

## Aanbieders van financiële producten

Datum	16 januari 2012
Ons kenmerk	TGFO-EHBo-11121046
Pagina	1 van 5
Betreft	Ketenbeheersing

Geachte heer, mevrouw,

In 2010 en 2011 heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) de ketenbeheersing van aanbieders van financiële producten onderzocht. De uitkomsten van deze onderzoeken heeft de AFM met de betrokken banken en verzekeraars besproken.

### Waarom deze brief?

Met deze brief willen wij de algemene bevindingen van het onderzoek naar ketenbeheersing met alle belanghebbende marktpartijen delen. Deze brief bestaat uit een algemene toelichting op ketenbeheersing en de uitkomsten van het onderzoek. Daarna wordt uiteengezet wat de AFM van aanbieders verwacht en wordt kort stilgestaan bij de gevolgen van het provisieverbod. In de Bijlage vindt u het relevante wettelijke kader.

### Ketenbeheersing

De AFM stuit in haar toezicht regelmatig op adviezen van bemiddelaars die niet passend zijn. Er zijn nog teveel bemiddelaars die de eisen aan zorgplicht, integriteit en vakbekwaamheid onvoldoende naleven. Aanbieders hebben hier zelf een verantwoordelijkheid. Deze verantwoordelijkheid volgt niet alleen uit de wet, maar ook uit de noodzaak om het klantbelang in de keten te waarborgen. Om dit probleem aan te pakken heeft de AFM in 2010 met het project Ketenbeheersing nadrukkelijk de samenwerking met aanbieders van financiële producten gezocht. De AFM constateerde in 2010 belangrijke tekortkomingen in de ketenbeheersing van de onderzochte aanbieders en heeft haar bevindingen en aanbevelingen aan hen gepresenteerd.

### Wat gaat goed?

Uit het onderzoek in 2011 blijkt dat aanbieders maatregelen hebben genomen om de ketenbeheersing te verbeteren. Zo is de naleving van de vergewisplicht<sup>1</sup> aanzienlijk verbeterd. Aanbieders reageren alerter op ingetrokken vergunningen van bemiddelaars en hebben de procedures rondom de controle van het register aangescherpt. Dankzij deze verbeteringen kunnen bemiddelaars van wie de vergunning is ingetrokken niet langer

---

<sup>1</sup> Op grond van artikel 4:94, tweede lid, Wft is een aanbieder verplicht bij aanvang van de samenwerking na te gaan of bemiddelaars in bezit zijn van de juiste (deel)vergunningen. Aanbieders moeten deze controle periodiek en bij signalen die twijfels oproepen over de legaliteit van bemiddelaars, herhalen.

illegaal actief blijven in de markt. Ook melden aanbieders vaker misstanden in de markt. Hierdoor kan de AFM de juiste prioriteiten stellen in het toezicht op bemiddelaars. Dit is in het belang van de klant, omdat daarmee de kwaliteit van advies door bemiddelaars generiek zal verbeteren. Dit is ook in het belang van de markt omdat het bijdraagt aan het herstel van het vertrouwen in de financiële sector.

### **Wat kan beter?**

Toch valt er nog winst te behalen. Zo duurt het afwickelen van een portefeuille van een bemiddelaar van wie de vergunning is ingetrokken te vaak langer dan drie maanden.<sup>2</sup> De AFM verwacht dat aanbieders maatregelen treffen om de afwikkeling van portefeuilles te verkorten naar standaard drie maanden. Om aanbieders hierbij van dienst te zijn, zal de AFM op termijn ingetrokken vergunningen met datum van intrekking vermelden in het XML bestand, wat te downloaden is van de AFM website. Op deze wijze kunnen aanbieders beter toezien op een snelle afwikkeling.

Daarnaast zijn aanbieders er nog niet in geslaagd om risicovolle bemiddelaars structureel in beeld te brengen. Dit kan erop duiden dat aanbieders (nog) onvoldoende ingericht zijn om te bewaken of bemiddelaars de gewenste kwaliteit van de dienstverlening bieden en het klantbelang voldoende centraal stellen. De AFM constateert dat alle aanbieders maatregelen hebben genomen om de kwaliteit van de bemiddelaar te kunnen monitoren. Er bestaan echter substantiële verschillen tussen de mate van concreetheid van deze maatregelen. De AFM beveelt aanbieders aan de maatregelen uit te werken en de kwaliteit van dienstverlening van bemiddelaars structureel te bewaken. Hiermee kunnen schadelijke praktijken van bemiddelaars tijdig worden gesignaleerd.

### **Wat verwacht de AFM?**

De AFM verwacht dat aanbieders kostenefficiënte, nuttige, veilige en begrijpelijke (knvb) producten en distributie aan klanten leveren.<sup>3</sup> De gehele propositie moet hierbij in ogenschouw genomen worden. Dit betekent dat ook de wijze van distributie van het product moet worden gezien, het zogenaamde bedieningsconcept. De propositie moet geheel in het teken staan van het klantbelang. Het formuleren van objectieve kwaliteitseisen kan hierbij helpen. Ketenbeheersing veronderstelt dat aanbieders hun verantwoordelijkheid nemen en adequate maatregelen nemen als bemiddelaars niet aan de kwaliteitseisen voldoen.

### **Het provisieverbod**

Het provisieverbod dat vanaf 1 januari 2013 geldt voor complexe producten, hypotheek, inkomensverzekeringen<sup>4</sup> en waarschijnlijk ook uitvaartverzekeringen, doet niets af aan deze verantwoordelijkheid.

Aanbieders kunnen ook na het provisieverbod kwaliteitseisen stellen aan de bemiddeling van hun producten. Wanneer er sprake is van bemiddeling of optreden als gevolmachtigd agent, is het wettelijk kader dat de

---

<sup>2</sup> Op grond van artikel 1:104, derde lid, Wft, geeft de AFM een bemiddelaar na intrekking van zijn vergunning standaard een termijn van drie maanden om de portefeuille af te wikkelen. Op grond van artikel 4:94, derde lid, Wft kan er na afloop van die periode sprake zijn van samenwerking met een illegale bemiddelaar als de bemiddelaar nog overeenkomsten sluit of een portefeuille beheert.

<sup>3</sup> Meer informatie over het thema klantbelang centraal en de knvb criteria is te vinden op [www.afm.nl/klantbelangcentraal](http://www.afm.nl/klantbelangcentraal).

<sup>4</sup> Particuliere inkomensverzekeringen en kleinzakelijke markt, zoals inkomensverzekeringen voor bijvoorbeeld voor zzp-ers.

Datum 16 januari 2012  
Ons kenmerk TGFO-EHBo-11121046  
Pagina 3 van 5

verhouding tussen deze financiële ondernemingen regelt gewoon van toepassing.<sup>5</sup> Ook als er sprake is van alleen advies zonder bemiddeling zullen aanbieders voorbereid moeten zijn op vragen van consumenten. Aanbieders van hypothecair krediet hebben al veel ervaring met provisieloze producten en zij stellen concrete eisen aan de kwaliteit van dienstverlening door bemiddelaars.

### **Specifieke verwachtingen voor pensioenverzekeraars**

Op 1 januari 2012 wordt de nieuwe deelvergunning pensioenverzekeringen geïntroduceerd. De nieuwe vergunning stelt hogere vakbekwaamheidseisen aan het bemiddelen en adviseren in pensioenverzekeringen om zo de kwaliteit van het advies generiek te verbeteren. Veel bemiddelaars zullen stoppen met pensioenadvisering. Dit betekent dat de pensioenportefeuille van deze bemiddelaars moet worden afgewikkeld. Zonder deelvergunning pensioen mag een bemiddelaar immers geen pensioencontracten meer beheren.

Bemiddelaars moeten voor 1 februari 2012 de deelvergunning pensioen bij de AFM aanvragen. Vervolgens heeft de bemiddelaar tot 1 juli 2012 de tijd om aan te tonen hoe hij aan de gestelde vakbekwaamheidseisen gaat voldoen. De AFM verwacht dat pensioenverzekeraars in februari 2012 en in juli 2012 het AFM register extra raadplegen of bemiddelaars over de nieuwe deelvergunning pensioenverzekeringen beschikken. Bemiddelaars die geen deelvergunning pensioen aanvragen of niet kunnen aantonen hoe aan de vakbekwaamheidseisen zal worden voldaan, moeten hun pensioenportefeuille binnen drie maanden afwikkelen.

### **Toekomst**

De bij het onderzoek betrokken banken en verzekeraars hebben allen aangegeven bezig te zijn met zowel de verbetering van het bemiddelaarbeheer als de gevolgen van het provisieverbod. Hierbij staat de kwaliteit en deskundigheid van de bemiddelaar voorop. De AFM zal in januari 2012 een bijeenkomst organiseren met betrokkenen om deze onderwerpen gezamenlijk te bespreken en goede praktijkvoorbeelden met elkaar te delen.

### **Vragen?**

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze brief of willen reageren op de bevindingen, dan kunt u per e-mail contact met ons opnemen [ketenbeheersing@afm.nl](mailto:ketenbeheersing@afm.nl)

Met vriendelijke groet,  
Autoriteit Financiële Markten

Was getekend  
Toezichthouder  
Toezichtgroepen Financiële Ondernemingen

Was getekend  
Manager  
Toezichtgroepen Financiële Ondernemingen

---

<sup>5</sup> Paragraaf 4.3.8.1 van de Wet op het financieel toezicht, met onder andere de vergewisplicht (artikel 4:94), meldplicht (artikel 4:96) en de wederzijdse afhankelijkheid (artikel 4:99), zie het wettelijk kader in de bijlage.

## Wettelijk kader

### *Vergewisplicht (Artikel 4:94 Wft)*

1. Een aanbieder die voor de eerste maal door tussenkomst van een bepaalde bemiddelaar een overeenkomst inzake een financieel product aangaat, gaat daartoe pas over nadat hij zich ervan heeft vergewist dat de bemiddelaar voor het bemiddelen in dat financiële product niet handelt in strijd met het verbod, bedoeld in artikel 2:80, eerste lid, en dat aan de bemiddelaar geen verbod als bedoeld in artikel 1:58, tweede lid, of 4:4, eerste lid, is opgelegd.
2. De aanbieder gaat eenmaal per twaalf maanden en indien hij in het kader van de normale bedrijfsvoering signalen ontvangt die bij hem daaromtrent twijfel oproepen na of de bemiddelaar door wiens tussenkomst hij overeenkomsten inzake financiële producten aangaat of die hem assisteert bij het beheer en de uitvoering van een overeenkomst inzake een krediet of verzekering, met betrekking tot deze activiteit niet handelt in strijd met het verbod, bedoeld in artikel 2:80, eerste lid, of dat aan de bemiddelaar met betrekking tot deze activiteit geen verbod als bedoeld in artikel 1:58, tweede lid, of 4:4, eerste lid, is opgelegd.
3. Indien de bemiddelaar, bedoeld in het tweede lid, handelt in strijd met het verbod, bedoeld in artikel 2:80, eerste lid, of aan hem een verbod als bedoeld in artikel 1:58, tweede lid, of 4:4, eerste lid, is opgelegd, gaat de aanbieder geen overeenkomsten inzake financiële producten meer aan door tussenkomst van de bemiddelaar. De bemiddelaar kan de aanbieder assisteren bij het beheer en de uitvoering van reeds aangegane overeenkomsten inzake een krediet of verzekering voorzover het de bemiddelaar op grond van artikel 1:104, derde lid, of 4:4, tweede lid, is toegestaan overeenkomsten af te wikkelen.

### *Artikel 1:104, derde lid Wft*

3. De toezichthouder kan bij het besluit tot intrekking van een vergunning tevens bepalen dat de financiële onderneming binnen een door de toezichthouder te stellen termijn het bedrijf geheel of gedeeltelijk afwikkelt. Bij een afwikkeling, al dan niet bepaald door de toezichthouder, wordt de financiële onderneming of de curator in faillissement van de financiële onderneming aangemerkt als vergunninghoudende onderneming.

### *Meldplicht (Artikel 4:97 Wft)*

1. Indien een aanbieder in het kader van de normale bedrijfsvoering constateert dat een bemiddelaar of een gevolmachtigde agent het ingevolge artikel 4:9, 4:10, 4:15 of 4:75 bepaalde overtreedt, meldt de aanbieder de geconstateerde overtreding onverwijld aan de Autoriteit Financiële Markten.
2. Indien een aanbieder in het kader van de normale bedrijfsvoering constateert dat een bemiddelaar of een gevolmachtigde agent het ingevolge deze wet bepaalde, met uitzondering van het ingevolge artikel 4:9, 4:10, 4:15 of 4:75 bepaalde, stelselmatig overtreedt, meldt de aanbieder de geconstateerde overtredingen onverwijld aan de Autoriteit Financiële Markten.
3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot de gevallen waarin de aanbieder een overtreding als bedoeld in het eerste en tweede lid, meldt. Bij of krachtens algemene

Datum	16 januari 2012
Ons kenmerk	TGFO-EHBo-11121046
Pagina	5 van 5

maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot de wijze waarop de aanbieder een overtreding meldt.

*Vrijwaring (Artikel 4:98)*

Degene die tot een melding op grond van artikel 4:97 is overgegaan, is niet aansprakelijk voor schade die een derde dientengevolge lijdt, tenzij aannemelijk wordt gemaakt dat gelet op alle feiten en omstandigheden in redelijkheid niet tot melding had mogen worden overgegaan.

*Wederzijdse afhankelijkheid (Artikel 4:99 Wft)*

1. Financiële ondernemingen stellen elkaar over en weer in staat te voldoen aan hetgeen ingevolge dit deel is bepaald, voorzover zij daarvoor van elkaar afhankelijk zijn.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot de gevallen waarin en de wijze waarop financiële ondernemingen elkaar in staat stellen om aan dit deel te voldoen.
3. De Autoriteit Financiële Markten kan op aanvraag geheel of gedeeltelijk, al dan niet voor bepaalde tijd, ontheffing verlenen van het krachtens het tweede lid bepaalde indien de aanvrager aantoont dat daaraan redelijkerwijs niet kan worden voldaan en dat de doeleinden die dit artikel beoogt te bereiken anderszins worden bereikt.