

# GEDRAGSCODE KEURMERK FINANCIËLE DIENSTVERLENING

## Inleiding

De Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening (SKFD) stelt zich ten doel, consumenten een kwaliteitswaarborg te bieden voor advisering en bemiddeling door financiële dienstverleners aan wie een vergunning is verleend door de Autoriteit Financiële Markten op grond van de Wet financiële dienstverlening.

Kantoren met het Keurmerk Financiële Dienstverlening voldoen aan hoge kwaliteitseisen; zij worden daarop periodiek getoetst. Zij zijn zich ervan bewust, dat zij door hun adviserings- en bemiddelingsactiviteiten jegens hun cliënten bijdragen aan zwaarwegende financiële beslissingen. Zij mogen het in hen gestelde vertrouwen van hun cliënten niet beschamen.

Deze gedragscode wil uitdrukking geven aan die verantwoordelijkheid van het bestuur en management, de adviseurs en andere personeelsleden, voor hun klanten.

## Een bedrijf met het Keurmerk Financiële Dienstverlening:

- 1 voldoet aan de door de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening gestelde kwaliteitseisen, onderschrijft deze gedragscode en handelt in overeenstemming daarmee;
- 2 heeft zijn personeelsleden eveneens gebonden aan deze gedragscode;
- 3 heeft gecertificeerde adviseurs in dienst die gebonden zijn aan hun beroeps- en gedragscodes;
- 4
  - is zich bewust van de zorgplicht voor degenen die zich voor advies en bemiddeling tot hem wenden;
  - behartigt de belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen;
  - betracht zorgvuldigheid in advisering en dienstverlening jegens cliënten, financiële instellingen en andere dienstverleners;
- 5 zal in het belang van consumenten en andere betrokkenen te allen tijde streven naar een volledige vervulling van de eisen en van andere kwaliteitsnormen, die het Keurmerk Financiële Dienstverlening en de Autoriteit Financiële Markten stellen;
- 6 houdt zich aan de wetten, regels en voorschriften van overheidsorganen en aan andere toepasselijke gedrags- en beroepsregels;
- 7
  - stelt alles in het werk ter voorkoming van fraude;
  - meldt aanwijzingen, dat het bedrijf of personeelsleden betrokken zijn of kunnen worden bij pogingen tot fraude, onmiddellijk bij de bevoegde autoriteiten;
  - vergewist zich ervan, dat - waar dat wordt vereist - aan transacties originele documenten ten grondslag liggen;
- 8 verleent volledige medewerking aan de behandeling van klachten en geschillen, die tegen zijn personeelsleden aanhangig worden gemaakt op basis van voor hen geldende beroeps- of gedragscodes;
- 9
  - is onderworpen aan het Reglement behandeling klachten en geschillen van de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening en van andere klachten- en geschilleninstanties waarbij het bedrijf is aangesloten;
  - verleent loyaal medewerking aan de behandeling van klachten en geschillen teneinde tot een bevredigende oplossing te komen;
  - voert bindende uitspraken van geschilleninstanties stipt uit;
- 10 onthoudt zich van gedragingen en uitlatingen die schade kunnen toebrengen aan de belangen en de goede naam van de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening en die van andere bedrijven met het Keurmerk.