

Versie 2.0
December 2020



Kwaliteitskader Keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Het financieringsproces	3
Vakbekwaamheid	4
Betrouwbaarheid en ethisch gedrag	4
Tarifering en beloning	4
Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	5
Klachtenregeling en administratie	5
Bescherming van de gegevens	5
Governance	6
Monitoring gedragscode	6
Bijlage: Monitoring Questionnaire	7

Inleiding

Het kwaliteitskader van het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB beschrijft de voorwaarden en eisen aan de processen en inrichting van organisaties die zijn aangesloten bij het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB. Dit kader is opgesteld om hoogwaardige dienstverlening door organisaties met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB te garanderen. Zowel klanten als leveranciers moeten ervanuit kunnen gaan dat:

- De juiste waarborgen in het proces zijn ingebouwd om betrouwbaarheid en kwaliteit te garanderen.
- De juiste factoren worden betrokken bij de beoordeling van de kredietaanvraag.
- De vakbekwaamheid van de financieringsadviseurs voldoende is.
- Er sprake is van een integere bedrijfsvoering.
- Er een klachtenregeling voor klanten is.
- Bij de tarifiering en interne beloning het klantbelang centraal staat.
- Er sprake is van transparante verwerking en dossiervorming.
- Er onafhankelijk wordt geadviseerd en begeleid.

Onderdeel van het kwaliteitskader zijn onder meer een eerlijke en transparante procedure van kredietverstrekking, recht op verhaal, het vermijden van overkreditering, de bescherming van gegevens en transparantie tegenover, de klant, financiers en andere investeerders.

Het kwaliteitskader is van toepassing op alle organisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB. Dit betreft ondernemingen die adviseren en begeleiden bij financieringen.

De meest recente versie van het kwaliteitskader is beschikbaar via de website www.erkendfinancieringsadviesmkb.nl. Dit kwaliteitskaders treedt in werking op 1 januari 2021 en wordt na 2 jaar geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Het financieringsproces

Een klant doorloopt een aantal fasen tijdens het financieringsproces; de intake en acceptatiefase, de ontwerpfasen, en de aanvraagfase. De beheerfase vindt eventueel in een later stadium plaats na het verstrekken van een Financiering.

Erkend Financieringsadviseurs MKB¹ winnen in het belang van de klant voldoende informatie in over de financiële positie van de klant en beoordelen, mede ter voorkoming van overkreditering, of het aangaan van een kredietovereenkomst of een belangrijke verhoging van het verstrekte krediet, verantwoord is.

De informatie omvat minstens het beoordelen van de levensvatbaarheid van het project, marktsituatie, concurrentieanalyse en dergelijke. Maar ook het berekenen van het bedrijfskapitaal van de klant, de zakelijke en particuliere reserves, en de activa en passiva is essentieel. Onderdeel is ook een prognose met de toekomstige kasstromen. Dit moet zijn gebaseerd op een realistische beoordeling van het beschikbaar inkomen van de klant, rekening houdend met fluctuaties in dat inkomen en met overige schulden en verplichtingen van de klant. Indien uit de informatie blijkt dat het verstrekken van een krediet dan wel het verhogen van een bestaand krediet onverantwoord is, zal de financieringsadviseur de klant hierop wijzen.

1. Waar in deze gedragscode gesproken wordt over een Erkend Financieringsadviseur MKB dan geldt dit ook voor een Kandidaat Financieringsadviseur MKB. Deze Financieringsadviseur heeft het theorie examen afgerond en werkt onder begeleiding en verantwoordelijkheid van een Erkend Financieringsadviseur MKB.

Vakbekwaamheid

Een organisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB zorgt dat er in de organisatie voldoende vakbekwaamheid aanwezig is. Om de vakbekwaamheid te onderhouden en borgen dient een organisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB minimaal 10 financieringsaanvragen of een obligo van meer dan 5 miljoen per jaar in behandeling nemen. Hierop kan door SMF een uitzondering worden gemaakt. **Overeenkomstig de gedragscode Keurmerk Financieringsadvies MKB voldoen alle klantmedewerkers die zich bezighouden met adviseren en begeleiden aan de vereisten van vakbekwaamheid zoals die door Stichting MKB Financiering zijn gesteld.** Dit geldt zowel voor toetreding als voor permanente erkenning. De adviseurs die aan de vereisten voldoen zijn Erkend Financieringsadviseur MKB en worden vermeld op de website www.erkendfinancieringsadviesmkb.nl

Er is niet alleen sprake van advies wanneer het geadviseerde **product ook daadwerkelijk wordt afgesloten**. De wet spreekt van adviseren wanneer een klantmedewerker een **concrete aanbeveling van een specifiek product doet aan een specifieke klant**. Hier kan ook sprake van zijn als een medewerker in de nazorgfase vragen over de **passendheid** van het product beantwoordt en hiermee een aanbeveling doet.

Er is geen sprake van advies als er ondersteunende werkzaamheden worden verricht. Bijvoorbeeld als een medewerker telefonisch contact heeft met klanten en partijen zoals notarissen en alleen inhoudelijke vragen beantwoordt. **Hij zorgt ervoor dat hij alleen vragen beantwoordt en geen aanbevelingen doet.**

De erkenning is een proeve van kennis, kunde en bekwaamheid en wordt alleen verstrekt aan actieve en ervaren adviseurs. Kandidaten die wel beschikken over de kennis, maar nog geen of onvoldoende ervaring in het begeleiden van ondernemers in financieringstrajecten kunnen deelnemen aan de kennistoets van het examen en zich op basis daarvan kwalificeren als 'Kandidaat Financieringsadviseur MKB'. Wanneer zij in de daarop volgende jaren praktijkervaring hebben opgedaan kan op basis van het praktijkexamen vervolgens de volwaardige titel 'Erkend Financieringsadviseur MKB' worden verworven. De kwalificatie van 'Kandidaat Financieringsadviseur' is maximaal 3 jaar geldig en er kunnen maximaal 3 kandidaten per Erkend Financieringsadviseur MKB in een organisatie werkzaam zijn.

Een kandidaat Financieringsadviseur MKB werkt onder begeleiding en verantwoordelijkheid van een Erkend Financieringsadviseur MKB.

Betrouwbaarheid en ethisch gedrag

Organisaties met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB zullen te allen tijde integer handelen. Er wordt een adequaat beleid gevoerd dat een integere uitoefening van het bedrijf waarborgt. Ook worden er passende maatregelen genomen als zich een incident voordoet. Incidenten worden bij Stichting MKB Financiering gemeld.

Een organisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB heeft procedures en maatregelen waardoor zij in staat is om de integriteit (van hun werknemers) te waarborgen. Er kan onder meer gedacht worden aan een code en/of een beleid met betrekking tot het omgaan met belangenconflicten.

Tarifering en beloning

Er is sprake van transparantie ten aanzien van de beloningen die door organisaties met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB worden ontvangen en van vergoedingen die worden betaald richting klant,

financiers en derden. Zowel met betrekking tot de componenten waaruit die bestaan als de partijen die het betreft.

Klanten ontvangen vooraf een indicatie van de kosten van de financieringsbegeleiding per fase van het financieringsproces. Er kan sprake zijn van een uurtarief, een vast bedrag, een percentage of een combinatie. Er wordt aan bij alle aanvragen en offertes een document van dienstverlening verstrekt aan de klant. Dit moet voldoen aan de minimumvereisten en geen afbreuk doen aan het dienstverleningsdocument (format) zoals in het kader van het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB opgesteld. Bij de begeleiding en advisering staat de beloning in verhouding tot de geleverde dienst.

Organisaties met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB zullen klanten vooraf informeren over de vergoedingen die door de Financier of derden worden betaald aan de financieringsadviseur en de bedragen of percentages worden gemeld. Dit geldt voor alle vergoedingen waaronder zowel aanbreng- als beheerprovisies.

Wanneer er door organisaties met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB vergoedingen worden betaald aan intermediairs of anderen, dan wordt dit eveneens vooraf gemeld.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Als lid van het keurmerk Financieringsadvies MKB dient u een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben die minimaal de volgende dekking biedt: €500.000 per gebeurtenis en €500.000 per jaar.

Als alternatief kunt andere financiële waarborgen verstrekken echter alleen na schriftelijk akkoord van Stichting MKB Financiering (SMF).

Klachtenregeling en administratie

Een goede afhandeling en administratie van klachten is belangrijk voor het vertrouwen in het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB. Organisaties met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB hebben een interne klachtenprocedure die duidelijk op de website kenbaar wordt gemaakt.

Ook het vastleggen van klachten en de ondernomen acties hierop is van belang. Bij elke klacht moet minimaal het volgende worden vastgelegd:

- de naam en het adres van de klager,
- de klacht, inclusief de dagtekening van ontvangst,
- een omschrijving van de klacht,
- een beschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld
- de bewaartermijn van een klacht bedraagt 5 jaar.

Bescherming van de gegevens

Het privacy beleid van organisaties met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB is in lijn zijn met alle relevante geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Een organisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB ziet erop toe dat zij beschikt over systemen (met inbegrip van IT), procedures en maatregelen die haar in staat stelt om de vertrouwelijkheid, veiligheid, en integriteit van de persoonlijke en financiële informatie van klanten te kunnen waarborgen. Dit kan wachtwoordbescherming en/of versleuteling van databases omvatten.

Voor het gebruik van persoonlijke informatie van een klant in reclame, marketingmateriaal en andere openbaar te maken informatie is vooraf schriftelijke toestemming van de klant vereist.

Een organisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB verstrekt relevante informatie aan financiers en derden die hen in staat stelt om met kennis van zaken financiële besluiten te nemen. De informatie is correct, duidelijk en niet-misleidend.

Een organisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB neemt de noodzakelijke stappen om de identiteit van klanten te verifiëren. Indien de klant een natuurlijke persoon is, gebeurt dit door in ieder geval hun naam, foto-identificatie, woonplaats en geboorteplaats op te vragen. Indien de klant een rechtspersoon is, dient men in ieder geval de gegevens van het bedrijf in het handelsregister en de bevoegdheid van de natuurlijke persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt te controleren.

Governance

De zeggenschapsstructuur binnen de onderneming moet duidelijk zijn. Dit wil zeggen dat het duidelijk moet zijn welke personen binnen een organisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB zeggenschap hebben en wie Erkend Financieringsadviseur MKB is.

Elke organisatie met een keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB heeft een functionaris die aantoonbaar in staat is, en de middelen en bevoegdheden heeft, om te zorgen voor naleving van de eisen van het keurmerk. Deze persoon is er verantwoordelijk voor dat alle medewerkers en processen, die invloed hebben op het al dan niet naleven van de eisen van het keurmerk, handelen conform de gestelde eisen en handelen in de geest van de gedragscode.

Monitoring gedragscode

De borging van het naleven van de gedragscode van het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB is primair de verantwoordelijkheid van de functionaris, die door de keurmerk-houdende organisatie is aangesteld.

Het naleven van de gedragscode wordt gemonitord door een jaarlijkse questionnaire, in te vullen door de functionaris, waarna een visitatie door de Stichting kan plaatsvinden. Door beantwoording van de questionnaire dient de functionaris aan te tonen in staat te zijn en de middelen en bevoegdheden te hebben om te zorgen voor de naleving van de eisen van het kenmerk. Daarnaast dient de functionaris aan te geven in welke mate de gedragscode wordt nageleefd.

De organisatie, die het keurmerk houdt, gaat bij voorbaat akkoord met het verstrekken van nadere informatie in het kader van de naleving van de gedragscode, indien de Stichting daar aanleiding voor ziet.

De questionnaire is als bijlage aan dit kwaliteitskader toegevoegd en kan worden gewijzigd.

Bijlage: Monitoring Questionnaire

In te vullen door functionaris, die verantwoordelijk is voor het naleven van de eisen van het keurmerk.

1. Bent u in aantoonbaar staat en heeft u de middelen en bevoegdheden om te zorgen voor de naleving van de eisen van het keurmerk?

Ja (licht toe waar dat uit blijkt)

Niet volledig (licht toe welke tekortkomingen u ervaart)

Nee

2. Beschikt u over een actuele lijst van Erkend Financieringsadviseurs MKB?

Ja

Nee

3. Hoe beoordeelt u de status van de naleving van eisen rond vakbekwaamheid?

Alle adviseurs voldoen aan de gestelde eisen

Sommige adviseurs voldoen niet aan de gestelde eisen

4. Beschikt u over een volledig overzicht van alle adviezen, die door Erkend Financieringsadviseurs MKB namens uw organisatie zijn uitgebracht?

Ja

Nee

5. Worden door uw organisatie financieringsadviezen uitgebracht door anderen dan de Erkend Financieringsadviseurs MKB?

Ja

Nee

Weet ik niet

6. Hanteert uw organisatie een vier-ogen principe rond financieringsadviezen?

Ja, structureel

Ja, incidenteel (licht toe wat de criteria zijn)

Nee, de inhoudelijke kwaliteitsborging is anders georganiseerd (licht toe)

Nee

Bijlage: Monitoring Questionnaire

7. Beschikt uw organisatie over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het kader van de werkzaamheden onder het keurmerk?

- Ja
- Nee
- Een andere door SMF geaccordeerde financiële waarborg

8. Verstreekt uw organisatie het voorgeschreven dienstverleningsdocument Erkend Financieringsadvies MKB (al dan niet in format van het keurmerk) bij iedere offerte/overeenkomst voor dienstverlening onder het keurmerk?

- Ja
- Nee

9. Heeft u in de afgelopen 12 maanden klachten ontvangen?

- Ja, hoeveel klachten, wat is de aard en de status van die klachten?

- Nee

10. Hoeveel financieringsadviezen heeft uw organisatie afgelopen jaar verstrekt?

11. Wat was het volume en type financieringen (vastgoed, werkkapitaal, lease, etc)?

Vragen?

Neem contact op voor meer informatie:

Stichting MKB Financiering

Keizersgracht 264

1016 EV Amsterdam

Keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB

info@erkendfinancieringsadviesmkb.nl

www.erkendfinancieringsadviesmkb.nl