

Incidentenbeleid

Kantoornaam	Visser Financieel
Naam leidinggevende verantwoordelijk voor incidentenbeleid	De directie
Versie (datum)	April 2011

Incidentenbeleid

1. Wij streven een integriteitbewuste cultuur na. Onze medewerkers zijn gehouden aan wettelijke bepalingen en de gedragsregels die ons kantoor hanteren. Daartoe is het incidentenbeleid opgesteld.
2. Ons beleid ten aanzien van incidenten is van toepassing op (mede-)beleidsbepalers, leidinggevende functionarissen, klantadviseurs en medewerkers die toegang hebben tot (financiële) persoonsgegevens van klanten en bedrijfsgevoelige informatie.
3. Het incidentenbeleid houdt in dat alle medewerkers zijn gehouden aan:
 - Medewerking aan de toetsing van betrouwbaarheid bij het in dienst treden
 - Naleving van de gedragscode van ons kantoor (zie bijlage)
 - Naleving van de procedures inzake het voorkomen van witwassen
 - Melding van feiten die kunnen leiden tot incidenten bij de directie
4. Wij hebben een leidinggevende aangewezen die verantwoordelijk is voor het incidentenbeleid. Hij is belast met het uitvoeren van genoemde maatregelen, houdt toezicht op de naleving van de maatregelen, behandelt voorkomende incidenten en legt de afhandeling daarvan administratief vast, verzorgt indien nodig de melding aan de AFM en functioneert als vraagbaak voor de medewerkers.

Maatregelen: voorkomen van incidenten

Om de naleving van de wettelijke regels en interne gedragsregels bij medewerkers te waarborgen, hebben we de volgende maatregelen genomen.

1. Procedure van toetsing van betrouwbaarheid bij indiensttreding

Bij indiensttreding van een nieuwe medewerker wordt de betrouwbaarheid en deskundigheid getoetst. Een medewerker is gehouden mee te werken aan deze procedure. Daartoe behoort in ieder geval het overleggen van een verklaring omtrent het gedrag evenals het ondertekenen van de schriftelijke verklaring dat betreffende medewerker niet eerder failliet is verklaard.

2. Procedure van instrueren over incidentenbeleid

Als een medewerker in dienst treedt wordt hij gehouden aan de naleving van het incidentenbeleid van het kantoor. Hij/zij ontvangt daartoe een kopie van het op dat moment geldende incidentenbeleid. Bij wijzigingen van het beleid worden de medewerkers daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

3. Procedure van het bevorderen van een integriteitbewuste cultuur

Om de integriteitbewuste cultuur te bevorderen hebben wij de volgende maatregelen genomen:

- de wettelijke regels en kantoorregels worden met enige regelmaat besproken tijdens het kantooroverleg
- steekproefsgewijs worden klantendossiers beoordeeld op de correctheid en compleetheid, op omgang met vertrouwelijke gegevens van klanten, op naleving van interne gedragsregels en toetsing van de verplichte identificatie
- indien de interne klachtenprocedure daar aanleiding toegeeft worden de gevolgen met de medewerker(s) besproken en worden de interne bedrijfsprocessen daarop aangepast.

Maatregelen: behandeling en administratieve vastlegging van incidenten

Voor de behandeling en administratieve vastlegging van incidenten hebben we de volgende maatregelen genomen:

1. Procedure melden van incidenten

Medewerkers zijn gehouden aan de volgende procedure bij (een vermoeden van) een incident. Hij meldt een (vermoeden van een) incident per ommegaande aan directie die vervolgens de melding onderzoekt en indien nodig adequate maatregelen neemt.

2. Procedure van administratieve vastlegging door de directie

De directie is verantwoordelijk voor het administreren van incidenten in de standaard incidentenadministratie. Hij administreert in ieder geval wat de feiten en omstandigheden van het incident zijn, wie het incident bewerkstelligd heeft inclusief zijn functie binnen de organisatie en de maatregelen die naar aanleiding van het incident zijn genomen. Voor de definitieve administratie is een akkoord van de directie vereist. De gegevens worden minimaal vijf jaar nadat de maatregelen genomen zijn bewaard.

3. Procedure van melding van incident aan AFM door de directie

De directie maakt melding van het incident aan de AFM indien:

- aangifte van het incident bij justitiële autoriteiten is of zal worden gedaan;
- het voortbestaan van de onderneming zou kunnen worden bedreigd of wordt bedreigd;
- de toezichthouder redelijkerwijs in het kader van haar toezichthoudende taak behoort te worden geïnformeerd rekening houdend met de ernst, de omvang of de overige omstandigheden van het incident.

Bijlage: Gedragsregels

Bijlage: gedragsregels

Onze medewerkers zijn gehouden aan de volgende, van de NBVA afgeleide, gedragsregels, te weten:

1. Medewerkers dienen zich in hun bedrijfsuitoefening te gedragen zoals een goed bemiddelaar in verzekeringen of financiële diensten betaamt. Zij dienen zich zodanig te gedragen, dat het vertrouwen in de dienstverlening van het intermediair in het algemeen en in de eigen bedrijfsuitoefening niet wordt geschaad.
2. Medewerkers dienen te vermijden, dat hun onafhankelijkheid als bemiddelaar in verzekeringen in gevaar zou kunnen komen.
3. Bij voorlichting en advies omtrent verzekeringen en financiële diensten dienen de medewerkers zich primair te laten leiden door het belang van de cliënt, rekening houdend met de gerechtvaardigde belangen van verzekeraars/assuradeuren. Medewerkers dienen zich daarbij te realiseren, dat kennis en inzicht op genoemde terreinen bij de cliënt kunnen ontbreken.
4. Medewerkers zijn gehouden tot nauwgezetheid en zorgvuldigheid in financiële en administratieve aangelegenheden.
5. Medewerkers dienen zich te onthouden van het verstrekken van informatie waarvan zij weten, of behoren te weten, dat deze onjuist is.
6. Medewerkers dienen zich zodanig te gedragen, dat een onderlinge verhouding berustend op integriteit, respect en vertrouwen, gewaarborgd is.