

Checklist Voorbereiding Keurmerk Certificeringsaudit

Ben jij écht klaar voor de audit?

Deze checklist helpt je bij de voorbereiding op de Keurmerk Certificeringsaudit van SVC Compliance. Ze laat zien welke documenten en procedures je klaar moet hebben staan, en wat de auditor van jouw organisatie verwacht. Waarom voorbereiding cruciaal is? De vragenlijst in de svcauditool© moet minimaal vijf dagen vóór de auditdatum volledig zijn ingevuld en van documenten zijn voorzien. Is dat niet op tijd gebeurd, dan kan de audit geen doorgang vinden en zijn hier – met uitzondering van overmacht - kosten aan verbonden.

VOOR WIE IS DEZE CHECKLIST?

- ☐ Eerste keer gecertificeerd: gebruik dit als leidraad om je dossier op te bouwen
- ☐ Ervaren deelnemers: loop de lijst door om snel te checken of alles nog actueel is

1. BASIS & STRUCTUUR (Ondernemen & Markttoegang)

- ☐ Juridisch organigram beschikbaar en actueel
- ☐ AFM-vergunning(en) komen overeen met de daadwerkelijke financiële dienst-/productcombinaties
- ☐ Bij aangesloten ondernemingen: statuten of overeenkomst(en) en machtiging(en) aanwezig waaruit de reikwijdte blijkt

> Een onduidelijke structuur of een niet-passende vergunning zorgt vaak voor vertraging bij de start van de audit.

2. BETROUWBAARHEID & VAKBEKWAAMHEID

- ☐ Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van alle medewerkers met financiële dienstverlening aanwezig (vrijstelling geldt voor wie vóór 1-1-2006 al in dienst was)
- ☐ Eed of belofte financiële sector afgelegd door beleidsbepalers én medewerkers, binnen 3 maanden na benoeming
- ☐ Geschiktheid van (mede)beleidsbepalers getoetst en vastgelegd (AFM-registratie, of eigen toetsing bij een aangesloten onderneming)
- ☐ Wft-diploma's en aansluitende PE-certificaten per productgroep compleet en op naam
- ☐ Vakbekwaamheid van feitelijk leidinggevend(en) hypothecair krediet en/of verzekeringen aantoonbaar
- ☐ Procedure 'Borging betrouwbaarheid medewerkers' en 'Doorlopende betrouwbaarheidsborging' vastgelegd
- ☐ Matrix waaruit de adviesbevoegdheden per medewerker blijken aantoonbaar.

> Dit zijn kerngebieden waar de auditor het meest op inzoomt.

3. BEDRIJFSVOERING & INTERNE BEHEERSING

- ☐ Kernprocedures bedrijfsspecifiek vastgelegd: zeggenschapsstructuur, betrouwbaarheid medewerkers, vakbekwaamheid medewerkers, klachten, incidenten en bewaarplicht dossiers.
- ☐ Klachtenregister en incidentenregister actueel (indien van toepassing) en bewaartermijnen op orde (klachten 1 jaar, incidenten 5 jaar)
- ☐ Aansluiting bij KiFiD of een andere erkende geschilleninstantie
- ☐ Bij vergunning Vermogen/deelnemingsrechten beleggingsinstellingen: Wwft-klantacceptatiebeleid, risicoanalyse en aangewezen verantwoordelijke beleidsbepaler aanwezig

- ☐ AFM principes informatiebeveiliging aantoonbaar onderzoek uitgevoerd.

> *Zwakke interne beheersing verhoogt het risico en leidt tot extra controlewerkzaamheden.*

4. FINANCIËLE ZEKERHEID

- ☐ Actuele polis van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering beschikbaar
- ☐ Verzekerde bedragen komen minimaal overeen met de wettelijke minima voor de betreffende activiteiten
- ☐ Betalingsbewijs (factuur en bankafschrift) of verzekeringscertificaat van de lopende verzekeringstermijn beschikbaar

5. ZORGPLICHT & BELONING

- ☐ Overzicht van de adviesdossiers van complexe en impactvolle producten van de afgelopen 5 jaar is beschikbaar
- ☐ Beheerst beloningsbeleid vastgelegd, inclusief risicoanalyse op onzorgvuldige klantbehandeling
- ☐ Variabele beloning getoetst aan de 20%-norm, met minimaal 50% niet-financiële doelstellingen (indien van toepassing)
- ☐ Bij 3 of meer medewerkers die adviseren in beleggingen/beleggingsverzekeringen: duurzaamheidsrisico's verwerkt in beleggingsadvies- én beloningsbeleid
- ☐ Beloningsbeleid gepubliceerd op de website, indien bestuursverslagplichtig of wettelijk vereist
- ☐ Uitbestedingsovereenkomst(en) met ICT-leverancier(s) inclusief service-level-afspraken

6. TRANSPARANTIE

- ☐ Actuele dienstenwijzer aanwezig, waarin Kvk-nummer, AFM vergunningsnummer en KiFiD aansluitnummer staan vermeldt
- ☐ Actuele Vergelijkingskaart(en) voor alle productgroepen waarvoor een vergunning geldt
- ☐ Overzicht van aantal aanbieders per productsoort (als onafhankelijk advies wordt gepretendeerd)
- ☐ Dienstenwijzer en Vergelijkingskaart op een logische plaats op de website gepubliceerd
- ☐ Precontractuele informatie (IPID, EID, ESIS, SECCI/ESI) tijdig en actief verstrekt
- ☐ Reclame-uitingen voldoen aan de eisen: vermelding Wft-registratie, kredietwaarschuwing, risico-indicator bij complexe producten

> *Slechte of onvolledige transparantiedocumenten leiden vrijwel altijd tot een lagere score.*

7. VERHOUDING MET AANBIEDERS & ONDERBEMIDDELAARS

- ☐ Vergunning van onderbemiddelaars vooraf én jaarlijks gecontroleerd (AFM-register)
- ☐ Bij gebruik van een leadgenerator: diens Wft-vergunning gecontroleerd en vastgelegd in het dossier
- ☐ Beloning aan leadgenerators staat in verhouding tot de geleverde dienst
- ☐ Uitbestedingsovereenkomst(en) met ICT-leverancier(s) inclusief service-level-afspraken

8. DOSSIERAUDIT - ADVIESDOSSIERS

- ☐ Klantprofiel per klant vastgelegd: doelstellingen, risicobereidheid, kennis, ervaring en financiële positie (geen invuloefening voor de vorm)
- ☐ Relevante voorgeschiedenis en bestaande producten van de klant geïnventariseerd
- ☐ Klantspecifieke scenario-analyses doorgerekend en zichtbaar vastgelegd (bijvoorbeeld woonlasten, arbeidsongeschiktheid, overlijden)
- ☐ Vergelijking van alternatieven en aanbieders zichtbaar in het dossier
- ☐ Advies aantoonbaar gemotiveerd en aansluitend op het klantprofiel
- ☐ Precontractuele productinformatie verstrekt vóór totstandkoming van het product

- ☐ Nazorg aantoonbaar: wijzigingen polisvoorwaarden, klachtenprocedure en productwijzer tijdig gecommuniceerd

> *'Garbage in, garbage out': een dossier zonder klantspecifieke onderbouwing levert geen betrouwbaar beeld op.*

9. PRAKTISCHE VOORBEREIDING SVCAUDITTOOL©

- ☐ Inloggegevens getest; gebruikersnaam/wachtwoord zo nodig aangepast onder [Beheer]
- ☐ Vragenlijst volledig ingevuld, uiterlijk vijf dagen vóór de auditdatum
- ☐ Documenten op het juiste niveau geüpload: Kantoordossier (permanent, kantoorbreed) versus Auditdossier (alleen voor deze audit)
- ☐ Documenten voorzien van een duidelijke, herkenbare naam (bij voorkeur vooraf gegaan door het sectienummer A.1, A.2 etc.)
- ☐ Let op: geen klantgegevens of klantberekeningen toegevoegd aan de svcaudittool© (privacybeleid)
- ☐ Eén aanspreekpunt richting de auditor aangewezen

> *Als de vragenlijst niet tijdig is ingevuld, kan de audit geen doorgang vinden en zijn hier - met uitzondering van overmacht - kosten aan verbonden.*

PRAKTISCHE TIPS

- ☐ Begin ruim op tijd met het verzamelen en actualiseren van documenten
- ☐ Sla tussentijds op in de svcaudittool© (dit gebeurt ook automatisch bij 'Verder' of 'Terug', en na 20 minuten inactiviteit word je uitgelogd)
- ☐ Werk met één aanspreekpunt richting de auditor
- ☐ Stem verwachtingen vooraf af over scope, tijdsbesteding en planning