

# TIP van het Keurmerk Financiële Dienstverlening



## Zorgvuldige financiële dienstverlening met betrekking tot kredieten

De AFM heeft op 3 februari een toelichting op een bestuurlijke boete op haar website geplaatst. Uit deze toelichting blijkt nogmaals het belang van zorgvuldigheid met betrekking tot advisering en bemiddeling in kredieten. De Wet op het financieel toezicht *verplicht tot zorgvuldige dienstverlening aan cliënten* (artikel 4:23 Wft). Uit de toelichting kunt u opmaken hoe de AFM dit artikel in de praktijk toepast. Daarom besteden we er aandacht aan in deze Tip.

Met betrekking tot het adviseren en bemiddelen in kredieten geeft de AFM aan dat:

1. het gegeven advies reconstrueerbaar moet zijn;
2. de inventarisatie inzicht moet geven over de kennis en ervaring van de cliënt;
3. uit de inventarisatie duidelijk moet blijken wat de doelstelling en de risicobereidheid is van de cliënt.

Inzake de **reconstrueerbaarheid** van het advies staat de AFM op het volgende standpunt. Als er informatie ontbreekt in het cliëntendossier, dan kan niet meer worden vastgesteld of deze informatie wel is ingewonnen. En daarmee is het advies in de ogen van de AFM per definitie een onzorgvuldig advies.

Met betrekking **tot kennis en ervaring** kan niet worden volstaan met het verwijzen naar eerder afgesloten kredieten door een cliënt. Het eerder gesloten product kan immers hemelsbreed verschillen met het nieuw af te sluiten krediet. Denk alleen al aan vaste rente versus variabele rente. Ook de risicobereidheid van de cliënt kan gewijzigd zijn, evenals zijn financiële positie. Allemaal zaken waardoor eerdere ervaringen met kredieten niet waarborgen dat iemand ter zake kundig is bij dit nieuw te sluiten product. Kortom, een passend advies is zeer onwaarschijnlijk en zeker niet achteraf vast te stellen als u op het punt van kennis en ervaring van de klant slechts verwijst naar eerder afgesloten krediet.

Indien een krediet wordt afgesloten in combinatie met een beleggings- en/of verzekeringsproduct, dan dient de **inventarisatie** nog een verdere onderbouwing te hebben. Namelijk het **risicoprofiel van de klant ten aanzien van deze specifieke producten**. Onder meer moet naar voren komen dat het risicoprofiel van de klant aansluit op:

- a. de looptijd van het product;
- b. de keuze voor een bepaald fonds;
- c. het risico van het product.

Een voorbeeld van een model Klantadvies en een model Beleggersrisicoprofiel vindt u in het Handboek Kwaliteitsborging (vanaf pagina 27, versie september 2008).

*Wilt u de Tip van het Keurmerk Financiële Dienstverlening niet meer ontvangen?  
Informeer ons via [info@kfdkeurmerk.nl](mailto:info@kfdkeurmerk.nl)*

Voor kantoren met het  
Keurmerk Financiële  
Dienstverlening

Tip nummer

**171**

**5 februari 2009**

### Tip van SKFD

wordt u aangeboden door Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening met als doel u te voorzien van handige tips, ideeën die u in het kader van uw promotie van de keurmerkeisen, uw bedrijfsvoering, uw kwaliteitsmanagement e.d. kunt gebruiken. Elke Tip van SKFD wordt ook op de website van het Keurmerk geplaatst, zodat geen enkele Tip u hoeft te ontgaan.

*Alle rechten voorbehouden. Niets uit de uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SKFD.*