



Keurmerk Financiële Dienstverlening: Onderscheid in kwaliteit

De Wet op het financieel toezicht is sinds 1 januari een feit. De Wfd is daarin opgenomen. De eisen van de Wfd zijn niet wezenlijk gewijzigd. Wel zijn er bepalingen toegevoegd, zoals regels over provisietransparantie, verschuiving van afsluitnaar doorlopende provisie en de risico-indicator. De Wfd hanteert ook open normen, net als bij de Wfd.

In de praktijk blijkt dat het nog een probleem is om een goede invulling van die open normen te geven. Er zijn nog veel tussenpersonen die niet goed weten hoe ze aan de Wfd/Wft moeten voldoen. En als je niet goed weet hoe je er aan moet voldoen, dan loop je het risico dat je er niet aan voldoet. Die onzekerheid kan duren tot het moment dat de Autoriteit Financiële Markten op de stoep staat voor een controle.

De beoordelaars van het Keurmerk Financiële Dienstverlening komen langs bij advieskantoren. Zij meten in hoeverre wordt voldaan aan de eisen van het Keurmerk, inclusief de wettelijke eisen. Dat doen ze bij kantoren die al beschikken over het Keurmerk en bij kantoren die daarvoor in aanmerking willen komen.

Uit die beoordelingen ter plaatse blijkt wel dat veel tussenpersonen nog moeite hebben om op een goede manier invulling te geven aan de Wfd. Als dat al blijkt bij kantoren die zich willen kwalificeren voor het Keurmerk Financiële Dienstverlening, dan geeft dat wel te denken over al die tussenpersonen die niet in aanmerking komen voor het Keurmerk.

Kantoren met het Keurmerk Financiële Dienstverlening hadden al de nodige ervaring met eisen over klantadvies, deskundigheid, klachtenregeling en dergelijke. Dat zie je dan ook terug in de beoordelingen. Alhoewel, ook bij een aantal van de Keurmerkhouders blijkt dat er nog het een en ander dient te gebeuren op het gebied van administratieve organisatie. Daar helpen we ze dan ook mee, met adviezen en voorbeelden.

Zo blijkt eens te meer dat het Keurmerk Financiële Dienstverlening een onderscheidend element is in kwaliteit van de dienstverlener. Een duidelijke toegevoegde waarde voor de tussenpersoon die kwaliteit hoog in het vaandel heeft.

En dat is niet het enige voordeel van het Keurmerk Financiële Dienstverlening voor de ondernemer en voor de klanten van de ondernemer. U krijgt periodiek bezoek van een ervaren kwaliteitsdeskundige die adviseert en coacht. De kwaliteit van de dienstverlening van de onderneming wordt bevestigd door een onafhankelijk instituut. Ondernemers worden geholpen met een helpdesk voor alle vragen over de Wfd/Wft en het self-assessment en met sjablonen over onder meer klantprofiel, klantadvies, klachtenregeling, klanttevredenheidsmeting en verbetermanagement. En uiteraard krijgen die ondernemers de mogelijkheid om het logo van het Keurmerk te voeren en zich met keurmerkmaterialen te profileren naar de consument.

Kijk voor meer informatie op www.kfdkeurmerk.nl