

Klantdossier, kopzorg of een vanzelfsprekendheid

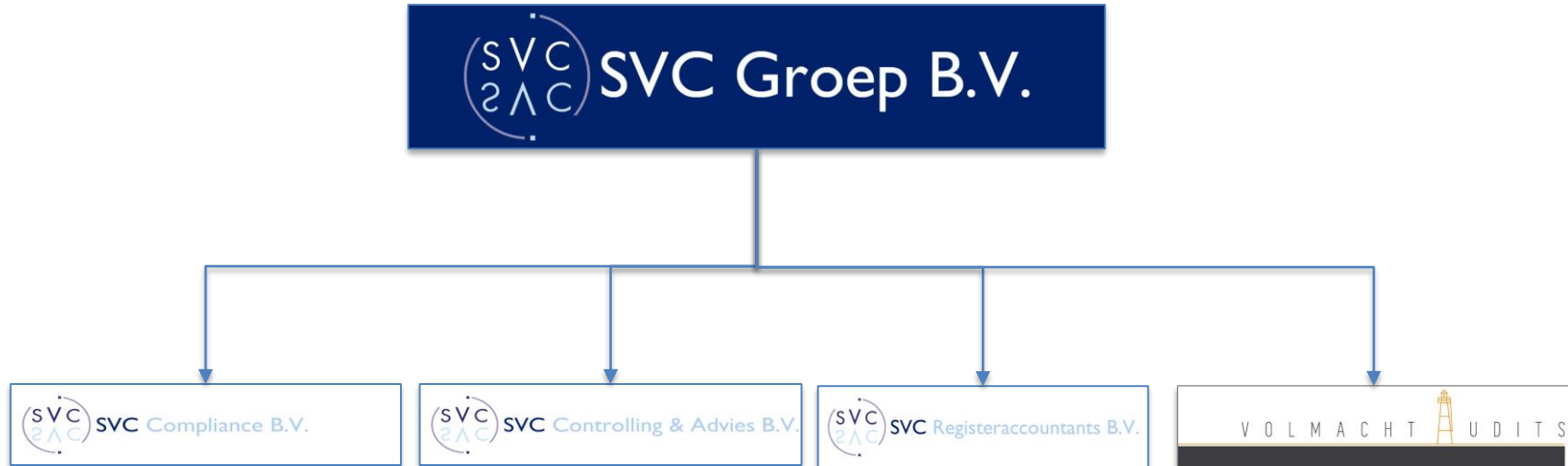
LAC Zuid

Maastricht, 5 juni 2018

Agenda

- Even voorstellen
- Wat is zorgplicht
- Invulling zorgplicht
- Insurance Distribution Directive

Even voorstellen



Even voorstellen

- Ruim 20 medewerkers, waaronder accountants, adviseurs en auditors
- Professioneel bedrijfsbureau
- Adviseur bij ruim 200 financieel dienstverleners
- Controlerend accountant van circa 100 financieel dienstverleners
- Ruim 500 (Vft) audits per jaar

Even voorstellen

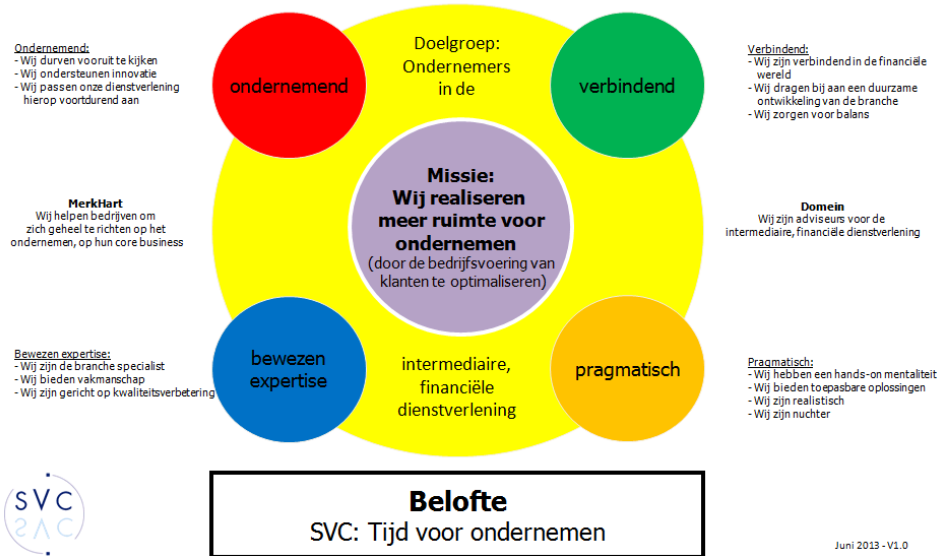


Even voorstellen



Onze Visie

In deze onzekere tijden wil onze doelgroep haar bedrijfsvoering op orde hebben, zodat zij zich kunnen richten op hun core business



Juni 2013 - V1.0

Even voorstellen



Richard Meinders

- Compliance specialist
- DD specialist
- Bedrijfsadviseur
- Publicist / spreker

@richardmeinders

Agenda

- Even voorstellen
- Wat is zorgplicht
- Invulling zorgplicht
- Insurance Distribution Directive

Wat is zorgplicht?

Wat is zorgplicht

Zorgplicht volgens Van Dale

zorg·plicht (de; v(m))

- 1 plicht tot verzorging (bv. van ouders t.o.v. van hun kinderen), tot het dragen van de zorg voor iets (bv. van een bank jegens zijn klanten)

Wat is zorgplicht

Zorgplicht volgens het BW

- Overeenkomst van opdracht
 - Artikel 7:400 BW e.v.
 - 7:425 BW bemiddelingsopdracht

Wat is zorgplicht

Zorgplicht volgens het BW

■ Jurisprudentie:

- Redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot
- Aansluiten bij situatie van de klant
- Beschermen tegen gevaar van eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht
- Wordt beïnvloed door de Wft
- Professionele norm

Wat is zorgplicht

Zorgplicht volgens de Wft

- Zorgplicht voorafgaand aan de dienstverlening
 - Transparantie over rol en dienstverlening
- Zorgplicht bij advies
 - Inwinverplichting (art. 4:23 Wft)
 - Transparantie over product
 - Informatie moet eerlijk en niet misleidend

Wat is zorgplicht

Zorgplicht volgens de Wft

- Zorgplicht tijdens de looptijd
 - Informatieverplichting i.g.v. wijzigingen (art. 4:20, lid 3 Wft)
- Generieke zorgplicht bepaling (art. 4:24a Wft)
 - Zorgvuldig gerechtsvaardigde belangen in acht nemen
 - Bij advies handelen in belang klant of begunstigde

Wat is zorgplicht

Zorgplicht volgens de Wft

- Wet op het financieel toezicht
- Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen
- Leidraden, adviesrapporten en boetebesluiten AFM

Wat is zorgplicht

Zorgplicht volgens KiFiD

- Onzorgvuldige tijdregistratie
 - Hypotheekadvies
 - Halverwege gestopt
 - Adviseur claimt 70% werk te hebben gedaan
 - OtD niet vooraf toegestuurd, geen kopie klant
 - Urenadministratie onvoldoende
 - Klant hoeft slechts € 835,00 (i.p.v. € 2.240,00) te betalen

Wat is zorgplicht

Zorgplicht volgens KiFiD

- Onzorgvuldige tijdregistratie
 - Hypotheekadvies (oversluiten)
 - Klant klaagt: geen passend advies (goedkoper mogelijk)
 - Claim: ca. € 135.000,00
 - KiFiD: onderzoekplicht adviseur bij oversluiten, passend is niet altijd goedkoopste
 - KiFiD: dossiervorming voldoet niet aan AFM eisen; € 500 terugbetalen

Wat is zorgplicht

Zorgplicht volgens KiFiD

- Overname portefeuille
 - Contact pas 5 jaar na overname portefeuille
 - Te laat voor redelijk handelend redelijk bekwaam adviseur
 - Kan foutief advies nieuwe bemiddelaar worden aangerekend?
 - Alleen activa overgenomen, dus niet-ontvankelijk

Wat is zorgplicht

Zorgplicht volgens KiFiD

- Geen rappel op voorstel
 - Voorstel aanpassing 'woekerpolis'
 - Klant reageert niet, adviseur rappelleert niet
 - 25% eigen schuld klant
 - KiFiD: adviseur moet € 8.967,75 vergoeden

Wat is zorgplicht

Zorgplicht volgens KiFiD

- Zorgvuldige informatieverstrekking
 - Aanrijding waardoor ruitschade
 - Verzekeraar kort op schadevrije jaren
 - FAQ website: nooit terugval bij ruitschade
 - KiFiD: klant mocht vertrouwen op informatie website

Agenda

- Even voorstellen
- Wat is zorgplicht
- Invulling zorgplicht
- Insurance Distribution Directive

Invulling zorgplicht

- Maak duidelijke afspraken over dienstverlening
- Advies, bemiddeling en doorlopend
- Leg afspraken vast
- Zorg dat informatie op één lijn ligt
- Kom afspraken na!

Invulling zorgplicht

- Adviessoftware levert ‘compliant’ advies op
- Standaard vragen met standaard antwoorden
- Geen verdieping
- Te productgestuurd



Invulling zorgplicht

Connexxion



5 februari 2010 busje geslipt en vanaf talud op A37, chauffeur en vier kinderen gewond

Invulling zorgplicht



'Het gaat hier om het vervoeren van kinderen'

Busjes van vervoerbedrijf Connexxion die schoolkinderen vervoeren, hebben

busje gleed van een viaduct over de A73 en belandde op de snelweg. Het busje had geen winterbanden. Nederlandse gemeenten stellen bij de aanbestedingsprocedure van zogenaamd 'aanvullend openbaar vervoer' geen eisen ten aanzien van de banden. Daarom kan Connexxion daar niet in investeren, vindt het bedrijf. 'Als we dingen gaan doen die niet van ons geëist worden, zijn we in de aanbesteding te duur en kiezen gemeenten voor de concurrent.' De vervoerder kreeg eerder al kritiek omdat hij

volgens de zegsman voorop. 'In Erica was de gemeente op het viaduct wegens zouttekort ineens opgehouden te strooien. Als we dat hadden geweten, waren we gewoon een stukje omgereden of hadden we de rit afgezegd.' Dat winterbanden zouden aanzetten tot onveilig rijgedrag, een argument dat Connexxion eerder gebruikte, noemt Paternotte van Balans 'kletsboek'. 'In andere landen waar veel sneeuw valt, zijn winterbanden verplicht. Dat zegt genoeg.' Balans vindt dat gemeenten het punt winterbanden moeten opnemen in de aanbesteding. 'Het gaat om het vervoeren van kinderen, niet van kasten.' Connexxion heeft op zich geen problemen met het verplichten van winterbanden. 'Zolang het maar voor iedereen geldt, maakt het ons niet uit.' Robert Buzink

Invulling zorgplicht

- Wat is de primaire taak van Connexxion?
 - Kinderen veilig van huis naar school brengen en vice versa
- Wat is de primaire taak van een financieel dienstverlener?

Invulling zorgplicht

- Wat wil de klant nu (en later)
 - Wat verwacht de klant (van ons) (aacht)
 - Ga het gesprek met de klant op (aacht)
 - Kijk niet alleen naar de klant maar ook naar ons gedrag
 - Geef voorbeelden ter (aacht)
 - Wees alert op tegenstrijdigheden



Invulling zorgplicht

- Wat wil de klant nu echt?
 - Prioriteer samen met klant
 - Vat uitgangspunten samen
 - Start advies met opdracht en uitgangspunten
 - Maak vertaalslag van uw advies naar de uitgangspunten
 - Beperk uw advies tot hoofdpunten (analyse als bijlage)

Invulling zorgplicht

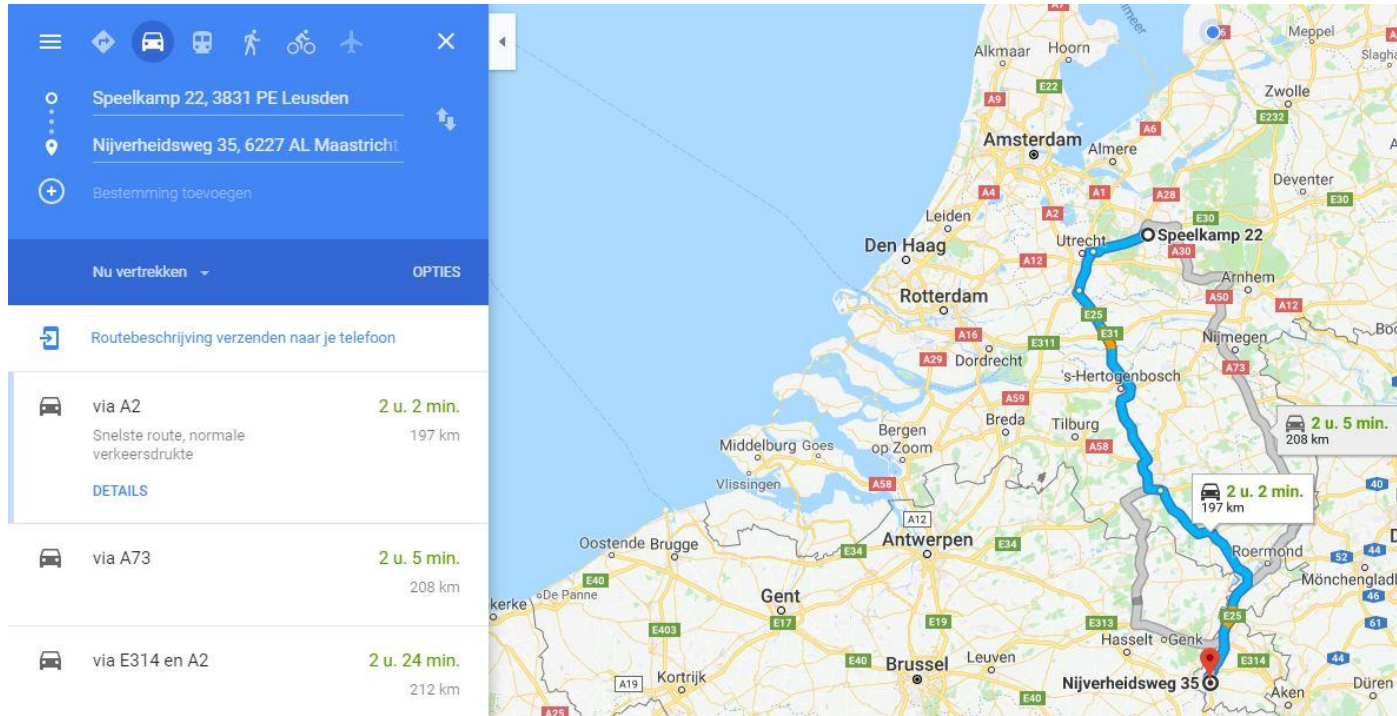
- Doorlopende dienstverlening
 - Maak duidelijke afspraken
 - Agendeer life-events en vervaldata
 - Leg onderhoudsbezoeken vast in gesprekverslagen

Invulling zorgplicht

- Wat zit er in uw dossier?
 - Opdracht
 - Inventarisatie/gespreksverslag(en)
 - Onderbouwende documenten
 - Analyses
 - Advies / keuze klant
 - Bemiddelde product(en)



Invulling zorgplicht



Invulling zorgplicht

AFM onderzoek

- Markt breed onderzoek
- Specifiek onderzoek



Invulling zorgplicht

Markt breed onderzoek

- Beeld van de markt
- Onderbouwing van rapportages
- Veelal marktpartijen met groot bereik
- Alleen bij evidente misstanden boetes

Invulling zorgplicht

Specifiek onderzoek

- Klachten van consumenten
- Incidentmeldingen
- Bijzonderheden marktmonitor
- Op zoek naar fouten

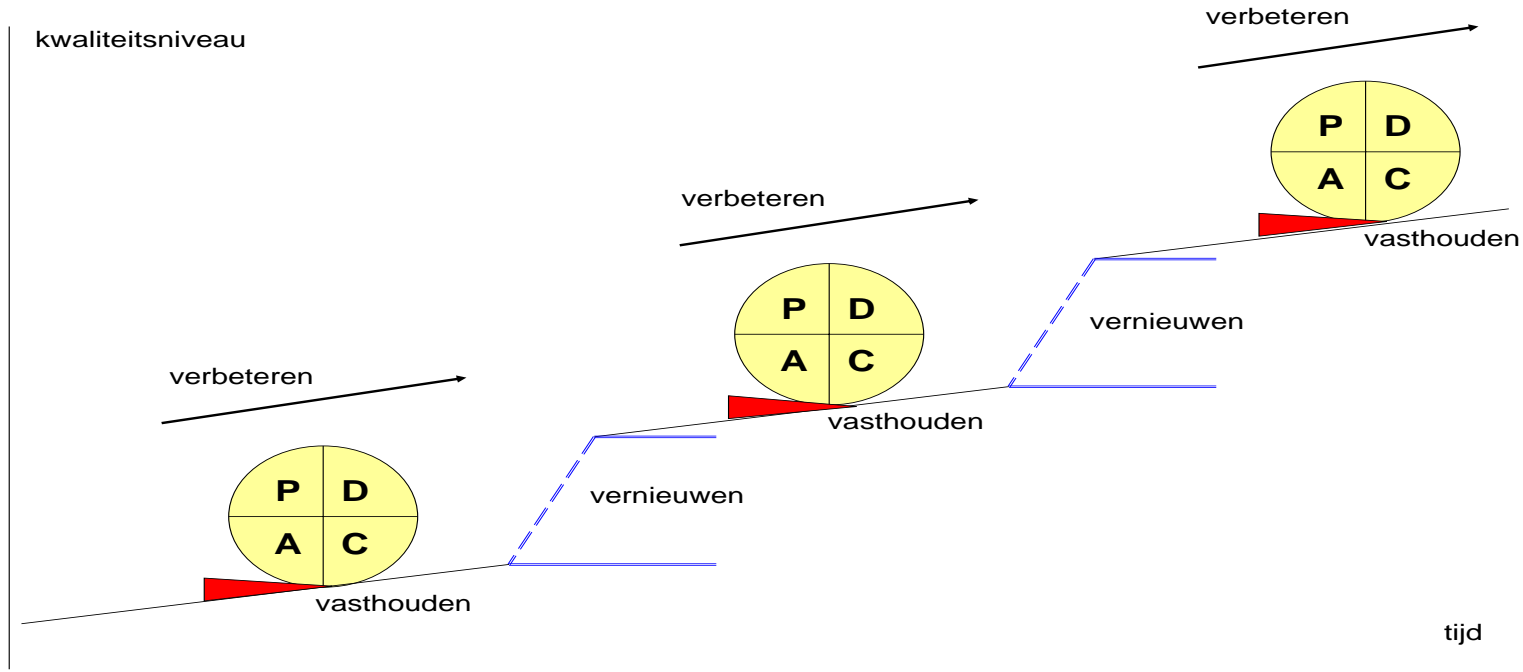
Invulling zorgplicht

- Maak beleid
 - Welke kwaliteit wil je leveren?
 - Wat is hiervoor nodig?
- Neem medewerkers hierin mee
- Geef medewerkers de middelen en vaardigheden om kwaliteit te leveren

Invulling zorgplicht



Invulling zorgplicht



Invulling zorgplicht



Tevreden klanten



Agenda

- Even voorstellen
- Wat is zorgplicht
- Invulling zorgplicht
- Insurance Distribution Directive

Insurance Distribution Directive

- Europese richtlijn
- Implementatie uiterlijk 23 februari 2018
 - Van kracht op 1 oktober 2018
- Alleen betrekking op verzekeringen
- Nederland 'gidsland'

Insurance Distribution Directive

- Mogelijkheid voor bemiddelaar om verbonden bemiddelaars aan te stellen
 - Niet voor onderling concurrerende producten bij meerdere aanbieders
 - Geen premie-incasso
 - Bemiddelaar verantwoordelijk (als ware er sprake van loondienst)
 - Aanmelden AFM

Insurance Distribution Directive

- Wensen en behoeften cliënt vaststellen
 - O.b.v. informatie klant (niet actief vragen)
 - Voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst
 - Ook bij execution only
 - Vastleggen
 - Verzekering moet aansluiten bij wensen en behoeften
 - Bij advies ook uitleg waarom product aansluit

Insurance Distribution Directive

- Gestandaardiseerd informatiedocument
 - Ontwikkelaar product stelt deze op (verzekeraar, volmacht, makelaar of bemiddelaar)
 - Samenvatting dekking, kosten, uitsluitingen en verplichtingen
 - Aanbieden voorafgaand aan totstandkoming overeenkomst
 - Verzekeringskaarten

Insurance Distribution Directive

- Verbod op koppelverkoop
- Eisen aan productontwikkeling
- Voorkomen belangenconflicten
- Verzekeringen met een beleggingscomponent
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
 - Per gebeurtenis € 1.250.000 (€ 1.250.618)
 - Per verzekeringsjaar € 1.850.000 (€ 1.875.927)

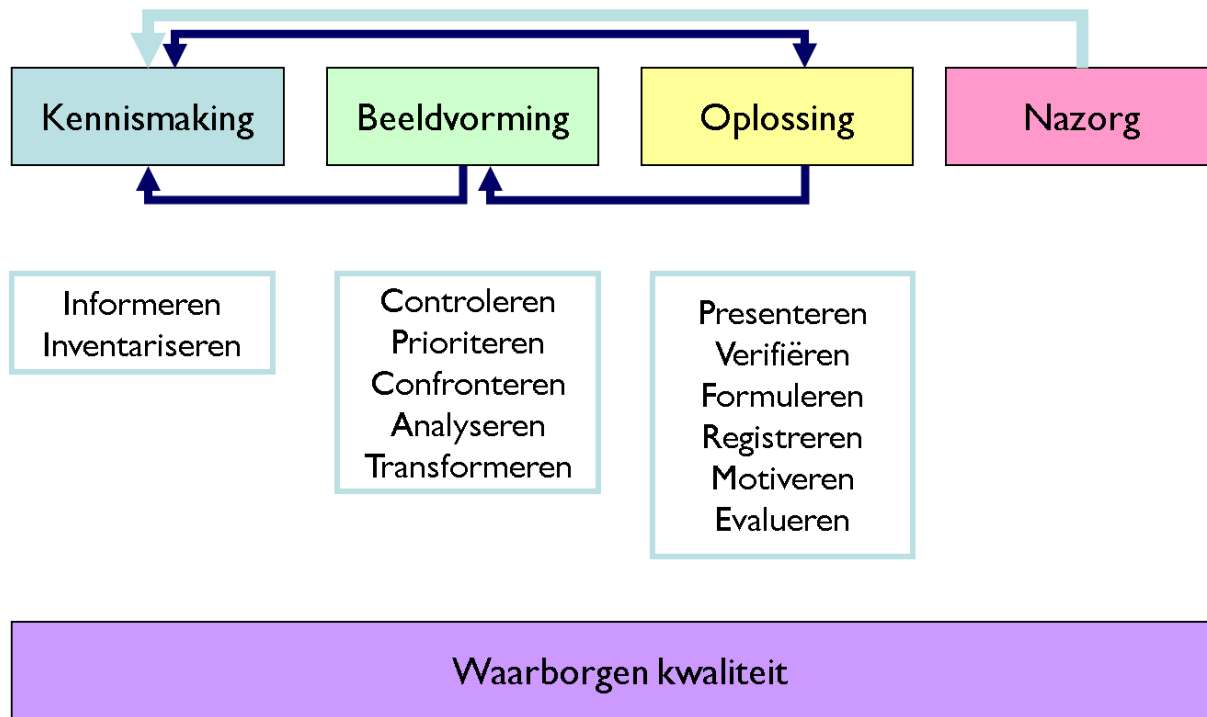


Bijlagen

Artikel 4:23 Wft

1. Indien een financiële onderneming een consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, cliënt adviseert:
 - a. wint zij in het belang van de consument onderscheidenlijk de cliënt informatie in over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies;
 - b. draagt zij er zorg voor dat haar advies, voorzover redelijkerwijs mogelijk, rekening houdt met de in onderdeel a bedoelde informatie; en
 - c. licht zij de overwegingen toe die ten grondslag liggen aan haar advies voorzover dit nodig is voor een goed begrip van haar advies.
2. Indien een financiële onderneming bij het verlenen van een financiële dienst een consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, cliënt niet adviseert, maakt zij dat bij aanvang van haar werkzaamheden ten behoeve van de consument onderscheidenlijk de cliënt aan deze kenbaar.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot:
 - a. de informatie, bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, en de wijze waarop deze informatie wordt ingewonnen;
 - b. de wijze waarop de toelichting, bedoeld in het eerste lid, onderdeel c, wordt gegeven; en
 - c. de wijze waarop de financiële onderneming de consument onderscheidenlijk de cliënt kenbaar maakt dat zij niet adviseert.
4. De Autoriteit Financiële Markten kan op aanvraag geheel of gedeeltelijk, al dan niet voor bepaalde tijd, ontheffing verlenen van het op grond van het derde lid bepaalde, indien de aanvrager aantoont dat daaraan redelijkerwijs niet kan worden voldaan en dat de doeleinden die dit artikel beoogt te bereiken anderszins worden bereikt.
5. Het eerste tot en met vierde lid zijn niet van toepassing op het adviseren over financiële instrumenten aan professionele beleggers.

Adviestraject Wft



Artikel 7:400 BW

1. De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.
2. De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.

Artikel 7:40 I BW

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.

Artikel 7:425 BW

De bemiddelingsovereenkomst is de overeenkomst van opdracht waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich tegenover de andere partij, de opdrachtgever, verbindt tegen loon als tussenpersoon werkzaam te zijn bij het tot stand brengen van een of meer overeenkomsten tussen de opdrachtgever en derden.

Artikel 7:426 BW

1. De tussenpersoon heeft recht op loon zodra door zijn bemiddeling de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de derde is tot stand gekomen.
2. Indien het recht op loon afhankelijk is gesteld van de uitvoering van de bemiddelde overeenkomst en deze overeenkomst niet wordt uitgevoerd, is de opdrachtgever het loon ook verschuldigd, tenzij de niet-uitvoering niet aan hem kan worden toegerekend.