

Bijlage 1 Kwaliteitsaudit Hypotheekshop vestigingen uitgevoerd door SVC

SVC zal vanaf 2010 jaarlijks een audit uitvoeren bij alle Hypotheekshops. Achter deze bijlage vindt u een beschrijving van de organisatie SVC.

Doel van de audit

De audit is gericht op het beoordelen van de opzet, het bestaan en de werking van een integrale en beheerste bedrijfsvoering van de vestiging. De gehanteerde normen zijn de Wet op het financieel toezicht en de formulennormen zoals vormgegeven in de franchiseovereenkomst.

Een afgeleid doel is dat de klanttevredenheid wordt verbeterd en de concurrentiepositie van De Hypotheekshop in de markt wordt versterkt.

De audit heeft tot doel tekortkomingen in de beheersing te signaleren. Er wordt geen uitspraak gedaan over de *omvang* van eventuele problemen. Indien de organisatie informatie wenst over de omvang, dan zal nader onderzoek moeten worden gedaan.

De audit is zodanig opgezet dat deze een beeld geeft van de kwaliteit van de beoordeelde adviesdossiers. Er is dus sprake van een niet statistisch onderbouwde deelwaarneming van afgeronde adviesdossiers.

Indien een vestiging op alle kwaliteitskenmerken van de Wft minimaal voldoende scoort, wordt door SVC een Wft-certificaat ten behoeve van de vestiging afgegeven.

Indien er door SVC geen Wft-certificaat wordt afgegeven is er een follow-up door De Hypotheekshop C.O.

Stappenplan: uitvoering en planning van de audit

Stap 1. Planning afspraak met SVC

SVC maakt een afspraak met de beleidsbepaler van De Hypotheekshop vestiging.

De vestiging heeft na bevestiging van de afspraak, uitsluitend in geval van overmacht, de mogelijkheid om deze afspraak af te zeggen c.q. te verplaatsen. Tussen het plannen van de afspraak en het auditbezoek ligt een termijn van minimaal 20 werkdagen.

De afspraak wordt door SVC per e-mail aan de vestiging bevestigd.

De Hypotheekshop krijgt toegang tot de SVC Audittool® om een vragenlijst (assessment) in te vullen, met het verzoek deze binnen 10 werkdagen in te vullen en eventueel met benodigde informatie toe te voegen aan het dossier in de SVC Audittool®.

De auditor beoordeelt voorafgaand aan het auditbezoek de verstrekte informatie. De auditors van SVC zijn geassocieerd lid van het Instituut van Internal Auditors Nederland (IIA) en beschikken over branchekennis op het niveau van minimaal Wft Hypothecair krediet.

Stap 2. Het auditbezoek

Tijdens het auditbezoek wordt met (een vertegenwoordiger van) de beleidsbepaler en de feitelijk leidinggevende van de vestiging de uitkomsten van de vragenlijst besproken en – daar waar nodig – geverifieerd.

Tevens wordt tijdens het bezoek een aantal adviesdossiers beoordeeld op Wft-aspecten en eventueel DHS-kwaliteitsnormen. Tijdens de controle dient de feitelijk leidinggevende voor het betreffende vergunningonderdeel aanwezig te zijn.

De lijst met items waarop de auditor van SVC controleert is beschikbaar op intranet.

De auditor geeft aan op welke wijze hij dossiers wil selecteren. Hij zal in eerste instantie drie dossiers beoordelen. Indien de bevindingen hier aanleiding toe geven – dit ter beoordeling van de auditor – kunnen aanvullend dossiers worden geselecteerd om te beoordelen of er sprake is van een incidentele afwijking of een trend.

Het bezoek aan het kantoor van de vestiging wordt afgesloten met een gesprek met de (vertegenwoordiger van de) beleidsbepaler. In dit gesprek wordt de uitgevoerde audit besproken.

Een bezoek aan het kantoor van de vestiging duurt ca. 3 uur.

Stap 3. Auditrapport en wel of niet afgifte Wft certificaat

De resultaten van de dossierbeoordeling worden binnen 10 werkdagen door SVC verwerkt in een auditrapport die in de SVC Audittool® voor de beleidsbepaler beschikbaar is.

Het auditrapport geeft inzicht in de behaalde scores ten aanzien van de beoordeelde informatie en een benchmark. De scores worden afgezet op een 5-puntsschaal, met de volgende waarden:

- 1: slecht (voldoet geheel niet aan Wft norm)
- 2: beneden Wft niveau (voldoet onvolledig of onvoldoende aan Wft norm)
- 3: Wft niveau (norm niveau)
- 4: boven Wft niveau (Wft +)
- 5: excellent (Wft ++)

De behaalde score geeft een indicatie of de deelnemer wel of geen Wft-certificaat ontvangt.

De vestiging heeft, nadat de auditrapportage voor hem is opengesteld, 10 werkdagen de tijd om het rapport, in de SVC Audittool® in te zien en er een reactie op te geven. Deze reactie wordt eveneens in de rapportage opgenomen. Zodra de vestiging zijn reactie heeft afgesloten, of na het verstrijken van de 10 werkdagen, doet de auditor op basis van de auditrapportage en de behaalde score binnen 5 werkdagen een voorstel aan de directie van SVC tot het al dan niet afgegeven van een Wft-certificaat.

Indien de directie van SVC beoordeelt dat de deelnemer op alle kwaliteitskenmerken van de Wft minimaal voldoende scoort kent zij een Wft-certificaat toe aan de vestiging. Het Wft-certificaat ontvangt de vestiging dan binnen vijf werkdagen. Het Wft-certificaat mag door de vestiging op een voor cliënten zichtbare plaats worden gepresenteerd.

Indien er door SVC geen Wft-certificaat wordt afgegeven is er een follow-up door De Hypotheekshop C.O. Nadat de vestiging herstelmaatregelen heeft uitgevoerd kan De Hypotheekshop C.O. opdracht geven aan SVC om op kosten van de vestiging een nieuwe audit bij de vestiging uit te voeren.

Geldigheid Wft certificaat

Een door SVC uitgereikt Wft certificaat kent een maximale geldigheidsduur van 15 maanden. Het certificaat kan door SVC worden ingetrokken in de volgende omstandigheden:

- indien een vestiging geen deel meer uitmaakt van De Hypotheekshop franchise formule;
- bij faillissement of surseance van betaling van een vestiging of de Groep waar de vestiging deel van uitmaakt;
- indien door de Autoriteit Financiële Markten een sanctie wordt opgelegd;
- indien de vestiging wordt verkocht;
- SVC en De Hypotheekshop C.O. hebben gedurende de geldigheidsperiode van het Wft certificaat het recht om een hernieuwd onderzoek door SVC te laten verrichten indien ontvangen signalen of klachten hiertoe aanleiding geven. Als uit dit onderzoek blijkt dat de vestiging niet (meer) voldoet aan de kwaliteitskenmerken van de Wft, dan wordt het certificaat ingetrokken. In dit laatste geval komen de kosten van dit extra onderzoek voor rekening van de vestiging.

Klachtenregeling

Klachten omtrent de uitvoering van de audit kunnen worden ingediend bij de directie van SVC. De directie van SVC zal binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht bevestigen. Binnen tien werkdagen na het – al dan niet schriftelijk – horen van alle betrokkenen neemt de directie van SVC een definitief standpunt in ten aanzien van de klacht.

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van deze klacht en de klacht betrekking heeft op een individuele auditor dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Raad van Tucht van het IIA.

IIA Nederland
Postbus 5135
1410 AC Naarden
Telefoon 088-0037100

Geheimhouding

Alle informatie welke SVC ontvangt in het kader van deze audits wordt vertrouwelijk behandeld, conform de bijzondere voorwaarden van SVC die van toepassing zijn op de overeenkomst met De Hypotheekshop. Deze bijzondere voorwaarden kunt u inzien op intranet. Alle informatie die tijdens de audit wordt verzameld is inzichtelijk voor De Hypotheekshop C.O.