

MODELKANTOOR FINANCIËEL ABC
LEIDRAAD VOOR EEN ZELF AUDIT TWIN PEAKS II
OP BEDRIJFSPROCESSEN



© Fortitudo BVBA – Jan Anel & Paul Baekeland

Dit document is met zorg samengesteld en heeft een informatief karakter. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De opstellers zijn niet aansprakelijk voor interpretaties of toepassingen ervan door gebruiker of door derden.

Op alle diensten die door Fortitudo BVBA worden geleverd zijn Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing. De tekst van deze voorwaarden staat op de website www.janandel.be en wordt op verzoek toegezonden.

Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht, niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, mail of anderszins.



Inhoudsopgave:

Inleiding.....	3
A. Registraties / (Verplichte) verzekeringen	5
A.1 Registratie FSMA-vergunning	6
A.2 Aansluiting bij en kennis over klachteninstantie	14
A.3 Vermelding Ondernemingsloket.....	17
A.4 Melding Commissie Bescherming Persoonlijke Levenssfeer.....	18
A.5 (Verplichte) verzekeringen	18
A.6 Recapitulatie hoofdstuk Registraties	20
B. Bedrijfsinformatie.....	21
B.1 De verplichte vermeldingen van uw kantoor.....	22
B.2 Dienstenwijzer	25
B.3 Cliëntenovereenkomst	25
B.4 Belangenconflictbeleid	27
B.5 Recapitulatie hoofdstuk Bedrijfsinformatie	29
C. Procedures & Processen.....	30
3.1 Klachtenprocedure en -administratie.....	31
3.2 Opvolging betrouwbaarheid en integriteit medewerkers.....	32
3.3 Opvolging vakbekwaamheid en beroepskennis medewerkers	32
3.4 Opvolging gegevensbewaring.....	34
3.5 Opvolging verstrekking bedrijfsinformatie	37
3.6 Opvolging verstrekking productinformatie	38
3.7 Opvolging inzameling informatie over cliënten	41
3.8 Opvolging aftoetsen passendheid aangeboden verzekeringsovereenkomsten	42
3.9 Opvolging regels verkoop op afstand van financiële producten.....	44
3.10 Opvolging reclameregels	47
3.11 Naleving processen in het kader van de Anti-witwaswetgeving	49
3.12 Opvolging regels uitbesteding.....	51
3.13 Opvolging belangenconflictenbeleid.....	53
3.14 Recapitulatie onderdeel Procedures & Processen	54



Inleiding

Goed dat u als verzekeringsondernemer bereid bent om uw processen onder de loep te nemen. De aanleiding zal zonder twijfel de onlangs verstrengde wet- en regelgeving zijn. Deze audit gaat u zeker helpen om uw situatie op een overzichtelijke manier in kaart te brengen.

De Twin Peaks II wet- en regelgeving richt zich op een 'loyale, billijke en professionele dienstverlening in het belang van cliënten'.

Het doel van deze Zelf Audit is dat u zich een gefundeerd oordeel kunt vormen over de mate waarin uw interne bedrijfsprocessen aan deze principes voldoen.

De audit gaat enkel over uw verzekeringsactiviteiten en niet over andere bemiddelingsactiviteiten zoals bank- en beleggingsdiensten, kredietdiensten of over onafhankelijke financiële planning. Wel gaat deze Zelf Audit ruimer dan de strikt wettelijke verplichtingen van de Twin Peaks II reglementeringen. Het is de bedoeling van de opstellers dat u het kunt gebruiken als toets voor een goede organisatie en dienstverlening in het algemeen.

Bij het doen van de Zelf Audit is het niet alleen van belang te controleren of een document of procedure feitelijk aanwezig is, maar veel meer om na te gaan of de inhoud daarvan correct is en – nog veel belangrijker – of een en ander in de praktijk werkt zoals wetgever en toezichthouder dat voor ogen hebben.

Bij deze audit is het de bedoeling dat u zelf controles uitvoert. Wij helpen u met het uitvoeren van deze controles door duidelijke instructies. Sommige aspecten zijn mogelijk niet van toepassing op uw bedrijfsvoering, bijvoorbeeld omdat u geen personeel in dienst heeft of omdat uw aanbod zich beperkt tot enkele specifieke takken. In dat geval kunt u bij deze onderdelen aangeven dat ze niet op uw bedrijf van toepassing zijn.

Deze Zelf Audit is opgesplitst in drie onderdelen.

- A. We kijken naar de verplichte **registraties** van uw bedrijf; bij de FSMA (uw vergunningen), bij de Ombudsdienst van de Verzekeringen (uw verplichte aansluiting bij het klachteninstituut van de sector), bij het Ondernemingsloket en bij de Commissie Bescherming Persoonlijke Levenssfeer CBPL (uw verplichte melding inzake de verwerking van persoonsgegevens).
- B. Daarna wordt uw verplichte '**informatie over de dienstverlener**' onder de loep genomen. Hierbij gaat het om uw vermeldingen van uw FSMA-registratie en uw Informatiefiches, en verder om uw "*Dienstenwijzer*" of enig ander document waarin u de nodige precontractuele informatie aan uw (potentiële) klanten communiceert.
- C. Vervolgens helpen wij u met de beoordeling of de noodzakelijke en/of wenselijke **procedures** aanwezig zijn binnen uw onderneming en of deze voldoen aan de eisen die daaraan gesteld worden.



Wij raden u aan om een fysieke of digitale map aan te leggen waarin u alle informatie verzamelt die in het kader van deze Zelf Audit van belang is. Volg daarbij dezelfde opbouw en nummering als in de audit. Maak van alle registraties een uitdraai en verzamel die in de map. Pak de laatste versie van ieder document dat u in het kader van de verplichte informatie beschikbaar moet hebben en bewaar ook die in de map. Maak een uitdraai van de procedures die u binnen uw onderneming hanteert en verzamel ook die in deze map. Een en ander kan natuurlijk ook digitaal worden gearchiveerd. Hanteert u checklists of overzichten, dan raden wij u aan ook die beschikbaar te hebben in uw Zelf Audit map.

Het is best mogelijk dat u op dit moment niet alle documenten en procedures heeft. Dat is op zich geen enkel probleem. Het is immers nu juist de bedoeling van deze Zelf Audit om dat te achterhalen. De Zelf Audit is geen examen, maar is bedoeld om uw kantoor optimaal voor te bereiden op (toekomstige) strenge regelgeving. De uitkomst van de Zelf Audit is ook altijd positief, aangezien wij u steeds concrete aanbevelingen doen voor verbetering.

LET OP: de Zelf Audit is enkel bedoeld als een leidraad voor u als zaakvoerder en kan niet gebruikt worden als rechtmatige argumentatie in contacten met de toezichthouder. Er kunnen ook geen rechten aan worden ontleend en wij kunnen ook niet aansprakelijk gesteld worden voor welke interpretatie of toepassing dan ook.

Wij wensen u alvast veel succes bij het uitvoeren van uw Zelf Audit en bij het ondernemen.

Jan Andel & Paul Baekeland