

Handboek intern beleid Wft



Handboek intern beleid Wft: inhoudsopgave

1. Algemeen

- 1.1. Inleiding
- 1.2. Uitsluitingen

2. Bedrijfsinformatie

- 2.1. Activiteiten van de onderneming
- 2.2. Historie van de onderneming
- 2.3. Bedrijfsfilosofie

3. Opzet intern beleid

- 3.1. Algemeen
- 3.2. Definities
- 3.3. Interpretatie open normen
- 3.4. Verdeling van verantwoordelijkheden
- 3.5. Organisatorische randvoorwaarden
 - 3.5.1. Deskundigheid
 - 3.5.2. Integriteit
 - 3.5.3. Inkoopproces

4. Uitvoering

- 4.1. Algemeen adviesproces
- 4.2. Informatieverstrekking
- 4.3. Klachtenbehandeling
- 4.4. Incidentenbehandeling

5. Toetsing & handhaving

- 5.1. Procescontroles
- 5.2. Overige controles
- 5.3. Handhaving
- 5.4. Sanctionering

H 1	Algemeen	versie 1	28/03/2007
-----	----------	----------	------------

1.1.	Inleiding	Versie 1	28/03/2007
------	-----------	----------	------------

Sinds 1 januari 2006 is de markt voor financiële producten onderhevig aan verscherpt toezicht. Doel van dit verscherpte toezicht is onder meer het beschermen van de consument en het creëren van een zogenaamd 'level playing field' (gelijke ondernemingsmogelijkheden) voor werkzame partijen in deze markt. Gedurende het jaar 2006 is de Wet Financiële Dienstverlening in werking getreden waarin mn. eisen worden gesteld aan de toetreding (vergunningenregime), deskundigheid, bedrijfsvoering, integriteit maar bovenal informatievoorziening en zorgplicht richting de consument. Vanaf 1 januari 2007 is deze overgangswet onderdeel geworden van een generiek toezichtmodel dat is uitgewerkt in de Wet Financieel Toezicht.

Dit handboek intern beleid Wft heeft tot doel duidelijk te maken hoe Acadium Bastion haar wettelijke rol als financieel dienstverlener invult jegens zowel consumenten, samenwerkende marktpartijen alsook toezichthoudende partijen. Gelet op het karakter van de wetgeving als "open norm" hebben wij er voor gekozen om de principes van ons organisatiebeleid nader uit te werken en aan te geven hoe wij deze verankeren binnen onze bedrijfsactiviteiten.

1.2.	Uitsluitingen	Versie 1	28/03/2007
------	---------------	----------	------------

In de opzet van wet zijn enkele hoofdaandachtsgebieden genoemd die richting geven aan de uit te voeren bedrijfsactiviteiten. Deze paragraaf behandelt op hoofdlijnen die activiteiten (of eisen hieraan) die niet van toepassing zijn op Acadium Bastion.

1. **Uitsluiting:** Ongevraagde dienstaanbieding (art 81 Bgfo)

Argumentatie: de start van onze dienstverlening is terug te voeren op een behoefte van een consument. Om bij consumenten bekend te worden voert onze organisatie een actief marketingbeleid gericht op het opbouwen en behouden van naamsbekendheid en het genereren van nieuwe klanten. Gelet op het karakter van onze organisatie, de kenmerken van onze doelgroep en de kenmerken van onze dienstverlening worden potentiële klanten uitsluitend benaderd op verzoek en vormt ongevraagde dienstaanbieding ('cold calling') géén onderdeel van ons dienstenpakket.

H 2	Informatie over de onderneming	Versie 1	28/03/2007
-----	--------------------------------	----------	------------

2.1.	Activiteiten van de onderneming	Versie 1	28/03/2007
------	---------------------------------	----------	------------

Acadium Bastion is een onafhankelijk en ongebonden financieel dienstverlener die zich vooral richt op de particuliere consument. Onze dienstverlening bestaat uit de advisering over en bemiddeling in de navolgende financiële producten:

- o Stamrechtverzekeringen (gouden-handdrukverzekeringen). Indien een klant bij beëindiging van de dienstbetrekking een schadeloosstelling ontvangt, kan deze worden gebruikt voor een stamrechtverzekering; deze verzekering voorziet in een aanvullend inkomen.
- o Hypotheek. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van een woning goed aansluit bij persoonlijke situatie en financiële mogelijkheden van de klant.
- o Levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee de klant spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor een kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn:
 - o koopsompolis,
 - o studieverzekering,
 - o een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
- o Financiële planning. Dit houdt in dat wij de klant inzage geven in de financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin de klant dat wenselijk acht, kunnen wij vervolgens adviseren over financiële producten om de inkomsten veilig te stellen dan wel te verhogen.

Als kwaliteits-intermediair richten wij onze dienstverlening op een specifieke doelgroep van hoger opgeleiden particulieren en mensen met carrière perspectieven.

2.2.	Historie van de onderneming	versie 1	28/03/2007
------	-----------------------------	----------	------------

Acadium Bastion is ontstaan uit een fusie tussen het Hypotheekcentrum / Pensioen-centrum voor Academici en de Bastion Groep. Het Hypotheekcentrum voor Academici is op 1 april 1973 gestart als landelijk werkend bureau met als doel het geven van objectieve en deskundige voorlichting op het gebied van hypotheek. Het bureau was gevestigd in het Bouwcentrum te Rotterdam. De specifieke doelgroep, de academicus, kenmerkte zich in die tijd als een groep die relatief laat de arbeidsmarkt betrad en begon met een meestal forse studieschuld. Het verstrekken van hypotheek van méér dan 100% van de executiewaarde van een huis was in de jaren 70 uitzonderlijk en slechts voorbehouden aan een selecte groep van hoog opgeleide debiteuren. Het Hypotheekcentrum was in haar begintijd een van de weinige adviesbureaus die was gespecialiseerd in topfinancieringen. In de gestaag groeiende cliëntenportefeuille bestond ook behoefte aan advies op het gebied van oudedagsvoorzieningen en zo ontstond in het begin van de jaren 80 het Pensioencentrum voor Academici. De Bastion Groep, opgericht in 1989, was gespecialiseerd in Gouden Handdrukken en inmiddels met een door haar zelf ontwikkeld en exclusief product marktleider in Nederland op het gebied van schadeloosstellingen bij (onvrijwillig) ontslag.

Na een samenwerking op hypotheekgebied tussen de beide bureaus is in het jaar 2000 een onderzoek gestart naar een volledige samenwerking die dat zelfde jaar nog heeft geleid tot een fusie van beide bedrijven. Door de fusie is de nieuwe bedrijfsnaam Acadium Bastion ontstaan en hebben beide bureaus zich op het zelfde adres in de Millennium Toren te Rotterdam gevestigd. Dankzij de bundeling van de expertise van

Versiedatum	28 maart 2007	Pagina	4 / 15
-------------	---------------	--------	--------

beide bedrijven zijn een aantal nieuwe producten ontwikkeld en nieuwe activiteiten ontplooid.

2.3.	Bedrijfsfilosofie	versie 1	28/03/2007
------	-------------------	----------	------------

Acadium Bastion richt zich bij haar advisering als doelgroep primair op hoger opgeleide (Universitair/HBO) cliënten en op hen die qua inkomen en/of functie op een zelfde niveau staan.

Acadium Bastion streeft naar een professionele opstelling richting haar cliënten en haar leveranciers (verzekeraars en geldverstrekkers). Als onderdeel van een professioneel opereren heeft Acadium Bastion er voor gekozen om bij haar advisering te werken met duidelijke specialismen. Dit betekent bovendien dat hypotheekadviseurs zich volledig bezig houden met hypotheek en pensioenadviseurs zich uitsluitend richten op advisering van pensioen-, inkomensverzekeringen en gouden handdrukken.

Het kennisniveau van de medewerkers van Acadium Bastion is hoog te noemen. Alle adviseurs en alle binnendienstmedewerkers beschikken over de in het kader van de Wft benodigde diploma's, maar daarnaast beschikken veel medewerkers over aanvullende diploma's. Naast actuarieel geschoolde medewerkers beschikt Acadium Bastion over geregistreerde Financiële Planners, fiscaal juristen en specialisten op het gebied van Hypotheken, Pensioenen en Levensverzekeringen.

Acadium Bastion verkent doorlopend voor haar relaties de financiële markt en betreft haar kennis van de markt en financiële producten in de door haar uit te brengen adviezen. Acadium Bastion ontvangt haar cliënten vrijwel zonder uitzondering op één van haar vestigingen (Rotterdam, Amsterdam en Nijmegen) en besteedt per adviesgesprek veel tijd aan inventarisatie en advisering. Omdat de door Acadium Bastion uit te brengen adviezen vrijblijvend en kosteloos zijn is sprake van een laagdrempelige en toegankelijke dienstverlening.

Acadium Bastion is zich bewust van het belang om haar cliënten snel duidelijkheid te verschaffen over de haalbaarheid van de beoogde financiële transactie. Acadium Bastion werkt daarom voor een aantal banken en verzekeraars in volmacht. Dit betekent een verregaande acceptatiebevoegdheid. Hypotheekoffertes worden in eigen beheer vervaardigd, afwikkeling en controle van het notaris traject wordt verzorgd door ervaren medewerkers. Hierdoor is snelheid, kwaliteit en duidelijkheid voor de klant gewaarborgd.

Omdat Acadium Bastion een langdurige relatie met haar cliënten erg belangrijk vindt biedt zij een levenslange begeleiding en nazorg. Een deskundig team van Relatiebeheerders is te allen tijde beschikbaar voor het beantwoorden van vragen en het oplossen van problemen. Tevens benadert Acadium Bastion haar relaties actief bij renteherziening/verlenging van hypotheekcontracten en bij stelselwijzigingen op het gebied van Pensioenen en andere inkomensvoorzieningen.

Tenslotte informeert Acadium Bastion al haar relaties periodiek over ontwikkelingen op fiscaal gebied en op het gebied van productvernieuwing door middel van een periodieke nieuwsbrief.

Acadium Bastion legt in haar advisering veel nadruk op de fiscale aspecten en een optimaal gebruik daarvan waarbij een toekomstzekere oplossing wordt gekozen. Tevens is de bedrijfsfilosofie er op gericht om cliënten zoveel mogelijk te wijzen op het bestaan van producten die een gegarandeerde vermogensopbouw bieden, waarbij beleggingsrisico's zoveel mogelijk zijn uitgesloten.

H 3	Opzet intern beleid	versie 1	28/03/2007
-----	---------------------	----------	------------

3.1.	Algemeen	versie 1	28/03/2007
------	----------	----------	------------

Bij de uitwerking van dit interne Wft-beleid is rekening gehouden met het feit dat het toezichtmodel waarvoor Acadium Bastion als vergunninghouder kiest, voldoende houvast biedt om aan te tonen dat de organisatie en haar medewerkers bij het uitvoeren van de dienstverlening rekening houden met de minimale eisen van de Wft. Zoals al eerder gesteld speelt de individuele kwaliteit, integriteit en deskundigheid van management en medewerkers hierin een cruciale rol. Daarenboven zijn wij van mening dat de organisatie als totaal ook duidelijk moet zijn in wat zij van haar medewerkers verwacht en op welke wijze zij mensen hierin ondersteunt. Hierbij is echter niet gekozen voor krachtig en strikt uitgewerkte procedures ('rule based'-organisatieopzet)

De uitwerking van dit beleid is vorm gegeven als een kwaliteitssysteem waarin de kwetsbaarheid en afhankelijkheid van individueel handelen zo veel mogelijk wordt gereduceerd zonder de individuele kwaliteit en deskundigheid in te perken ('principle based'). Op basis van de structuur van de Wft wordt in de komende hoofdstukken een verdere uitwerking gegeven aan:

- De definities / normstelling / organisatorische randvoorwaarden vanuit de vergunninghouder (*Hoofdstuk 3*)
- De uitvoering en de benodigde invulling van enkele procesvereisten (*Hoofdstuk 4*)
- Het toezicht en de wijze van handhaving zoals de vergunninghouder dit voert om zeker te stellen dat voldaan wordt aan de eisen van de Wft (*Hoofdstuk 5*)

3.2.	Definities	versie 1	28/03/2007
------	------------	----------	------------

De rol van Acadium Bastion binnen de markt voor financiële consumentenproducten kan worden getypeerd als intermediaire organisatie. Als laatste schakel in de spreekwoordelijke bedrijfskolom bestaat onze dienstverlening richting mn. consumenten uit het adviseren bij en bemiddelen in het invullen van de voorgelegde behoefte van de consument op het gebied van financiële vraagstukken die enerzijds woninggerelateerd zijn en anderzijds te maken hebben met (toekomstige) inkomensvoorzieningen.

Gezien het feit dat (financiële) dienstverlening mensenwerk betreft, achten wij de kennis van onze medewerkers een belangrijke factor in het succes van onze organisatie. De medewerkers die naar de mening van Acadium Bastion in ieder geval passen binnen het wettelijke regime als "medewerkers met direct klantcontact" zijn de medewerkers van de afdelingen sales hypotheek / gouden handdrukken en lijfrentes (alle adviseurs) en de medewerkers van het servicecentrum team hypotheek / gouden handdrukken en lijfrentes (alle relatiebeheerders).

Zoals voor iedere dienstverlener vormt de klantbehoefte het uitgangspunt van onze dienstverlening. Op basis van een gestructureerd analyseproces wordt meestal in twee stappen een profiel van de klant opgemaakt. In de uitwerking van een klantprofiel naar een bemiddelingsvoorstel (offerte) wordt op basis van het bestaande assortiment getoetst welke geselecteerde aanbieder hiervoor het best in aanmerking komt. Gezien de kenmerken van onze doelgroep en de aard van onze dienstverlening doen zaken met een beperkt aantal aanbieders die vooraf zijn geselecteerd op meerdere product- en procescriteria.

Versiedatum	28 maart 2007	Pagina	6 / 15
-------------	---------------	--------	--------

Onze dienstverlening richt zich op advisering over / bemiddeling in financiële producten en deze producten hebben een invloed op het financiële leven van een consument, zowel op korte als op lange termijn. Vanuit de persoonlijke situatie van de consument en de – naar onze mening – noodzaak om hier breed in te adviseren zal het merendeel van onze bemiddelingsactiviteiten zich richten op zogenaamde 'complexe producten'. Vanuit onze zorgplicht en de onzekerheid over toekomstige wijzigingen in zowel de persoonlijke situatie van de consument alsook de maatschappelijke en politieke omgeving (bv. fiscaal regime) voeren wij een adviesbeleid waarin garantie en zekerheid de boventoon voeren.

3.3.	Interpretatie open normen	versie 1	28/03/2007
------	---------------------------	----------	------------

Als bemiddelaar zorgen wij voor de 'distributie' van financiële producten van hypotheekbanken en verzekeraars ('aanbieders'). Op basis van een uitgebreide kennis van onze doelgroep, de behoeften die hieruit naar voren komen en de beschikbare producten in de markt, zijn wij in staat om in ons assortiment selectief en zorgvuldig samen te stellen. Deze selectie richt zich hierbij met name op productkenmerken, verzekeringsvoorwaarden, tariefstelling en kwaliteit van de aanbieder.

Acadium Bastion werkt bewust intensief samen met een beperkt aantal aanbieders waarin wij veelal streven naar een zogenaamde 'vooracceptatie'-positie. Onze toegevoegde waarde is gelegen in het feit dat wij hierdoor in staat zijn om zowel snelheid en duidelijkheid te bieden aan de consument alsook een goede risico-afweging te maken binnen het gedelegeerde acceptatiebeleid van de aanbieder. Van cruciaal belang hierbij is dat wij vooraf duidelijke afspraken maken over de wijze waarop de wettelijke vereisten t.a.v. zorgplicht en (pre-)contractuele informatieverstrekking richting de klant worden ingevuld.

Een dergelijke vorm van samenwerking vraagt per definitie van zowel de aanbieder als de bemiddelaar investeringen in tijd, capaciteit, kennis en systemen die op langere termijn voor beide partijen rendabel moeten zijn. Ons commitment bestaat dus principieel uit de investering in een gemeenschappelijke samenwerking en niet uit het maken van productie-afspraken. Op deze wijze blijven wij in staat om onze dienstverlening richting klanten onafhankelijk uit te voeren met de behoeften van de klant als uitgangspunt.

Om onze rol als bemiddelaar op eenduidige en efficiënte wijze te kunnen uitvoeren, volgen wij een vereenvoudigd hoofdproces waarin de minimale eisen t.a.v. transparantie en zorgplicht ruimschoots worden afgedekt. De inbreng van de klant in de vorm van zijn situatie en zijn behoeften is cruciaal als vertrekpunt voor een adviesgesprek. In de uitwerking van een advies- / bemiddelingsvoorstel aan de klant kiezen wij al sinds jaren voor een bewuste toepassing van een 'vier-ogen-principe'.

Als financieel dienstverlener dienen wij te allen tijde in te kunnen blijven staan voor het uiteindelijk bemiddelde product. Onze dienstverlening kenmerkt zich daarom in sterke mate door een gecombineerde aanpak van advisering én bemiddeling. De mogelijkheid om op 'execution only'-basis voor de klant werkzaam te zijn wordt door onze medewerkers passief aangeboden en richt zich veelal op werkzaamheden als 'clients-remissier'. Echter ook in dergelijke situaties vinden wij het onze plicht om de klant te attenderen op situaties die naar onze mening substantiële en/of onvoorziene risico's met zich mee kunnen brengen.

Wij zijn van mening dat financiële advisering en bemiddeling een vertrouwensproduct betreft dat sterk leunt op individuele kennis én vaardigheden van medewerkers. Om te allen tijde een adequate en toegesneden dienstverlening aan de klant te kunnen bieden, vormt 'Permanente Educatie' voor àl onze klantmedewerkers een speerpunt in ons personeelsbeleid. Hierbij richten wij ons niet alleen op vakinhoudelijke en producttechnische kennis maar ook op marktontwikkeling, wetgeving, fiscaliteiten en bovenal vaardigheidstraining.

3.4.	Verdeling van verantwoordelijkheden	versie 1	28/03/2007
------	-------------------------------------	----------	------------

Zowel naar onze klanten alsook vanuit wettelijk oogpunt hebben wij als organisatie een brede verantwoordelijkheid in te vullen. Los van het feit dat onze organisatie sterk uitgaat van de individuele kwaliteit van mensen, hebben wij de inrichting van onze organisatie deze brede verantwoordelijkheid specifiek toegewezen aan enkele functionarissen. Op deze systematische wijze is een adequate invulling van onze verantwoording als financieel dienstverlener in algemene zin gewaarborgd.

In de onderstaande tabel is een algemene samenvatting gegeven van de verdeling van verantwoordelijkheden binnen de organisatie.

	Normstelling	Uitvoering	Toetsing	Handhaving
(Mede-)beleidsbepalers	Besluitvorming zowel organisatorisch als adviesinhoudelijk		Bewaking van deskundigheid en integriteit van organisatie als geheel	Besluitvorming t.a.v. omissies / issues
			Beheer van incidentenprocedure	
			Periodieke toetsing van algemene compliance	
Feitelijk leiders	Mede-besluitvorming op adviesinhoudelijk gebied	Bewaking en actualisering adviesinhoudelijke normstelling	Advisering in klachten- en incidentenprocedures	Advisering bij adviesinhoudelijke omissies / issues
	Advisering op organisatorisch gebied		Periodieke toetsing van adviesinhoudelijke compliance	
Lijnmanagement	Advisering op organisatorisch gebied	Operationele aansturing en capaciteitsbewaking (kwaliteit / kwantiteit) medewerkers	Bewaking van deskundigheid en integriteit medewerkers	Advisering bij organisatorische omissies / issues bij medewerkers
		Bewaking en actualisering organisatorische normstelling	Beheer van klachtenprocedure	
			Periodieke toetsing van organisatorische compliance	
Medewerkers		Operationele taakuitvoering cf. normstelling / intern beleid		

3.5.	Organisatorische randvoorwaarden	versie 1	28/03/2007
------	----------------------------------	----------	------------

3.5.1. Deskundigheid.

In de opbouw van onze organisatie kent Acadium Bastion in algemene zin twee hoofdclusters van medewerkers die worden aangemerkt als zogenaamd 'klantmedewerker'; te weten adviseurs en relatiebeheerders. Uitgangspunt bij Acadium Bastion is dat alle adviseurs en relatiebeheerders tenminste voldoen aan de deskundigheidseisen in het kader van de Wft. Daarenboven streven wij beleidsmatig naar een uitgebreidere vakinhoudelijke kennisachtergrond en vaardigheid van onze medewerkers. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan een bredere kennisopbouw (ook voor modules waarin medewerkers niet actief zijn) en een diepere kennisopbouw (master- en (post)doctorale opleidingen).

Bij de werving van nieuwe medewerkers ziet Acadium Bastion er op toe dat de betreffende kandidaten over de in het kader van de Wft vereiste diploma's beschikken. Kopieën van de betreffende diploma's worden in het personeelsdossier bewaard. De lijnmanagers en de feitelijk leiders zien toe op de aanwezigheid van de vereiste diploma's.

De lijnmanagers en de feitelijk leiders zien er tevens op toe dat alle medewerkers met klantcontact jaarlijks in het kader van Permanente Educatie worden bijgeschoold op de voor hen relevante vakgebieden. Hiertoe wordt gebruik gemaakt van geaccrediteerde onderwijsinstellingen, die veelal (incompany) trainingen verzorgen. Tevens wordt regelmatig gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de medewerkers workshops bij te laten wonen welke door aanbieders van financiële producten worden georganiseerd.

Tenslotte wordt ruim aandacht besteed aan scholing op vakinhoudelijk gebied van administratieve/secretariële medewerkers. Te denken valt hierbij Woningfinanciering 1 + 2, SEH en Basis Beginselen Levensverzekering.

3.5.2. Integriteit.

Voor de kwaliteit van onze dienstverlening is - naast de deskundigheid van onze klantmedewerkers - ook de persoonlijke en professionele integriteit van groot belang. Zowel voor klanten als voor zakelijke partners mogen geen twijfels bestaan over de betrouwbaarheid van onze specialisten en het belang dat zij dienen. Acadium Bastion heeft daarom zowel in haar arbeidsovereenkomst alsook in de personeelsgids / arbeidsvoorwaarden handboek duidelijke richtlijnen opgesteld waar medewerkers zich aan dienen te houden, onder meer op het gebied van reguliere gedragsregels, nevenwerkzaamheden, cadeau's aannemen ed.

Vast onderdeel van het personeelsbeleid vormt verder dat bij de aanname van nieuwe klantmedewerkers of functiewisseling van een bestaande medewerker waardoor alsnog klantcontact ontstaat, er een zogenaamde Verklaring omtrent Gedrag (VoG) moet worden overlegd. Het betrouwbaarheidsprofiel dat hieruit naar voren komt, dient als richtlijn voor het sturen en begeleiden van de medewerker.

Om zeker te stellen dat de individuele betrouwbaarheid van medewerkers op verantwoorde wijze kan worden gewaarborgd, wordt hier op systematische wijze aandacht aan besteed. Allereerst hebben alle medewerkers een actieve meldingsplicht indien zich omstandigheden voordoen die hun (persoonlijke) betrouwbaarheid in het geding kunnen brengen (bv. mogelijk strafrechtelijke of economische delicten). Daarnaast vormt de

functionele betrouwbaarheid een vast onderwerp in de periodieke functionerings- / beoordelingsgesprekken van klantmedewerkers. Tot besluit wordt als vast onderdeel van de klachten- / incidentenprocedure te allen tijde getoetst of er sprake is van omstandigheden die de betrouwbaarheid van klantmedewerkers en / of de organisatie in het geding brengen.

3.5.3. **Inkoop.**

Een laatste kenmerkende randvoorwaarde voor een goede dienstverlening is het kunnen bieden van een passend en attractief aanbod van financiële producten. Gezien onze specifieke doelgroep en de daaruit voortkomende behoefte werkt Acadium Bastion doelbewust samen met een beperkt aantal aanbieders ('preferred suppliers'). Deze selectie baseren wij op meerdere aspecten die de dienstverlening aan de klant ten goede moeten komen (bv. productcriteria / -voorwaarden, tariefstelling, wijze van ondersteuning en aftersales, wijze van informatieverstrekking). Door deze analyse periodiek uit te voeren, zijn wij in staat om de principes van 'vendor rating' toe te passen en zo de klantbehoefte en het assortiment optimaal op elkaar aan te laten sluiten. Op organisatorisch vlak is de assortimentsopbouw en -bewaking niet onder gebracht bij de afdeling advisering / bemiddeling (sales) maar juist tot verantwoordelijkheid van het servicecenter gemaakt.

H 4	Uitvoering	versie 1	28/03/2007
-----	------------	----------	------------

4.1.	Algemeen adviesproces	versie 1	28/03/2007
------	-----------------------	----------	------------

Uitgangspunt in het totale adviestraject is een integrale, adequate en deskundige wijze van advisering die in het belang is van de klant. Hiertoe volgen wij een vaste leidraad voor advisering waarin wij eerst inventariseren, daarna adviseren en dan bemiddelen. Deze werkwijze geldt zowel voor de afdeling Hypotheken als Gouden Handdruk en Pensioenen. In de uitzonderingssituatie dat wij geen advies geven bij het verlenen van een financiële dienst aan een cliënt, maken wij dit bij aanvang van de dienstverlening schriftelijk kenbaar.

Bij de start van iedere advisering maken wij als 'eindproduct' van de inventarisatiefase ten behoeve van een klant een zogenaamd klantprofiel op waarin in ieder geval zijn opgenomen de financiële ervaring en kennis van de klant, de financiële positie, de risicobereidheid en de (financiële) doelstellingen. De klant dient hiertoe voorafgaand aan ons advies een zogenaamd Vertrouwelijk Informatie Formulier (VIF) in te vullen. Dat kan schriftelijk zijn of via de website.

Pas na ontvangst van het VIF wordt een afspraak op kantoor gepland met een adviseur voor verdere inventarisatie, het afronden van het klantenprofiel en informatieverzekering over onze dienstverlening. Hierbij informeren wij de klant ook over de beweegredenen die – naar onze mening – ten grondslag liggen aan zijn behoefte en daarom het startpunt vormen voor onze advisering.

In dit traject van advisering is een duidelijke scheiding aangebracht tussen de werkzaamheden van de adviseur en van de relatiebeheerder. De adviseur zorgt na de ontvangst van het VIF voor het contact met de klant, de samenstelling van een klantenprofiel en het daaropvolgende advies. De relatiebeheerder die werkzaam is in het service center zorgt voor de cijfermatige uitwerking van het advies. Deze taken zijn nadrukkelijk gescheiden waarbij de relatiebeheerder verantwoordelijk is voor de cijfermatige uitwerking van het advies en de adviseur verantwoordelijk is voor het advies en de toetsing van het advies aan het klantenprofiel. Nadat het advies is gegeven en de klant heeft gekozen voor een productoplossing, wordt het dossier overgedragen aan de relatiebeheerder die vervolgens zorgt voor de completering van het dossier en de formele afronding van de bemiddeling. In de taakverdeling ligt de borging van de totstandkoming van het complete dossier bij de relatiebeheerder. Wij bewaren het klantprofiel en de gegevens over het bemiddelde financiële product gedurende de gehele looptijd van het product met een minimum termijn van een jaar.

Bij tussentijdse wijzigingen / beëindiging van een financieel product zowel op initiatief van de klant alsook vanuit de aanbieder trachten wij – indien mogelijk - de klant te informeren over de mogelijke consequenties voor de te realiseren doelstellingen, de hieruit voortvloeiende kosten en de overige risico's.

Indien de consument de keuze maakt voor een ander financieel product dan door onze adviseurs is aanbevolen, wijzen wij de klant daarop voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst van het financiële product. Deze schriftelijke waarschuwing leggen wij vast in het dossier.

Voor de gespecificeerde procesgang verwijzen wij naar de formulieren procesgang Hypotheken en GHP in bijlage A.

4.2.	Informatieverstrekking	versie 1	28/03/2007
------	------------------------	----------	------------

Voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst verstrekken wij aan de klant informatie die relevant is voor een adequate beoordeling van onze dienstverlening en het aangeboden product. Deze informatie is correct en begrijpelijk voor de klant en dit wordt door onze adviseurs geverifieerd in het gesprek met de klant.

Voor nieuwe klanten zenden wij – als bijlage bij de afspraakbrief – onze dienstenwijzer toe vooruitlopend op het eerste gesprek. Tijdens het eerste gesprek informeert de adviseur de klant nogmaals mondeling over onze dienstverlening en verwijst tevens naar de plaats waar de (nieuwe) klant onze dienstenwijzer alsnog kan vinden op onze web site. In deze dienstenwijzer staat onder andere vermeld onze handelsnaam, de aard van onze dienstverlening, de klachtenprocedure en de geschillencommissie waar wij bij zijn aangesloten.

Onze advisering richt zich in grote lijnen op zogenaamde complexe producten. Op productniveau geven wij aan de klant voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst aan waar de financiële bijsluiter van een product verkrijgbaar is. Indien de klant daar om vraagt, sturen wij deze bijsluiter separaat toe. Tevens wordt - voorafgaande aan de totstandkoming van de overeenkomst – als onderdeel van de offerte informatie verstrekt over historische of toekomstige rendementen, de belangrijkste kosten en risico's (mede o.b.v. een risico indicator) en - bij een gegarandeerd rendement - de belangrijkste voorwaarden van de garantie. Wij baseren ons hierbij uitsluitend op de informatie zoals deze door de aanbieder wordt aangeboden.

Deze wijze van informatie verstrekking wordt regelmatig gecontroleerd door de feitelijk leidinggevende voor het betreffende productsegment.

4.3.	Klachtenbehandeling	versie 1	28/03/2007
------	---------------------	----------	------------

Klachten vormen voor Acadium Bastion een belangrijke graadmeter voor de wijze waarop onze dienstverlening wordt ervaren door onze 'prospects' en klanten. Een klacht is naar onze mening elke (schriftelijke) melding of reactie van een klant met betrekking tot een product, de informatie of overige dienstverlening waaruit blijkt dat niet aan zijn verwachtingen is voldaan. De registratie van een klacht geschiedt digitaal middels inventarisatieformulier waarop wordt aangegeven NAW gegevens van de klager, datum indiening klacht, aard van de klacht en evt. de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Na ontvangst van de klacht wordt de klager binnen 5 werkdagen geïnformeerd over het feit of cq dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen 3 weken daarna een schriftelijke reactie ontvangt. Tevens wordt de klacht opgenomen in de centrale geautomatiseerde klachtenadministratie en in het dossier van de klant.

Na ontvangst wordt de klacht doorgeleid naar de feitelijk leidinggevende van het specifieke productsegment. Deze functionaris pleegt wederhoor met de betrokken adviseur / relatiebeheerder en is verantwoordelijk voor de schriftelijke afdoening richting de klager. Voorafgaande aan de verzending wordt directie geïnformeerd over de bevindingen en het antwoord richting klager. Tevens is de betreffende feitelijk leidinggevende verantwoordelijk voor een juiste en volledige dossiervorming van de klacht.

Versiedatum	28 maart 2007	Pagina	12 / 15
-------------	---------------	--------	---------

4.4.	Incidentenbehandeling	versie 1	28/03/2007
------	-----------------------	----------	------------

Acadium Bastion hecht veel waarde aan een integere bedrijfsvoering en uitmuntende dienstverlening en heeft hiertoe maatregelen genomen die ervoor zorg dragen dat wij of onze medewerkers niet betrokken raken bij strafbare feiten of handelingen die het vertrouwen schaden in onze organisatie als financieel dienstverlener of in de financiële markten in het algemeen. Met incidenten kunnen in het bijzonder degenen te maken krijgen, die:

- het dagelijks beleid (mede)bepalen;
- een leidinggevende functie bekleden;
- de klantmedewerkers;
- een functie bekleden waaraan een wezenlijk risico is verbonden voor de integere bedrijfsvoering.

De melding van een vermeend incident kan zowel plaatsvinden van buiten onze organisatie als door eigen medewerkers. Voor de melding van het incident wordt zo veel mogelijk aangedrongen op schriftelijke vastlegging. Na ontvangst hiervan geschiedt registratie van het incident digitaal middels een registratieformulier waarop in ieder geval worden verwerkt aard en de ernst van het incident, de omstandigheden waaronder het zich heeft voorgedaan, datum van het incident, na(a)m(en) en functie(s) van dege(e)n(en) die betrokken is (zijn) bij het incident, geconstateerde of te verwachten (schadelijke) gevolgen van het incident, maatregelen die zijn of zullen worden genomen jegens de betrokkene(n) en melding van het incident bij de AFM of bij de justitiële autoriteiten. Na ontvangst van het incident wordt de melder binnen 2 werkdagen geïnformeerd over het feit of cq dat het vermeende incident in behandeling is genomen. Tevens wordt het incident opgenomen in de centrale geautomatiseerde klachtenadministratie.

Na ontvangst wordt het incident doorgelid naar de directie. Een van de directieleden die geen mogelijke betrokkenheid kent met het incident pleegt daarop wederhoor met de betrokken medewerkers en is verantwoordelijk voor de verdere procedurele afdoening inclusief evt. melding aan de AFM. Voorafgaande aan de verzending wordt bestuurder geïnformeerd over de bevindingen en de inhoud van de melding richting AFM. Tevens is het betreffende directielid verantwoordelijk voor een juiste en volledige dossiervorming van het incident.

H 5	Toetsing en handhaving	versie 1	28/03/2007
-----	------------------------	----------	------------

5.1.	Procescontroles	versie 1	28/03/2007
------	-----------------	----------	------------

Centraal uitgangspunt in het gehanteerde toezichtsmodel is dat de zelfcontrole van medewerkers binnen de operationele processen zo veel mogelijk wordt ondersteund door het 4 ogen principe. In het adviesproces biedt de duidelijke scheiding tussen de werkzaamheden van een adviseur en die van een relatiebeheerder afdoende waarborgen dat beide functionarissen elkaar scherp kunnen houden voor wat betreft de kwaliteit van het totale adviestraject en borging van de belangen van de klant. Alle adviezen en offertes worden uiteindelijk samengesteld in het service centrum te Rotterdam.

Alle uitgaande (commerciële) post wordt - na controle door de lijnmanager - gecontroleerd en getekend door een van de feitelijk leiders. Dit vindt aanvullend plaats op de adviespraktijk waarbij ingewikkelde adviezen ook reeds worden besproken met de betreffende lijnmanager. Tijdens vakanties wordt de feitelijk leider van een productgroep waargenomen door de andere feitelijk leider in samenspraak met de betreffende lijnmanager.

Deze procedure geldt voor de versterkte adviezen en offertes die worden opgevraagd vanuit alle verkooppunten. Dit betekent in de praktijk dat alle commerciële correspondentie in het servicecentrum te Rotterdam wordt opgemaakt en verzonden.

5.2.	Overige controles	versie 1	28/03/2007
------	-------------------	----------	------------

Naast de eigen controles zoals deze binnen Acadium Bastion plaatsvinden, vindt ook vanuit overige invalshoeken op reguliere basis toetsing / controle van onze dienstverlening plaats. Allereerst zijn wij periodiek onderworpen aan controletaken van aanbieders zoals deze ook in de Wft zijn opgedragen. Niet alleen bij aanstelling als tussenpersoon maar ook als onderdeel van de samenwerking wordt periodiek getoets op aanwezigheid vergunning, kwaliteit van de advisering, procesvoering en dienstverlening. Daarnaast geldt dat compliance een vast onderdeel vormt van de reguliere management-rapportage aan de bestuurder (mn. gericht op klachten / incidenten).

Tot besluit vindt formele toetsing van de AO/IC op jaarbasis plaats als vast onderdeel van de controle op de jaarrekening door de huisaccountant BDO CampsObers Audit & Assurance B.V. De algehele toetsing op Wft-compliance door de StFD / AFM vindt plaats in de vorm van een self-assessment waarbij de mogelijkheid tot aanvullend onderzoek wordt opengehouden.

5.3.	Handhaving	versie 1	28/03/2007
------	------------	----------	------------

Indien op basis van de verscheidene onderdelen van het toezichtsmodel aanvullende maatregelen nodig zijn, kiest Acadium Bastion bewust voor een regulerend handhavingbeleid. Uitgaande van de kennis / vaardigheden van mensen zullen incidentele bevindingen als vast onderdeel van het werkoverleg cq de kennisuitwisseling in het PE-programma worden behandeld. Hierbij zal de organisatie tevens aangeven op welke wijze de normstelling cq uitvoeringsprocedure zal worden aangepast.

Bij bevindingen op individueel niveau zullen de aard, impact en verwachte aanpassingen in de taakuitvoering eerst in een incidenteel gesprek met de medewerker worden besproken. Bij herhaaldelijk optreden van fouten / klachten / omissies zal vermelding in het functionerings- / beoordelingsgesprek plaatsvinden waaruit ook vastlegging in het personeelsdossier volgt.

5.4.	Sanctionering	versie 1	28/03/2007
------	---------------	----------	------------

Medewerkers die zich niet houden aan de regelgeving op basis van de Wft worden daar direct door hun leidinggevende op aangesproken al dan niet in samenspraak met feitelijk leidinggevende. Dit onderdeel komt ook terug op het halfjaarlijkse functioneringsgesprek.

Bij een volgende overtreding volgt direct een formele aantekening in het personeelsdossier en kan een tijdelijke ontzegging plaatsvinden van (deel)taken of schorsing werkzaamheden. Uiteindelijk kan dit ook leiden tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst. Deze laatste maatregelen vinden plaats onder verantwoordelijkheid van de directie.