



Per mail: consultatie-modelswo@gmail.com

Zwolle/Apeldoorn, 27 november 2014

Geachte collega's,

Graag maken wij, CFD en ODIN, gebruik van de mogelijkheid input te geven op het door jullie ter consultatie voorgelegde "Memorandum of Understanding Refertemodel SWO", dat wij voor de gelegenheid hebben omgedoopt naar "Intentieverklaring Basismodel SWO".

Vanzelfsprekend waardering voor jullie initiatief, maar tegelijk ook verbazing. Verbazing vanwege het ontbreken van een co-creatie proces met alle betrokken partijen, waaronder consumenten- en bankenvertegenwoordigers.

Daar waar Adfiz vooral de grotere advieskantoren vertegenwoordigt en de OvFD de landelijke ketens, daar vertegenwoordigt de CFD primair de kleine en middelgrote advieskantoren. Deze kleine en middelgrote advieskantoren kenmerken zich door een vaak zeer persoonlijk contact met de klant en zijn daarmee een belangrijke referentiegroep en uitgangspunt voor onze input.

Voorafgaand aan onze reacties op de thema's individueel in de "Intentieverklaring Basismodel SWO", beginnen we eerst graag met een aantal algemene opmerkingen.

Algemeen

- De klant centraal in een dynamische markt; dat is het uitgangspunt voor het aanpassen van de SWO. Om dat tastbaar te maken wordt als uitgangspunt door de collega's een "driehoek" (klant, aanbieder, adviseur/bemiddelaar) geschetst. Door de partijen in dit model in "een hoek" te zetten wordt teveel uitgegaan van gescheiden rollen. De praktijk is juist dat de rollen door elkaar lopen. Een klant kan voor het ene product de adviseur/bemiddelaar en beheerder tegelijk zijn, terwijl hij voor een ander product alleen klant is. En even later kan hij bijvoorbeeld door tijdgebrek een eerder gekozen rol weer (deels) uitbesteden.
Als de klant echt bepaalt, dan is het simpele uitgangspunt dat alle advieskantoren (vanzelfsprekende uitzonderingen daargelaten) altijd toegang moeten hebben tot alle aanbieders waarin de klant is geïnteresseerd. Dit leidt tot een fundamenteel andere kijk op een SWO, daar waar zich nu toch het gevoel opdringt dat de collega's met enige verkramptheid van iets ouds iets nieuws proberen te maken. Dat een elementaire vraag als de vrije toegang tot aanbieders helemaal buiten dit project is gehouden stelt dan ook zeer teleur. Als het alleen maar oude wijn in nieuwe zakken wordt, is dat een gemiste kans.
- Indien primair vanuit de klant wordt geredeneerd, dan zou een marktonderzoek onder klanten (met breed gedragen conclusies door alle marktpartijen) de basis moeten vormen voor de ontwikkeling van een nieuwe SWO. We vragen ons af of dit ook het geval is.



- De huidige definitie van de zorgplicht binnen de Wft staat ter discussie. Gelet op deze ontwikkeling en indachtig de kennisgaten tussen verzekeringsexperts en adviseurs, adviseurs en klanten en de vele nieuwe bedieningsconcepten, moet de zorgplicht een gezamenlijke verantwoordelijkheid van aanbieder en adviseur/bemiddelaar zijn en blijven.
- In de “Intentieverklaring Basismodel SWO” wordt door de collega’s aangegeven dat dit Basismodel SWO ook is voorgelegd aan de achterban van Adfiz en OvFD. Wij vragen ons af wat deze consultaties aan informatie en aandachtspunten hebben opgeleverd.
- Het lijkt ons raadzaam om, voordat nadere invulling wordt gegeven aan de bepalingen in het SWO/SLA, eerst te toetsen of het Basismodel in zichzelf niet strijdig is met Nederlandse of Europese wetgeving en marktprincipes.
- Op diverse momenten wordt door de collega’s expliciet gesproken over het feit, dat als uitgangspunt de wensen en behoeften van de klant worden genomen. Maar nergens in de “Intentieverklaring Basismodel SWO” is gedefinieerd wat die wensen en behoeften precies zijn. Dit bevestigt nogmaals het belang van een klantenonderzoek met breed gedragen conclusies.

Thema’s

Thema 5, Offerteprogrammatuur

Dit mag wat ons betreft een stuk ambitieuzer. Aanbieders zouden moeten toezeggen om offerteprogrammatuur zoveel mogelijk online toegankelijk te maken voor alle adviseurs, zodat makkelijker en sneller (met klanten) berekeningen kunnen worden gemaakt. Dit is ook goed voor de transparantie van producten onderling en past bij de ontwikkeling van nieuwe bedieningsconcepten.

Thema 6; Naleving afspraken werking product en serviceniveaus

De formulering komt ons wat vaag over. Er wordt gestreefd naar een niveau, dat in de richting gaat van het Keurmerk. Niet Keurmerk deelnemers kunnen zelf de niveaus bepalen. Hier snapt een klant helemaal niets van. Die wil kunnen rekenen op een minimaal gegarandeerd serviceniveau.

In het Basismodel moet ook vastliggen, dat er harde financiële consequenties zijn voor aanbieders die het gegarandeerde serviceniveau niet halen (zie ook bij herstelkostenregeling). CFD/ODIN schat dat adviseurs/bemiddelaars jaarlijks ca. 300.000 uren aan niet betaalde werkzaamheden verrichten door fouten en de passieve opstelling van aanbieders. Dat is een economische schade van ca. 18 miljoen euro per jaar, die ten koste gaat van de marge van het advieskantoor.

Thema 7; Wijze van belonen

Hier kunnen voor ons gevoel veel grotere stappen worden gezet om de klant centraal te stellen. Er wordt op grote schaal door aanbieders via prijsdiscriminatie marktaandeel veroverd. De klant snapt niets van die (vaak tijdelijke) prijsverschillen. In de SWO kan bijvoorbeeld worden vastgelegd, dat adviseurs/bemiddelaars op eerste verzoek inzicht wordt gegeven in de nettoprijs en opslagen of kortingen per distributiekanaal (prijs transparantie), zodat de klant kan worden uitgelegd waarom sommige producten via internet goedkoper zijn dan de inkoopprijs van de bemiddelaar.



Thema 12; Commercieel gebruik gegevens van de klant

Net zoals de discussie over toegang tot aanbieders is het onverteerbaar, dat dit punt niet wordt vastgelegd in de SWO. Er moet een eenvoudige digitale procedure bij aanbieders worden geïmplementeerd, waarbij de klant kan aangeven van wie hij welke informatie wenst te ontvangen.

Het frustreert CFD/ODIN, dat op de cruciale punten 'toegang tot aanbieders' en 'commercieel gebruik gegevens van de klant' geen overeenstemming is bereikt. Dat is een ongemakkelijk gevoel. We horen aan de andere kant, dat in de nieuwe SWO's intermediairs verplicht worden om het e-mail adres van de klant te op te voeren. Als je dat vraagt, moet je het andere ook degelijk regelen.

Thema 13; Informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst

Onduidelijk blijft of het ook mogelijk is om via een volmacht klantinformatie te kunnen ontsluiten bij de aanbieder als de bewuste klant niet tot de portefeuille van de adviseur/bemiddelaar behoort (zoals bij prospects en bij advies-only kantoren). Daarnaast zou een standaard volmacht moeten worden opgenomen in het Handboek van de SWO. Nu vragen sommige aanbieders een notariële volmacht, hetgeen buitenproportioneel is. Ook ontbreekt het harde commitment van de geldverstrekkers, die juist op dit punt structureel tegenwerken.

Thema 16 en 17; Schade/uitkering/afwickelen uitkering

Dit is voor ons gevoel te vrijblijvend en niet klantgericht. Het is een minimale vereiste dat klant en adviseur/bemiddelaar maximaal (online) inzicht hebben in het schadeproces. De verwijzing naar eigen gedragscodes (waarvan de werking in de praktijk vaak tegenvalt) en de vrije keus van de aanbieder om wel of niet processen inzichtelijk te maken is te mager. Zeker gelet op de hardnekkige stroom van klachten over slechte schadeafwikkeling en uitkeringen. Ook dit onderwerp hoort in het rijtje 'toegang tot aanbieders' en 'commercieel gebruik gegevens van de klant' thuis.

Thema 19, wijziging adviseur

Vanuit het klantperspectief is het zeer ongewenst, dat de oude adviseur in de gelegenheid wordt gesteld om de relatie te behouden. Regelmatig wordt dit contact als intimiderend ervaren en zorgt voor grote stress bij de klant, die niet voor niets voor een andere adviseur kiest. Aan de andere kant moet het ook niet zo zijn dat door druk van een nieuwe adviseur een goed functionerende oude adviseur 'aan de kant' wordt gezet. Beter is een procedure te ontwikkelen waarbij de oude adviseur een gemotiveerd verzoek bij de account- of deskmanager van de aanbieder kan indienen als hij het met een overvoer niet eens is. De account- of deskmanager van de aanbieder kan dan als neutrale partij de zaak beoordelen en bij gerede twijfel contact zoeken met de klant.

Thema 20; Execution only door bemiddelaar

Wie execution only aanbiedt moet daar dan ook geen nadere eisen aan stellen. Het is voor iedereen of het is voor niemand. Anders kan ook dit punt direct aan de lijst 'schadeafwikkeling', 'toegang tot aanbieders' en 'commercieel gebruik gegevens van de klant' worden toegevoegd.

Thema 21; Inname portefeuille

Hierbij verwijzen wij de collega's naar de uitstekende reactie van Bureau D&O van 10 november 2014. Daar willen wij het volgende aan toevoegen.



In het geval een kantooreigenaar (die ook adviseur is) zakt voor een PE-Plus examen lijkt het theoretisch mogelijk, dat de aanbieder (een deel van) de portefeuille kan innemen. We zouden graag zien dat er een oplossing komt om het betreffende kantoor en haar klanten hier zoveel mogelijk tegen te beschermen.

Thema 25: Onderhoud (dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst)

We zijn verbaasd over de uitspraak, dat een aanbieder samenwerking kan weigeren als er geen onderhoud wordt aangeboden door een adviseur/bemiddelaar. In de uitgangspunten van de "Intentieverklaring Basismodel SWO" wordt toch duidelijk gesproken over allerlei mengvormen van advies/bemiddeling/onderhoud in relatie tot het centraal stellen van de klant.

Thema 27; Wijzigingen in samenwerkingsovereenkomst

Bij een Basismodel SWO moet per adviseur/bemiddelaar de SLA's en andere elementen van de samenwerking worden ingericht. Hierbij is gelijkwaardigheid van partijen in de onderhandeling essentieel. De kleine en middelgrote kantoren kunnen zich in meer of mindere mate geïntimideerd voelen door de machtige aanbieders. CFD/ODIN pleiten voor een speciale klachtenregeling voor situaties waarin dit wordt ervaren.

Thema 30: Herstelkostenregeling

Dit punt moet ook in relatie worden gezien met het thema 6 (naleving afspraken werking product en serviceniveaus). Zoals eerder gesteld is er jaarlijks een economische schade van ca. 80 miljoen euro door fouten en passiviteit bij aanbieders. Verontrustend is, dat door verdere sanering bij aanbieders er momenteel ontzettend veel kennis verdwijnt bij die aanbieders. Zo bleek in een recent onderzoek bij de servicedeeks van zorgverzekeraars, dat 50% van de vragen fout werden beantwoord.

De herstelkostenregeling wordt nauwelijks gebruikt en geldt bovendien maar voor een beperkt aantal producten. De regeling is met allerlei meet- en meldmomenten en verschillende tarieven voor vergoeding niet klantvriendelijk. Het zeer beperkte gebruik van de regeling ten opzichte van de ca. 18 miljoen euro schade per jaar aan fouterstel spreekt boekdelen. De regeling moet eenvoudiger, gelden voor alle producten en moet worden gekoppeld aan de minimale SLA eisen in de SWO. Zo ontstaat voor de klant direct een betere kans op goede en snelle dienstverlening van de aanbieder.

Tot zover de reacties van CFD/ODIN. Rest ons nog de collega's te complimenteren met het bereikte resultaat op de hier niet benoemde punten. Wij kijken uit naar jullie reacties en zijn natuurlijk beschikbaar voor verdere input.

Edwin Herdink
voorzitter CFD

Jeffrey Leichel
voorzitter Stichting ODIN