

TIP van het Keurmerk Financiële Dienstverlening



Dienstenwijzer / Dienstverleningsdocument

Vorige week stuurden we u het SKFD model Dienstenwijzer, met daarin geïntegreerd het Dienstverleningsdocument.

De AFM heeft de afgelopen week alsnog een leidraad voor het dienstverleningsdocument uitgegeven. Uiteraard hebben wij deze leidraad uitvoerig bestudeerd en naast ons eigen model dienstenwijzer gehouden.

Eén van de aanbevelingen van de AFM hebben we overgenomen in het document. Namelijk om naast de hoogte van de beloning ook een indicatie van het gemiddelde aantal uren dat aan een bepaald advies wordt besteed op te nemen. Let wel; dit is een aanwijzing, maar geen verplichting.

Verder hebben we hebben nog een aantal tekstuele verfijningen aangebracht, u vindt de meest actuele versie van ons model Dienstenwijzer in de bijlage bij deze Tip.

Tips in het gebruik:

U heeft met ons model Dienstenwijzer / Dienstverleningsdocument alle informatie die u verplicht moet verstrekken in één document. Maar daarnaast is het document ook uitstekend geschikt om alvast wat reclame voor uzelf te maken. Voorzie het van uw logo, uiteraard van het logo Keurmerk Financiële Dienstverlening, etc.

Wij adviseren u de belangrijkste punten en moeilijke begrippen mondeling aan uw cliënten toe te lichten. Een begrip als service provider zal bijvoorbeeld voor veel van uw klanten niet direct helder zijn. Wij hebben ervoor gekozen deze begrippen niet allemaal uitgebreid te gaan beschrijven in het model, om het aantal pagina's dat de dienstenwijzer beslaat zo beperkt mogelijk te houden.

Ten slotte adviseren we u om de Dienstenwijzer ook integraal en op een prominente plaats op uw website te plaatsen.

Hebt u vragen of opmerkingen naar aanleiding van het model Dienstenwijzer? Aarzel niet om ons te bellen of te mailen!

Voor kantoren met het
Keurmerk Financiële
Dienstverlening

Tip nummer
194
3 juli 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 vervoelvoudigd, 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.