

Openbare versie boetebesluit

[REDACTED]

[REDACTED]

De Pensioenplanner B.V.
t.a.v. de curator

[REDACTED]

Datum 19 maart 2012

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 1 van 22

Telefoon [REDACTED]

E-mail [REDACTED]@afm.nl

Betreft Besluit tot boeteoplegging aan De
Pensioenplanner B.V.

Geachte curator,

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft besloten aan De Pensioenplanner B.V. (PP) een bestuurlijke boete van € 130.000,- op te leggen, omdat PP in elk geval van 1 maart 2010 tot 28 maart 2011 niet heeft voldaan aan de vereisten met betrekking tot het borgen van de vakbekwaamheid voor het bemiddelen in levensverzekeringen. PP dient ervoor zorg te dragen dat de vakbekwaamheid van zijn werknemers en andere personen die zich rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten aan consumenten, is geborgd.

Er zijn twee manieren waarop een financiële dienstverlener ervoor kan zorgen dat de vakbekwaamheid binnen zijn bedrijf is gewaarborgd. Een financiële dienstverlener kan iedereen in zijn bedrijf die zich rechtstreeks bezig houdt met financiële dienstverlening alle diploma's laten halen die voor zijn werk volgens de Wft relevant zijn (diplomamodel). Hij kan er ook voor kiezen om zijn bedrijfsvoering zodanig in te richten dat een vakbekwame dienstverlening gewaarborgd is (bedrijfsvoeringsmodel). PP heeft gekozen voor het bedrijfsvoeringsmodel en de inzet van feitelijk leidinggevendenden die beschikken over de vereiste diploma's. Juist bij een bedrijfsvoeringsmodel dat steunt op de inzet van vakbekwame feitelijk leidinggevendenden, waarbij het mogelijk is dat niet vakbekwame medewerkers adviseren, dienen de feitelijk leidinggevendenden voortdurend te voldoen aan de vakbekwaamheidseisen. De rol van de vakbekwame feitelijk leidinggevendende dient ook helder, inzichtelijk en waarneembaar te zijn.

PP heeft niet aangetoond dat haar werkwijze voldoende bijdraagt aan de borging van de vakbekwaamheid, waarmee het gebrek aan deskundigheid bij de niet vakbekwame adviseurs wordt ondervangen. Hiermee heeft PP artikel 4:9, tweede lid van de Wet op het financieel toezicht (Wft) juncto artikel 6 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) overtreden.

Datum 19 maart 2012
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 2 van 22

Hieronder wordt het besluit verder toegelicht. In paragraaf 1 zijn de feiten weergegeven. De beoordeling van de feiten is opgenomen in paragraaf 2. Bij de beoordeling van de feiten komt ook de zienswijze van PP aan bod. Paragraaf 3 bevat het besluit en in paragraaf 4 staat hoe PP bezwaar kan maken.

De versie van het besluit die openbaar wordt gemaakt treft u aan in de bijlage.

1. Feiten

PP beschikt sinds 29 januari 2006 (brief met kenmerk [REDACTED]) over een vergunning voor het bemiddelen in levensverzekeringen. PP heeft in haar vergunningaanvraagformulier (vraag 5 a t/m c) verklaard dat zij haar bedrijfsvoering zodanig heeft ingericht dat een deskundige financiële dienstverlening aan consumenten voldoende is gewaarborgd: de deskundigheid van de werknemers en andere personen die zich rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening en contact hebben met de klant, wordt geborgd door de bedrijfsvoering en de inzet van feitelijk leidinggevendenden die over de vereiste diploma's beschikken.

Op 3 maart 2011 heeft de AFM de Self Assessments 2009 en 2010 van PP opgevraagd bij de Stichting Financiële Dienstverlening (StFD). De AFM heeft op 4 maart 2010 de beide Self Assessments van de StFD ontvangen.

Op 28 maart 2011 is de AFM een onderzoek gestart op het kantoor van PP in [REDACTED]. Het onderzoek richtte zich onder meer op de borging van de vakbekwaamheid door PP. Tijdens het bezoek aan PP heeft de AFM een managementgesprek gevoerd met de heren [A] (directeur en beleidsbepaler van PP) en [B] van PP. Op verzoek van PP was de heer [C] (de heer [C]) van [REDACTED] bij dit gesprek aanwezig. Tijdens het gesprek is door PP aangegeven dat PP een bedrijfsvoeringsmodel hanteert en daarbij wordt de vakbekwaamheid geborgd op management- en directieniveau (feitelijk leidinggevendenden).

De AFM heeft ten behoeve van het onderzoek onder meer (kopieën van) de volgende informatie ontvangen:

- productieoverzicht van 1 maart 2010 tot 28 maart 2011;
- personeelsoverzicht van alle adviseurs in dienst sinds 1 januari 2009;
- document 'Beschrijving borging vakbekwaamheid Wet op het Financieel Toezicht Pensioenplanner B.V. van maart 2011';
- document 'Beoordeling advies adviseurs en waarborgen kwaliteit advies verlening';
- document 'Verificatie Checklist';
- het adviseurhandboek;
- vijftien klantdossiers.

Op 30 mei 2011 heeft op het kantoor van de AFM een gesprek plaatsgevonden met PP over de voorlopige bevindingen uit het onderzoek. Namens PP waren de heren [A] en [B] aanwezig. Op verzoek van PP was de heer [C] van [REDACTED] aanwezig. De AFM heeft in dit gesprek aangegeven dat zij zich ernstige zorgen maakt over de mate waarin PP invulling geeft aan de naleving van de Wft. De AFM heeft haar vier belangrijkste zorgpunten toegelicht: vakbekwaamheid, [REDACTED].

Datum 19 maart 2012
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 3 van 22

Op 16 juni 2011 heeft de AFM aan PP een brief gestuurd waarin zij bovengenoemde vier zorgpunten uit het onderzoek beschrijft. In de brief wordt ook bevestigd dat de genoemde zorgpunten zijn besproken op 30 mei 2011. Eén zorgpunt betreft de vakbekwaamheid zoals omschreven in artikel 4:9, tweede lid, Wft juncto artikel 6 BGfo. De AFM heeft PP daarbij verzocht dit zorgpunt aan te pakken en de relevante normen na te leven.

Op 23 juni 2011 heeft de AFM aan PP een informatieverzoek vakbekwaamheid (brief met kenmerk [REDACTED]) gestuurd. In dit informatieverzoek wordt PP gevraagd om (kopieën van) alle relevante diploma's, certificaten en Wft PE-certificaten aan te leveren van de door PP aangemerkte feitelijk leidinggevendenden.

Op verschillende momenten tussen 23 juni 2011 en 7 juli 2011 heeft de AFM van PP via een e-mail de diploma's en certificaten ontvangen van de feitelijk leidinggevendenden [A], [B], [D], [E] en [F]. In een e-mail van 23 juni 2011 heeft PP verklaard: *"De heer [G] is momenteel geen feitelijk leidinggevende totdat hij zijn verlopen diploma Leven opnieuw heeft gehaald"*.

Op 6 juli 2011 heeft de AFM via een e-mail en via de fysieke post een [REDACTED] aan PP gestuurd (brief met kenmerk [REDACTED]) over de onvoldoende mate waarin PP zorg draagt voor de borging van een vakbekwame dienstverlening aan consumenten in de zin van artikel 4:9, tweede lid, Wft juncto artikel 6, eerste en tweede lid, BGfo.

Op 11 juli 2011 heeft de AFM van PP via een e-mail de volgende informatie ontvangen:

- een brief van PP waarin zij reageert op de door de AFM geuite zorgpunten in haar brief van 16 juni 2011. PP wil met deze brief de zorgpunten in het juiste perspectief plaatsen;
- een schriftelijke toelichting van PP op [REDACTED] als voorbereiding op de mondelinge zienswijze van PP op het kantoor van de AFM op 12 juli 2011;
- het document *"Beschrijving Borging Vakbekwaamheid Wet op het financieel toezicht PensioenPlanner B.V. juli 2011"*;
- het document *"Concept inventarisatieformulier advies vermogensopbouw"*;
- het document *"Concept Pensioenplanner Advieshandboek Bureau [REDACTED] versie 0.1"*.

Op 12 juli 2011 heeft PP in een gesprek met de AFM haar zienswijze [REDACTED] gegeven. Namens PP waren de heren [A] en [B] aanwezig. Op verzoek van PP was ook de heer [C] van [REDACTED] bij het gesprek aanwezig. Tijdens dit gesprek heeft PP onder meer de volgende documenten aan de AFM overhandigd:

- een examenverslag module Wft-Beleggen PE 2008-2009 van de heer [D], een examenverslag module PE Beleggen Leven en Hypotheken van mevrouw [F] en een examenverslag module Wft-Beleggen PE 2008-2009 van de heer [A];
- systeemuitdraai van de door PP geadviseerde producten van de volgende klanten: [REDACTED]

[REDACTED]. Op alle uitdraaien staat mevrouw [F] (door PP aangemerkt als feitelijk leidinggevende) vermeld bij het onderdeel 'Verificatie Fieldmanager'.

Datum 19 maart 2012
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 4 van 22

Op 13 juli 2011 heeft de AFM via een e-mail van PP onder meer een examenverslag van mevrouw [F] ontvangen.

Op 15 juli 2011 heeft de AFM van PP via een e-mail een examenverslag voor de module Wft-Beleggen PE 2008-2009 van de heer [D] ontvangen. In deze e-mail schrijft PP: “*Daarmee komt het aantal vakbekwame feitelijk leidinggevend en op 9*”.

Op 18 juli 2011 heeft de AFM, naar aanleiding van de zienswijze van PP, een brief (kenmerk [REDACTED]) aan PP gestuurd, waarin de AFM aan PP tot 31 juli 2011 uitstel verleent voor het op de juiste wijze volgen van de [REDACTED] genoemde gedragslijn en daarmee het borgen van de vakbekwaamheid van haar dienstverlening.

Op 18 juli 2011 heeft de AFM van PP via een e-mail het document *PensioenPlanner Beleidsplan 2011 Borging Vakbekwaamheid* ontvangen. PP schrijft in de inleiding dat het beleidsplan is opgesteld op basis van de brieven van 16 juni 2011 en 6 juli 2011 en het gesprek met de AFM van 12 juli 2011 en dat in dit beleidsplan de borging van de vakbekwaamheid is beschreven. In dit document schrijft PP ook dat de AFM voor 31 juli 2011 nog een aanvulling op dit beleidsplan ontvangt op het gebied van de overige zorgpunten: [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED].

Op 21 juli 2011 heeft de AFM van PP via een e-mail een diploma, een certificaat en een examenverslag van de heer [G] ontvangen. PP schrijft in de e-mail: “*Hiermee komt het aantal vakbekwame feitelijk leidinggevend en op 10*”.

Op 26 juli 2011 heeft de AFM via een e-mail aan PP gevraagd of de AFM beschikt over het volledige beleidsplan 2011 Borging vakbekwaamheid of dat er op het punt van de vakbekwaamheid voor 31 juli 2011 nog aanvullingen komen. Tevens heeft de AFM gevraagd of zij over alle diploma's en (Wft-PE) certificaten van de tien door PP aangemerkte feitelijk leidinggevend en beschikt.

Op 26 juli 2011 heeft de AFM van PP een e-mail ontvangen als reactie op de vragen uit de e-mail van de AFM van 26 juli 2011. PP schrijft dat haar “*Beleidsplan 2011 Borging Vakbekwaamheid*” compleet is, waarbij PP wel stelt dat het nog aan te leveren “*Beleidsplan 2011 voor [REDACTED]*” vanzelfsprekend raakpunt heeft met het onderwerp borging vakbekwaamheid. PP geeft verder aan dat zij haar inziens van de tien feitelijk leidinggevend en alle diploma's en certificaten heeft aangeleverd en dat zij tevens opgave doet van de elfde feitelijk leidinggevend en: de heer [H]. Als bijlage heeft PP diplomadocumenten meegestuurd van de heer [H] en de heer [G].

Op 27 juli 2011 heeft de AFM van PP via een e-mail diplomadocumenten ontvangen van de heer [A].

Op 29 juli 2011 heeft de AFM van PP via een e-mail de bijlage bij het Beleidsplan 2011 ontvangen.

Op 3 augustus 2011 heeft de AFM een bezoek gebracht aan één van de twee callcenters van PP, namelijk het callcenter in Deventer. PP heeft naast het callcenter in Deventer ook een callcenter in Zwolle. Bij deze callcenters

Datum 19 maart 2012
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 5 van 22

werken in totaal ongeveer 300 mensen (250 telemarketeers (1e lijnbellers), 25-30 nabellers (de nabel unit) en 15-20 managers en administrateurs). De heer [H] is sinds 1 juni 2009 als manager verantwoordelijk voor beide callcenters.

Op 20 september 2011 heeft de AFM via een e-mail en fysieke post [REDACTED] aan PP gestuurd (brief met kenmerk [REDACTED]) over de onvoldoende mate waarin PP zorg draagt voor de borging van een vakbekwame dienstverlening aan consumenten, in de zin van artikel 4:9, tweede lid, Wft juncto artikel 6, eerste en tweede lid, BGfo.

Op 30 september 2011 heeft de AFM per e-mail een brief van PP ontvangen als reactie op [REDACTED] van 20 september 2011. PP geeft in haar brief aan dat [REDACTED].

Per brief van 10 november 2011, met kenmerk [REDACTED], heeft de AFM aan PP een voornemen tot boeteoplegging verstuurd. PP heeft op 15 november 2011 telefonisch bevestigd graag gebruik te maken van de mogelijkheid om haar zienswijze mondeling te komen toelichten ten kantore van de AFM.

Op 29 november 2011 heeft PP mondeling haar zienswijze gegeven. Tevens heeft zij haar schriftelijke zienswijze overgelegd met daarbij de volgende bijlagen:

- brief van de AFM aan X B.V. van 23 maart 2009 (kenmerk [REDACTED]), betreffende bevindingen en conclusies naar aanleiding van het toezichtsbezoek van de AFM van 8 januari 2009;
- document betreffende 'huidige status ter voldoening aan Wft-richtlijnen';
- e-mail correspondentie PP betreffende PE punten beleggen 2008-2009;
- totaaloverzicht gelijkstelling Wft-diploma's CDFD;
- Beschrijving borging vakbekwaamheid X B.V., januari 2009;
- draagkrachtgegevens PP.

Op 31 januari 2012 is door de Rechtbank Amsterdam het faillissement van PP uitgesproken.

2. Beoordeling

2.1 Wettelijk kader

Ingevolge artikel 4:9, tweede lid, eerste volzin, Wft draagt een financiële dienstverlener zorg voor de vakbekwaamheid van zijn werknemers en van andere natuurlijke personen die zich onder zijn verantwoordelijkheid rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten aan consumenten en/of cliënten. Deze volzin is nader uitgewerkt in artikel 6, eerste lid, BGfo.

De financiële dienstverlener kan aan de eerdergenoemde norm voldoen door het hanteren van het diplomamodel¹ of het bedrijfsvoeringsmodel.²

In de tweede volzin van artikel 4:9, tweede lid, Wft is opgenomen dat om te voldoen aan de eerste volzin van artikel 4:9, tweede lid, Wft in ieder geval een zodanig aantal feitelijk leidinggevendend dient te beschikken over voldoende vakbekwaamheid, dat de kwaliteit van de financiële diensten aan de consumenten dan wel de cliënt kan worden gewaarborgd.

Deze volzin is nader uitgewerkt in artikel 6, tweede lid, BGfo. Een financiële dienstverlener kan voldoen aan het vereiste dat haar feitelijk leidinggevendend, zoals bedoeld in artikel 4:9, tweede lid, tweede volzin, Wft vakbekwaam zijn, indien de feitelijk leidinggevendend beschikken over een geldig diploma of, als het een financiële dienstverlener is met een op jaarbasis gemiddeld aantal voltijdse werknemers van meer dan 50, hij zijn bedrijfsvoering zodanig heeft ingericht dat deze een vakbekwame financiële dienstverlening aan consumenten voldoende waarborgt.

In de Nota van Toelichting (NvT) op artikel 6, eerste lid, BGfo³ is over het bedrijfsvoeringsmodel het volgende opgenomen:

“Deze bepaling biedt bijvoorbeeld uitkomst aan financiële dienstverleners die beschikken over een adequaat systeem van interne opleidingstrajecten. Ook kan worden gedacht aan financiële dienstverleners met een bedrijfsvoering waarbij wordt voorzien in een systeem waarbij vakbekwame personen binnen de organisatie hun vakbekwaamheid voor klantmedewerkers toegankelijk maken door middel van bijvoorbeeld computersystemen of handleidingen.”

Daarnaast is in de NvT het volgende opgenomen over feitelijk leidinggevendend, zoals bedoeld in artikel 4:9, tweede lid, tweede volzin, Wft juncto artikel 6, tweede lid, BGfo:

“Feitelijk leidinggevendend zijn degenen die het verkoopproces (het klantencontact) inhoudelijk effectief kunnen sturen of beïnvloeden. In de praktijk hoeft dit niet in alle gevallen de hiërarchisch leidinggevendend van een klantmedewerker te zijn. Indien een klantmedewerker met betrekking tot het aanbieden van een financieel product inhoudelijk wordt gestuurd door de productspecialist binnen de organisatie (van wie hij bijvoorbeeld de inhoudelijke instructies voor de verkoop van het product ontvangt en bij wie hij terecht kan voor nadere vragen ten aanzien van een bepaald product) en niet door zijn eigen directe leidinggevendend, dient de desbetreffende productspecialist te worden aangemerkt als de feitelijk leidinggevendend in de zin van artikel 4:9, tweede lid, tweede volzin, van de wet. De eigen direct leidinggevendend is in dit voorbeeld weliswaar aan te merken als de manager van de klantmedewerker, maar niet als feitelijk leidinggevendend in de zin van dit besluit. Ook kan de situatie zich

¹ Het diplomamodel houdt in dat alle werknemers en andere personen die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener zich rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening, met uitzondering van feitelijk leidinggevendend, dienen te beschikken over een geldig diploma in de voor hun relevante eindtermen of dienen te beschikken over een geldige erkenning van beroepskwalificaties.

² Het bedrijfsvoeringsmodel houdt in dat de financiële dienstverlener zijn bedrijfsvoering zodanig heeft ingericht dat deze een vakbekwame financiële dienstverlening aan consumenten waarborgt.

³ Staatscourant 2006, 520, pagina's 161 tot en met 163.

voordoet dat een team van klantmedewerkers in het verkooptraject inhoudelijk wordt aangestuurd door een andere ervaren en gespecialiseerde klantmedewerker uit het team”.

2.2 Zienswijze PP

PP heeft zowel mondeling als schriftelijk haar zienswijze naar voren gebracht. Samengevat heeft PP het volgende aangevoerd:

- a. PP is het niet eens met de kwalificatie van de feitelijk leidinggevenden bij PP. Drie feitelijk leidinggevenden⁴ beschikten over de diploma's Wft Basis, Wft Leven en Wft Beleggen. Ook zijn de noodzakelijke PE punten behaald. Het enige kleine onderdeel dat ontbrak waren de PE-punten Beleggen 2008-2009.
- b. Na de melding van de AFM hebben de drie personen binnen een week de ontbrekende PE-punten gehaald. Dit toont de goede in- en opstelling van PP aan en dat de kennis in de praktijk al aanwezig was.
- c. Gelet op hetgeen onder b. is gesteld werden de door de AFM beoordeelde klantdossier wel gecontroleerd en geverifieerd door een in de praktijk vakbekwaam feitelijk leidinggevende, namelijk mevrouw [F].
- d. Er bestond binnen de branche gedurende langere tijd onduidelijkheid over het verschil tussen Wft Leven Algemeen en Wft Leven. Het [REDACTED] (voorheen [REDACTED]) en bureau [REDACTED] beamen dit. De onduidelijkheid komt ook naar voren in de nog steeds groeiende lijst 'totaaloverzichten gelijkstelling Wft-diploma's' van het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD).
- e. PP is het niet eens met het oordeel van de AFM dat PP gedurende de onderzoeksperiode niet over een adequaat systeem en procedures beschikte voor de uitvoering van de functie en rol van feitelijk leidinggevende. In 2009 is door schriftelijke uitlatingen van een senior toezichthouder, de heer [REDACTED], het vertrouwen gewekt dat bij X B.V. de vakbekwaamheid geborgd was door een adequaat systeem en procedures. X B.V. heeft destijds 6 feitelijk leidinggevenden gemeld, waarvan bij 2 feitelijk leidinggevenden het Wft Basis-diploma ontbrak. Terwijl dit een aanmerkelijk substantiëler onderdeel voor de borging van de vakbekwaamheid is, werd door de AFM het volgende geconcludeerd: *“Ten aanzien van de bevindingen onder 1 tot en met 5 heeft [X B.V.] voldoende aannemelijk kunnen maken dat zij voldoende in overeenstemming handelt met de bepalingen uit de Wft”*. De procesbeschrijving uit 2009 waarvan de opzet afkomstig is van [REDACTED], is aldus volgens de AFM in 2009 in overeenstemming met de Wft. Exact dezelfde opzet van de procesbeschrijving “Beschrijving borging vakbekwaamheid” wordt twee jaar later als niet adequaat bestempeld, terwijl er geen wijzigingen in de Wft zijn aangebracht op dit onderwerp. Ook heeft PP aanvullende documenten aangeleverd en uitleg gegeven over haar opleidingstrajecten en controlesystemen die de borging van de vakbekwaamheid nog verder onderbouwen.
- f. PP stelt dat zij volledig te goeder trouw heeft gehandeld en heeft [REDACTED] van de AFM volledig opgevolgd. Een boete is derhalve niet redelijk en billijk.
- g. PP heeft een beroep gedaan op beperkte draagkracht.

⁴ Mevrouw [F] en de heren [D] en [A].

2.3 Beoordeling van de feiten

2.3.1 Inleiding

PP heeft op haar vergunningaanvraagformulier ten aanzien van het borgen van een deskundige financiële dienstverlening aan consumenten het volgende aangekruist:

“Uw bedrijfsvoering is zodanig ingericht dat deze een deskundige financiële dienstverlening aan consumenten voldoende waarborgt.”

Daarnaast heeft PP in het Self Assessment 2010 aangegeven de vakbekwaamheid te borgen door middel van één of meer feitelijk leidinggevenden die over de vereiste diploma's beschikken en de inrichting van de bedrijfsvoering (bedrijfsvoeringsmodel). Tevens heeft PP bovenstaande aangegeven op 28 maart 2011. Tijdens de zienswijze op het voornemen tot boeteoplegging heeft PP aangegeven de activiteiten van X B.V. te hebben doorgezet met PP. PP is daarom met dezelfde procesbeschrijving “Beschrijving borging vakbekwaamheid” gaan werken als waar X B.V. mee heeft gewerkt tot haar faillissement.

PP heeft op 11 juli 2011 in reactie op [REDACTED] aangegeven: *“Na het faillissement van X B.V. is deze werkwijze gecontinueerd binnen De PensioenPlanner en zijn de Richtlijnen, Procedures en Procesomschrijvingen nog aanzienlijk uitgebreid en aangescherpt.”*

De AFM heeft de documenten van X B.V. en PP beoordeeld waarin een beschrijving wordt gegeven van de wijze waarop deze ondernemingen de vakbekwaamheid in hun organisatie borgen. De AFM meent dat beide documenten qua opzet identiek zijn. Zowel de documenten van X B.V. als de documenten van PP kennen de volgende indeling: 1. Activiteiten X B.V. / PensioenPlanner, 2. Personele bezetting, 3.

Vakbekwaamheidsoverzicht per functionaris, 4. Feitelijk leidinggevenden, 5. Vakbekwaamheidsbeleid, 6. Borging vakbekwaamheid levensverzekeringen, 7. Borging vakbekwaamheid schadeverzekeringen, 8. Borging vakbekwaamheid hypothecair krediet en 9. Klantprofiel. Afgezien van de namen van de medewerkers, is de inhoud van de documenten hetzelfde. De AFM concludeert derhalve dat PP sinds de start van haar werkzaamheden in juni 2009 tot en met 28 maart 2011 dezelfde werkwijze, zoals deze ook is neergelegd in beide beschrijvingen, heeft gehanteerd als X B.V.

De werkzaamheden van PP bestonden bijna uitsluitend uit het bemiddelen en adviseren in levensverzekeringen. Het overgrote deel van de werknemers van PP beschikte gedurende de onderzoeksperiode niet over de vereiste diploma's om zelfstandig ‘vakkundig’ te kunnen adviseren en bemiddelen in levensverzekeringen. Dit blijkt ook uit de onderzochte dossiers. PP voldoet daarmee niet aan het diplomamodel, zoals neergelegd in artikel 6, eerste lid, onder a, BGfo. PP voldoet evenmin aan het bedrijfsvoeringsmodel om de vakbekwaamheid te borgen, zoals neergelegd artikel 4:9, tweede lid, eerste volzin, Wft juncto artikel 6, eerste lid, onder b, BGfo. Dit oordeel zal hierna worden onderbouwd. Daarbij zal allereerst worden ingegaan op de bedrijfsvoering van PP en de borging van de vakbekwaamheid door adequate procedures, werkinstructies en systemen. Daarna zal worden ingegaan op de wijze waarop PP feitelijk leidinggevenden inzet ter borging van de vakbekwaamheid in haar organisatie.

2.3.2 Bedrijfsvoering PP

Het uitgangspunt bij het bedrijfsvoeringsmodel is dat de borging van de vakbekwaamheid dient te steunen op adequate procedures, werkinstructies en systemen. De NvT zegt hierover het volgende:

“Deze bepaling biedt bijvoorbeeld uitkomst aan financiële dienstverleners die beschikken over een adequaat systeem van interne opleidingstrajecten. Ook kan worden gedacht aan financiële dienstverleners met een bedrijfsvoering waarbij wordt voorzien in een systeem waarbij vakbekwame personen binnen de organisatie hun vakbekwaamheid voor klantmedewerkers toegankelijk maken door middel van bijvoorbeeld computersystemen of handleidingen.”

De (vakbekwame) feitelijk leidinggevenden dienen te beschikken over procedures, instructies en systemen zodat zij hun taak adequaat kunnen uitvoeren en hun vakbekwaamheid toegankelijk kunnen maken voor niet-vakbekwame klantmedewerkers. Hierbij valt te denken aan een adequaat systeem van interne opleidingstrajecten en een systeem waarbij vakbekwame feitelijk leidinggevenden hun vakbekwaamheid voor klantmedewerkers toegankelijk maken, door middel van bijvoorbeeld computersystemen en/of handleidingen.

De AFM is van oordeel dat PP tijdens de onderzoeksperiode niet beschikte over een adequaat systeem en adequate procedures ter borging van de vakbekwaamheid en voor de uitvoering van de functie en rol van feitelijk leidinggevende. De AFM baseert haar oordeel op het volgende.

PP heeft drie documenten overgelegd die dienen ter borging van de vakbekwaamheid, namelijk 1) *Beschrijving borging vakbekwaamheid Wet op het Financieel Toezicht Pensioenplanner B.V. van maart 2011*, 2) *Verificatie Checklist* en 3) *Beoordeling advies adviseurs en waarborgen kwaliteit advies verlening*. Dit zijn de enige drie documenten die PP tijdens het onderzoek van de AFM heeft overgelegd in het kader van de borging van de vakbekwaamheid binnen de gehele organisatie. PP heeft bij haar zienswijze op het voornemen tot boeteoplegging ook de “Beschrijving borging vakbekwaamheid Wet op het financieel toezicht Pensioen Platform B.V.” van januari 2009 overgelegd. Dit document is qua opzet identiek aan het eerstgenoemde document. PP heeft tijdens de zienswijze op het voornemen tot boeteoplegging en in haar reactie van 11 juli 2011 op [REDACTED] [REDACTED] verklaard dat zij de werkwijze van X B.V. heeft gecontinueerd binnen PP en met dezelfde procesbeschrijving is gaan werken als X B.V.

Bovengenoemde documenten bevatten slechts een overzicht van de feitelijk leidinggevenden, een korte omschrijving van hun werkzaamheden en het aantal adviseurs. De documenten zeggen echter niets over de wijze waarop de feitelijk leidinggevenden hun taak dienen te vervullen, en ook kunnen vervullen, om op die manier de vakbekwaamheid te waarborgen. De taakomschrijvingen zijn algemeen en uit deze omschrijvingen kan niet worden afgeleid welke werkzaamheden en welke verantwoordelijkheden de feitelijk leidinggevenden dragen om op die manier bij te dragen aan de borging van de vakbekwaamheid.

Daarnaast heeft PP aangegeven te werken met een Verificatie Checklist en een lijst ‘Beoordeling advies adviseurs en waarborgen kwaliteit advies verlening’. Dit eerste document bevat slechts een aantal controlepunten, zoals de klant- en pensioengegevens. Uit het document wordt niet duidelijk hoe feitelijk leidinggevenden dienen om te gaan met de controlepunten. Er zijn geen concrete werkinstructies die de feitelijk leidinggevenden moeten uitvoeren en ook de criteria op basis waarvan de controlepunten worden beoordeeld zijn niet vastgelegd. Het

Datum 19 maart 2012
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 10 van 22

tweede document beschrijft vier controlestappen. Er ontbreken concrete richtlijnen en werkinstructies. Het document bevat daarom slechts een globale beschrijving van de vier uit te voeren controlestappen. De criteria op welke wijze de controlestappen moeten worden uitgevoerd ontbreken. Ook wordt niet ingegaan op wanneer de controle plaatsvindt en in welke mate de dossiers gecontroleerd worden. Daarnaast wordt in geen van de documenten ingegaan op de wijze waarop de niet vakbekwame adviseurs worden opgeleid en welke rol de vakbekwame feitelijk leidinggevende hierbij speelt. Juist bij een bedrijfsvoeringsmodel, waarbij niet-vakbekwame medewerkers consumenten adviseren, is het belangrijk dat de rol van de vakbekwame feitelijk leidinggevende helder, inzichtelijk en waarneembaar is.

Concluderend kan worden gesteld dat de documenten te algemeen van aard zijn en daardoor niet adequaat genoeg zijn om als procedures en werkinstructies te dienen voor een vakbekwaam feitelijk leidinggevende om zijn rol goed en concreet in te vullen en daarmee bij te dragen aan de borging van de vakbekwaamheid. In de documenten is op geen enkele wijze vastgelegd op welke manier feitelijk leidinggevend hun werkzaamheden moeten uitvoeren en hun kennis toegankelijk moeten maken voor niet vakbekwame klantmedewerkers, zodat de vakbekwaamheid in het verkoopproces wordt geborgd. Nu de documenten geen helderheid geven over de invulling van de taak van feitelijk leidinggevende zijn deze documenten naar het oordeel van de AFM niet adequaat om de vakbekwaamheid te borgen. Gelet op de werkwijze van PP, de twee door PP aangemerkte vakbekwame feitelijk leidinggevend in relatie tot ongeveer 100 adviseurs en de overgelegde documenten die ten grondslag liggen aan het borgen van de vakbekwaamheid, heeft PP niet aangetoond dat haar werkwijze voldoende bijdraagt aan de borging van de vakbekwaamheid, waarmee het gebrek aan deskundigheid bij de niet vakbekwame adviseurs wordt ondervangen.

PP heeft in haar zienswijze aangegeven dat de AFM met haar brief (ondertekend door een senior toezichthouder) van 23 maart 2009 aan X B.V. het vertrouwen heeft gewekt dat de vakbekwaamheid bij X B.V. voldoende gewaarborgd was (zie paragraaf 2.2 onder e.). PP is gaan werken met dezelfde beschrijvingen ter borging van de vakbekwaamheid als die van X B.V. Het is daarom naar het oordeel van PP merkwaardig dat de AFM ineens tot het oordeel komt dat de beschrijvingen niet meer voldoen aan de relevante wet- en regelgeving. Daarnaast heeft PP aangevoerd aanvullende documentatie te hebben verstrekt en verder uitleg te hebben gegeven over haar opleidingstrajecten (zie paragraaf 2.2 onder f.). PP heeft tot slot aangevoerd dat zij de [REDACTED] van de AFM heeft opgevolgd en volledig te goeder trouw heeft gehandeld. Een boete is naar het oordeel van PP dan ook niet redelijk en billijk (zie paragraaf 2.2 onder g.).

In reactie op de zienswijze van PP merkt de AFM het volgende op. De AFM heeft ten aanzien van een vijftal bevindingen, waar de borging van de vakbekwaamheid onderdeel van uit maakte, in de brief van 23 maart 2009 in algemene zin opgemerkt dat X B.V. aannemelijk heeft kunnen maken dat zij in overeenstemming handelt met de bepalingen uit de Wft. PP kan uit deze brief niet een zodanig vertrouwen ontlenuen dat sprake kan zijn van het ontbreken van enige verwijtbaarheid. In de brief wordt namelijk ook benadrukt dat tijdens het toezichtsbezoek geen integraal onderzoek is uitgevoerd. De vijf bevindingen zijn algemeen en beknopt geformuleerd. Geen enkele bevinding ziet specifiek op het borgen van de vakbekwaamheid. De conclusie in de brief moet dan ook naar het oordeel van de AFM in dat licht worden gezien. De AFM heeft destijds geen diepgaand onderzoek gedaan naar de naleving van de vakbekwaamheidseisen door X B.V. Er is geen onderzoek gedaan naar de diploma's van de feitelijk leidinggevend. Gelet op het algemene karakter van de brief

kan PP hier niet het gerechtvaardigd vertrouwen aan ontlenu dat haar werkwijze ter borging van de vakbekwaamheid in overeenstemming was met de bepalingen in de Wft.

Wat betreft het verweer van PP dat zij volledig te goeder trouw heeft gehandeld merkt de AFM op dat PP gedurende een lange periode (13 maanden) de vakbekwaamheid niet heeft geborgd. Ook het feit dat zij uiteindelijk aangeeft de lijn zoals neergelegd in de [REDACTED] op te volgen kan er naar het oordeel van de AFM niet toe leiden dat de AFM moet afzien van het opleggen van een bestuurlijke boete. De AFM dient aan de hand van het handhavingsbeleid en op basis van de omstandigheden van het geval te bepalen welke wijze van optreden het meest passend is. Hierbij houdt de AFM rekening met alle relevante omstandigheden van het geval, waaronder de mate van verwijtbaarheid en de ernst en duur van de overtreding. De AFM acht in onderhavige situatie, waarin sprake is van een ernstige overtreding gedurende een lange periode, zowel een [REDACTED] als een boete geboden. De [REDACTED]. Dit laat echter onverlet dat de AFM ook punitief kan handhaven met een bestuurlijke boete.

2.3.3 Feitelijk leidinggevenden

Zoals hiervoor opgenomen is de AFM van oordeel dat PP tijdens de onderzoeksperiode niet beschikte over een adequaat systeem en adequate procedures ter borging van de vakbekwaamheid. PP heeft ook aangegeven de vakbekwaamheid te borgen door de inzet van feitelijk leidinggevenden die over de vereiste diploma's beschikken. PP heeft aangegeven tijdens de onderzoeksperiode over zes feitelijk leidinggevenden⁵ te beschikken zoals bedoeld in artikel 6 BGfo. De AFM is van oordeel dat:

1. PP tijdens de onderzoeksperiode beschikte over twee personen⁶ die aan de vakbekwaamheidseisen voor het bemiddelen in levensverzekeringen voldeden; en
2. deze twee personen niet inhoudelijk betrokken waren bij het verkoopproces.

In de Nota van Toelichting (NvT) op artikel 6 BGfo Wft⁷ wordt een specifieke invulling gegeven aan het begrip feitelijk leidinggevende zoals bedoeld in artikel 4:9, tweede lid, tweede volzin, Wft juncto artikel 6 BGfo. Ingevolge de NvT zijn feitelijk leidinggevenden "*degenen die het verkoopproces (het klantencontact) inhoudelijk effectief kunnen sturen of beïnvloeden.*" Dit betekent dat niet altijd de hiërarchisch leidinggevende ook feitelijk leidinggevende is in de zin van artikel 6 BGfo. Hiervoor is immers kenmerkend of de betreffende persoon inhoudelijk betrokken is bij het verkoopproces.

Ad 1. Aantal feitelijk leidinggevenden

Anders dan PP heeft gesteld, heeft de AFM op basis van de ontvangen diploma's vastgesteld dat, van de door PP aangemerkte feitelijk leidinggevenden tijdens de onderzoeksperiode, alleen de heren [B] en [E] voldeden aan de deskundigheidseisen voor het bemiddelen in levensverzekeringen. De heer [E] is pas bij

⁵ [A], [B], [D], [E], [F] en [G].

⁶ De heer [E] is in dienst getreden op 1 november 2010. Gedurende de periode 1 maart 2011 tot 1 november 2011 was daarom alleen de heer [B] vakbekwaam. In de periode 1 november 2010 tot 28 maart 2011 waren de heren [B] en [E] vakbekwaam.

⁷ Staatscourant 2006, 520, pagina's 161 tot en met 163.

Datum 19 maart 2012
Ons kenmerk XXXXXXXXXX
Pagina 12 van 22

PP in dienst getreden op 1 november 2010. Dat betekent dat PP gedurende de periode 1 maart 2010 tot 1 november 2010 PP maar over één deskundig persoon beschikte voor het bemiddelen in levensverzekeringen, te weten de heer [B].⁸ De overige vier door PP aangemerkte feitelijk leidinggevendenden (de heren [A], [G] en [D] en mevrouw [F]) voldeden niet aan de vakbekwaamheidseisen. Ten aanzien van alle vier personen ontbrak het Wft PE-certificaat Beleggen 2008-2009.

PP heeft in haar zienswijze aangegeven dat er destijds veel onduidelijkheid bestond over de vraag of het Wft PE deelcertificaat beleggen 2008-2009 wel nodig was (zie paragraaf 2.2 onder a en d.). PP stelt hier informatie over te hebben ingewonnen en stelt bevestigd te hebben gekregen dat dit certificaat bij de genoemde personen niet nodig was. Ook heeft PP aangevoerd dat alle personen binnen afzienbare tijd alsnog de PE punten hebben behaald (zie paragraaf 2.2 onder b.). Dit zou naar het oordeel van PP aantonen dat de kennis in de praktijk wel degelijk aanwezig was. Gelet op het bovenstaande zijn naar het oordeel van PP alle dossiers gecontroleerd en geverifieerd door een vakbekwaam feitelijk leidinggevende, namelijk mevrouw [F] (zie paragraaf 2.2 onder c.).

Over de beweerde onduidelijkheid over het behalen van het deelcertificaat Wft-Beleggen 2008-2009 merkt de AFM het volgende op.

Nu PP onder andere kiest voor de inzet van feitelijk leidinggevendenden die over de vereiste diploma's beschikken ter borging van de vakbekwaamheid, dienen deze feitelijk leidinggevendenden ook voortdurend te voldoen aan de deskundigheidseisen, zoals neergelegd in artikel 6, tweede lid, onder a, BGfo. In dit artikel is opgenomen dat een feitelijk leidinggevende moet beschikken over een geldig diploma voor de in zijn geval relevante eindtermen, zoals bedoeld in artikel 5 BGfo. Artikel 5, eerste lid, onder d, BGfo bepaalt vervolgens dat een feitelijk leidinggevende voor het adviseren en bemiddelen in levensverzekeringen moet voldoen aan de eindtermen zoals neergelegd in onderdeel 5 van bijlage B bij het BGfo. Een diploma is niet langer geldig als niet binnen 18 maanden na de inwerkingtreding van de toetstermen voor het diploma en de PE punten, is voldaan aan de relevante toetstermen voor permanente educatie (artikel 7 BGfo). Het diploma is in dat geval ongeldig vanaf het einde van die termijn tot het moment dat alsnog is voldaan aan de toetstermen voor permanente educatie.

De AFM heeft op verschillende momenten financiële dienstverleners geïnformeerd over de vakbekwaamheidseisen en het behalen van de noodzakelijke PE punten. De AFM heeft onder meer in de digitale nieuwsbrieven voor financiële dienstverleners van 6 mei 2009 en 1 september 2009 aandacht besteed aan het tijdig behalen van de PE punten. In de digitale nieuwsbrieven van de AFM is onder meer het volgende opgenomen: *“Daarnaast moet u er ook voor zorgen dat uw kennis op peil blijft; hiervoor is in 2008 het volgen van een Permanent Educatie (PE) programma verplicht geworden. Voor de periode 2008-2009 moet u het PE-programma vóór 27 december 2009 succesvol hebben afgerond. Anders vervalt de geldigheid van het diploma. (...)*

De AFM heeft op haar website uitgebreide informatie geplaatst over PE. Doorloop het stappenplan om na te gaan

⁸ De heer [B] is sinds 1 juni 2009 werkzaam bij PP. Hij was daarvoor algemeen directeur bij X B.V.

wie welke PE-certificaten nodig heeft. Ook heeft de AFM tips en voorbeelden beschreven die u helpen een inschatting te maken van de benodigde PE-certificaten.”⁹

“Website AFM helpt u bepalen welke PE-modules u moet behalen

Vindt u het lastig om te beoordelen over welke PE-modules u moet beschikken? Op de website van de AFM staat uitgebreide informatie over PE. Zo vindt u er een stappenplan om na te gaan wanneer u welke PE-certificaten nodig heeft. Samen met het Voorbeeldoverzicht vakbekwaamheid feitelijk leidinggevende(n), wat u ook op de website vindt, kunt u dit vervolgens gemakkelijk bepalen.”¹⁰

Ook in de Regeling toetstermen voor permanente educatie financiële dienstverlening Wft 2008-2009¹¹ is opgenomen dat een diploma haar geldigheid verliest als niet binnen 18 maanden na de inwerkingtreding van de relevante toetstermen voor permanente educatie daaraan wordt voldaan. Daarnaast heeft het CDFD in juni 2008 een document gepubliceerd dat ingaat op de CDFD-regeling bij PE toetsen / onderwijsprogramma's.¹² Dit document geeft aan dat er overlap kan bestaan in de te behalen PE modules en de relevante Wft diploma's. Het CDFD biedt de mogelijkheid om in het kader van het behalen van de relevante PE punten onderdelen van Wft PE modules af te leggen, de zogenaamde deelmodules. Voor het afgelegde deel van de volledige Wft module ontvangt de kandidaat dan een deelcertificaat PE Wft. Deze regeling voorkomt dat PE modules dubbel worden behaald, omdat er een inhoudelijke overlap bestaat in de te behalen PE modules en de verschillende Wft diploma's. Zo is bijvoorbeeld de deelmodule PE-Beleggen onderdeel van zowel de PE-module die behaald moet worden voor het Wft diploma Wft-Hypothecair krediet als voor het Wft diploma Wft-Leven. Het CDFD heeft hierbij aangegeven dat zij een uniform format ten aanzien van de tenaamstelling van de (deel) PE certificaten heeft verstrekt, zodat het systeem voor een ieder duidelijk is.

Uit dit document van het CDFD blijkt ook dat bij het diploma Wft Leven (ook wel Wft levensverzekeringen) de PE module Wft-leven hoort. Deze PE module kan bestaan uit de deelmodules PE Leven Algemeen en PE Beleggen. Kandidaten kunnen kiezen om de gehele PE module Wft-Leven te volgen of de twee deelmodules. Het kiezen voor het volgen van deelmodules kan geschikter zijn als er bijvoorbeeld overlap bestaat tussen de te behalen PE-punten en de voor de kandidaat relevante diploma's. Denk hierbij aan het Wft diploma Wft-Hypothecair krediet waar de deelmodule PE-Beleggen ook onderdeel van uit maakt. Wel is vereist dat als een kandidaat ervoor kiest om de deelmodules te volgen, hij voor het diploma Wft Leven wel beide deelmodules, PE-Leven Algemeen en PE-Beleggen, dient te behalen.

Hieruit komt dus duidelijk naar voren dat feitelijk leidinggevendenden die beschikken over een deelcertificaat PE-Leven Algemeen nog het deelcertificaat PE-Beleggen 2008-2009 moeten halen om te blijven voldoen aan de vakbekwaamheidseisen voor het vergunningonderdeel bemiddelen in levensverzekeringen (vereist is het diploma

⁹ Nieuwsbrief AFM van 6 mei 2009, te vinden via <http://www.afm.nl/~media/Files/nieuwsbrief-archief/fd/2009/Nieuwsbrief%20FD%20mei%202009.ashx>.

¹⁰ Nieuwsbrief AFM van 1 september 2009, te vinden via <http://www.afm.nl/~media/Files/nieuwsbrief-archief/fd/2009/Nieuwsbrief%20FD%20sept%202009.ashx>.

¹¹ Staatscourant 26 juni 2008, nr. 121 / pag. 9.

¹² http://www.cdfd.nl/bin/4c0fa486170d2_CDFD-regeling%20PE-toetsen-onderwijsprogramma's%20juni%202008.pdf

Datum 19 maart 2012
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 14 van 22

Wft-Leven). Dit geldt uiteraard niet voor die situaties waarin het deelcertificaat PE-Beleggen 2008-2009 al is behaald in het kader van een andere PE-module, bijvoorbeeld de PE-module Wft-Hypothecair krediet. De door PP aangemerkte feitelijk leidinggevendenden hadden echter het deelcertificaat PE-Beleggen 2008-2009 ook niet behaald in het kader van een andere PE-module.

Bovenstaande wordt ook duidelijk gemaakt op de website van de Stichting Financiële Dienstverlening (StFD).¹³ Op deze website is een schematisch overzicht opgenomen van de verplichte Wft PE-certificaten per vergunningonderdeel. Uit dit overzicht kan worden afgelezen dat voor het vergunningonderdeel Levensverzekeringen het Wft PE certificaat 2008-2009 Wft Leven, dan wel de deelcertificaten Wft Leven Algemeen en Wft Beleggen nodig zijn. Ook hieruit wordt dus duidelijk dat de keuze bestond om de PE punten voor het diploma Wft Leven te halen, of de PE-punten voor beide deelcertificaten Wft Leven Algemeen en Wft Beleggen.

De AFM benadrukt dat PP een eigen verantwoordelijkheid heeft voor het naleven van alle relevante wet- en regelgeving, waaronder het voldoen aan de vakbekwaamheidseisen. Gelet op de beschikbaarheid van verschillende openbare informatie over de vereiste PE punten en de communicatie van de AFM hieromtrent had PP moeten weten dat het deelcertificaat PE-Beleggen 2008-2009 noodzakelijk was voor het behoud van het diploma Wft Leven. De AFM volgt daarom niet het verweer van PP dat er onduidelijkheid bestond over het behalen van dit certificaat (PE-punten). PP heeft in haar zienswijze ook gewezen op het advies dat zij heeft ingewonnen over het behalen van de PE-punten. De AFM benadrukt dat PP alleen een e-mail van 24 november 2011 heeft overgelegd van een opleidingsadviseur van het [REDACTED] (voorheen [REDACTED]). PP heeft derhalve niet aangetoond dat zij in de periode dat de PE-punten behaald moesten worden advies heeft ingewonnen. Reeds daarom kan dit onderdeel van de zienswijze van PP niet leiden tot een ander oordeel van de AFM over de geconstateerde overtreding.

Ten overvloede merkt de AFM op dat in de e-mail van het [REDACTED] alleen wordt bevestigd dat het in de branche enige tijd heeft geduurd voordat het verschil tussen Wft Leven Algemeen en Wft Leven duidelijk was. Spraakverwarring hierover is dus naar het oordeel van het [REDACTED] goed mogelijk. Het [REDACTED] heeft echter ook aangegeven dat het diploma Wft Leven vanaf het begin bestaat uit de deeldiploma's Wft Leven Algemeen en Wft Beleggen. Ook bevestigt het [REDACTED] dat op de diploma's en deeldiploma's staat aangegeven welke toetstermen in het examen zijn opgenomen, en daarmee ook welke PE-eisen gelden. Gelet op alle openbare informatie van onder andere de AFM, het CDFD en de StFD, acht de AFM het niet aannemelijk dat PP niet voor 1 januari 2010, de datum waarvoor de PE-punten 2008-2009 behaald moesten worden, bekend kon zijn geweest met het feit dat haar feitelijk leidinggevendenden ook de deelmodule PE-Beleggen 2008-2009 moesten halen om blijvend te voldoen aan de vakbekwaamheidseisen. Doordat zij deze PE punten niet tijdig hebben gehaald, waren hun diploma's Wft Leven niet langer geldig en waren zij gelet op de regels in de Wft, niet langer vakbekwaam.

¹³ Via de website <http://www.archive.org/web/web.php> is de geschiedenis van de website van de StFD achterhaald. De afdrukken van de relevante webpagina's zijn aan het dossier toegevoegd. Uit deze afdrukken blijkt dat de relevante informatie ten aanzien van de PE-punten sinds 25 januari 2009 op de website is opgenomen.

Zoals hiervoor aan de orde kwam, heeft PP ervoor gekozen om de vakbekwaamheid in haar organisatie te borgen met een bedrijfsvoeringsmodel, waarbij (vakbekwame) feitelijk leidinggevend en een centrale rol vervullen. In dat licht acht de AFM het kwalijk dat PP niet heeft geborgd dat de door haar aangemerkte feitelijk leidinggevend voortdurend voldeden aan de vakbekwaamheidseisen voor het bemiddelen in levensverzekeringen. Dit geldt temeer nu PP bijna uitsluitend adviseert en bemiddelt in levensverzekeringen. Het argument van PP dat de vereiste PE-punten alsnog binnen afzienbare tijd zijn gehaald nadat de AFM haar hier op wees en dat daardoor is bewezen dat de kennis in de praktijk aanwezig is, kan hier niet aan af doen. Er is uitvoerig aan de markt gecommuniceerd dat het behalen van de vereiste PE-punten een voorwaarde is voor het behouden van het betreffende diploma. Behaalde diploma's zijn zonder de vereiste Wft PE-certificaten niet meer geldig tot het moment dat alsnog de PE-punten zijn behaald.

Daarnaast gaat de AFM op andere gronden niet mee in de zienswijze van PP dat de vereiste kennis aanwezig was. De PE-punten zijn namelijk pas behaald in juli 2011, na het behalen van de PE-punten Beleggen 2010-2011.¹⁴ PP heeft daarmee uitsluitend aangetoond dat op het moment van het examen de kennis aanwezig was. Hiermee is echter niet aangetoond dat gedurende de onderzoeksperiode in de organisatie de vakbekwaamheid op het onderdeel levensverzekeringen was geborgd.

Ad 2. Betrokkenheid bij het verkoopproces

De AFM vindt in de hiervoor besproken feiten steun voor het standpunt dat alleen de heren [B]¹⁵ en [E]¹⁶ voldeden aan de vakbekwaamheidseisen voor het bemiddelen in levensverzekeringen tijdens de onderzoeksperiode. Willen zij echter kwalificeren als feitelijk leidinggevend in de zin van artikel 6, tweede lid, Bgfo juncto artikel 4:9, tweede lid, Wft dan dienen zij ook daadwerkelijk betrokken te zijn bij het verkoopproces op een zodanige wijze dat zij het verkoopproces inhoudelijk effectief kunnen sturen en/of beïnvloeden.

Uit de taakomschrijving van de heer [B], zoals dat blijkt uit de beleidsdocumenten van X B.V. en die volgens PP één op één zijn overgenomen door PP, volgt dat de heer [B] algemeen directeur was. In zijn taakomschrijving zijn verder geen werkzaamheden opgenomen waaruit blijkt dat de heer [B] daadwerkelijk betrokken is geweest bij het verkoopproces. Uit de "Beschrijving borging vakbekwaamheid", die PP, in maart 2011 zelf heeft opgesteld, volgt dat de heer [B] bij PP de functie van controller vervult. Zijn taakomschrijving is het aanleveren en controleren van alle relevante managementinformatie. Ook uit deze taakomschrijving blijkt niet dat de heer [B] betrokken is geweest bij het verkoopproces.

De heer [E] is sinds 1 november 2010 in dienst bij PP. De AFM beschikt van hem alleen over de taakomschrijving zoals neergelegd in de "Beschrijving borging vakbekwaamheid" van maart 2011 van PP. De heer [E] is bij PP manager van de afdeling Behoudadviseurs en de servicedesk. De heer [E] is in die functie verantwoordelijk voor behoud en begeleiding van adviseurs die niet voldoende vakbekwaam

¹⁴ Op de volgende data zijn de PE-punten Beleggen 2010-2011 behaald: de heren [D] 17 mei 2011, [A] 6 mei 2011, [G] 17 mei 2011 en mevrouw [F] 27 april 2011.

¹⁵ De heer [B] is sinds 1 juni 2009 werkzaam bij PP. De heer [B] heeft tevens bij X B.V. gewerkt.

¹⁶ De heer [E] is sinds 1 november 2010 werkzaam bij PP.

adviseren. Nu PP gedurende het gehele proces niets heeft gezegd over een andere functie van de heer [E], terwijl zij wel specifieke zienswijzen heeft ingebracht over de hoeveelheid feitelijk leidinggevenden gedurende de onderzoeksperiode, veronderstelt de AFM dat de heer [E] deze functie sinds indiensttreding vervult. Uit de taakomschrijving van de heer [E] kan niet worden afgeleid dat hij betrokken is geweest bij het verkoopproces, dan wel dat hij het verkoopproces inhoudelijk effectief heeft kunnen sturen of beïnvloeden. De taakomschrijving is hier te algemeen voor.

De AFM heeft daarnaast vijftien klantdossiers onderzocht. Ook uit deze dossiers blijkt niet dat de dossiers zijn gecontroleerd en geverifieerd door een vakbekwaam feitelijk leidinggevende, namelijk de heren [B] of [E]. Uit de verklaringen van PP en de beschrijvingen borging vakbekwaamheid van zowel X B.V. als PP blijkt dat mevrouw [F] (de enige is die) zich bezighoudt met dossiercontrole. Mevrouw [F] heeft bij PP als taakomschrijving *‘het verifiëren van polisaanvragen op het klantprofiel en de correctheid van het advies, het aansturen van de binnendienst, het inventariseren en afwikkelen van klachten en contact onderhouden met maatschappijen m.b.t. polisverwerking en provisie uitbetaling’*.¹⁷ Onderdeel van het klantdossier is een standaardformulier met de onderdelen ‘Verificatie Fieldmanager’ en ‘Verificatie kantoor’. Op dit formulier is bij alle vijftien dossiers de verificatiedatum ingevuld en de naam van mevrouw [F].

Gelet op de taakomschrijving van mevrouw [F], het standaardformulier en haar naam hierop, moet worden geconcludeerd dat mevrouw [F] de klantdossiers heeft gecontroleerd en niet de heren [B] en [E]. Op het moment dat zij de dossiers beoordeelde, voldeed zij niet aan de vakbekwaamheidseisen voor het bemiddelen in levensverzekeringen. Dit betekent dat de door de AFM onderzochte klantdossiers niet zijn gecontroleerd en geverifieerd door een vakbekwaam persoon en dus niet door een feitelijk leidinggevende als bedoeld in artikel 6 BGfo juncto artikel 4:9, tweede lid, tweede volzin, Wft.

2.4 Conclusie

De AFM heeft in paragraaf 2.3 een overtreding van artikel 4:9, tweede lid, Wft juncto artikel 6 BGfo geconstateerd. De beoordeling van de zienswijze als opgenomen in paragraaf 2.3 leidt er niet toe dat de AFM tot een ander oordeel komt.

3. Besluit

3.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan PP een bestuurlijke boete op te leggen omdat PP in elk geval van 1 maart 2010 tot 28 maart 2011 niet heeft voldaan aan de vereisten voor het borgen van de vakbekwaamheid voor het bemiddelen in levensverzekeringen. PP dient ervoor zorg te dragen dat de vakbekwaamheid van haar werknemers en andere personen die zich rechtstreeks bezighouden met het verlenen

¹⁷ De taakomschrijving van mevrouw [F], zoals dat blijkt uit de beleidsdocumenten, is bij X B.V. nagenoeg identiek.

van financiële diensten aan consumenten is geborgd. Nu PP dit heeft nagelaten heeft zij artikel 4:9, tweede lid, Wft juncto artikel 6 BGfo overtreden.¹⁸

Hoogte van de boete

Voor deze overtreding geldt op grond van artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft en artikel 10 Besluit bestuurlijke boetes financiële sector een basisbedrag van € 500.000,-. De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met maximaal 50% op grond van de ernst en/of duur van de overtreding en met maximaal 50% op grond van de mate van verwijtbaarheid.¹⁹

Ernst en duur van de overtreding

De AFM ziet geen specifieke omstandigheden die een verhoging dan wel een verlaging van de boete op grond van ernst en/of duur van de overtreding rechtvaardigen. PP heeft gedurende een lange periode (13 maanden) artikel 4:9, tweede lid, Wft overtreden. Daarnaast is de overtreding van PP tweeledig. Enerzijds beschikte PP niet over adequate werkinstructies, systemen en procedures om de vakbekwaamheid te borgen. PP beschikte daarom niet over een bedrijfsvoeringsmodel waarmee een vakbekwame financiële dienstverlening aan consumenten (of cliënten) voldoende gewaarborgd werd. Anderzijds waren slechts twee van de door PP aangemerkte feitelijk leidinggevendende vakbekwaam. Gedurende de onderzoeksperiode werkten ongeveer 100 adviseurs bij PP. De twee vakbekwame personen waren echter niet inhoudelijk betrokken bij het verkoopproces en kwalificeren daarom niet als feitelijk leidinggevendende als bedoeld in artikel 6 BGfo. De onderzochte klantdossiers zijn dus niet gecontroleerd en geverifieerd door een vakbekwame feitelijk leidinggevendende.

De norm neergelegd in artikel 4:9, tweede lid, Wft juncto artikel 6 BGfo is helder. De AFM heeft ook meerdere malen informatie verstrekt over naleving van deze norm. Daarnaast wordt uit verschillende openbare informatie duidelijk welke diploma-eisen gelden voor welke (deel)vergunning en welke PE-punten hiervoor behaald moeten worden. Het had aldus voor PP duidelijk moeten zijn dat haar feitelijk leidinggevendende over de PE-punten Beleggen 2008-2009 dienden te beschikken om te blijven voldoen aan de vakbekwaamheid voor het bemiddelen in levensverzekeringen. Nu PP heeft gekozen voor een bedrijfsvoeringsmodel door de inzet van feitelijk leidinggevendende ter borging van de vakbekwaamheid van een groot aantal niet vakbekwame werknemers en andere personen die zich rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten, is het kwalijk te noemen dat PP niet heeft geborgd dat de door haar aangemerkte feitelijk leidinggevendende constant voldeden aan de vakbekwaamheidseisen.

Verwijtbaarheid

Ook al is in de onderhavige situatie geen sprake van geen enkele verwijtbaarheid, toch ziet de AFM aanleiding om een verminderde verwijtbaarheid aan te nemen en het basisbedrag te verlagen met 25%. Gelet op de brief van de AFM van 23 maart 2009 valt het niet uit te sluiten dat PP daaruit heeft afgeleid dat het document “Beschrijving borging vakbekwaamheid” voldeed aan de normen zoals neergelegd in de Wft. PP heeft vervolgens de activiteiten van X B.V. overgenomen. Zij heeft tevens de documenten ter borging van de vakbekwaamheid

¹⁸ De AFM heeft de bevoegdheid om een boete op te leggen op grond van artikel 1:80, eerste lid Wft.

¹⁹ Artikel 2, eerste lid, Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (Bbbfs) juncto artikel 10 Bbbfs juncto artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft.

Datum 19 maart 2012
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 18 van 22

overgenomen. Gelet op de conclusie van de AFM in de brief van maart 2009 acht de AFM het verminderd verwijtbaar dat PP de werkwijze van X B.V. ten aanzien van de borging van de vakbekwaamheid heeft voortgezet. Volgens PP is er immers sprake geweest van een voortzetting van dezelfde activiteiten binnen een andere onderneming. Ook de heer [B], directeur van X. B.V., is meegegaan naar PP. De AFM benadrukt dat de overtreding nog wel verwijtbaar is. PP kan uit de brief niet een zodanig vertrouwen ontlenen dat sprake kan zijn van het ontbreken van enige verwijtbaarheid. In de brief wordt namelijk ook benadrukt dat tijdens het toezichtsbezoek geen integraal onderzoek is uitgevoerd. De bevindingen zijn algemeen en beknopt geformuleerd. Geen enkele bevinding ziet specifiek op het borgen van de vakbekwaamheid. De conclusie moet dan ook naar het oordeel van de AFM in dat licht worden gezien. De AFM heeft destijds geen diepgaand onderzoek gedaan naar de naleving van de vakbekwaamheidseisen door X B.V. Daarnaast heeft PP ook nagelaten ervoor zorg te dragen dat de door haar aangemerkte feitelijk leidinggevenden hebben voldaan aan het behalen van alle relevante PE-punten. Het onderzoek dat in 2009 heeft plaatsgevonden bij X. B.V. zag in elk geval niet op dit onderdeel. Juist bij het hanteren van het bedrijfsvoeringsmodel is het belangrijk dat PP ervoor zorg draagt dat in ieder geval de feitelijk leidinggevenden blijven voldoen aan de wettelijke vakbekwaamheidseisen. Tot slot merkt de AFM op dat het feit dat PP aangeeft gevolg te hebben gegeven aan de [REDACTED], geen reden is om een verminderde verwijtbaarheid aan te nemen. Normconform gedrag is immers het uitgangspunt en dat geldt temeer nadat de AFM onderzoek heeft verricht en naar aanleiding hiervan een [REDACTED] stuurt.²⁰

Draagkracht

PP had voor haar faillissement ongeveer 100²¹ werknemers in dienst die zich bezighielden met financiële dienstverlening. Uit de overgelegde cijfers van PP blijkt dat zij in 2010 beschikte over een eigen vermogen van € [REDACTED].

[REDACTED]

1. [REDACTED]²²
2. [REDACTED]²³
3. [REDACTED]

[REDACTED] Gelet op het aanwezige vermogen in de onderneming acht de AFM op grond van artikel 5:46, tweede lid, Awb en artikel 4, eerste lid, Besluit bestuurlijke boetes financiële sector een boete van € 130.000,- passend. De AFM neemt hierbij in ogenschouw dat het bedrag van de boete niet is aan te merken als een pre-faillissementsvordering, die bij de curator kan worden aangemeld en

²⁰ Zie in dit verband ook de uitspraak van de Rechtbank Rotterdam van 16 februari 2012, LJN: BV6137, r.o. 2.4.7.

²¹ Uit de opgelegde heffingen blijkt dat PP op peildatum 31 december 2010 115,8 fte in dienst had. Op peildatum 31 december 2009 was dit 89,1 fte.

²² [REDACTED]

²³ [REDACTED]

Datum 19 maart 2012
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 19 van 22

die meedeelt bij de verdeling van de boedel, of als boedelvordering. De AFM meent dat de vordering uit het boetebesluit een niet-verifieerbare vordering betreft, die niet voor een uitkering uit de boedel in aanmerking komt, tenzij het faillissement door een akkoord eindigt. De boete is gelet hierop vastgesteld met toepassing van de systematiek neergelegd in het Besluit boetes financiële sector.

De boete voor overtreding van artikel 4:9, tweede lid, Wft juncto artikel 6 BGfo bedraagt op grond van het bovenstaande € 130.000,-.

PP moet het bedrag binnen zes weken overmaken op bankrekening [REDACTED] ([REDACTED] N.V.) ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van factuurnummer [REDACTED]. PP ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.²⁴ Als PP bezwaar maakt tegen dit besluit wordt de verplichting om de boete te betalen geschorst totdat op het bezwaar is beslist. Die verplichting wordt ook geschorst als PP na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.²⁵ Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, moet PP wel wettelijke rente betalen.²⁶

3.2 Besluit tot openbaarmaking van de boete

Omdat de AFM aan PP een boete oplegt voor de overtreding van artikel 4:9, tweede lid, Wft moet de AFM het besluit tot boeteoplegging openbaar maken, nadat deze definitief is geworden (nadat het niet langer mogelijk is om bezwaar of beroep in te stellen).²⁷

De wetgever heeft het openbaar maken van bestuurlijke boetes verplicht om deelnemers op de financiële markten te waarschuwen. Dit in het belang van de ordelijke en transparante financiëlemarktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en de zorgvuldige behandeling van cliënten.²⁸ De AFM kan slechts afzien van openbaarmaking, als dit in strijd is of zou kunnen komen met het doel van het door de AFM uit te oefenen toezicht op de naleving van de Wft.

Van dat laatste is naar het oordeel van de AFM geen sprake. Van openbaarmaking na het definitief worden van het besluit kan daarom vooralsnog niet worden afgezien. Het individuele belang van PP kan in dit verband niet tot een andere uitkomst leiden.

De AFM publiceert de volledige tekst van het boetebesluit (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) op haar website, onder begeleiding van een persbericht met de kern van het boetebesluit. Van het persbericht zal tevens een Engelse vertaling worden opgenomen. Ook wordt een bericht over de boete opgenomen in de

²⁴ Dit volgt uit artikel 4:87, lid 1 en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

²⁵ Dit volgt uit artikel 1:85, lid 1, Wft.

²⁶ Dit volgt uit artikel 1:85, lid 2, Wft.

²⁷ Dit volgt uit artikel 1:98 Wft.

²⁸ Vergelijk PG 29708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

Datum	19 maart 2012
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	20 van 22

periodieke AFM-nieuwsbrief. De AFM kan daarnaast het besluit publiceren door middel van een advertentie in één of meer landelijke dagbladen.

Bijlage 1 bij dit besluit bevat de volledige tekst van het besluit dat op de website van de AFM openbaar zal worden gemaakt, geschoond van vertrouwelijke informatie. Mocht u van mening zijn dat er desondanks vertrouwelijke tekst in staat die geschoond zou moeten worden, dan verneemt de AFM dat graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen nadat dit besluit definitief is geworden. Een eventuele geschoonde beslissing op bezwaar wordt toegevoegd. Er zal geen nadere aankondiging plaatsvinden alvorens tot publicatie wordt overgegaan.

De volgende basistekst wordt in het te publiceren persbericht en/of de advertentie opgenomen:


AFM legt boete op aan De Pensioenplanner voor niet waarborgen vakbekwaamheid

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 19 maart 2012 een bestuurlijke boete van € 130.000,- opgelegd aan De Pensioenplanner B.V. (Pensioenplanner). De boete is opgelegd omdat Pensioenplanner in de periode 1 maart 2010 tot 28 maart 2011 heeft nagelaten zorg te dragen voor de vakbekwaamheid van de personen die zich onder haar verantwoordelijkheid bezighouden met het bemiddelen in levensverzekeringen.

Volgens de wet moet een financiële dienstverlener ervoor zorg dragen dat zijn medewerkers die zich rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten aan consumenten vakbekwaam zijn. Dat betekent onder meer dat er bij een financiële onderneming ten minste voldoende personen werkzaam moeten zijn die vakbekwaam zijn en beschikken over actuele vakkennis. Dit is belangrijk, omdat consumenten moeten kunnen vertrouwen op de deskundigheid van financiële dienstverleners. Pensioenplanner is hierin naar het oordeel van de AFM tekort geschoten.

De AFM heeft vastgesteld dat slechts twee van de door Pensioenplanner aangemerkte feitelijk leidinggevendenden beschikten over de relevante diploma's en PE-punten. Tijdens de onderzoeksperiode had Pensioenplanner in totaal ongeveer 100 werknemers in dienst die zich bezig hielden met financiële dienstverlening. Uit 15 onderzochte dossiers uit die periode en het bedrijfsvoeringsmodel dat Pensioenplanner had opgezet om de vakbekwaamheid binnen haar bedrijf te borgen, is niet gebleken dat de twee vakbekwame personen ook bemoediging hebben gehad met de adviezen die door andere medewerkers (van Pensioenplanner) zijn verstrekt. De adviezen die Pensioenplanner heeft gegeven zijn dus niet gecontroleerd en geverifieerd door een vakbekwaam feitelijk leidinggevende. Daarnaast is de AFM van oordeel dat Pensioenplanner in haar bedrijfsvoering niet over een adequaat systeem en adequate procedures beschikt, zodat een vakbekwame feitelijk leidinggevende zijn rol goed en concreet kan invullen en daarmee kan bijdragen aan de borging van de vakbekwaamheid. PensioenPlanner heeft daarom artikel 4:9, tweede lid, van de Wet op het financieel toezicht (Wft) overtreden.

Wettelijke eisen vakbekwaamheid

Datum 19 maart 2012
Ons kenmerk 
Pagina 21 van 22

Er zijn twee manieren waarop een financiële dienstverlener ervoor kan zorgen dat de deskundigheid binnen zijn bedrijf is gewaarborgd. Een financiële dienstverlener kan iedereen in zijn bedrijf die zich rechtstreeks bezig houdt met financiële dienstverlening alle diploma's laten halen die voor zijn werk volgens de Wft relevant zijn (diplomamodel).

Hij kan er ook voor kiezen om zijn bedrijfsvoering zodanig in te richten dat een vakbekwame dienstverlening gewaarborgd is (bedrijfsvoeringsmodel). Pensioenplanner heeft gekozen voor het bedrijfsvoeringsmodel en de inzet van feitelijk leidinggevenden. Juist bij een bedrijfsvoeringsmodel dat steunt op de inzet van feitelijk leidinggevenden, waarbij het mogelijk is dat niet vakbekwame medewerkers adviseren, dient de rol van de vakbekwame feitelijk leidinggevenden helder, inzichtelijk en waarneembaar te zijn. Om het gebrek aan deskundigheid bij de niet vakbekwame medewerkers te ondervangen, dienen zij inhoudelijk betrokken te zijn bij de advisering.

Boete

Het basisbedrag voor overtreding van artikel 4:9, tweede lid, Wft bedraagt € 500.000,-. Bij het bepalen van de hoogte van de boete heeft de AFM rekening gehouden met de ernst en duur van de overtreding, de verwijtbaarheid en de draagkracht van Pensioenplanner.

Pensioenplanner is op 31 januari 2012 failliet verklaard. De AFM legt de boete op omdat de overtredingen dateren uit de periode van 1 maart 2010 tot en met 28 maart 2011. Pensioenplanner was in deze periode nog actief als financiële dienstverlener. De AFM maakte naar aanleiding van vragen van de media al eerder bekend onderzoek te doen naar Pensioenplanner en meerdere aspecten van haar dienstverlening. Deze boete komt voort uit een deel van dit onderzoek.

Het volledige besluit is hiernaast in PDF-formaat te downloaden. Bij vragen of klachten kunt u contact opnemen met het Meldpunt Financiële Markten van de AFM: 0900-5400 540 (0,05 euro per minuut).

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

Let op: De AFM kan, al naargelang de omstandigheden op het moment van publicatie, bovengenoemde publicatietekst wijzigen of aanvullen.

4. Hoe kunt u bezwaar maken?

Iedere belanghebbende kan tegen deze beschikking bezwaar maken door binnen zes weken na bekendmaking daarvan een bezwaarschrift in te dienen bij de AFM, t.a.v. Juridische Zaken, Postbus 11723, 1001 GS,

Datum 19 maart 2012
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 22 van 22

Amsterdam. Een bezwaarschrift kan ook per fax (faxnummer 020-797 3835), per e-mail (e-mailadres **bezwarenbox@afm.nl**) of met het bezwaarformulier op de website van de AFM (**www.afm.nl/bezwaar**) worden ingediend. Aan deze elektronische verzending stelt de AFM nadere eisen die op haar website worden toegelicht. Een van die eisen is dat een bezwaarschrift niet aan andere AFM faxnummers of AFM e-mailadressen dan de hier genoemde kan worden gestuurd. De AFM neemt het bezwaarschrift alleen inhoudelijk in behandeling als aan deze eisen is voldaan.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

Was getekend
Assistent boetefunctionaris

Was getekend
Boetefunctionaris

[REDACTED]