

TIP van het Keurmerk Financiële Dienstverlening



DVD tips

In deze Tip behandelen we een aantal zaken die wij tijdens onze audits regelmatig tegenkomen in Dienstverleningsdocumenten.

De AFM heeft in haar leidraad enkele aandachtspunten gegeven die de financieel dienstverlener in staat moet stellen zijn DVD op een goede wijze vorm te geven. De voornaamste aandachtspunten zijn:

- Wees duidelijk over uw dienstverlening. Geef aan wat u wel doet en – in sommige gevallen – geef aan wat u niet doet.
- Om de klant inzicht te geven in de vergoeding, dient de klant ook inzicht te krijgen in de dienstverlening en de tijd die daarmee is gemoeid.
- Maak onderscheid naar verschillende productcategorieën, bijvoorbeeld aflossingsvrije hypotheek en spaarhypotheek.
- De AFM raadt u aan het DVD op uw website te plaatsen (in verband met onderlinge vergelijking).
- Het verdient de voorkeur volgens de AFM om informatie over woonlastenverzekering en overlijdensrisicoverzekering, alhoewel dit geen complexe producten zijn, ook op te nemen.

In ons handboek vindt u een model dienstenwijzer/ dienstverleningsdocument die u kunt gebruiken. Dit model kunt u ook downloaden van onze website www.hetkeurmerk.nl. Daarnaast bieden wij u de mogelijkheid via onze website een dienstenwijzer/ dienstverleningsdocument te bestellen met Keurmerk layout en uw persoonlijke gegevens. Op deze manier weet u zeker dat uw dienstenwijzer/dienstverleningsdocument aan alle vereisten voldoet!

Voor kantoren met het
Keurmerk Financiële
Dienstverlening

**Tip nummer
227
13
september
2010**

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.

