarheid nieuwe medewerkers (VOG, eed/belofte en faillissementstoetsing via Insolventieregister)

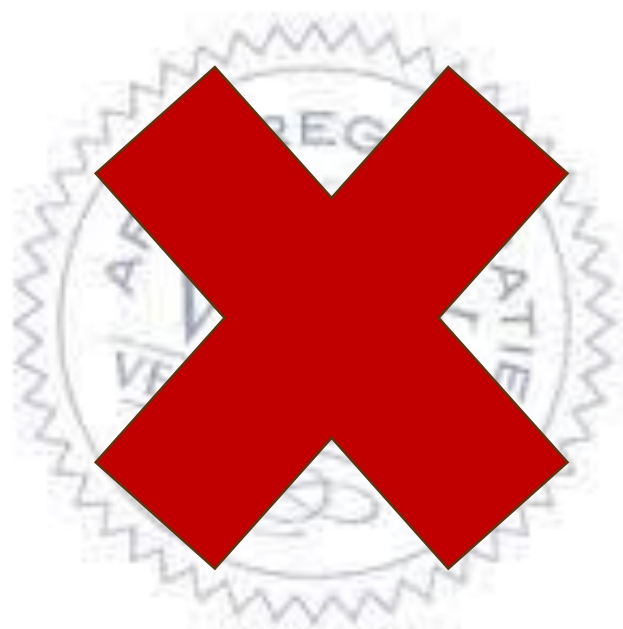
Integere bedrijfsvoering (vervolg)

6. Dossiervorming en periodieke aandacht voor toetsing daarop (tijdens werkoverleg of periodieke besprekingen)
7. Continuïteit dienstverlening (uitbestede ICT, serviceproviders en freelancers vraagt om goede afspraken en contracten)
8. Website en reclameregels (geen logo's AFM als keurmerk, consumptief krediet, waarschuwingsszinnen krediet of beleggen, beloningsbeleid en vergelijkingskaarten)
9. Beheerst beloningsbeleid -> Beloningsregels variabele beloning vragen extra aandacht

Hoe om te gaan met uw WFT vergunning



AFM



AFM

Borging met betrekking tot personeel

Betrouwbaarheid

Als vergunninghouder ben je verplicht om de betrouwbaarheid te toetsen van werknemers en andere personen die zich onder jouw verantwoordelijkheid rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten. Dit houdt in dat:

- ✓ Je een verklaring omtrent het gedrag moet opvragen bij de werknemer (ook voor uitzendkrachten en freelancers).
- ✓ Je moet nagaan of de werknemer ooit failliet is verklaard. Tenzij rehabilitatie heeft plaatsgevonden. De belangenafweging bij een eventueel faillissementsverleden leg je inzichtelijk vast voor jezelf en de AFM.

Vakbekwaamheid

Daarnaast geldt voor klantmedewerkers dat zij vakbekwaam zijn (diplomaplicht en PE voor Adviseurs). Ook zijn er eisen met betrekking tot het permanent actueel zijn. Dit is vormvrij maar vraagt wel om een bewuste invulling van permanente educatie, bijvoorbeeld via jouw bedrijfsvoering (bijvoorbeeld door het organiseren van periodieke vaktechnische overleggen).

Bankierseed

Nieuwe medewerkers en bestuurders van financiële ondernemingen hebben tot 3 maanden na indiensttreding de tijd om de bankierseed af te leggen.

Klachten

Wat is een klacht?

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid gericht aan een financieel dienstverlener door een persoon (zowel een natuurlijk persoon als een rechtspersoon) die betrekking heeft op een financiële dienst of product.

Gewenste actie na klacht

In de klachten administratie behoort je in ieder geval vast te leggen:

- ✓ De naam en het adres van de cliënt die een klacht heeft ingediend
- ✓ De klacht, met de daarbij behorende dagtekening van ontvangst (binnen 2 weken bevestigen en binnen 2 maanden afhandelen)
- ✓ Een omschrijving van de klacht
- ✓ Een beschrijving van de wijze waarop de financiële onderneming de klacht heeft behandeld

Klant ook altijd wijzen op mogelijkheid van procedure bij Kifid!

Incidenten

Wat is een incident?

Gedraging of gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van een financiële onderneming.

Gewenste actie na incident

Na melding van een incident kan de AFM om nadere informatie vragen. In de praktijk blijkt de AFM vooral geïnteresseerd te zijn in de volgende vragen:

- ✓ Hoe heeft het incident kunnen plaatsvinden en wat heeft de onderneming naar aanleiding van het incident gedaan om soortgelijke incidenten te voorkomen?
- ✓ Welke maatregelen zijn genomen jegens de bij het incident betrokken personen?
- ✓ Welke maatregelen zijn genomen jegens consumenten die direct of indirect schade hebben geleden van het incident?

Vereisten beroepsaansprakelijkheid verzekering

Let op juiste tenaamstelling (cf KvK uittreksel)

Minimaal verzekerde bedragen:

- ✓ Voor het optreden als bemiddelaar/adviseur in (her)verzekeringen moet je een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben die minimaal de volgende dekking biedt: € 1.564.610 per gebeurtenis en € 2.315.610 per jaar.
- ✓ Voor het optreden als bemiddelaar in hypothecair krediet moet je een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben die minimaal de volgende dekking biedt: € 460.000 per gebeurtenis en € 750.000 per jaar.
- ✓ Voor het adviseren en/of orders doorgeven in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (nationaal regime) moet je een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben die minimaal de volgende dekking biedt: € 500.000 per gebeurtenis en € 750.000 per jaar.

Deze bedragen gelden per verzekerde op de polis. Bij een collectieve vergunning dienen de verzekerde bedragen van de AO aan te sluiten op de activiteiten waartoe zij bevoegd zijn.

Beheerst beloningsbeleid

Wat is het doel van beheerst beloningsbeleid?

Het doel van de Wbfo is perverse prikkels voorkomen die kunnen leiden tot ongewenste en onverantwoorde risico's voor de (soliditeit van de) onderneming of tot het veronachtzamen van het klantbelang. Een beheerst beloningsbeleid waarborgt dat medewerkers geen prikkels ervaren die een zorgvuldige klantbehandeling in de weg staan. Zie ook Infographic AFM.

Wat moet er in het beloningsbeleid staan?

Een beheerst beloningsbeleid omvat beloningen in de ruimste zin van het woord (zoals variabel, vast, promotie, auto, pensioen, cursussen). Ook de criteria voor het toekennen van beloningen, zoals functieprofielen, prestatiecriteria en resultaatafspraken, en het meten en beoordelen van die criteria vallen eronder. In het beloningsbeleid moet je in elk geval aandacht besteden aan de verhouding tussen de vaste en variabele beloningen, de samenstelling van de variabele beloning en de criteria voor toekenning van de beloning. Daarna openbaarmaking via jaarverslag of website!

De AFM roept financiële ondernemingen op binnen de risico-inventarisatie van hun beloningsbeleid, te onderzoeken welke belonings- en waarderingsprikkels door medewerkers worden ervaren en deze zo in te richten dat een zorgvuldige behandeling van klanten voorop staat.

Spelregels variabele beloning

Extra eisen met betrekking tot variabele beloning:

- ✓ De variabele beloning van een medewerker mag niet meer bedragen dan 20% van het vast salaris van een medewerker;
- ✓ De variabele beloning moet voor minimaal de helft gebaseerd zijn op niet financiële criteria.

Advies DFO Compliance: Beoordeel periodiek de omvang, grondslagen en criteria van uw variabele beloning

Vaste beloningen zijn betalingen of voordelen die onvoorwaardelijk zijn, en waarvan de hoogte niet afhankelijk is van het bereiken van bepaalde doelen of prestaties. Beloningen die niet vast zijn, zijn variabel, zoals:

- ✓ Een betaling aan een medewerker of freelancer die wordt toegekend na het passeren van een hypotheek, per afgewikkeld dossier, per aangeleverd dossier of per gedeclareerde nota;
- ✓ Een freelancer die op eigen initiatief leads opvolgt en achteraf betaald krijgt per afgeronde lead die tot een advies heeft geleid.

Freelancers

Uitgangspositie is het hebben van een eigen vergunning

Je bent als vergunninghouder verantwoordelijk voor alle werkzaamheden die een freelancer uit naam van jouw onderneming verricht. Freelancers hoeven geen eigen vergunning te hebben als zij uit naam van de financiële dienstverlener contact met klanten hebben.

Voorwaarden

Tijdens de samenwerking wordt van je verwacht dat je jouw bedrijfsvoering zo inricht dat je controle hebt over de werkzaamheden van de personen die zich onder jouw naam en verantwoordelijkheid bezighouden met financiële dienstverlening. De volgende voorwaarden gelden voor de samenwerking tussen een vergunninghoudende onderneming en een freelancer:

1. De freelancer handelt uitsluitend onder de naam en verantwoordelijkheid van de vergunninghoudende onderneming(en)
2. De freelancer beschikt zelf over de benodigde vakdiploma's
3. De betrouwbaarheid van de freelancer is vastgesteld met minstens een verklaring omtrent gedrag en een faillissementscheck
4. De beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de vergunninghoudende onderneming dekt de werkzaamheden van de freelancer
5. De freelancer wordt voor de werkzaamheden uitsluitend betaald door de opdrachtgevende, vergunninghoudende onderneming en niet door hun cliënten
6. De freelancer wordt beloond volgens jouw eigen beheerst beloningsbeleid. Let op de eisen m.b.t variabele beloning
7. In een overeenkomst tussen de vergunning houdende onderneming en de freelancer zijn de voorwaarden van de samenwerking vastgelegd.

Website

Wat dient er op je website te staan:

- ✓ Algemene voorwaarden (niet verplicht, wel raadzaam)
- ✓ Privacy/cookie statement
- ✓ Dienstenwijzer
- ✓ Vergelijkingskaarten
- ✓ Beloningsbeleid
- ✓ Beleid belangenverstrengeling (bij vermogen of MiFID NR)
- ✓ Let op: vereisten bij kredietreclame (waarschuwingzin, krediettabel, ESIC)

Zijn er nog vragen?

anders bedankt voor uw aandacht

