

Datum 29 november 2012
Ons kenmerk
Pagina 1 van 8

Geachte directie,

Op 1 januari 2013 zal het provisieverbod voor advisering en bemiddeling van complexe en impactvolle producten in werking treden. De implementatie van deze nieuwe regels vergen behoorlijke aanpassingen in de bedrijfsvoering. Het afgelopen half jaar hebben wij gemerkt dat de nieuwe regelgeving de nodige vragen heeft opgeroepen en er onduidelijkheden in de markt leefden. Nu het provisieverbod bijna in werking treedt, wil de Autoriteit Financiële Markten (AFM) uw aandacht vragen voor een aantal aspecten van het provisieverbod.

Wat verwacht de AFM van u als aanbieder?

Het provisieverbod brengt grote veranderingen in de markt voor financiële dienstverlening teweeg. De AFM is zich ervan bewust dat de nieuwe regelgeving diep ingrijpt op het verdienmodel en bedrijfsvoering. Het doel van het verbod is bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van advisering door het creëren van een zuiver marktmodel waarin klantgericht advies centraal staat. De taken en verantwoordelijkheden van adviseurs of bemiddelaars (hierna: adviseurs) en aanbieders worden zoveel mogelijk ontvlochten, zodat sturingsmogelijkheden verdwijnen. Adviseurs kunnen zich dan volledig richten op het belang van de klant. De AFM verwacht van aanbieders dat zij hun rol nemen in deze veranderende markt om daarmee de cultuuromslag te creëren van productgedreven verkoop naar klantgerichte advisering.

Belangrijkste standpunten

Hieronder volgt een uiteenzetting van de belangrijkste standpunten van de AFM, zodat uw organisatie kan nagaan of deze onderwerpen voldoende in uw beleid zijn geïmplementeerd.

Aparte advies- en distributiekosten

De nieuwe regelgeving brengt met zich mee, dat een aanbieder die klanten direct bedient, de prijs voor advies en distributie rechtstreeks bij de consument in rekening brengt. De consument kan, onder voorwaarden, de advies- en distributiekosten gespreid betalen. Deze voorwaarden treft u aan in bijlage 1. Het rechtstreeks in rekening brengen betekent dat de advies- en distributiekosten niet in de prijs van het financiële product mogen worden opgenomen, maar apart op de factuur moet worden aangegeven. Dit draagt eraan bij dat de consument beseft dat advies niet gratis is en dat advies een prijs heeft. De AFM gaat ervan uit per 1 januari 2013 de advies- en distributiekosten rechtstreeks in rekening worden gebracht.

Kostprijsmodel

De aanbieder, die ook zelf adviseert aan consumenten of producten execution only aanbiedt, heeft een kostprijsmodel ontwikkeld voor het bepalen van advies- en distributiekosten. Het kostprijsmodel beoogt een gelijkspelveld tussen aanbieders en adviseurs te bewerkstelligen. Dit model dient eenmalig door een externe accountant te worden gevalideerd en jaarlijks door een externe accountant te worden gecontroleerd.

Netto producten

Het provisieverbod schrijft voor dat voor producten, die uw organisatie direct aan consumenten of adviseurs aanbiedt, de productkosten moeten worden gescheiden van advies- en distributiekosten. Op deze manier kunnen consumenten de aangeboden producten vergelijken met die in het intermediaire kanaal. Deze maatregel heeft tot gevolg dat er netto productprijzen ontstaan. De wetgever verwacht dat deze netto prijs samen met de advies- en distributiekosten niet hoger is dan de huidige prijs (inclusief provisie).

Dienstverleningsdocument

Vanaf 1 januari 2013 gelden er uitgebreidere informatieverplichtingen ten aanzien uw dienstverlening. Hieronder valt de verplichting tot het voeren van een dienstverleningsdocument (DVD), zoals nu al geldt voor adviseurs. De regels hierover treden per 1 juli 2013 in werking. Vanaf die datum is de vereiste om een DVD te voeren niet langer vormvrij, maar kunt u via een online tool een DVD genereren dat voldoet aan de wettelijke standaard. Bijlage 1 van deze brief beschrijft wat de AFM van u verwacht ten aanzien van transparantie over de dienstverlening en de kosten in de tussenliggende periode.

Risico's verbonden aan eerbiedigende werking doorlopende provisie

Het provisieverbod heeft grote invloed op het bedrijfsmodel van adviseurs. Doorlopende provisie blijft wel bestaan in contracten die vóór inwerkingtreding van het provisieverbod zijn afgesloten. Dit kan risico's op onzorgvuldige klantbehandeling met zich meebrengen. Adviseurs kunnen bijvoorbeeld het verschil tussen provisievrrije contracten en die met doorlopende provisie benutten door op grote schaal polissen van andere adviseurs over te nemen. Het is mogelijk dat zij deze polissen provisievrrij maken en dit combineren met het afsluiten van een serviceabonnement. De klant kan hier belang bij hebben, maar het is ook mogelijk dat de adviseur bij het oversluiten van contracten, het eigen gewin boven het klantbelang stelt. De AFM vraagt uw organisatie dit soort risico's te onderkennen, door bijvoorbeeld te monitoren of er grote mutaties van portefeuilles plaatsvinden en zo ja, wat de redenen hiervoor zijn. Dergelijke situaties kunnen een overtreding van de Wet op het financieel toezicht (Wft) opleveren. De AFM wijst u op uw meldplicht ten aanzien van overtredingen door adviseurs met wie u als aanbieder samenwerkt.

Productkortingen

Eerder dit jaar heeft de AFM gesproken over het verlenen van kortingen aan adviseurs op producten die onder het provisieverbod vallen. Onderhandelen in het belang van de klant ('de beste deal realiseren') over productkortingen is toegestaan, ook onder het aanstaande provisieverbod. De AFM acht het niet wenselijk wanneer productkortingen afhankelijk worden gemaakt van afspraken over de kwaliteit of efficiëntie van advies en bemiddeling. Hetzelfde geldt voor productkortingen, die afhankelijk zijn van afspraken over het (inkoop)volume. Bijlage 3 van deze brief bevat een verdere uitwerking van dit standpunt.

Datum 29 november 2012

Pagina 3 van 8

Inning van advieskosten

Tevens wijst de AFM u erop dat het niet is toegestaan dat een aanbieder de advies- en bemiddelingsfee van de adviseurs int. Een toelichting op dit standpunt treft u aan in bijlage 4 van deze brief.

Scheiding tussen financieel product van de aanbieder en financieel advies door financiële dienstverlener

De afgelopen periode heeft de AFM een aantal productconstructies zien langs komen, waarbij in het product van de aanbieder, de fee voor de werkzaamheden van de adviseur wordt verwerkt. Ook heeft de AFM gezien dat bij het oversluiten van beleggingsverzekeringen, aanbieders de adviesfee uit het opbouwproduct rechtstreeks aan adviseurs uitkeerden. Ook een constructie waarin de fee van een hypotheekadviseur werd omgerekend naar een renteopslag op de eerste rentevast periode bij een hypotheek, is niet toegestaan. Dit soort constructies gaan tegen de doelstelling van het provisieverbod in.

Hoe gaat de AFM toezicht houden?

De AFM zal actief letten op constructies die afbreuk doen aan een zuiver marktmodel, het gelijke speelveld tussen aanbieders en adviseurs en zorgvuldige dienstverlening aan klanten. Hieronder vallen onder andere alle constructies waarbij product en dienst zijn vervlochten, samenwerkingsvormen tussen aanbieders en adviseurs waar een sturende werking vanuit gaat, of vormen die een geldstroom tussen aanbieder en adviseur opleveren.

Heeft u nog vragen?

De AFM realiseert zich dat het provisieverbod aanzienlijke veranderingen voor uw organisatie met zich meebrengt. Op de themapagina over het provisieverbod¹ kunt u aanvullende informatie vinden. Hebt u concrete vragen, dan kunt u contact opnemen met xxx via het telefoonnummer xxx.

¹ <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-voor/adviseurs-bemiddelaars/provisieverbod.aspx>

Bijlagen

- 1) Gespreide betaling van advies- en distributiekosten
- 2) Dienstverleningsdocument
- 3) Productkortingen
- 4) Inning advieskosten

Bijlage 1

Gespreide betaling van advies- en distributiekosten

Volgens de Wft is een gespreide betaling die over een langere periode dan 3 maanden plaatsvindt consumptief krediet. Dit zou betekenen dat alle financieel dienstverleners die gespreide betaling aan hun klanten aanbieden voor de kosten van advies en bemiddeling een vergunning als aanbieder van consumptief krediet moeten aanvragen. De wetgever vindt dit ongewenst en maakt nu met een wijziging in de wet- en regelgeving per 1 januari 2013 gespreide betaling van advies- en bemiddelings/distributiekosten onder voorwaarden mogelijk.

Gespreide betaling is mogelijk als aan alle onderstaande punten wordt voldaan:

- de mogelijkheid tot gespreide betaling door een aanbieder, bemiddelaar of adviseur wordt aangeboden voor de betaling van advies- en bemiddelings/distributiekosten;
- er geen rente of andere kosten in rekening worden gebracht; en
- de gespreide betaling niet langer loopt dan 2 jaar.

Als er sprake is van execution only en de financieel dienstverlener dus niet adviseert, dan mag de gespreide betaling van de distributie- of bemiddelingskosten langer lopen dan 2 jaar. De voorwaarde dat er geen rente of andere kosten in rekening mogen worden gebracht, blijft wel van toepassing. Tevens dienen execution only dienstverleners de distributie- of bemiddelingskosten apart op de factuur te vermelden.

Bijlage 2

Dienstverleningsdocument: *transparantie over dienstverlening en kosten in de periode 1 januari 2013 tot 1 juli 2013*

Vanuit de markt bestaan er vragen over wat er verwacht wordt ten aanzien van transparantie over dienstverlening en kosten in de periode van 1 januari 2013 tot 1 juli 2013. Dat wil zeggen in de periode waarin het nieuwe dienstverleningsdocument nog niet beschikbaar is, maar de wettelijke normen van de Wft met betrekking tot onder meer (kosten)transparantie wel op hen van toepassing zijn. Onderstaand geven wij een toelichting op wat wij van u, als aanbieder, verwachten.

Door de inwerkingtreding van het provisieverbod zullen alle marktpartijen vanaf 1 januari 2013 verplicht zijn om onder meer informatie te verstrekken over:

- de aard en reikwijdte van de dienstverlening;
- de kosten van de dienstverlening;
- de belangen die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening.

Deze verplichting wordt opgenomen in het nieuwe artikel 4.25b Wft. Deze verplichting is nader uitgewerkt in het nieuwe artikel 86f van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo). Dit bepaalt dat financieel dienstverleners een dienstverleningsdocument aan de klant moeten verstrekken. Artikel 86f BGfo zal op 1 juli 2013 in werking treden.

Het bovenstaande roept vragen op naar de wijze waarop partijen de regels in de periode tussen 1 januari en 1 juli 2013 moeten naleven. Voor deze periode geldt dat adviseurs en bemiddelaars nog voort kunnen bouwen op hun huidige dienstverleningsdocument om aan de huidige regelgeving ten aanzien van het dienstverleningsdocument te voldoen². Voor aanbieders geldt dit echter niet, omdat een dienstverleningsdocument voor hen niet verplicht is.

Van aanbieders verwacht de AFM dat zij in de periode tussen 1 januari en 1 juli 2013, net als adviseurs en bemiddelaars, voorafgaand aan hun dienstverlening transparant zijn over hun dienstverlening en de kosten die hiervoor in rekening worden gebracht. Indien aanbieders de consument adviseren verwacht de AFM eveneens dat zij inzichtelijk maken of zij alleen in eigen producten adviseren of ook vergelijkingen maken tussen producten van verschillende aanbieders.

Vooralsnog zijn hier voor aanbieders geen vormvereisten aan verbonden. Wel raadt de AFM aanbieders aan deze informatie in ieder geval op de website beschikbaar te stellen. Op deze manier is deze informatie vindbaar en transparant voor de consument. Daarnaast is het voor aanbieders van belang om vooraf met klanten in gesprek te gaan over de dienstverlening, de kosten die hieraan verbonden zijn, en de manier waarop dit in rekening wordt gebracht. Zo weet de klant wat hij kan verwachten.

² Het huidige artikel waarin het DVD verplicht wordt gesteld (Artikel 149b besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen) blijft tot 1 juli 2013 van kracht

Bijlage 3

Productkortingen

Onderhandelen in het belang van de klant over productkortingen ('de beste deal realiseren') is toegestaan, ook onder het aanstaande provisieverbod. Strikte voorwaarde hierbij vanuit de AFM is dat aan de afgesproken productprijs geen variabelen gekoppeld zijn, zoals een minimale productie of een bovengemiddelde kwaliteit van (advies)dienstverlening.

Het provisieverbod dat voor een aantal specifieke financiële producten gaat gelden, wordt ingevoerd om een cultuurverandering teweeg te brengen van productverkoop naar klantgerichte advisering. In de brief aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal d.d. 13 april 2011 heeft de Minister van Financiën aangegeven dat *'deze beweging vereist dat de intensieve relatie tussen adviseur/ bemiddelaar en aanbieder in deze markt moet worden ontvlochten en sturingsmogelijkheden worden weggenomen. Een adviseur/ bemiddelaar dient zich zuiver te kunnen richten op het belang van de klant'*.

Productkortingen, die afhankelijk zijn gemaakt van de kwaliteit of inkoopvolume van de adviseur of bemiddelaar, leveren volgens de AFM sturingsmogelijkheden op: de adviseur heeft door de kortingen een tastbare reden om zijn klanten richting de kortinggevende aanbieder te sturen. Deze overwegingen kunnen vanuit de aanbieder een rol spelen bij het al dan niet geven van productkortingen, maar mogen niet worden afgedwongen door bijvoorbeeld doelstellingen in samenwerkingscontracten met intermediairs. Met andere woorden, aan de productprijs mogen geen afhankelijkheden worden verbonden. Dit wil echter niet zeggen dat afspraken tussen aanbieders en intermediairs over de productprijzen niet zijn toegestaan na een stevige onderhandeling. Dat is immers wat de klant mag verwachten van zijn intermediair.

Daarbij is het volgens de AFM van belang dat de productkorting in het voordeel van de consument is en dat de adviseur transparant maakt welke productprijzen horen bij de producten waarin hij adviseert. Dit stelt de consument in staat zelf een vergelijking te maken tussen financiële producten die via verschillende adviseurs kunnen worden verkregen. Bovendien hecht de AFM er aan dat eventuele productkorting geen relatie heeft met de prijs van de dienst die de adviseur levert. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer een productkorting gelijk wordt gemaakt aan de kosten van een serviceabonnement, die verplicht dient te worden afgenomen indien de klant in aanmerking wenst te komen voor de korting. De AFM vindt het belangrijk dat in de perceptie van de klant dienst en product gescheiden zijn en dat elke schijn van verwevenheid wordt voorkomen.

Bijlage 4

Inning van advieskosten

De inning van de advieskosten van onafhankelijke adviseurs door de aanbieder of gevolmachtigde agent van de aanbieder is strijdig met de aanstaande provisieregels. De wetgever heeft in de toelichting op artikel 86c Bgfo bepaald dat indirecte beloningen van consument aan adviseur of bemiddelaar, bijvoorbeeld via de aanbieder van het financieel product, onder provisieverbod niet meer zijn toegestaan. Door de inning van de advieskosten door de aanbieder of gevolmachtigde agent blijft de financiële relatie tussen de aanbieder en de adviseur bestaan. De inning leidt immers tot een betaalstroom vanuit de aanbieder richting de adviseur. Bovendien biedt de inning van advieskosten door de aanbieder of gevolmachtigde agent sturingsmogelijkheden in de adviesketen.

Om deze reden is de AFM van oordeel dat inning van advieskosten van de onafhankelijke adviseur door de aanbieder, in strijd is met het doel van het provisieverbod. Hetzelfde geldt voor inning door de gevolmachtigde agent, omdat deze in de regel optreedt als verlengstuk van de aanbieder.

Het feit dat de mogelijkheid wordt geboden alle advieskosten te innen (dus ook de advieskosten van producten die niet zijn afgesloten bij betreffende aanbieder of via betreffende gevolmachtigd agent) doet hier niet aan af. Ook indien de mogelijkheid wordt geboden tot inning van alle advieskosten, leidt dit tot een ongewenste afhankelijkheidsrelatie die mogelijk leidt tot verboden sturing in de adviesketen.