

Hoofdstuk 6 **NVF-Gedragscode per 01-01-2014**

Toelichting: De dienstverlening van een NVF-lid kan zowel bestaan uit adviseren als bemiddelen op basis van execution only. Bij execution only is er geen sprake van advies. Onderstaande artikelen zien op beide vormen van dienstverlening, tenzij nadrukkelijk is bepaald dat een artikel, of deel daarvan, uitsluitend van toepassing is ingeval van advisering.

Artikel 1

Een NVF-lid dient ervoor zorg te dragen dat de schriftelijke berichten en mededelingen, die hij in de uitoefening van zijn beroep c.q. bedrijfsvoering doet uitgaan, zijn naam bevatten.

Artikel 2

Een NVF-lid verricht zijn diensten naar beste vermogen en naar eer en geweten, met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid.

Artikel 3

Een NVF-lid dient zich er bij al zijn gedragingen rekenschap van te geven dat hij binnen de financieringsbranche een eigen plaats inneemt en een maatschappelijke functie uitoefent. In geval van advisering mag hij nimmer uit het oog verliezen dat hij geroepen is tot deskundige voorlichting.

Artikel 4

In geval van advisering is een NVF-lid zich ervan bewust dat hij door zijn adviserings- en bemiddelingsactiviteiten jegens de cliënt bijdraagt aan zwaarwegende financiële beslissingen en hij het in hem gestelde vertrouwen van de cliënt niet mag beschamen.

Artikel 5

In geval van advisering wint een NVF-lid in het belang van de cliënt bij deze informatie in over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid voor zover zulks redelijkerwijs relevant is voor de door het NVF-lid aan de cliënt te verlenen dienst.

Artikel 6

In geval van advisering onthoudt een NVF-lid zich van advies, waarvan een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur behoort te beseffen dat dit niet in het belang van de cliënt is.

Artikel 7

In geval van advisering geeft een NVF-lid voorrang aan het belang van de cliënt boven zijn eigen belang.

Artikel 8

Een NVF-lid draagt zorg dat van hem uitgaande informatie, adviezen en reclame-uitingen niet onjuist of misleidend zijn.

Artikel 9

In geval van advisering wijst een NVF-lid de cliënt op risico's verbonden aan door hem geadviseerde producten en/of diensten en/of verstrekte adviezen en legt dit schriftelijk vast.

Artikel 10

Een NVF-lid dient deskundig te zijn en te blijven op het gebied waarop hij zijn diensten aanbiedt.

Artikel 11

Een NVF-lid onthoudt zich van dienstverlening en advisering op gebieden waar hij onvoldoende deskundig is en/of hiervoor geen Wft-vergunning heeft.

Artikel 12

Een NVF-lid is verplicht om deel te nemen en volledige medewerking te verlenen aan een programma dat ondersteuning biedt aan de naleving van de Wft van een door het bestuur bepaalde kwaliteitsorganisatie.

Artikel 13

Een NVF-lid verricht zijn diensten in overeenstemming met de van toepassing zijnde wetten, regels en voorschriften van bevoegde toezichthouders en neemt de voorschriften, reglementen en besluiten van de NVF in acht. Meer in het bijzonder dient een NVF-lid zich te conformeren aan de voorschriften zoals vermeld in de Wet Financieel Toezicht (Wft).

Artikel 14

- 14.1 Indien een NVF-lid aan de cliënt kosten in rekening brengt voor zijn dienstverlening, zal het NVF-lid vooraf op overzichtelijke wijze informatie verstrekken m.b.t. de kosten van zijn dienstverlening alsmede de wijze waarop die kosten worden berekend en deze kosten slechts in rekening brengen nadat de cliënt zich daarmee schriftelijk akkoord heeft verklaard.
- 14.2 Bij de vaststelling van zijn eventuele declaratie aan de cliënt behoort een NVF-lid een, alle omstandigheden in aanmerking genomen, waaronder in ieder geval de kwaliteit van het advies (in geval van advisering), redelijk bedrag in rekening te brengen. Bij een kwalitatief ondermaatse dienstverlening kan een fee lager dan het hierna in artikel 14.3 bepaalde bedrag nog steeds als onredelijk worden beoordeeld.
- 14.3 Het is een NVF-lid met ingang van 1 januari 2014 verboden voor zijn dienstverlening met betrekking tot de advisering en/of bemiddeling van consumptief krediet, voor zover binnen wet- en regelgeving is toegestaan, en bijkomende krediet-/betalingsbeschermingsverzekeringen, ook als die in redelijkheid is aan te merken als gericht op meerdere transacties, meer kosten aan de cliënt(en) in rekening te brengen dan een totaalbedrag van maximaal € 505,00 inclusief eventuele standaard nazorg (waaronder wordt verstaan het verwerken van adreswijzigingen, ondersteuning bij schadeclaims, het beantwoorden van vragen van de klant over de geadviseerde producten en het informeren aan de klant over relevante wijzigingen in wet- en regelgeving). Dit bedrag zal jaarlijks, voor de eerste maal op 1 januari 2015, automatisch worden herzien aan de hand van de indexcijfers "Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur" (reeks 2000 = 100) voor "Financiële instellingen" als gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, en wel door telkens het tot de datum van aanpassing geldende bedrag te vermenigvuldigen met een breukgetal, waarvan de teller is het maandindexcijfer, geldende drie maanden voor de maand waarin het bedrag wordt aangepast, en de noemer is het maandindexcijfer, geldende vijftien maanden voor de maand waarin het bedrag wordt aangepast. Herziening van het bedrag als hier bedoeld vindt echter niet plaats, indien dit zou leiden tot verlaging van het laatstelijk geldende bedrag; doet zich dit geval voor, dan vindt eerst weer herziening van het bedrag plaats, indien en zodra het maandindexcijfer dat geldt drie maanden voor de aanpassingsdatum hoger ligt dan het bij de laatste geëffectueerde herziening als teller gebruikte maandprijnsindexcijfer, en wel enkel in dat geval door hantering van het laatstbedoelde maandprijnsindexcijfer als noemer; hierna wordt al het hiervoor in dit artikel bepaalde dan weer van toepassing.
- Het op bovenvermelde wijze jaarlijks vastgestelde bedrag zal door de NVF aan haar leden per e-mail worden bevestigd en in de gedragscode worden aangepast door wijziging van het jaartal en het bedrag in de eerste volzin van dit artikel.

Artikel 15

Een NVF-lid zal gegevens van en informatie over een cliënt, voor zover vertrouwelijk van aard, geheim houden tenzij een NVF-lid ingevolge wet, een rechterlijk vonnis of een uitspraak van een bevoegd tuchtrechtelijk college niet tot geheimhouding gehouden is. Deze verplichting tot geheimhouding geldt niet voor gegevens van en informatie over de cliënt in een geschil tussen het NVF-lid en de desbetreffende cliënt in behandeling bij het bestuur, het College van Beroep, een rechter, arbitrage of bindend adviescollege, of een tuchtrechtelijk college.

Artikel 16

Een NVF-lid laat zich niet onnodig en/of louter ten behoeve van eigenbelang in negatieve zin uit over een collega NVF-lid of een door deze verleende dienst. Een NVF-lid zal zich ook onthouden van iedere handeling of gedraging die direct dan wel indirect zijn deskundigheid en/of de goede naam en/of het aanzien van de NVF en/of haar leden schaadt of zou kunnen schaden.

Artikel 17

Een NVF-lid is verplicht alle hem bekende omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de beoordeling van een kredietaanvraag ter kennis te brengen van de kredietaanbieder. Met name die omstandigheden waarvan het NVF-lid redelijkerwijs mag aannemen dat het krediet niet of niet onder dezelfde voorwaarden verstrekt zou zijn, indien zij de kredietaanbieder bekend waren.

Artikel 18

- 18.1 Een NVF-lid dient zich te onthouden van koppelverkoop die de vrijheid van keuze van de cliënt belemmert. Van koppelverkoop is sprake wanneer een cliënt gedwongen is of wordt gebruik te maken van een bepaalde financieel dienstverlener, omdat hij anders bijvoorbeeld een andere zaak, dienst of overeenkomst niet tegen dezelfde condities kan verkrijgen of behouden c.q. kan aangaan of voortzetten.
- 18.2 Indien degene, voor wie een krediet wordt aangevraagd, zich bij de totstandkoming van een krediettransactie verplicht tot het aangaan van een andere overeenkomst, is een NVF-lid verplicht tot beschrijving van de condities waaronder de kredietovereenkomst tot stand kan komen, inclusief (een) eventueel vereiste nevenovereenkomst(en), in welk laatste geval hij de kredietnemer er uitdrukkelijk op dient te wijzen dat deze het recht heeft zelf te bepalen met welke wederpartij die nevenovereenkomst(en) zal (zullen) worden aangegaan.
- 18.3 In geval van advisering zal het NVF-lid de nevenovereenkomsten zoals bedoeld in artikel 18.2 op verantwoorde en zorgvuldige wijze, conform de Wft, aan zijn cliënten adviseren.

Artikel 19

Indien een cliënt zich bij een NVF-lid beklagt over een gevolgde handelwijze, is het NVF-lid verplicht de klager te attenderen op de mogelijkheid deze klacht binnen een termijn van dertig dagen te melden aan de NVF. Het NVF-lid verplicht zich om zich in te spannen om samen met de klager tot een oplossing te komen. Mocht dit onverhoopt niet lukken dan zal de NVF, op verzoek van de klager, alsnog een bemiddelingspoging ondernemen alvorens de klachtenprocedure te volgen.

Artikel 20

Een NVF-lid zal toezien op en wordt verantwoordelijk gehouden voor de gedragingen van zijn medewerk(st)ers opdat deze niet in strijd handelen met deze gedragscode en overige bepalingen van de statuten en het huishoudelijk reglement van de vereniging.

Artikel 21

Een NVF-lid verklaart deze door hem ondertekende gedragscode bij de uitoefening van zijn werkzaamheden, nauwgezet te zullen nakomen.

Artikel 22

Een NVF-lid verklaart door ondertekening van deze gedragscode, dat

- a. hij in het bezit is gesteld van de statuten en het huishoudelijk reglement;
- b. hij voldoet aan alle voorwaarden zoals deze in de statuten en het huishoudelijk reglement zijn opgenomen;
- c. hij alle verplichtingen zoals vermeld in de statuten en het huishoudelijk reglement nauwgezet zal nakomen.

Artikel 23

Op deze gedragscode zijn uitdrukkelijk van toepassing de maatregelen/sancties zoals omschreven in artikel 4 van de statuten en in hoofdstuk 10 van het huishoudelijk reglement, die bij (enkele) overtreding van (een of meer bepalingen van) deze gedragscode door het bestuur aan het NVF-lid opgelegd kunnen worden.