

GEDRAGSCODE

De gedragscode is vastgesteld op 12 februari 2009.

De taak van de leden van de OvFD

Financiële producten – verzekeringen, krediet, beleggingsproducten, betaalmiddelen – vervullen een belangrijke rol in het leven van mensen. Bepaalde financiële producten vormen steeds meer een voorwaarde om volwaardig deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk verkeer, terwijl andere financiële producten mensen in staat stellen zich financieel voor te bereiden op grote uitgaven of beperkte inkomsten. Leden van de vereniging zijn zich bewust van de maatschappelijke verantwoordelijkheden die dit met zich meebrengt en willen met deze gedragscode de belangrijkste kwaliteitskenmerken van de financiële dienstverlening borgen. Deze kwaliteitskenmerken zijn deskundigheid, betrouwbaarheid en zorgvuldigheid.

De gedragscode is gericht op de relatie van leden met:

- productaanbieders;
- intermediairs;
- consumenten;
- overheid;
- toezichthouders;
- andere leden van de vereniging.

De aard van de gedragsregels

Door hun vrijwillige aanvaarding beogen de gedragsregels een goede uitoefening van de taak van leden te waarborgen, waarbij de leden zich rekenschap geven van hun eigen plaats binnen de financiële dienstverlening en de maatschappelijke functie die zij daarbij vervullen. Het niet naleven van de gedragscode kan uiteindelijk leiden tot een disciplinaire maatregel.

Algemene beginselen

1. In de uitoefening van het beroep zullen leden van de OvFD de aan hen toevertrouwde belangen discreet en naar beste weten en kunnen behartigen, zoals eisen van goed en eerlijk zakenbeleid hen voorschrijven.
2. In en buiten de uitoefening van hun beroep zullen leden van de OvFD niets doen wat het aanzien van de financiële dienstverleningsbranche zou kunnen schaden;
3. Onder de leden van de OvFD streeft een ieder naar een verhouding die berust op welwillendheid en vertrouwen;
4. Leden informeren de functionarissen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn over de gedragscode en dragen er zorg voor dat zij daarnaar handelen in hun professioneel gedrag.

Verhouding tot productaanbieders

1. Wanneer leden van de OvFD reden hebben te twifelen aan de transparantie, betrouwbaarheid of professionaliteit van aanbieders van financiële producten en diensten of op andere gronden twifelen aan de vraag of zij zich houden aan de voor hun branche gebruikelijke gedragscode, zullen zij daarover in overleg treden met de AFM en/of zich samen met de vereniging beraden op de vraag of het nog langer verantwoord is om een zakelijke relatie met de betreffende productaanbieder te onderhouden.
2. Leden van de OvFD vermijden dat hun onafhankelijkheid zoals zij die communiceren naar intermediairs en/of consumenten in gevaar zou kunnen komen.

Verhouding tot intermediairs

1. Een lid dat functioneert als koepelorganisatie treedt slechts op voor een intermediair wanneer hij daartoe opdracht van het betreffende intermediair heeft gekregen. Het

lid dient redelijkerwijs moeite te doen om de identiteit, de competentie en de bevoegdheden van de persoon of organisatie van wie hij de opdracht heeft ontvangen te achterhalen, indien specifieke omstandigheden aan het licht mochten brengen dat genoemde identiteit, competentie en bevoegdheden niet duidelijk vaststaan.

2. Leden die functioneren als koepelorganisatie werken alleen samen met intermediairs die hun taak professioneel opvatten en uitoefenen en hun activiteiten uitoefenen onder een vergunning, uitgereikt door de AFM.
3. Leden die functioneren als koepelorganisatie nemen geen opdracht aan van intermediairs, als zij weten of behoren te weten, dat zij niet de nodige bekwaamheid bezitten om deze te behandelen, tenzij zij dat doen in samenwerking met een organisatie/persoon die deze bekwaamheid wel bezit.
4. Leden die functioneren als koepelorganisatie hebben een laagdrempelige, oplossings- en klantgerichte interne klachtenregeling. Zij brengen hun relaties daarvan duidelijk op de hoogte en handelen klachten in heldere en duidelijke bewoordingen af.
5. Leden die functioneren als koepelorganisatie zijn steeds binnen redelijke grenzen verzekerd voor hun beroepsaansprakelijkheid, daarbij rekening houdende met de aard en de omvang van de risico's, die zij uit hoofde van hun onderneming lopen.

Verhouding tot consumenten

1. Indien en voor zover leden een rechtstreekse relatie hebben met consumenten, gelden in deze relatie de volgende gedragsregels:
 - De financiële dienstverlener voldoet in de zin van de Wft aan de daaraan in de Wft gestelde eisen van zorgvuldigheid en biedt de consument de informatie over dienstverlening en producten tijdig, juist en volledig aan.
 - De leden van de OvFD verrichten de financiële diensten naar eer en geweten en zullen naar beste weten en kunnen de belangen van de consument behartigen.

Betrekkingen tussen leden van de OvFD onderling

1. Leden van de OvFD dienen zich zodanig te gedragen dat een onderlinge verhouding, berustend op integriteit, respect en vertrouwen, gewaarborgd is.