

Engagementsverklaring van Kredietmakelaars

“Onze gezamenlijke belofte voor kwaliteit, integriteit en vertrouwen in kredietbemiddeling.”

Uitgegeven door de Nederlandstalige Federatie van Verzekeringsmakelaars en Financiële Tussenpersonen (FVF).

Kredieten geven de kredietnemer de mogelijkheid om goederen en diensten te verwerven of investeringen te doen, en op die manier bij te dragen tot de economische ontwikkeling en de welvaart.

De kredietmakelaars leden van FVF werken in een strikt gereguleerd kader: een groot aantal belangrijke aspecten met betrekking tot kredietverlening aan particulieren, zoals het voorkomen van overmatige schuldenlast, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, een correcte prijszetting, eerlijke concurrentie en duidelijke communicatie en reclame worden uitvoerig behandeld in de wetgeving op de kredietverlening aan consumenten.

Bovenop de verplichting tot naleving van de wetgeving inzake het verlenen van kredieten zullen kredietmakelaars aangesloten bij FVF, hun klanten en henzelf beschermen tegen misleidende kredietpraktijken en daarbij de volgende regels in acht nemen:

- klanten informeren en bijstaan,
- de kredietwaardigheid van klanten grondig beoordelen,
- betalingsproblemen inzake kredieten voorkomen,
- blijf geven van beroepsbekwaamheid,
- strenge normen hanteren inzake transparantie en integriteit,
- de vragen en klachten van de klanten met de nodige zorg behandelen

Deze engagementsverklaring bepaalt de fundamentele gedragsregels en ethische waarden waaraan elke kredietmakelaar, aangesloten bij FVF, zich verbindt. Doel is het vertrouwen van de klant te versterken, de sector verder te professionaliseren en te waken over de integriteit van de financiële kredietverlening.

1. Wettelijke en regelgevende naleving

- De kredietmakelaar respecteert alle toepasselijke Belgische en Europese regelgeving, met inbegrip van de Wet op het Consumentenkrediet en de Wet op het Hypothecair Krediet (wetboek Economisch Recht, boek VII), de Wet op KMO Financiering en de daar bijhorende gedragscode, GDPR-wetgeving en de richtlijnen opgelegd door FSMA en FOD Economie. In het kader van de anti-witwasregels (AML) zal de kredietmakelaar volledige samenwerking verlenen aan de kredietverstrekker om de desbetreffende wetgeving na te leven.

- De kredietmakelaar is geregistreerd bij en erkend door de FSMA en beschikt over de nodige vergunning(en).

2. Integriteit en Ongebondenheid

- De kredietmakelaar handelt steeds ongebonden en laat zich niet leiden door ongepaste externe invloeden of commerciële druk.
- Er worden geen belangenconflicten toegestaan die de objectiviteit en het advies van de makelaar in gevaar kunnen brengen. Indien er toch sprake is van een potentieel belangenconflict, wordt dit intern gemonitord en indien nodig transparant meegedeeld aan de klant.

3. Transparantie en Informatieverstrekking

- Alle informatie over kredietproducten, kosten, vergoedingen en voorwaarden wordt volledig, begrijpelijk, nauwkeurig en niet-misleidend gecommuniceerd.
- De kredietmakelaar verschaft duidelijke uitleg over de aard, duur, rentevoet, kosten, terugbetalingsmodaliteiten en risico's bij wanbetaling van elk voorgesteld krediet.

4. Bescherming van de klant

- De kredietmakelaar voert een grondige analyse van de financiële situatie van de klant uit alvorens een krediet aan te bevelen. Op die manier kan de kredietwaardigheid of de terugbetalingscapaciteit juist worden ingeschat.
- Er worden geen kredieten aanbevolen die niet aangepast zijn aan het profiel of de draagkracht van de klant.
- De kredietmakelaar zal geen kredieten voorstellen die leiden tot overmatige schuldenlast.

5. Vertrouwelijkheid en Gegevensbescherming

- Persoons- en financiële gegevens van klanten worden strikt vertrouwelijk behandeld en verwerkt volgens de bepalingen van de GDPR (AVG).
- De klant heeft recht op inzage, verbetering of verwijdering van zijn gegevens.

6. Professionele Bekwaamheid

- De kredietmakelaar engageert zich tot een adequate geregelde bijscholing en kennisactualisatie over wetgeving, markttendensen en kredietproducten conform de wettelijke bijscholingsvereisten.

- Medewerkers van de kredietmakelaar worden intern opgeleid om te handelen volgens de waarden van deze engagementsverklaring. En hun kennis wordt geactualiseerd conform de wettelijke bijscholingsvereisten.

7. Kwaliteitsvolle en Zorgvuldige Dossieropbouw

- De kredietmakelaar staat in voor een zorgvuldige, volledige en correcte opmaak van elk kredietdossier.
- De kredietmakelaar engageert zich om accurate en actuele informatie te gebruiken bij elke beoordeling.
- De klant wordt tijdig geïnformeerd over ontbrekende stukken, noodzakelijke acties en de voortgang van het dossier.

8. Klachtenbeheer

- De kredietmakelaar voorziet in een duidelijk en toegankelijk klachtenmechanisme waarbij o.a. de klant wordt geïnformeerd over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de bestaande instanties (o.a. Ombudsfin)
- Klachten van klanten worden binnen redelijke termijn behandeld met het oog op een correcte oplossing.

9. Respectvolle Communicatie

- In alle contacten wordt er gestreefd naar een respectvolle, klantgerichte en duidelijke communicatie, zowel digitaal, mondeling als schriftelijk.
- Misleidende reclame of agressieve verkooptactieken zijn verboden.

10. Maatschappelijke Verantwoordelijkheid

- De kredietmakelaar erkent zijn rol in de samenleving en draagt bij tot verantwoord financieel gedrag bij klanten.
- Er wordt actief bijgedragen tot het voorkomen van overmatige schuldenlast en financiële uitsluiting.

Slotverklaring

Door lid te zijn van FVF, verbindt de kredietmakelaar zich ertoe om deze engagementsverklaring na te leven en zijn beroepsactiviteit uit te oefenen met respect voor de klant, de kredietsector en de samenleving.

Bij niet-naleving behoudt FVF zich het recht voor om, na grondig onderzoek en volgens de interne statuten, het lidmaatschap geheel of gedeeltelijk te schorsen of te beëindigen.

Als blijkt van lidmaatschap van FVF en naleving van deze engagementsverklaring stelt FVF aan zijn leden kredietmakelaars een collectief merk voor de kredietmakelaar ter beschikking. Het reglement voor het gebruik van het collectief merk kan opgevraagd worden bij FVF.