

# Procedure Incidenten (versie 23-6-2020)

---

## 1. Doelstelling

Er voor zorgdragen dat incidenten, die veroorzaken dat de continuïteit of de reputatie van onze organisatie in het geding is, worden gesignaleerd, geregistreerd en indien noodzakelijk gerapporteerd aan de Autoriteit Financiële Markten.

Er voor zorgdragen dat door het voeren van adequate maatregelen een integere bedrijfsvoering wordt bevorderd en gehandhaafd. Het voorkomen van strafbare feiten binnen onze organisatie.

## 2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

- Iedere medewerker is verantwoordelijk voor de melding incidenten;
- De directie is verantwoordelijk voor het registreren en indien noodzakelijk rapporteren van incidenten aan de AFM.

## 3. Verwijzingen

- Wet op het financieel toezicht
- Incidentenformulier
- Dossiervorming incidenten
- Incidentenregister

## 4. Werkwijze

### 4.1 Incidenten

Van een incident wordt gesproken als door een medewerker van ons bedrijf een strafbaar feit of andere wetsovertreding is begaan, waardoor het vertrouwen in ons bedrijf of de financiële markten kan worden geschaad. Hierbij kan worden gedacht aan situaties waarbij:

- aangifte bij justitie heeft plaatsgevonden;
- zaken doen met personen of entiteiten die vermeld worden op de (internationale) sanctielijsten;
- het voortbestaan van een financiële dienstverlener wordt bedreigd (of zou kunnen worden bedreigd);
- (verwachte) publiciteit waardoor reputatieschade kan ontstaan (denk hierbij ook aan datalekken);
- interne fraude;
- fraude door een medewerker;
- een medewerker vult het aanvraagformulier zelf in en laat de klant alleen handtekening zetten;
- (serieuze/belangrijke) klacht van klant wordt niet gemeld en daardoor volgt slechte klachtafhandeling;
- een datalek vindt plaats;
- overkreditering of andere adviezen welke in ethisch opzicht niet overeenstemmen met de uitkomst van de opgestelde analyse.

#### 4.2 Rapportage

Zodra een medewerker met een incident wordt geconfronteerd vult hij een [Incidentenformulier](#) in. Dit formulier wordt overhandigd aan de directie. De directie onderzoekt het incident, registreert het in het [Incidentenregister](#) en neemt indien noodzakelijk maatregelen tegen de medewerker die het incident heeft veroorzaakt. Tevens beoordeelt de directie aan de hand van het incident of maatregelen moeten worden genomen op het gebied van de administratieve organisatie en interne controle om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.

#### 4.3 Melding

Zodra een incident wordt geconstateerd met betrekking tot een volmachtpolis of anderzijds de betrokken volmachtgevende verzekeraars kan raken, wordt het incident direct gemeld bij de betrokken verzekeraar(s).

Over een incident, ontstaan in ons bedrijf, dient de AFM te worden geïnformeerd. De informatie die verstrekt dient te worden dient minimaal te bevatten:

- feiten en omstandigheden van het incident;
- functie-informatie van de medewerker die het incident heeft veroorzaakt;
- hoedanigheid en positie van degene(n) die het incident heeft bewerkstelligd;
- genomen maatregelen n.a.v. het incident.

Als gevolmachtigde moet ook melding worden gedaan van overtredingen van bemiddelaars, waar wij mee samenwerken, en die wij constateren in het kader van de normale bedrijfsvoering, op het gebied van:

- betrouwbaarheid;
- vakbekwaamheid;
- integere en adequate bedrijfsvoering;
- financiële zekerheid;
- overige bepaling van de Wft (zorgplicht en transparantie) stelselmatig overtreedt.