



## Samenvatting\* van de Keurmerkeisen

### **KWALITEITSKENMERK Eisen waaraan een Keurmerkbedrijf moet voldoen:**

Deskundigheid	Alle Keurmerkadviseurs moeten, afhankelijk van hun takenpakket, zijn ingeschreven bij één of meer van de certificerende instellingen, waardoor hun deskundigheid wordt gewaarborgd. Daarnaast dient er per medewerker een jaarlijks opleidingsplan te zijn wat er in voorziet om de medewerker op het gewenste niveau te houden.
Integriteit/betrouwbaarheid	De gedragscode van de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening (SKFD) wordt door alle medewerkers onderschreven. Iedere medewerker dient een integriteitsverklaring te ondertekenen en, bij indiensttreding, een verklaring omtrent het gedrag te overleggen. Voorlichting en reclame (ook op internet) is betrouwbaar, niet misleidend en niet eenzijdig productiegericht.
(Financiële) continuïteit	Er is een beroepsaansprakelijkheidsdekking die toereikend is voor alle bedrijfsmatige activiteiten. Het bedrijf beschikt over de noodzakelijke vergunningen van overheidswege, zoals een vergunning van de AFM en aanmelding bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
Transparantie/voorlichting	Uitreiking van de SKFD dienstenwijzer. Gebruik van een budgetteringschecklist en NHG criteria. Er is een – voor consumenten inzichtelijke – klachtenprocedure. Het bedrijf overhandigt de bij het product behorende informatie. Passende provisie en transparantie van de provisie.
Privacy	Klantgegevens zijn niet toegankelijk voor derden; elektronische en fysieke dossiers worden “achter slot en grendel” bewaard.
Bereikbaarheid	Het kantoor bedient zich van e-mail, antwoordapparaat en eventueel van een secretariaatsservice.
Klantgerichtheid	Alle medewerkers handelen in het belang van de klant. Bij klantadvisering wordt het SKFD adviestraject gevolgd; klantadviezen worden schriftelijk vastgelegd en gedocumenteerd. Alle adviezen worden gemotiveerd en ondertekend, waarbij het “Model Klantadvies” van het Keurmerk als richtlijn geldt. Er kunnen verscheidene alternatieven worden gepresenteerd. Aan oversluitadviezen wordt afzonderlijke aandacht besteed. Software voldoet aan SKFD-eisen. Tenminste éénmaal per anderhalf jaar wordt een klanttevredenheidsonderzoek gehouden.
Zorgvuldigheid en volledigheid van gegevens	Klantgegevens en dossiers worden met de hoogst mogelijke zorgvuldigheid behandeld. Gegevensbestanden (fysiek en elektronisch) zijn volledig. In klantdossiers zijn de belangrijkste documenten uit het adviesproces terug te vinden. Er worden regelmatig backups gemaakt.
Efficiency en effectiviteit van processen	Acties, afspraken en doorlooptijden worden systematisch vastgelegd en bewaakt, door middel van (elektronische) checklists.
Kwaliteitsmanagement	Aan (de verbetering van) de kwaliteit wordt veel aandacht besteed. Mede aan de hand van input van cliënten (klachten, klanttevredenheidsonderzoek) wordt jaarlijks een verbeterplan opgesteld. De onderneming stelt zelf kwaliteitscriteria op en toetst deze. Jaarlijks wordt een ondernemersplan opgesteld.

\* Dit is een samenvatting van de Keurmerkeisen zoals opgenomen in het Handboek Kwaliteitsborging KFD versie 12, geldend per 15 februari 2011. Indien u een volledige versie van de eisen wilt, kunt u deze aanvragen via [info@kfdkeurmerk.nl](mailto:info@kfdkeurmerk.nl)