

FOCUS OP HET COMPLIANCE THEMA

ZORGPLICHT & KLANTBELANG CENTRAAL



Zorgplicht en Klantbelang centraal zijn voor financiële ondernemingen belangrijke thema's, zo ook voor het Nederlands Compliance Instituut. Door het centraal stellen van het klantbelang hebben cliënten en consumenten de beste kans dat ze op een eerlijke manier worden behandeld. Het belang van de Zorgplicht wordt onder andere onderstreept in de toezichtthema's van de AFM. Elk jaar domineren de onderwerpen Zorgplicht en het daarvan afgeleide principe Klantbelang centraal deze thema's.

In deze beknopte handreiking geven we een toelichting op deze specifieke compliancethema's. Het is onze missie om organisaties zelfredzaam te maken op het gebied van compliance, op de thema's Zorgplicht & Klantbelang centraal in het bijzonder. Deze handreiking is dan ook bedoeld om u te prikkelen, of mooier nog: om u aan te zetten tot nadenken. Dáár ligt immers de werkelijke start van ons handelen.

Kunt u onderstaande vragen beantwoorden?

Veel voorkomende vragen met betrekking tot Zorgplicht en Klantbelang centraal zijn:

- Hoe stel ik vast dat mijn adviesdossiers op orde zijn?
- Welke rol speelt compliance in een product goedkeuringsproces?
- Voldoet mijn organisatie aan de normen van [MiFID 2](#) of [IDD](#)?
- Hoe richt ik een effectieve monitoring op het gebied van zorgplicht in?
- Waar moeten we rekening mee houden wanneer we dienstverlening aan klanten digitaliseren?

De antwoorden op deze vragen zijn voor iedere organisatie anders en lang niet altijd makkelijk te geven. Om u op weg

te helpen, lichten we hieronder kort het thema toe, benoemen we de trends en geven we u tips waar u informatie kunt vinden. Maar liever nog luisteren we naar úw verhaal en de vragen die spelen.

Toelichting op het thema

Zorgplicht en Klantbelang centraal is voortdurend aanwezig. Zowel in de relatie tussen klanten en financiële ondernemingen als in de organisatie zelf. Tevens is de Zorgplicht dynamisch en hangt het samen met het type producten, type klanten, de soort dienstverlening en de veranderende levensomstandigheden van klanten.

Belangrijke deelgebieden binnen het thema Zorgplicht zijn onder andere:

- Algemene zorgplicht;
- Klantbelang centraal;
- Informatieverstrekking;
- Advies, beheer of execution only;
- Productgoedkeuringsprocessen en beoordelingen;
- Advieskaders en protocollen;
- Vakbekwaamheid; en
- Klantprofielen.

Door bovenstaande aspecten centraal te stellen in de keten, zijn financiële ondernemingen in staat financiële producten te adviseren en/of aan te bieden die nuttig, kostenefficiënt, veilig en begrijpelijk zijn. 'Producten die het Klantbelang centraal stellen'.

Goed om bewust van te zijn

We hebben een aantal trends en ontwikkelingen voor u op een rij gezet op het gebied van Zorgplicht en Klantbelang centraal:

- Europese richtlijnen en verordeningen die de nationale Zorgplicht beïnvloeden. Denk aan [MiFID/MiFIR](#), [IDD](#) en [PSD2](#).
- Digitalisering en robotisering zorgen voor nieuwe producten en dienstverlening, waardoor nieuwe kansen maar ook risico's ontstaan.
- Uitbreiding van wettelijke verplichtingen op het gebied van productontwikkeling voor ontwikkelaars en distributeurs.
- Aandacht voor consumentengedrag vanuit toezichthouder.
- Nieuwe onder toezichtstaande instellingen.
- Nieuwe eisen aan informatieverstrekking.
- Nieuwe vakbekwaamheidseisen.

Welke gevolgen deze trends en ontwikkelingen hebben, is per organisatie verschillend. Graag gaan we daarover met u in gesprek.

Hoe we u van dienst kunnen zijn

Doel van onze diensten is dat we uw organisatie helpen zelfredzaam integer te worden en te blijven. Daarbij draait het vooral om ondersteuning. Samen met u gaan we op zoek naar antwoorden op specifieke compliance-themavragen binnen uw organisatie en naar passende oplossingen en handvatten waarmee u verder kunt en vooruitkomt. We kunnen u bijvoorbeeld helpen met productontwikkelingsprocessen, klantenbeheer, consumentenbescherming, product- en ketenverantwoordelijkheid, informatievoorziening, advieskaders, monitoring, awareness en vakbekwaamheid.

Waar kunt u relevante informatie vinden?

Relevante wet- en regelgeving, maar ook nieuws, leidraden, achtergrondinformatie en publicaties kunt u vinden in onze [kennisbank Zorgplicht & Klantbelang centraal](#).

Meer informatie kunt u vinden op onze website: www.compliance-instituut.nl

WIJ STAAN VOOR U KLAAR!



Eva Abbing

06 12 64 24 71

088 99 88 100

abbing@compliance-instituut.nl



Ruud van der Mast

06 13 03 75 32

088 99 88 100

vandermast@compliance-instituut.nl