

Quickscan Keurmerk Financiële Dienstverlening

Wft Compliance



Personeelsbeheer

Keurmerkeis	Omschrijving	Vereiste documenten	Gereed	Nog te regelen	Door wie	Planning	Opmerkingen
A 01	<p><u>Vakbekwaamheid</u></p> <p><i>Elke medewerker met vak en productinhoudelijk klantcontact en één of meer feitelijk leiders moeten een door de Wft voorgeschreven vakdiploma beschikken. Daarnaast is er een verplichting om aan het stelsel van permanente educatie deel te nemen.</i></p>	<p>Diplomalijs</p> <p>Diplomaplan</p> <p>Personeelsdossier</p>					<p>Voor verklaring omtrent het gedrag zie http://www.justitie.nl/themas/vog/index.asp U kunt hier een aanvraagformulier (in pdf) downloaden.</p>
A 02	<p><u>Inrichting Personeelsdossiers</u></p> <p><i>Elke medewerker heeft een actueel en volledig (fysiek of elektronisch) personeelsdossier.</i></p>	<p>Personeelsdossier</p>					
A 03	<p><u>Integriteit/Betrouwbaarheid</u></p> <p><i>Wordt aan de integriteits en betrouwbaarheidseisen voldaan?</i></p>	<p>Integriteitsverklaring</p> <p>Gedragscode</p> <p>Betrouwbaarheidstoets</p> <p>Verklaring omtrent gedrag</p>					

Quickscan Keurmerk Financiële Dienstverlening

Wft-Compliance

Klantbeheer



Keurmerkeis	Omschrijving	Vereiste documenten	Gereed	Nog te regelen	Door wie	Planning	Opmerkingen
A 04	<u>Inrichting klantdossiers</u> <i>Zijn de klantdossiers juist en compleet ingericht?</i>	Checklist klantdossier					
A 05	<u>Klantadvies</u> <i>Voldoen klantadviezen aan de zorgplicht voor impactvolle producten?</i>	Klantadviesdocument					
A 06	<u>Bedrijfsinformatie</u> <i>Is de voorgeschreven bedrijfsinformatie voldoende beschreven en voor de consument beschikbaar?</i>	Dienstenwijzer/ Cliëntovereenkomst/ Website/Alg. voorwaarden/ brochures/briefpapier					
A 07	<u>Nazorg</u> <i>Wordt de nazorgplicht voldoende nageleefd?</i>	Checklist nazorgplicht					
A 08	<u>Provisie en transparantie</u> <i>Voldoet de provisie aan de inducementregels en is deze transparant?</i>	Model passende provisie en transparantie					

Quickscan Keurmerk Financiële Dienstverlening

Wft-Compliance

Klantbeheer



Keurmerkeis	Omschrijving	Vereiste documenten	Nog te			Planning	Opmerkingen
			Gereed	regelen	Door wie		
A 09	<u>Verzamelbestand procesbeschrijvingen</u> Zijn de relevante processen beschreven en toegankelijk voor medewerkers?	Verzamelbestand					
		A 09 01 Procedure Integriteitsborging					Verplichte procedure
		A 09 02 Procedure vakbekwaamheidsborging					Verplichte procedure
		A 09 03 Procedure klachtenbehandeling					Verplichte procedure
		A 09 04 Procedure incidentenbehandeling					Verplichte procedure
		A 09 05 Procedure advies en bemiddeling impactvolle producten					Verplichte procedure
		A 09 06 Procedure borging bewaarplicht adviesdossiers					
		A 09 07 Procedure verkoop op afstand					Geen verplichte procedure
		A 09 08 Procedure borging uitbesteding					Geen verplichte procedure
		A 09 09 Procedure verstrekken bedrijfsinformatie					Verplichte procedure
		A 09 10 Procedure productinformatie					Verplichte procedure
		A 09 11 Proces reclame uitingen					Geen verplichte procedure

Quickscan Keurmerk Financiële Dienstverlening

KFD-Compliance



Personeelsbeheer

Keurmerkeis	Omschrijving	Vereiste documenten	Gereed	Nog te regelen	Door wie	Planning	Opmerkingen
B 01	<p><u>Bedrijfsinformatie organogram</u></p> <p><i>Voor een goed beeld van de organisatie is een organogram van belang. Een organogram maakt overzichtelijk hoe de organisatie is opgebouwd en hoe de zeggenschapstructuur is van de organisatie.</i></p>	<p>Organogram, functieomschrijvingen</p>					
B 02	<p><u>Deskundigheid Keurmerkadviseurs</u></p> <p><i>Adviseurs voor impactvolle producten zijn ingeschreven in het register van een tot hun vergunningscategorie behorende erkenningsregeling voor professionele vakbekwaamheid</i></p>		<p>Opgave van keurmerkadviseurs en hun registerinschrijvingen</p>				
B 03	<p><u>Gedragscode</u></p> <p><i>Iedereen die werkzaam is voor een keurmerkbedrijf houdt zich aan de gedragscode van de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening</i></p>		<p>Kopie getekende gedragscode in personeelsdossier</p>				

Quickscan Keurmerk Financiële Dienstverlening

KFD-Compliance



Kwaliteitsbeheer

Keurmerkeis	Omschrijving	Vereiste documenten	Nog te				Opmerkingen
			Gereed	regelen	Door wie	Planning	
B 04	<u>Privacy, archivering en dossieropslag</u> <i>Klantgegevens en daarmee verbonden gegevensbestanden zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers.</i>						
B 05	<u>Klachtenbehandeling</u> <i>Klachten van consumenten worden op een adequate manier behandeld volgens een voor consumenten beschikbare klachtenregeling</i>	Klachtenregeling consument Klachtenregeling Intern Klachtenregistratie					
B 06	<u>Interne kwaliteitsaudit</u> <i>De prestaties van de organisatie worden periodiek gemeten als grondslag voor verbetermanagement</i>	Checklist uitvoeren interne audits					
B 07	<u>Klanttevredenheidsonderzoek</u> <i>Doorlopend, of tenminste eenmaal per 1,5 jaar wordt een klanttevredenheidsonderzoek gehouden.</i>						
B 08	<u>Verbetermanagement</u> <i>Aan de hand van de resultaten van de interne kwaliteitsaudit en andere informatie (klanttevredenheidsonderzoek, klachtenregistratie), wordt jaarlijks een verbeterplan gemaakt met concrete actiepunten, verantwoordelijken en tijdsplanning.</i>	Model verbeterplan					

B 09

Ondernemingsplanning

De onderneming beschikt over een ondernemingsplan dat jaarlijks wordt geactualiseerd

B 10

Aandachtsgebieden

De onderneming evalueert jaarlijks de mate waarin aan de kwaliteitskenmerken van de Wft wordt voldaan
