



Arsenaal Assurantiën

Administratieve Organisatie en Interne Controle AO/IC

WET OP HET FINANCIËEL TOEZICHT



Versie: juni 2013.01

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|---|
| • Uiteenzetting administratieve organisatie en interne controle (AO/IC) | 3 |
| • Wft-vergunningen | 4 |
| • Beleidsbepalers | 4 |
| • Beroepsaansprakelijkheidsverzekering | 4 |
| • Deskundigheid | 5 |
| • Personeel | 5 |
| • Informatieverstrekking | 5 |
| • Dienstenwijzer | 6 |
| • Dienstverleningsdocument | 6 |
| • Cliëntenovereenkomst | 6 |
| • Klachtenregeling | 6 |
| • Incidentenregeling | 6 |
| • Verkoop op afstand | 6 |
| • Beloning | 7 |
| • Kwaliteitsprocessen | 7 |
| • Inschakeling derden | 8 |
| • Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (WWFT) | 8 |
| • Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) | 8 |



UITEENZETTING ADMINISTRatieve ORGANISATIE EN INTERNE CONTROLE (AO/IC)

Op grond van de Wft is Arsenaal Assurantiën verplicht zijn bedrijfsvoering zodanig in te richten dat deze “een beheerste en integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt”. Een beheerste en integere bedrijfsvoering betekent dat Arsenaal Assurantiën procedures en maatregelen moet hebben onder andere gericht op waarborgen integriteit van alle medewerkers, de deskundigheid van de medewerkers, het tegengaan van belangenverstremming en het voeren van een passend en transparant beloningsbeleid. Daarnaast vallen een zorgvuldige behandeling van klanten en transparante en tijdige informatieverstrekking aan klanten ook onder integere bedrijfsvoering.

Alleen het hebben van procedures en maatregelen voor een integere bedrijfsvoering is niet voldoende. Het is ook noodzakelijk dat medewerkers op de hoogte zijn en werken volgens deze procedures en maatregelen.

In deze uiteenzetting geven we een overzicht van de eisen ten aanzien van de AO/IC.

WFT-VERGUNNINGEN

- ☐ Schade
- ☐ Leven

De wijze waarop wordt geborgd, dat Arsenaal Assurantiën alleen diensten verleent binnen de reikwijdte van hun Wft-vergunning, is beschreven en bekend bij de medewerkers.

De AFM wordt steeds tijdig, dat betekent binnen 14 dagen, op de hoogte gebracht van wijzigingen aan de zijde van Arsenaal Assurantiën waarvoor deze een meldingsplicht heeft.

BELEIDSBEPALERS

- Alle natuurlijke personen, die bestuurder of (mede)beleidsbepaler van de onderneming zijn, zijn als zodanig aangemeld bij de AFM.
- De AFM heeft van alle bestuurders en (mede)beleidsbepalers de betrouwbaarheid en de bestuurlijke en leidinggevende ervaring getoetst.

BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

- De onderneming beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die dekking biedt voor alle product-dienstcombinaties waarvoor vergunning is verleend.
- De verzekerde bedragen voldoen aan de wettelijke eisen.

Let op: voor nationaal regime Mifid gelden aparte bedragen!

DESKUNDIGHEID

- Per product-dienstcombinatie zijn zoveel feitelijk leidinggevend en aanwezig als nodig is om de vakbekwaamheid van de dienstverlening te waarborgen.
- Elke feitelijk leidinggevende beschikt over een geldig Wft-diploma voor de product-dienstcombinatie waarvoor hij/zij als feitelijk leidinggevende is aangesteld.
- De medewerkers met klantcontact beschikken over een geldig Wft-diploma voor de product-dienstcombinaties waarop zij adviseren.
of
- Er zijn organisatorische maatregelen getroffen om de vakbekwaamheid van de financiële dienstverlening te waarborgen.
- Een geldig Wft-diploma betekent ook up-to-date gehouden met vereiste PE-programma's. Een overzicht van de gevolgde PE-programma's wordt vastgelegd.
- De wijze waarop de vakbekwaamheid wordt geborgd, is beschreven en bekend bij de medewerkers.

PERSONEEL

- Van alle medewerkers is een volledig en actueel personeelsdossier aanwezig. Dit dossier bevat in ieder geval identiteitsbewijs, controle eerder faillissement en Verklaring omtrent Gedrag.
- Afspraken met medewerkers over integer en deskundig functioneren zijn reconstrueerbaar.
- De betrouwbaarheid van alle medewerkers met klantcontact staat buiten twijfel.
- Van elke feitelijk leidinggevende of medewerker met klantcontact, die na 1 januari 2006 in dienst is getreden, is een Verklaring omtrent Gedrag in het personeelsdossier aanwezig.
- Van elke feitelijk leidinggevende of medewerker met klantcontact is aantoonbaar gecontroleerd of deze medewerkers in het verleden failliet zijn verklaard.
- De wijze waarop de integriteit wordt geborgd, is beschreven en bekend bij de medewerkers.
- Het beleid voor een integere bedrijfsvoering is vastgelegd in een gedragscode.

INFORMATIEVERSTREKKING

- De wijze waarop wordt geborgd, dat in het advies- en bemiddelingsproces consumenten tijdig op de hoogte worden gesteld van de voorgeschreven bedrijfsinformatie, is beschreven en bekend bij de medewerkers.
- De wijze waarop wordt geborgd, dat in het advies- en bemiddelingsproces consumenten tijdig op de hoogte worden gesteld van productinformatie voordat een financieel product wordt aangeschaft, is beschreven en bekend bij de medewerkers.
- De wijze waarop wordt geborgd, dat reclame-uitingen feitelijk juist en voor de consument begrijpelijk en niet misleidend zijn, is beschreven en bekend bij de medewerkers.

DIENSTENWIJZER

- Een actuele dienstenwijzer is beschikbaar op de website van Arsenaal Assurantiën .
- Een actuele dienstenwijzer wordt verstrekt bij aanvang van de relatie.

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

- Een dienstverleningsdocument wordt verstrekt aan consumenten bij aanvang van de advisering en bemiddeling inzake complexe producten.
- Voor niet complexe verzekeringen, schadeverzekeringen en overige producten staat het dienstverleningsdocument vrij toegankelijk ter inzage op de website van Arsenaal Assurantiën.

CLIËNTOVEREENKOMST

- Voorafgaand aan de start van de werkzaamheden die vallen onder de werking van het Nationaal Regime Mifid, wordt door de cliënt en door de adviseur een cliëntovereenkomst ondertekend en/of de opdracht bevestigd.

KLACHTENREGELING

- De wijze waarop de klachtenbehandeling en klachtenregistratie wordt geborgd, is beschreven en bekend bij de medewerkers.



- Klachten van klanten worden geregistreerd.
- Arsenaal Assurantiën is aangesloten bij Kifid.

INCIDENTENREGELING

- Arsenaal Assurantiën beschikt over een incidentenregeling.
- Gebeurtenissen die in potentie de integriteit van de onderneming in gevaar brengen, worden gemeld bij de AFM.
- De op de incidenten betrekking hebbende informatie wordt bewaard.

VERKOOP OP AFSTAND

- De wijze waarop de verkoop op afstand wordt geborgd, is beschreven en bekend bij de medewerkers.

BELONING

- Indien Arsenaal Assurantiën bij complexe producten, uitvaartverzekeringen of betalingsbeschermer wordt beloond op basis van provisie door de aanbieder, ontvangt zij een provisiebeloning die passend is.
- De wijze waarop wordt geborgd dat een van een aanbieder ontvangen provisiebeloning voor een complex product, uitvaartverzekering of betalingsbeschermer passend is, is beschreven en bekend bij de medewerkers.
- Indien Arsenaal Assurantiën bij schadeproducten wordt beloond op basis van provisie door de aanbieder, ontvangt zij een provisiebeloning die passend is.
- Indien Arsenaal Assurantiën bij schadeproducten wordt beloond op basis van servicevergoeding, ontvangt zij een vergoeding die passend is.
- Voor overige beloningen zie onze dienstwijzer.
- Voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst inzake een complex product, een hypotheek, een uitvaartverzekering of een betalingsbeschermer, ontvangt de klant schriftelijk informatie over de exacte hoogte van de provisiebeloning of staat omschreven op de website van Arsenaal Assurantiën .
- De wijze waarop wordt geborgd, dat de onderneming – voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst inzake een complex product, een uitvaartverzekering of een betalingsbeschermer – de klant schriftelijk informeert over de exacte hoogte van de provisiebeloning, is beschreven en bekend bij de medewerkers.
- De onderneming ontvangt geen bonussen van aanbieders op het gebied van complexe producten, uitvaartverzekeringen en betalingsbeschermers.
- Een financiële onderneming voert een beleid inzake beloningen dat erop is gericht te voorkomen dat de beloning van degenen die het beleid van de onderneming bepalen of mede bepalen, haar werknemers en andere natuurlijke personen die zich onder haar verantwoordelijkheid bezighouden met het verlenen van financiële diensten of andere activiteiten leidt tot onzorgvuldige behandeling van consumenten, cliënten of deelnemers.

KWALITEITSPROCESSEN

- De klantdossiers (digitaal) zijn op een uniforme wijze opgebouwd en snel toegankelijk. Er vindt controle plaats op de invoer van gegevens. De klantgegevens worden indien nodig geactualiseerd.
- Alle relevante documenten, waaronder het klantadvies, zijn in een klantdossier aanwezig.
- De gegeven adviezen zijn reconstrueerbaar.
- De klantdossiers worden gedurende minimaal één jaar bewaard.

- De wijze waarop het vastleggen en bewaren van klantdossiers wordt geborgd, is beschreven en bekend bij de medewerkers.
- De wijze waarop de advisering en bemiddeling in impactvolle of complexe producten wordt geborgd, is beschreven en bekend bij de medewerkers.

- Een advies over een impactvol of complex financieel product moet aansluiten op de financiële positie, doelstellingen, kennis, ervaring en risicobereidheid van de consument; het advies bevat een toelichting op de aanbeveling(en) en geeft daarvan een motivering.
- Ook na aanschaf van financiële producten wordt afstemming op de specifieke situatie van de consument blijvend bewaakt.

INSCHAKELING DERDEN

- De wijze waarop de uitbesteding aan derden van voor de Wft relevante werkzaamheden wordt geborgd, is beschreven en bekend bij de medewerkers.

WET TER VOORKOMING VAN WITWASSEN EN FINANCIERING VAN TERRORISME (WWFT)

- Arsenaal Assurantiën voert een cliëntenonderzoek uit voorafgaand aan een daarvoor in aanmerking komende transactie.
- Arsenaal Assurantiën meldt bij de autoriteiten ongebruikelijke transacties conform geldende indicatoren.

WET BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS (WBP)

- Arsenaal Assurantiën meldt het houden, bewerken en beschikbaar stellen van persoonsgegevens aan het College Bescherming Persoonsgegevens.