



Naam financieel dienstverlener:
KvK-nummer:
Gemaakt op:

BESCHRIJVEN VAN BEDRIJFSPROCESSEN

Voorbeeldbeschrijvingen

Inleiding

De Wet op het financieel toezicht (Wft) schrijft voor dat de financieel dienstverlener zijn bedrijfsvoering zo inricht dat altijd wordt voldaan aan de eisen van de Wft. Hoe u dat doet, moet zijn vastgelegd in procedurebeschrijvingen. Dat is in het belang van uw eigen bedrijfsvoering en stelt de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in de gelegenheid zich ervan te verzekeren dat u zich op deze punten aan de Wft houdt.

***N.B.** De bestuurder(s) van de onderneming zijn uitdrukkelijk verantwoordelijk voor het opstellen, actueel houden, bekend maken en toezicht houden op de juiste uitvoering van de voor hun onderneming geldende procedurebeschrijvingen.*

Vergunningaanvraag

Bij de vergunningaanvraag voor de Wft dienen aan de AFM procedurebeschrijvingen te worden overlegd op het terrein van:

- vakbekwaamheid klantmedewerkers
- betrouwbaarheid klantmedewerkers en integere bedrijfsvoering
- klantadvisering en bemiddeling
- inzichtelijkheid in de zeggenschap in de onderneming

U moet er rekening mee houden dat de verplichting uw bedrijfsprocessen te borgen, breder geldt en permanent is. Het is zonder meer aan te raden een complete set procedurebeschrijvingen vanaf het begin beschikbaar te hebben en te gebruiken.

Voorbeeldbeschrijvingen¹

Om u behulpzaam te zijn met het opstellen van beschrijvingen van uw bedrijfsvoering, stelt de AFM deze voorbeeldbeschrijvingen en formulieren ter beschikking. De voorbeeldbeschrijvingen kunnen als basis dienen voor het beschrijven van uw eigen specifieke bedrijfssituatie. Daarmee kunt u kenbaar maken op welke wijze uw processen zijn 'geborgd', d.w.z. dat zij in kaart zijn gebracht, bekend zijn bij de medewerkers en dat op de juiste toepassing wordt toegezien.

¹ Deze beschrijvingen zijn bestemd voor kleinere en middelgrote ondernemingen. Voor grotere bedrijven, met meer dan gemiddeld 50 werknemers, zullen doorgaans andere en meer diverse bedrijfsprocessen en -beschrijvingen bestaan.



Naam financieel dienstverlener:

KvK-nummer:

Gemaakt op:

Systematiek procesbeschrijvingen

Voor elk van de bovenstaande bedrijfsprocessen is een voorbeeldtekst gemaakt voor een procesbeschrijving. De voorbeeldtekst kunt u, naar keuze, zelf aanpassen aan de eigen specifieke bedrijfssituatie. Dus als in één van de beschrijvingen een onderdeel voor u niet van toepassing is kunt u deze verwijderen of zo nodig aanpassen. Vult u boven elke beschrijving uw bedrijfsnaam, KvK-nummer en invuldatum in.

In een (voorbeeld)procesbeschrijving zijn de volgende elementen opgenomen:

- Welk proces wordt beschreven?
- Uit welke stappen, handelingen bestaat het proces, welke standaarddocumenten worden gebruikt?
- Wie is / zijn verantwoordelijk voor het goede verloop van het proces?
- Wie houdt / houden toezicht?
- Wijze en frequentie van rapportage

In een procesbeschrijving zijn één of meer formulieren opgenomen, zoals bijvoorbeeld een registratieformulier en een checklist. Ook daarvan zijn voorbeelden bijgevoegd, die u, eveneens naar keuze, kunt aanpassen aan uw eigen bedrijfssituatie. **Let op!** De formulieren maken geen deel uit van de vergunningaanvraag, u hoeft ze dus ook niet bij te voegen. Ernaar verwijzen in de procesbeschrijving volstaat. Uiteraard verplicht u zich daarmee wel om ze beschikbaar te hebben en er in de praktijk mee te werken.

Naam financieel dienstverlener:
KvK-nummer:
Gemaakt op:

Beschrijving borging vakbekwaamheid

De financieel dienstverlener moet zorgen dat alle klantmedewerkers met inhoudelijk klantcontact via de bedrijfsvoering aantoonbaar permanent actueel vakbekwaam zijn. Daarnaast geldt dat iedereen die de klant adviseert, in de zin van de Wft, zijn vakbekwaamheid moet aantonen met een Wft-diploma voor de onderwerpen waarin zij adviseren. Dit geldt voor alle adviseurs die werken bij financiële dienstverleners, banken en verzekeraars en voor aangesloten instellingen en verbonden bemiddelaars.

1. Al uw klantmedewerkers moeten voldoende zijn opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. Dit geldt zowel voor de adviserende klantmedewerkers als voor andere klantmedewerkers. Bovendien verwacht de wetgever dat deze kennis continue wordt bijgehouden. U kunt hierbij denken aan een adequaat systeem van interne opleidingstrajecten of een structuur waarbij gediplomeerde personen binnen uw organisatie hun vakbekwaamheid delen via computersystemen of handleidingen. Om toezicht te kunnen uitoefenen op de naleving van de vakbekwaamheidseisen, verwacht de AFM dat u in de beschrijving van uw bedrijfsprocessen vastlegt op welke wijze u de vakbekwaamheid binnen uw organisatie heeft georganiseerd.
2. Bij indiensttreding wordt de controle uitgevoerd dat klantmedewerkers die zich bezighouden met advies de relevante diploma's hebben behaald, en dat is voldaan aan de daarbij behorende verplichtingen inzake permanente educatie.
3. Voor iedere klantmedewerker is vastgelegd in een functieprofiel voor welke product / dienstcombinatie hij / zij welke werkzaamheden verricht en wat de daaraan verbonden bevoegdheden zijn. Voor iedere medewerker is in een functieprofiel vastgelegd hoe de borging van de vakbekwaamheid is geregeld.
4. De onderneming borgt dat alle adviseurs beschikken over de relevante diploma's en permanente educatie en dat alle klantmedewerkers aantoonbaar permanent actueel vakbekwaam zijn.
5. De bestuurder is verantwoordelijk voor het toezicht op de werkzaamheden in het kader van de financiële dienstverlening. Hierbij borgt de bestuurder dat alle adviseurs beschikken over de relevante diploma's en permanente educatie en dat alle klantmedewerkers aantoonbaar permanent actueel vakbekwaam zijn.
6. Er zijn voldoende adviseurs en andere vakbekwame klantmedewerkers voor de product / dienstcombinaties werkzaam in de onderneming, in overeenstemming met de Wft-vergunning. Alle adviseurs beschikken over de relevante diploma's en voldoen aan de bijbehorende PE verplichtingen. Als door ziekte of arbeidsongeschiktheid van een adviseur de vakbekwame uitvoering van de financiële dienstverlening niet meer afdoende kan worden geborgd, neemt de bestuurder tijdig adequate maatregelen om afbreuk aan het vereiste vakbekwaamheids niveau te voorkomen.

BIJLAGE BIJ VERGUNNINGAANVRAAG - Wft
Onderstaande verplicht invullen



Naam financieel dienstverlener:

KvK-nummer:

Gemaakt op:

7. Elke medewerker die adviseert in de zin van de Wft is verantwoordelijk voor het opgestelde advies op volledigheid, juistheid en de motivering. Een adviseur mag enkel adviseren in producten waarvoor hij/zij bevoegd en vakbekwaam is.
8. Daartoe aangewezen vakbekwame adviseurs kunnen elkaar over en weer bijstaan en coachen bij het opstellen van - onderdelen van - adviezen over impactvolle producten. Een advies in de zin van de Wft aan een klant mag enkel worden verstrekt door een klantmedewerker met een geldig diploma.
9. In het formulier 'Borging vakbekwaamheid' zijn per klantmedewerker en adviseur bovenstaande gegevens en afspraken vastgelegd en bijgehouden. Dit formulier wordt tot twee jaar na uitdiensttreding bewaard in het personeelsdossier van de betrokkene.

Naam financieel dienstverlener:
KvK-nummer:
Gemaakt op:

Beschrijving borging betrouwbaarheid en integriteit

1. Vóór de indiensttreding van personeelsleden met klantcontact of na een wisseling van functie, worden, ongeacht de aard van het (beoogde) dienstverband, de volgende controles uitgevoerd (dit geldt niet voor (mede)beleidsbepalers):
 - Vaststellen identiteit, aan de hand van een geldig persoonsbewijs
 - Overleggen verklaring omtrent het gedrag
 - Raadplegen van het Centraal Insolventieregister m.b.t. status faillissement / rehabilitatie
 - Nagaan van antecedenten, d.m.v. eigen verklaring kandidaat en / of verificatie bij de laatste werkgever
2. Medewerkers, ongeacht de aard van het dienstverband, zijn verplicht wijzigingen in hun antecedenten direct te melden bij de bestuurder van de financieel dienstverlener.
3. Als op grond van bovenstaande informatie, of van het - ten dele - ontbreken daarvan, twijfel bestaat aan de betrouwbaarheid en integriteit van een kandidaat-personeelslid, wordt geen dienstverband met betrokkene aangegaan. Als na indiensttreding inbreuken op de betrouwbaarheid en integriteit van het personeelslid blijken, kan dat reden zijn voor beëindiging van de arbeidsrelatie.
4. Van ieder personeelslid worden met het formulier 'Borging betrouwbaarheid en integriteit' individuele gegevens over betrouwbaarheid en integriteit vastgelegd. Dit formulier wordt bewaard in het personeelsdossier tot 5 jaar na uitdiensttreding.

Beschrijving borging incidentregeling

1. Personeelsleden worden bij indiensttreding gewezen op hun meldingsplicht aan hun feitelijk leidinggevende of bestuurder over:
 - Incidenten ²⁾
 - Inbreuken op de betrouwbaarheid en integere handelwijze van personen en instellingen in het kader van de financiële dienstverlening, zowel intern als extern. (Bijvoorbeeld in het kader van de Wet ter Voorkoming van Witwassen en Financieren van Terrorisme).
2. Van incidenten, als bedoeld in art 29 Bgfo, wordt een registratie bijgehouden volgens het formulier 'Incidentenregistratie'. Gegevens over een incident worden door de bestuurder direct na constatering van het feit opgenomen in de registratie. De registratie is altijd toegankelijk voor de AFM. De registratie wordt bewaard tot 5 jaar na de datum waarop het incident is afgesloten.

²⁾ Onder een incident wordt verstaan: "Gedraging of gebeurtenis, die een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van een financiële onderneming", art.1, onder o, Bgfo.



Naam financieel dienstverlener:
KvK-nummer:
Gemaakt op:

Beschrijving borging bewaarplicht adviesdossiers

1. Klantadviezen worden zorgvuldig en met in achtneming van de voor de onderneming geldende waarborgen voor vakbekwaamheid en klantadvisering opgesteld.
2. Van iedere klant is een klantdossier beschikbaar met algemene gegevens en documentatie. Uitgebrachte specifieke adviezen en onderdelen daarvan m.b.t. impactvolle producten, worden separaat in/bij het klantdossier bewaard, in fysieke of elektronisch reconstrueerbare/printbare vorm. Adviesdossiers worden tenminste 5 jaar bewaard.
3. Elk adviesdossier met betrekking tot impactvolle producten bevat de voor het advies noodzakelijke gegevens en documentatie:
 - het klantprofiel
 - analyses en berekeningen
 - de overwegingen voor het gegeven advies en de motivering van de adviseur
 - afspraken over de nazorg nadat het betreffende product is gekocht
 - eventueel een aantekening als de klant een beslissing heeft genomen die niet in overeenstemming is met het advies van de adviseur
4. De adviseur is verantwoordelijk voor het verzamelen en op geordende wijze opslaan van gegevens in het klant- en adviesdossier van een klant. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van een checklist waarop de in het adviesproces geproduceerde en / of gebruikte documentatie is vermeld en zich in het dossier bevindt (zie formulier 'Borging adviesdossier')
5. De checklist wordt tevens door de adviseur gebruikt als controlemiddel. Met de checklist wordt beoordeeld of het dossier volledig is en of het advies passend is voor de klant.
6. Het advies, of onderdelen daarvan, wordt aan de klant verstrekt nadat de adviseur aan de hand van een checklist heeft geconstateerd dat het dossier voor het advies volledig is en het advies passend is.



Naam financieel dienstverlener:
KvK-nummer:
Gemaakt op:

Beschrijving zeggenschapstructuur

1. De formeel juridische zeggenschap in de onderneming is op inzichtelijke wijze geregeld en vormt geen belemmering voor het toezicht van de AFM.
2. De rechtsvorm van de onderneming is(Eenmanszaak, V.O.F., B.V., C.V., N.V.)
3. Personen die feitelijk zeggenschap hebben in de onderneming:

Bestuurders

Naam.....

Naam.....

Naam.....

(Mede)beleidsbepalers

Naam.....

Naam.....

Naam.....

Commissarissen

Naam.....

Naam.....

Naam.....

Overig

Naam.....

Hoedanigheid.....

Naam.....

Hoedanigheid.....

4. De onderneming heeft de volgende directe aandeelhouder(s):

a. Rechtspersoon A.....

i. Deelnemingspercentage.....

ii. Zeggenschapspercentage....

iii. Namen bestuurders.....

iv. Namen commissarissen (indien van toepassing)

b. Rechtspersoon B....

i. Deelnemingspercentage....

ii. Zeggenschapspercentage.....

iii. Namen bestuurders.....

iv. Namen commissarissen (indien van toepassing).....



Naam financieel dienstverlener:
KvK-nummer:
Gemaakt op:

- c. Natuurlijke persoon C.....
 - i. Deelnemerspercentage.....
 - ii. Zeggenschapspercentage....

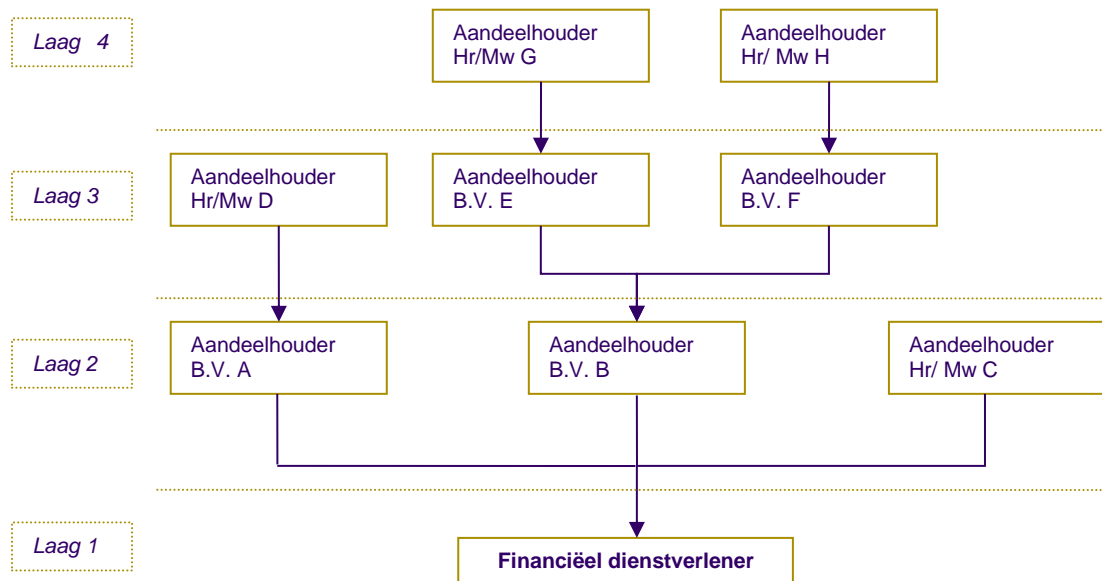
Enz.

- d. Rechtspersoon A heeft de volgende meerderheidsaandeelhouder(s)
 - i. Natuurlijke persoon D.....
 - ii. Deelnemingspercentage.....
 - iii. Zeggenschapspercentage...

Enz.

5. De onderneming kent meer dan twee zeggenschapslagen van directe en indirecte deelnemingen. In onderstaand organogram is de deelnemings- en zeggenschapstructuur weergegeven.

Voorbeeld





Naam financieel dienstverlener:
KvK-nummer:
Gemaakt op:

Formulier borging vakbekwaamheid

Dit formulier wordt bewaard in het personeelsdossier tot 2 jaar na uitdiensttreding

Naam financieel dienstverlener		Datum laatste wijziging	
Persoonlijke gegevens			
naam			
datum in dienst			
functie			
(mede)beleidsbepaler	ja	nee	
adviseur/klantmedewerker	ja	nee	
productcategorie(ën) <i>(voor welke productcategorie(ën) geldt de vakbekwaamheidswaarborg?)</i>			
Behaalde diploma's / P.E. <i>(bijlage f, Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgf) en daarmee gelijkgestelde diploma's)</i>			
naam diploma		Permanente educatie d.d.	
datum afgifte diploma			
nummer diploma			
exameninstelling			
<i>(meerdere opgaven mogelijk)</i>			
Borging vakbekwaamheid aantoonbaar permanent actueel vakbekwaam			
Doormiddel van een vakbekwame verantwoordelijke met juist diploma	Naam vakbekwame verantwoordelijke	Vastlegging onderwerp in administratie	Frequentie per jaar
Door middel van kennissysteem met vastlegging	Naam kennissysteem	Toets ja/nee	Frequentie per jaar:
Doormiddel van extern bureau	Naam instituut	Toets ja/nee	Frequentie per jaar
	Vastlegging onderwerpen in administratie		
Vastgesteld door: Naam..... Functie..... Handtekening		Akkoord medewerker: Handtekening	



Naam financieel dienstverlener:
KvK-nummer:
Gemaakt op:

Formulier betrouwbaarheid en integriteit

*Dit formulier wordt bewaard in het personeelsdossier van de medewerker tot 2 jaar na uitdiensttreding.
Onderstaande opgave geldt per medewerker, uitgezonderd (mede)beleidsbepalers. Ook is de medewerker volgens de arbeidsovereenkomst verplicht wijzigingen in relevante antecedenten te melden bij de werkgever.*

Naam financieel dienstverlener		KvK nummer	Datum (dd-mm-jjjj)
Personalia			
Naam			
Datum in dienst			
Functie			
Feitelijk leidinggevende		ja	nee
Bekend met formulier incidentenregistratie		handtekening medewerker	
Bekend met meldingsplicht inbreuken integriteit		handtekening medewerker	
Onderzoek betrouwbaarheid	uitgevoerd door:		
Identiteit geverifieerd (kopie in dossier)	(paspoort, rijbewijs, overig)		
	nummer		
Verklaring over het gedrag (origineel in dossier)	datum afgifte		
	nummer		
Verificatie insolventieregister *) (kopie printscreen in dossier)	uitgevoerd d.d.		
	resultaat		
Overige relevante informatie			
*) Het Centraal insolventieregister is te raadplegen op insolventies.rechtspraak.nl			



Naam financieel dienstverlener:
KvK-nummer:
Gemaakt op:

Formulier incidentenregistratie

Gegevens over een incident *) worden direct na constatering gemeld bij de bestuurder en geregistreerd op dit formulier en opgenomen in de registratie. De registratie is te allen tijde toegankelijk voor de AFM. Dit formulier wordt bewaard tot 5 jaar na de datum waarop het incident is afgesloten.

Naam financieel dienstverlener	KvK nummer	FD nummer	Datum (dd-mm-jjjj)
Beschrijving van het incident			
Datum ontstaan van het incident			
Door wie ontdekt/ interne melding van incident	Datum, naam en functie:		
Aangifte incident bij de AFM	Datum 'Meldingenformulier Financiële Dienstverlening voor Marktpartijen' AFM:		
Aangifte bij justitiële autoriteiten	Datum, naam instantie / contactpersoon:		
Overige meldingen / aangiften **)	Datum, naam instantie / contactpersoon:		
Welke corrigerende maatregelen zijn n.a.v. het incident genomen? Datum en beschrijving van de maatregelen:			

*) Onder een incident wordt verstaan: "Gedraging of gebeurtenis die een ernstige bedreiging vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van de financiële onderneming", art. 1, onder o, Bgfo (bijvoorbeeld strafbare feiten, boetes van de Belastingdienst, etc.) geschrefte.

***) Bijvoorbeeld: klachteninstitu(u)t(en), bedrijfs- en beroepsorganisatie(s), Meldpunt ongebruikelijke transacties.



Naam financieel dienstverlener:
KvK-nummer:
Gemaakt op:

Formulier borging adviesdossiers

Moet in het adviesdossier worden bewaard.

Aanmaakdatum adviesdossier:	Afsluitdatum:	
Naam adviseur		
Naam klant	Schriftelijk advies verstrekt aan klant? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	
Adviesdossier gecontroleerd	Paraaf akkoord	datum
Adviesdossier gearchiveerd	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	datum
Adviesonderdelen:	Aanwezig? <i>ja / nee / n.v.t</i>	
▪ klantprofiel (incl. NAW gegevens)		
▪ analyses/berekeningen		
▪ overwegingen en motivering advies		
▪ geadviseerde en verkochte product(en)		
▪ afspraken nazorg		
▪ aantekening afwijkende beslissing consument		
Integraal adviesdocument		
Diverse documentatie		
Correspondentie en aantekeningen		
Informatie klachten en klachtenbehandeling		
Financiële bijsluiter(s), prospectus(sen)		