

Als compliance-adviseur kom ik vaak bij financieel dienstverleners over de vloer. Om ze te adviseren over het inrichten van processen binnen hun organisatie. Of om door middel van een audit te controleren of ze werken volgens wet- en regelgeving. En dan kom je soms aparte zaken tegen.

Moeilijk doen terwijl 't goed kan

TEKST CHRISTEL VAN BOMMEL-VERSLUIJS, POLIS ADVOCATEN

Moeilijke constructies om zaken uit te sluiten of zelfs te ontwijken. Of om zaken ingewikkelder te maken dan ze zijn. Waarom? Waarom moeilijk doen als het, veel makkelijker, goed kan? Het lastige met open normen is, dat mensen niet zeker zijn hoe ze ermee om moeten gaan. Dan kun je zelf aan de slag gaan, met de intentie die open norm zo goed mogelijk in te vullen. Ik kom echter nog wel eens constructies tegen waarbij ik drie keer moet lezen wat er staat, om te begrijpen wat ik denk dat men bedoelt. Als u begrijpt wat ik bedoel. Bijvoorbeeld het beheerst beloningsbeleid. Maximaal 20 procent variabele beloning, waarvan minimaal 50 procent op basis van kwaliteit. Netjes gepubliceerd op de website. In de overeenkomst met de adviseur staat echter, dat bij aanbrengen van klanten ook een vergoeding wordt gegeven. En in weer een ander document staat dat een deel van de provisie apart wordt gezet om een deel van de kosten te betalen. Om wat daarna overblijft weer te verdelen onder de adviseurs. Huh? Hoe is dan te berekenen of je binnen de maximale 20 procent variabele beloning blijft? Waar is de beoogde transparantie? Waarom is het beloningsbeleid zo versnipperd beschreven? Dat kunt u vast wel raden.

Ander voorbeeld: zorgplicht. Beschreven in de Wft en in het Burgerlijk Wetboek. Maar wat is úw nazorgbeleid? Is het als dienstverlener sowieso niet handig om contact te houden met uw klant? Het is makkelijk punten scoren

wanneer u zelf contact opneemt met uw klant met het goede nieuws dat de premie van de lopende verzekering omlaag kan. Er zijn hele handige tools beschikbaar die u dit soort signalen presenteren. U checkt of het signaal klopt. En u neemt contact op met uw klant. Wil de klant advies? Dan legt u dit vast in een opdrachtbevestiging, waarin u ook vastlegt wat uw beloning voor het advies en de bemiddeling is. Wil de klant er niets van weten? Dan legt u dat vast in het klantdossier. Zie het niet als een last, maar als een kans. Zoveel tijd en moeite om iets moeilijker of onduidelijker te laten zijn dat het is. Bewust, dan wel onbewust. Het is niet nodig en zeker niet handig. Beschrijf uw beleid aan de hand van uw normen en de wet- en regelgeving. Komt u daar zelf niet uit? Doe dan wat u uw klanten ook vertelt: schakel een specialist in. Die investering is het zeker waard. Of wacht u liever op de mening van het Kifid of de toezichthouder? ■

'Sowieso handig om contact te houden met klant'

