

In dit overzicht staan de reacties die de AFM heeft ontvangen op de publicatie van de concept-Agenda 2015.

### Reacties op consultatie van de AFM concept-Agenda 2015

De Pensioenfederatie merkt het volgende op met betrekking tot uw concept-Agenda AFM 2015.

#### *Met betrekking tot doelstellingen pensioen*

In hoofdstuk 3.5 geeft u onder 'Doelstellingen voor 2015' aan hoe u in 2015 inhoud geeft aan uw thema 'Pensioenuitvoerders geven overzicht en inzicht in de hoogte en risico's van pensioen'. Wat opvalt is dat alleen de eerste door u genoemde doelstelling, die betrekking heeft op de nieuwe eisen van de Wet Pensioencommunicatie, strikt genomen kan worden gezien als toezicht in de zin van artikel 151 PW en de bepalingen die ter zake uw taken zijn opgenomen in het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling. De Pensioenfederatie is van mening dat de focus van uw organisatie vooral daar zou moeten liggen.

Van de overige doelstellingen kan volgens de Pensioenfederatie de vraag worden gesteld of deze tot uw wettelijke taak behoren. De Pensioenfederatie erkent de noodzaak dat de AFM haar toezichtstaak uitoefent vanuit een degelijke kennis van de financieel-economische en maatschappelijke werkelijkheid. Het verkrijgen van 'inzicht' moet echter dienen ter ondersteuning van uw toezichtstaak en niet tot sturing en beïnvloeding van beleid dat de wetgever en in aansluiting daarop de pensioenuitvoerders geacht worden vorm te geven.

#### *Met betrekking tot Financiën 2015*

In de tabel in hoofdstuk 3.5 en in hoofdstuk 4 wordt het de Pensioenfederatie niet duidelijk welk deel van de kostenstijging van 3,5 naar 4,2 miljoen een gevolg is van de afschaffing van de overheidsbijdrage aan het financiële toezicht en welk deel (als dit het geval is) een gevolg is van de wijziging van uw toezichtprioriteiten. De Pensioenfederatie verzoekt u hierover meer duidelijkheid te verschaffen.

Tijdens de bijeenkomst van het Adviserend Panel op 27 oktober jl. heeft DUFAS het advies uitgebracht dat de AFM haar begroting en haar verantwoording in haar jaarverslag inricht op de wijze waarop de Europese toezichtsautoriteit ESMA dat doet. Dit voorstel is door diverse andere brancheorganisaties waaronder de Pensioenfederatie gesteund. De Pensioenfederatie verzoekt u te bezien of aan dit advies door de AFM al in haar begroting 2015 inhoud kan worden gegeven.

Met vriendelijke groet,

Hans Beerepoot  
Beleidsadviseur  
Pensioen Federatie

Beste heer, mevrouw,

Op welke ontwikkelingen in het toezicht moeten wij in 2015 extra letten? De AFM vraagt u om mee te denken.

Ik zou graag zien dat het volgende onderwerp op de agenda komt.  
Het afsluiten van complexe producten door de consument via internet.

Vanuit mijn praktijkervaring blijkt dat de adviesprijs regelmatig een drempel is voor de klant om advies in te winnen, ook al hebben ze dat wel nodig.  
De klant kiest dan voor het afsluiten via internet van een complex product.  
De kennistoets die de klant hiervoor moeten invullen wordt vaak met een onvoldoende afgesloten. Ondanks de waarschuwingen die dan gegeven worden sluit de klant toch het product via internet af.  
Soms is het zelfs zo dat de klant bewust een ander gegeven invult bij een aanvraag om toch door te kunnen. Bv bij het vrijvallen van een pre-bredeherwaarderingspolis kan de klant geen bankspaarproduct via internet bij onze bank sluiten omdat wij hierbij advies noodzakelijk vinden. Ik heb al gezien dat de klant dan gewoon een ander regime kiest en dan wel via internet verder kan. Dit met alle fiscale gevolgen van dien.  
Ik merk dat klanten zonder enige kennis van pensioen of lijfrente toch een complex product afsluiten via internet om kosten te voorkomen of sterk te beperken.

Deze ontwikkeling sluit niet aan bij de zorgplicht die wij hebben als bank. Het voelt gewoon niet goed.  
In hoeverre is de bank in deze gevallen nog aansprakelijk?

Misschien een onderwerp om eens te bespreken in 2015.

Met vriendelijke groet,

Jos van Prooijen

Teamleider Financieel Advies  
Rabobank Westland

Geacht mevr. van Vroonhoven,

Ik was aangenaam verrast dat u een rapport hebt uitgebracht met de controle op het functioneren van de grote accountantsbureaus. U liet er geen spaan van heel. Mijn compliment, maar ik mis nadrukkelijk de controle op het (politiek) functioneren van de Algemene Rekenkamer. Zie ook het boek over het SNS-drama dat nog niet uit is. <http://www.sdnl.nl/grappig-volk.htm>.

Ik kan bewijzen dat de Algemene Rekenkamer 12 jaar lang valse audits heeft geproduceerd, die ook als onderdeel van de miljoenennota's op Prinsjesdag deze vervalst heeft laten aanbieden aan het parlement en de gehele Nederlandse bevolking. De verklaring van zowel die van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en die van Financiën spreken elkaar volledig tegen. SoZaWe stelt dat het **Spaarfonds voor de AOW** niet bedoeld was voor het opbouwen van een buffer voor na 2025, wanneer de grijze golf de premiedruk voor de werkenden te hoog zou laten zijn bij gelijkblijvende uitkering en recht op deze volksverzekering, maar dat het de bedoeling was om de staatsschuld hiermee versneld af te lossen. Op zich als een officiële zwendel en oplichtingstruc.

Het Ministerie van Financiën meldde aan voorzitter Arjan Gelder van WilNu.nu dat er helemaal geen geld was gestort in de virtuele fonds met virtuele boekingen en het fonds dus een lege huls was waarover de Algemene Rekenkamer een officiële audit produceerde de de bevolking en het parlement de schijnzekerheid gaf van de garantie op een leefbare AOW op lange termijn. Gezwendel all over the place.....!! ook mijn voorstel aan alle gemeenten in Nederland om een voorlichtingsavond te organiseren over de gevolgen van de bezuinigingen van volgend jaar en de mogelijkheid om het verdwenen fonds weer terug te halen en daarmee de sociale ontreddering te voorkomen en tienduizenden banen te redden bleek eveneens op onwil te stuiten. Zie; <http://www.sdnl.nl/uitnodiging-aan-gemeenten.htm>.

ik weet wel dat deze ontdekking die ik persoonlijk op 17 oktober j.l. op de FNV-Bondgenoten conferentie aan staatssecretaris Jetta Klijnsma heb overhandigd politiek dynamiet is, maar laat onverlet dat de integriteit van het parlement, de Algemene Rekenkamer en de ministeries op het spel staan. uw functie om dit soort fraude ook op het hoogste niveau ligt op uw bord en de taak op basis van uw ambtseed om er iets mee te doen. Mijn verzoek aan de FIOD en de Belastingdienst over deze bokhoudfraude met belastinggeld was ook daar aan dovemans oren, in die zin dat de woordvoester mij verwees naar "De regering", omdat volgens haat in deze zaak de bevoegdheid aan de FIOD voorbijging. Mijn later telefonisch onderhoud met de FIOD hierover en mijn vraag om schriftelijk te bevestigen dat de FIOD en de Belastingdienst wel of niet zou gaan vervolgen, werd geweigerd. Men durfde geen schriftelijke bevestiging te geven. U kunt dat navragen bij de afdeling in Haarlem.

Ik ben zeer benieuwd hoe uw antwoord aan mij zal zijn.

De bewijslast vindt u op: [www.sdnl.nl/pieter-omtziigt.htm](http://www.sdnl.nl/pieter-omtziigt.htm)

P.s.: De voorspelling van de crisis was gedaan door een slimme man die ook 1986 al een geautomatiseerde oplossing had met een elektronisch patiëntendossier dat door de vermoorde Els Borst, toen directeur van het AZU werd geblokkeerd, omdat de beroepsfouten van de specialisten dan tot grote schadevergoedingen zou kunnen leiden. Zie: <http://www.sdnl.nl/medische-missers.htm>

Geachte mevrouw/heer,

Ik vraag me af in welke passage mijn inbreng in de agenda is terug te vinden.

Met vr.gr.  
J. Geelen

Geachte dames en heren,

Ik mis de fundamentele discussie over hoe het belang van de cliënt ECHT centraal gesteld kan worden in plaats

OVERZICHT CONSULTATIEREACTIES - Consultatieperiode 20 oktober - 11 november 2014

van primair de eigen regelgeving. Klinkt wat cynisch maar is niet zo bedoeld. Denk dat er heel vaak over de werkelijke belangen van de cliënt heen wordt gewalst. Door blinde en ongenueanceerde toepassing – door de toezichthouder en door de financiers van de regelgeving wordt diezelfde cliënt in de kou gezet en “beschermd” waar hij die bescherming helemaal niet zo nodig heeft. Speelt met name voor grote groepen die een lage bevoorschotting nodig hebben zonder enig gevaar op restschulden. Denk dat dit een serieus probleem is wat zo langzamerhand prioriteit verdient en ben benieuwd of en hoe dit aan de orde komt,

Met vriendelijke groet,

Derk van Bodegom

Geachte,,,,,,,,,,,,,

De AFM is er overduidelijk goed op vooruit gegaan. Maar eigenlijk zijn ze er helemaal niet op voor uit gegaan. De meeste mensen dachten voor de krediet crisis dat de AFM en DNB het werk wat nu gedaan word toentertijd al had moeten gedaan hebben. Maar ja, gedane zaken nemen geen keer. Ik zou graag zien dat de AFM + DNB het oud zeer uit het verleden van de klanten bij de bank gaat weg nemen. En er voor zorgt dat er passende oplossingen worden aangeboden. Zoals bij de DSB bank, daar moeten de klanten met achtergestelde deposito's nog steeds wachten op de medewerking van DNB. Terwijl het overduidelijk is dat de mensen met achtergestelde deposito's gelijk hebben. En daarnaast de spaarders, daarvan kan nu ook wel eens al het tegoed wat er nog staat over worden genomen door DNB. Zodat de spaarders ook eens een keer verlost worden.

Deze oplossing is heel goed mogelijk om toe te passen bij de DSB. Je laat die hypotheek nog een paar jaar extra door rentenieren, en dan kan je door de hoge rente wat je opstrijkt (veel hoger als nu) in totaal best wel gelijk spelen. En daarna verkoop je alles, en sluit dit hoofdstuk af.

m.vr.gr.

Erik Lusink  
Neede

L.S.

Het opnemen van een onderzoek naar het als AFM beter van dienst te zijn van burgers door terug te rapporteren van genomen beleidsacties op de klacht vergezeld van een mening over de gegrondheid van de klacht.

Met vriendelijke groet,  
Erik Daae

Geachte heer, mevrouw,

Ik ben beschikbaar als sparringpartner om met u verder te praten over de markt van financiële dienstverlening. Voorheen werkzaam geweest bij een grote pensioenuitvoerder waarbij ruimschoots ervaring heb opgedaan met werknemerscommunicatie en klantbenadering. Facetten die u o.a. belangrijk vind komend jaar.

Met vriendelijke groet,

Kevin (J.K.) Knowles  
Erkelens + Knowles Assurantien

L.S.,

Goed plan !

Wiederhold

Goedenavond,

M.b.t. hoofdstuk 3.5 (Pensioen) kan ik me voorstellen dat de AFM zou kunnen stimuleren om pensioendeelnemers beter te informeren over het beleggingsbeleid dat hun pensioenfonds volgt. Er wordt vaak gezegd dat het bestuur een vertegenwoordiging is van de deelnemers en zij dus kunnen beslissen (binnen de gegeven ruimte), maar meer en meer zie je dat deelnemers zelf ook een wens hebben om meer te weten over het beleggingsbeleid van hun pensioenfonds.

Als deelnemers meer inzicht kunnen krijgen in het beleid, kunnen ze de beleggingsrisico's beter inschatten en hiermee rekening houden in hun financiële planning. Als men bijvoorbeeld weet dat het fonds het renterisico slechts voor een deel heeft afgedekt en men verwacht een aanhoudende lage(re) rentestand, dan kan men met privé-beleggingen wellicht dit risico hedgen.

Met vriendelijke groet,  
Stephen Verdonkschot

Geachte mevrouw, heer,

Naar aankleding van de vraag van AFM om te reageren op de Concept-Agenda 2015 het volgende.  
Graag wil ik weten daar waar de AFM plannen heeft om 'naar de pensioenen te kijken', of dit ook betrekking heeft op beschikbare-premiesystemen.  
Werkgevers sluiten deze af bij commerciële organisaties als De Amersfoortse van de ASR. Dit in tegenstelling tot een organisatie zoals het ABP.  
Een werknemer kan bij indiensttreding in zo'n situatie niet anders dan daarin 'volgen'.  
De beschikbaar gestelde achtergrond en feitelijk informatie ten aanzien van opgebouwde 'rechten' en ingehouden kosten (zo zag ik bij anderen) zijn zeker niet optimaal.

Met vriendelijke groet,  
J.J.A. Engering.

Geachte,

Echter, u gaf aan mij helaas de mededeling dat U dit toezicht niet op de DSB Bank kunt uitoefenen, omdat deze zich nog steeds in faillissement bevindt.  
De curatoren van DSB gedragen zich echter als bankiers en vragen torenhoge rentes voor bestaande leningen. In feite zijn ze dus vogelvrij omdat u daar niet kan ingrijpen.  
Dit soort wantoestanden vind ik niet terug in uw verslag, het zou te prijzen zijn als uw toezicht zich ook tot financiële instellingen uitbreidt die in faillissement verkeren.

Inmiddels heb ik overigens zelf een regeling getroffen met DSB, zodat ik AFM niet meer nodig heb. AFM beperkt zich in mijn ogen tot een achter-over-leun-functie: aanhoren en registreren, maar ingrijpen doet AFM niet.

>>

Volgens mij is de AFM alleen maar een orgaan dat informatie verzamelt, meldingen registreert, er een rapport van maakt en dit in een archief stopt. Wat wordt er mee gedaan? Ik heb nog geen voorbeelden gezien of gehoord waarin AFM actief heeft opgetreden. Als u die wel hebt mag u die aan mij mailen...  
De medewerkers van AFM hebben dus een luizenbaantje: een goed salaris maar iets daadwerkelijk doen is er niet bij.  
Zo wil ik ook wel werken bij de AFM: hebt u ook niet zo'n luizenbaantje voor mij ??

In afwachting van uw antwoord,

Ben Boulonois

Beste LS,

Graag lever ik mijn bijdrage aan het 'Sparren voor 2015'.  
Vorig jaar op de VB dag vroeg Theo daar ook reeds naar en had ik mij bij een van de collega's aangemeld maar dar verder niets meer van vernomen.

Wij werken al jaren aan een klantgerichtere branche en met steeds meer succes kan ik u melden!  
Naast dat onze white paper gretig aftrek vinden en ons boek WAAR U VAN WAKKER MOET LIGGEN in 2014...  
Een gewild object is geworden doen wij ook hele interessante projecten bij gerenommeerde bedrijven in de branche.

Bedrijven die de transitie goed begeleid willen doorkomen.

Desgewenst vertel ik u er graag meer over.

In het verleden heb ik daar al een paar keer met uw Theo over mogen spreken.



OVERZICHT CONSULTATIEREACTIES - Consultatieperiode 20 oktober - 11 november 2014

<p>Met vriendelijke groet,</p> <p>Wim Vonk CRM Ondernemer Financiële Dienstverlening</p>
<p>Geachte heer, mevrouw,</p> <p>Wij, Jan Goedhart (productmanager) en Rémon Spoel (informatieanalist) van Intersoftware, willen ons aanmelden als sparringpartner voor het thema 'Kwaliteit van financiële dienstverlening is beter'.</p> <p>Intersoftware is de maker van de adviessoftware Adviesbox en online oriëntatietools voor het intermediair.</p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <p>Rémon Spoel <i>Senior Informatieanalist</i></p>
<p>Geachte mevrouw, heer,</p> <p>Ik dank de AFM voor feit dat ik mee mag denken over de plannen 2015. Na het concept-agenda te hebben gelezen, ben ik tot de conclusie gekomen, dat ik mij kan vinden in uw de strategie 2015.</p> <p>"Een goede vergaderagenda voorkomt veel frustraties"</p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <p>B.F. de Wilde</p>
<p>Beste,</p> <p>Zou u in 2015 ook aandacht willen besteden aan innovaties; nieuwe situaties waarbij risicobeperking door technische hulpmiddelen en verzekeren hand in hand gaan? Dit is voor vrijwel iedere vorm van verzekeren in de komende 5 jaar een belangrijke ontwikkeling.</p> <p>Onder welke wetten vallen die aanbieders? Hoe zit het met de relatie 'zorg' en preventie-aanbieders?</p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <p>Iemke Becker</p>
<p>Geachte heer, mevrouw,</p> <p>In het licht van het onderwerp: "Gedragstoezicht draagt bij aan stabiliteit van het financiële stelsel" heb ik de volgende suggestie:</p> <p>Graag zou ik (openbaar) bij elke nieuwe (en bestaande) AFM maatregel kennis nemen van de volgende afweging:</p> <p>Welk probleem wordt met deze maatregel opgelost? Welke maatschappelijke schade (in euro's) veroorzaakt dit probleem? Welk kostenverhogend effect (in euro's) hebben de maatregelen? Tot welke premiestijgingen bij de consument zal dat leiden? Is de maatschappelijke opbrengst van de maatregel positief?</p> <p>Dit moet toch, analoog aan de door u geïntroduceerde PARP-structuur bij verzekeraars, eenvoudig intern in te voeren zijn bij de toezichthouder.</p> <p>M.vr.gr.</p> <p>Michael Mackaaij (MultiSafe)</p>

Het zou goed zijn als banken verplicht zijn een aparte afdeling in te stellen voor omzetten levensverzekeringen  
verpande (woeker-)polis naar andere hypotheekvorm met vlotte en duidelijke processen en bereikbaarheid.  
Huidige situatie is lippendienst aan de AFM en de politiek,  
Banken moeten zonder originele tussenpersoon die hen de polis heeft aangesmeerd de opdracht accepteren  
Banken mogen hiervoor geen administratiekosten a'225,- in rekening brengen  
Banken moet ook soepel meewerken met omzetten van dure verpande risicoverzekering naar goedkopere  
Duidelijke misstanden bij ING en Rabo  
ING alleen communicatie via serviceprovider (325,- extra kosten client) , geen email, geen telefoon, alleen fax  
en post voor tussenpersoon  
Rabo negeert advies van tussenpersoon en doet advies geheel opnieuw.  
SNS heeft twee sporen beleid voor klanten met Reaal polis of polis elders ivm de kosten.

Prognoserendement bij aandelenproducten korter bestaand dan 20 jaar dienen te worden aangevuld met  
voorgeschreven rendement, 8,3 %, kan reden zijn voor verzekeraars telkens nieuwe fondsen te creëren, rekent  
zo lekker door, zie ASR, onderzoek zou zich richten op moedwillig nieuwe fondsen op de markt zetten om deze  
reden.

Banken hebben soms meerdere sporen rentebeleid door telkens nieuwe namen te bedenken voor rentevormen,  
ik ondervind aan de lijve bij Woonfonds dat ik word benadeeld ten opzichte andere klanten , ik krijg een extra  
renteopslag van 0,4% waar ik niets voor terug zie, de klachtenafdeling is dezelfde call-centre medewerker die ik  
eerder te woord heb gestaan, dit is m.i. niet in lijn met de aankopende bankierseed, de klant centraal. Ook hier  
lippendienst.

Schijn oplossingen voor woekerpolissen aanpakken, zoals op brede schaal door GFH Giro die frauduleus bezig is  
door briefpapier van andere tussenpersonen te gebruiken, geen objectief advies geeft maar de klant misleidt naar  
een beleggingsproduct of uitspuugt.

<http://kassa.vara.nl/vraag-beantwoord/vraag/vadetail/hersteladvies-verzekeren-is-vooruitziennl/cpagina/0/>

Met vriendelijke groet,  
Robert Post

Geachte heer, mevrouw,

Graag als nummer 1 op de lijst van werkzaamheden plaatsen "de oplossingen in woekerpolis dossiers". Uw vz  
mevrouw Van Vroohoven heeft inmiddels in de pers haar zorg hierin geuit.

Er moet een fundamentele gedragsverandering plaats vinden  
De consument moet beter in staat zijn om zijn eigen financiële beslissingen te nemen

Twee zeer belangrijke uitspraken, maar nu nog de daad bij het woord plaatsen. Als AFM moet u een vuist kunnen  
maken naar pensioenuitvoerders inzake dit zeer belangrijke dossier. Het is bekend dat slechts 20% van de  
consument het woekerpolis dossier durft op te pakken, de rest heeft berusting. Dat is ook begrijpelijk, want wij  
worden regelmatig geconfronteerd met dossiers en uitvoerders die niet of slecht presteren. Het is bij die  
uitvoerders pappen en nathouden, te triest voor woorden.

Graag acteren en er bovenop zitten met daadkracht.

Dank alvast.

Met vriendelijke groet,

Jan Groeneweg

Geachte mevrouw, heer,

Dank u voor de toezending van de AFM concept-Agenda 2015, waarover u onderstaand onze reacties op 2  
agendapunten aantreft:

De effectenmarkten functioneren eerlijk en efficiënt en de infrastructuur blijft bestendig

Onderwerpen die, naar ons zou lijken, dringend aandacht behoeven:

- High Frequency Trading/Algoritmische propriety trading  
hoge manipulatieve elementen en frequente 'ongelukken' alsmede te grote concentratie marktpartijen.
- Obligatiewandel  
onnodig gebrek aan transparantie, 1 centrale markt, zeer dringend gewenst, 50% van transacties loopt, meestal zeer kortstondig, via de boeken van professionele marktpartijen, waardoor eind cliënt, naast provisie, een extra/niet zichtbare marge betaald.
- Valutawandel  
de provisies/spreads van banken en brokers zijn meestal weinig of niet transparant en bovenmatig hoog/groot, niet in verhouding tot die corporate cliënten betalen en niet marktconform; dit zou essentieel onderdeel uit dienen te maken in TCO/VKM definitie en communicatie.
- Decentrale handelsplatformen  
1 centrale markt zeer dringend gewenst, in plaats van verregaande fragmentatie door veelvoud van handelsplatformen; het lijkt ook niet juist dat beursorganisaties voor de kosten van de algemene infrastructuur opdraaien en platforms daar niet of nauwelijks toe bijdragen.  
Tenslotte lijkt het wachten op een groot incident voordat toezichthouders zich deze prioriteiten gaan stellen.

**Schadelijk gedrag en financiële criminaliteit nemen af**

- Schadelijk gedrag  
Zie bovenstaand; reclame uitingen zouden qua performance historie standaard conform G.I.P.S. ingericht dienen te worden.
- Financiële criminaliteit  
Boiler room activiteiten lijken onder verminderd doorgang te vinden evenals verkoop van illiquide niet transparante producten aan Particulieren, die voortdurend het imago van de financiële dienstverlening verder beschadigen.

Met vriendelijke groet verblijvend,

Jolmer Gerritse  
Managing Partner  
LAAKEN ASSET MANAGEMENT N.V.

Helaas ontbreekt in de agenda de visie tussen opbouwpercentage versus premie over de Pensioengrondslag (PG) en de gevolgen voor de dekkingsgraad.

Zie bijgaande link op:

<http://www.vdab-talent.nl/Kostendekkend/Conversietabel-van-pensioenpremie-naar-pensioen-opbouwpercentage.pdf>

Arnoud Bosch  
penningmeester VDAB

dames, mijne heren,

het is aardig om via AM signalen sparringpartners te zoeken. het lijkt heel erg democratisch en geeft u mogelijk het gevoel dat u rug dekking krijgt van een achterban.  
ook is het zonder enige toelichting zeer moeilijk een oordeel te hebben over de 9 punten die u volgend jaar extra aandacht wilt geven.  
toch doe ik een poging.

1) de klant centraal; en dat ook nog op de eerste plaats. ik hoop dat het lijstje random is opgesteld.  
waarom moet u, als toezicht houder, zich bezig houden met dit onderwerp? u moet alleen een oordeel geven over producten die aanbieders op de markt (willen) brengen. inhoudelijk kan de klant helemaal niet bepalen of het niet erg eenzijdig winstgevend is voor de aanbieder. Deze conclusie van mij geldt voor nagenoeg het hele producten scala van de verzekeringsbranche en de financiële producten van banken en verzekeraars.

2) kwaliteit van de financiële dienstverlening is beter.

als u daarmee bedoelt dat er producten worden aangeboden die ook relevant voor klanten zijn; dat de risico's voor klanten draagbaar zijn en/of dat dusdanig is beschreven (soms mondeling uitgelegd) dat een klant echt zelf

de risico's kan inschatten . iedere ander kwaliteit monitoren is zonde van uw tijd

3) pensioenuitvoerders geven overzicht ..... etc .

dit begrijp ik al helemaal niet; het grootste deel van de pensioen markt is collectief resp via de werkgever.. wettelijk is aangegeven wat ze wel en niet moeten doen. een strak keurslijf dat steeds meer door de overheid financieel wordt bepaald. het mag niet meer kosten , nee zelfs minder kosten. zolang een 2e kamer niet weet waar ze het over hebben, gedreven worden door bezuinigingen hoeft u zich niet veel zorgen te maken over de klanten. Die worden stelsel matig en met geheel onjuiste argumenten gekort met het enige doel bezuinigen. En helaas zijn de pensioenfondsen teveel op de hand van de overheid , geven ze maar toe als er maar niet getornd wordt aan hun positie.

en de klanten betalen maar of worden gewoon gekort.

U zou als onafhankelijk toezichthouder meer moeten inspringen bij al die nieuwe wet en regelgeving die over klanten wordt uitgestrooid. klanten die op geen enkele manier enige zeggenschap hebben over hun eigen geld. afkoop van ( gedeeltelijk ) pensioen; niets mag meer. het zou de economie enorm stimuleren als afgekocht pensioengeld in de economie wordt gestoken. de mogelijkheden van eigen verantwoordelijkheid van het individue zou u moeten toetsen.

flexibele uitvoerders die willen uitvoeren wat individuele klanten wensen; nu verschuilen ze zich achter afspraken en administratie ( kantoren) en kosten om iets individueels te doen.

4) gedragtoezicht .....etc en schadelijk gedrag ....etc

beide punten zijn leuk voor de buhne. maar zou een standaard top prioriteit moeten zijn. als u zoals beschreven onder 1) daar de aandacht aan geeft kunt een deel van deze problemen vooraf opvangen.

overigens heb ik niet het idee dat er enige financiële terughoudendheid bij financiële adviseurs is bij het adviseren aan klanten. hun pijp moet blijven roken.

5) splitsing van banken

u zou zich meer moeten inzetten in het realiseren van een splitsing van banken. sparen bij een spaarbank en risicovol kapitaal niet bij de spaarbank.

6) spaarproducten

waarom maakt u er geen item van dat spaarproducten niet bij verzekeraars ( meer) horen. transparantie van de markt en producten is een aandachtsgebied voor u.

risico's afdekken is een verzekeraarsvak ; sparen doe je bij een spaarinstelling.

ik hoop u enige info gegeven te hebben van een oud gediende van deze prachtige markt.

groet.

A.R. Quaedvlieg

oud commercieel directeur Univé (zwolle)

oud eigenaar assurantie kantoor

dames, mijne heren,

momenteel loopt nog steeds de afwikkelingen van de woekerpolissen. teveel kosten opgevoerd in producten. graag wil ik u voorleggen , vragen of verzekeraars niet ook te lage rente vergoedingen geven aan pensioenpolissen? mooi onderzoek lijkt mij.

voorbeeld ; expirerend pensioenkapitaal € 100.000. leeftijd man 65 jaar. aan te kopen OP/Wp levenslang ca € 3.200 - € 3.500 per jaar. een rendement van dus 3,5% van het kapitaal.

nu begrijp ik dat er rendementen gemaakt worden die ver boven de 3,5% liggen. stel de rendementen zijn ca 10% . op het expirerende kapitaal dus € 10.000. waar blijft de rest? waarom geen jaarlijkse rentedeling achteraf?

je moet als 65 jarige al 30 jaar blijven leven om alleen het expirerende kapitaal terug te krijgen.

graag zou ik willen dat u mij antwoord kunt geven op mijn vragen alvorens het officieel in te brengen. kunnen we samen beoordelen of het wel inbreng waardig is.

In afwachting van uw reacties

groet

A. Quaedvlieg

Goede plannen.

Bij pensioenen nog meer transparantie over kosten?

OVERZICHT CONSULTATIETREACTIES - Consultatieperiode 20 oktober - 11 november 2014

<p>Met vriendelijke groet,</p> <p>Corjan Bal</p>
<p>Mijne heren,</p> <p>graag uw aandacht voor het optreden van sterk wisselende koersen, zonder echt koersdragend nieuws, tijdens de expiratie van opties. voorbeeld: expiratie DSM juli 2014.</p> <p>vr.gr.</p> <p>L.G.</p>
<p>Geachte mevrouw, heer,</p> <p>De AFM verzocht onder andere financieel dienstverleners te reageren op de voor 2015 gekozen thema's. Ik wil graag reageren op het thema "Productaanbieders stellen het belang van de klant centraal". Hoewel ik lang getwijfeld heb om te reageren doe ik het toch, hoewel het natuurlijk de vraag is wat hieronder wordt verstaan heb ik het idee dat het navolgende er ook onder zou moeten behoren:</p> <p>Hebben productaanbieders c.q. verzekeraars een maatschappelijke verantwoordelijkheid om productoplossingen te bieden en dus te zorgen voor voldoende marktbreed aanbod zodat er een keuze is.</p> <p>Het gaat hier om een specifieke doelgroep in een specifiek veld namelijk de DGA en de mogelijkheid om een verzekeringsoplossing te bieden in de 2<sup>e</sup> pijler.</p> <p>Hoewel de recente ontwikkelingen van de laatste jaren laten zien dat pensioenvorming in "Eigen Beheer" onder druk staat en steeds meer DGA's lijken te kiezen voor zekerheden is er een tendens waarneembaar dat aanbieders c.q. verzekeraars stoppen met productmogelijkheden en dus de DGA niet bediend kan worden. Als pensioenadviseur loop ik tegen de volgende beperkingen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bij liquidatie van een BV en dus een verplichting om een mogelijke (uitgestelde) pensioenverplichting af te storten is er vrijwel geen verzekeraar meer die aanbiedingen doet, met een mogelijke indexatie is al helemaal onmogelijk</li><li>• Ook bij afstorting op pensioendatum is er geen aanbieder meer die een indexatie kwijt kan of wil</li><li>• Wanneer een DGA tijdens opbouw van pensioen kiest voor een externe verzekerde oplossing (en die zijn er steeds meer!) zijn ook alle aanbieders inmiddels uit beeld, er is nog 1 verzekeraar die op dit moment een oplossing kan bieden (Aegon) binnen een strak productregime met weinig afwijkingen en keuzes, er is duidelijk sprake van een niet meer aanwezig marktbreed aanbod waaruit een DGA kan kiezen.</li></ul> <p>De afgelopen jaren heb ik regelmatig verzekeraars daar op aangesproken maar men verschuilt zich achter kostenbesparing, focus op andere zaken en wat al dies meer zij, veelal soms ook met de opmerking dat aan een "oplossing" gewerkt wordt.</p> <p>Vanuit commercieel belang is het nog wel te verklaren omdat de doelgroep beperkt is maar waar vroeger verzekeraars aanbiedingen deden hebben zij zich terug getrokken.</p> <p>Ik ervaar dit niet als een vorm van maatschappelijke verantwoordelijkheid met een "focus op klantbelang".</p> <p>Mogelijk kunt u met deze informatie iets, vanzelfsprekend ben ik graag bereid een en ander toe te lichten wanneer u daar behoefte aan heeft.</p> <p>Met vriendelijke groeten,</p> <p>W.J.J. (Wilbert) Stadhouders pensioen adviseur cpa/fp Drieklank pensioenairs</p>
<p>Dames &amp; Heren,</p> <p>OpUw verzoek, hierbij mijn reactie. Ik kan mij helemaal vinden in Uw concept. Voor de toekomst kunnen de opgelegde boetes</p>

niet hoog genoeg zij, voorfoutieve informaties en misleidende berichtgevingen.

Met vriendelijke groet

G. Epema

Beste heer, mevrouw,

Wij hebben uw oproep gezien voor sparringpartners voor de agenda van 2015. Wij juichen uw initiatief toe! het is te allen tijde goed om in nauw contact te (blijven) staan met het beroepenveld, rekening houdend met uw positie als toezichthouder. Wij zouden hiervoor in aanmerking wensen te komen, om in gesprek met u te gaan. Wie wij zijn? Wij zijn Management Business School. Wij hebben drie faculteiten: RiskExcellence, SalesExcellence en ManagementExcellence. De drie faculteiten staan voor Risk Management, Sales Management en Bedrijfskundig Management. Wij hebben diverse klanten in de financiële sector. Alle drie faculteiten raken met hun relevante thema's het hart van de sector.

Wij hebben een eigen methodologie ontwikkeld: Klantwaarde creatie en Klantwaarde denken. Meer is te lezen op <http://www.managementbusinessschool.com/over-mbs/ons-speerpunt-klantwaarde-denken/>

Wij geven graag in een persoonlijk gesprek onze motivatie aan. Wij vernemen graag van u. Dank u wel.

Met vriendelijke groeten, Kind regards,

Management Business School B.V.  
J.S. Kanhai

Geachte heer, mevrouw,

Ik zou het plezierig vinden als de WFT-plus opleidingen meer zouden aansluiten bij de praktijk. Tevens zou ik voorstander zijn om niet iedere 3 jaar een examen te moeten doen. Examen leidt tot een druk om primair je vergunning op orde te houden. Iets dat geldt voor zowel werkgever als werknemer. De doelstelling zou moeten zijn om permanent te kennis op jouw eigen vakgebied op peil te moeten houden en niet andere, voor jou niet relevante zaken te moeten leren. Doe dat met bijeenkomsten permanente educatie en een puntensysteem vergelijkbaar met het notariaat, de advocatuur, etc. Je haalt dan veel druk weg bij medewerkers/werkgevers en het verhoogt de inzet en de vereiste kennis. Kunt u daar iets aan doen. Daarmee verhoog je m.i. echt het kennisniveau.

Met vriendelijke groet,

Fred Visch  
Visch Assurantien B.V.

Mijne dames en heren,

Naar aanleiding van het bericht op <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-actueel/nieuws/2014/okt/inbreng-agenda-2015.aspx> en de bijgevoegde concept agenda <http://www.afm.nl/~media/Files/Afm/2014/concept-agenda-2015.ashx> geef ik de volgende reactie.

Hoewel technologie, digitalisering, cybercrime en andere veiligheidsaspecten her en der in de agenda 2015 aan bod komen, mis ik in de agenda een structurele en gerichte aandacht voor de risico's die burgers nu lopen als gevolg van onveilige systemen bij financiële ondernemingen. (Mogelijk geldt dit niet voor banken aangezien zij al geruime tijd in de vuurlinie van cybercriminelen liggen.) Ik meen dat technologie, digitalisering en cybercrime een apart hoofdonderwerp bij het toezicht van AFM moeten vormen. Reden: bij financiële ondernemingen is voor deze onderwerpen onvoldoende aandacht en belangstelling.

Toelichting:

1. Communicatie

[a] Onveilige papieren communicatie. Verzekeringsmaatschappijen en pensioeninstellingen sturen aan de deelnemers en andere belanghebbenden per post vertrouwelijke informatie met allerlei persoonsgegevens,

die na onderschepping eenvoudig kunnen worden gebruikt voor fraude. Soms wordt deze informatie verzonden in enveloppen waar aan te zien is dat de envelop vertrouwelijke persoonsgegevens bevat. Maatregelen om fraude te bemoeilijken (bijvoorbeeld: vervangen deel belangrijke vertrouwelijke gegevens, zoals BSN, geboortedatum en bankrekeningnummer door \*\*\*) ontbreken. Voorbeeld: het jaarlijkse pensioenoverzicht dat aan werknemers wordt gezonden.

[b] Onveilige telefonische communicatie. Als er telefonisch contact wordt opgenomen met financiële ondernemingen, is het vaak voldoende als de betrokkene zich bekend maakt door middel van persoonsgegevens die breed verspreid zijn, zoals naam, adres, geboortedatum, BSN, kenteken auto (autoverzekering) en dergelijke. Ook de telefooncommunicatiesystemen dienen onder de loep te worden genomen, aangezien via andere weg verkregen gegevens zeer eenvoudig kunnen worden gebruikt. Telefoonfraude wordt op dit moment heel gemakkelijk gemaakt, omdat mensen fraudeurs niet kunnen onderscheiden van 'echte' medewerkers van financiële ondernemingen. Het wordt tijd dat burgers de juistheid van het telefooncontact kunnen verifiëren doordat het telefoonnummer van de medewerker van de financiële onderneming zichtbaar wordt en er andere maatregelen worden genomen, aan de hand waarvan de burger kan verifiëren of er telefonisch contact met de financiële onderneming is.

[c] Onveilige digitale communicatie. Financiële ondernemingen willen graag door middel van e-mail met hun klanten / deelnemers communiceren, maar doen dat in de praktijk op een zeer onveilige manier. Zo zijn er nog steeds verzekeringsmaatschappijen die in e-mail communicatie aan klanten / deelnemers allerlei persoonsgegevens verwerken, zoals complete naam, adres, geboortedatum. Mij zijn hiervan diverse voorbeelden bekend. Deze gang van zaken doet vermoeden dat de backoffice van deze ondernemingen niet op orde is. Zie ook 2.

## 2. Digitale portal

Steeds vaker worden deelnemers / klanten door financiële ondernemingen gedwongen om gebruik te maken van een digitale portal, waarop slechts op onveilige manier (inlognaam en wachtwoord) kan worden ingelogd (Bij banken is die toegang meestal beter beveiligd.) Voor financiële ondernemingen betekent dit een kostenbesparing en voor de burger betekent dit een verhoogd risico.

Mijn standpunt:

[a] Financiële ondernemingen dienen zich er van te vergewissen (testen) of degene met wie zij digitaal wensen te communiceren voldoende digitaal vaardig is (ik verwacht dat dan de helft van de Nederlandse bevolking afvalt, zie onder andere het rapport genoemd in mijn weblog artikel <http://ellentimmer.wordpress.com/2013/06/12/digitale-overheid/>).

[b] Het moet voor iedereen mogelijk blijven om een digital portal te weigeren.

[c] Ook andere financiële ondernemingen dan banken dienen te worden gedwongen tot het aanbieden van een veilige wijze van toegang tot de portal (bijvoorbeeld een random reader, sms-authenticatie, enzovoorts)

[d] In de portal moeten veiligheidsniveaus worden ingebouwd om te zorgen dat vertrouwelijke gegevens als BSN en bankrekeningnummer niet kunnen worden ingezien dan na speciale handelingen.

## 3. Veiligheid van systemen

Als financiële ondernemingen door klanten / deelnemers worden bevraagd over de veiligheid (zowel in ICT-sfeer als anderszins) van hun backoffice en de systemen waarmee de klant / deelnemer communiceert, komt daar altijd alleen een algemeen antwoord op (dat het "in orde is"). Ik ben van mening dat alle financiële ondernemingen verantwoording moeten afleggen, bijvoorbeeld aan de AFM, inzake de maatregelen die zij hebben genomen in de interne organisatie om te zorgen dat geen vertrouwelijke gegevens in de verkeerde handen komen, met inbegrip van digitale testen (pentests) om te zien of de ICT-providers hun huiswerk goed hebben gedaan.

NB Naar mijn mening is security geen zaak van privacy maar een zaak van een gezonde interne organisatie van de financiële onderneming

Ik hoop dat u met dit commentaar rekening zult houden en dit aanleiding is voor wijziging van de agenda 2015.

Met vriendelijke groet,  
Ellen Timmer



Aandachtspunten voor agenda :

Banken volle aandacht geven aan hoe ze omgaan met klanten , ze gijzelen voor een heel groot deel de Nederlandse economie .

Ik vraag me af of de AFM op de hoogte is hoe veel bedrijven het loodje leggen en nog meer bedrijven op het randje balanceren door derivaten en andere oncontroleerbare constructies .

Bovenstaand moet veel meer aandacht aan besteed worden en met spoed zelfs moeten er oplossingen voor komen omdat het meestal langdurige contracten zijn gijzelt dat de Nederlandse economie nog heel veel jaren en verlegt de crisis .

Bedrijven kunnen niets meer , het balanceerd allemaal op het randje .

[anoniem]

Dames & Heren,

In Uw voorlopige agenda kan ik mij vinden.

De enige bermking, mijnerzijds betreft voorlichting/informatie betreft het kostenvraagstuk bij beleggingen.

Beleggingsexperts blijken niet altijd op de hoogte te van de kostenprobleem.

Met vriendelijke groet,

G.Epema

Geachte heer, mevrouw,

Naar aanleiding van uw plannen 2015, kan ik u mededelen dat ik mij hierin wel kan vinden.

Vertrouwende u met deze informatie van dienst te zijn geweest.

Met vriendelijke groet,

ZWF Verzekeringen  
Barry Zwolle

LS

Onderstaand mijn reactie op uw uitnodiging om te reageren op de plannen 2015 (geplaatst op AMWeb)

*Roland van Kemenade 22 oktober 2014, 16:36*

Als eigenaar van een (middelgroot) financieel advieskantoor, wil ik graag reageren op de plannen die de AFM heeft om de financiële dienstverlening van verzekeraars / financiële intermediairs / adviseurs te verbeteren.

In grote lijnen kan ik me vinden in de prioriteiten die door de AFM worden gesteld, maar naar mijn mening ontbreekt er een belangrijke schakel in bijna alle maatregelen en dat is de uiteindelijke consument. De problemen die we nu hebben zijn voortgekomen uit een samenstel van oorzaken die nu worden aangepakt (klantbelang niet centraal bij aanbieders en adviseurs, winstbejag, falend [of geen?] toezicht). Maar ook de consument die uiteindelijk niet passende producten of financieringen heeft afgesloten heeft hierin een grote rol gespeeld. Het is nu aan de financiële sector om haar verantwoordelijkheid te nemen en aan de toezichhouder om er op toe te zien dat dit gebeurt. Maar het is ook van belang om consumenten weerbaarder te maken. Ze zullen zelf ook de nodige tijd en aandacht moeten besteden aan hun financiële situatie en de producten die ze aanschaffen en niet alleen op het moment dat er een (financieel) probleem is, maar juist op de momenten dat er geen problemen zijn. Daarvoor is educatie nodig (scholen, maar ook voor volwassenen), maar vooral ook tijd, interesse en aandacht. Het is de uitdaging voor eenieder binnen de branche en de politiek om er voor te zorgen dat mensen zich zelf activeren om goed advies in te winnen, voordat het fout gaat.

Daarom kan ik het niet begrijpen dat de AFM op dit moment het toestaat dat consumenten hun eigen complexe producten online kunnen afsluiten, na het doen van een kennistest, waarvoor men niet eens hoeft te slagen. Hoe valt dit te rijmen met de verzwaring van de studielast waar financieel adviseurs (terecht) nu mee te maken hebben. Het nu zelfstandig laten afsluiten van complexe financiële producten, levert over 5 of 10 jaar weer de

nieuwe probleemgezinnen op.

Indien je dit goed wil verankeren, dan zou je consumenten die zelf een complex (maar dit geldt ook voor de zogenaamde 'simple risk' producten) product gaan afsluiten, op dezelfde manier moeten toetsen als financieel adviseurs.

Je laat mensen toch ook geen rij-examen afnemen en ongeacht de uitslag, geef je ze een rijbewijs.

Zeker aangezien de AFM in haar plan 2015 zelf al aan geeft dat de gemiddelde consument geen 'homo economicus' is, zou dat reden te meer moeten zijn om die consument te weerhouden van het nemen van foutieve beslissingen.

Daarbij vind ik het storend dat op pagina 15 van genoemd rapport in de tweede alinea, de uitdaging voor de financiële dienstverlener wordt beschreven "om tegen een lage prijs goede kwaliteit te bieden". Waarom is hier het woord 'lage' gebruikt en waarom niet het woord 'reële'. Een oude wijsheid zegt me dat 'goedkoop is duurkoop' ook hier zal gelden. In zijn algemeenheid ben ik van mening dat we langzaam af moeten stappen van het idee dat alles maar goedkoper moet en kan en dat we tegelijkertijd verwachten dat de producten, service en dienstverlening hetzelfde kan blijven (ondanks die lagere prijzen). Dat is in vele branches al bewezen dat dat niet het geval is. Daarmee pleit ik zeker niet voor terug naar (onzichtbare) veel te hoge (afsluit)provisies, maar eenieder moet zich realiseren dat een hogere kwaliteit (die zeer gewenst is binnen de branche) ook geld kost. Een neveneffect van al deze maatregelen zal naar mijn verwachting dan ook zijn dat juist de mensen die advies het hardste nodig hebben (mensen aan de onderkant van de sociale ladder, met weinig of geen kennis en ervaring en weinig of geen opleiding) hiervan de dupe worden / zijn. Voor hen is betaalbaar advies (iemand die ze in een gesprek alles goed en duidelijk uit legt) niet meer mogelijk.

In een eerder artikel heb ik al gepleit voor een soort van financiële zorgverzekeringen (vergeleijkbaar met ons huidige zorgverzekeringsstelsel), waarbij iedere Nederlander recht heeft op een aantal uur financieel advies per jaar (desnoods door adviseurs in overheidsdienst), waarin basiszaken kunnen worden besproken / doorgenomen / uitgelegd. Indien er dan nog aanvullend advies nodig is kan men altijd (tegen betaling) bij een adviseur terecht.

Met vriendelijke groeten en altijd tot nadere uitleg bereid

Roland van Kemenade  
Verberkmoes Assurantiën.

Ik heb tevens artikel toegevoegd inzake mijn idee voor een betere financiële ondersteuning voor eenieder.

Daarbij wil ik ook graag refereren aan de Column van Anne-Marie van Gaal in het FD van 27 oktober jongsteden omtrent de jaarlijkse kosten van schuldsaneringen (becijferd door het NIBUD op € 11 Miljard per jaar). Het lijkt me dat dat geld wel beter te besteden is aan begeleiding en educatie. Uitgaande van ongeveer 7,6 miljoen huishoudens in Nederland hebben we het hier dus over € 1.450 per huishouden per jaar. Het lijkt me dat daar wel een goede financiële zorgverzekering van kan worden opgezet, waarbij dit soort problemen voorkomen kunnen worden (voorkomen is altijd beter dan genezen)

Met vriendelijke groet,

Roland van Kemenade  
Verberkmoes Assurantiën

LS

Ik realiseer me dat de uiterste datum voor inzending van reacties reeds verstreken is, maar wil mijn input toch niet onthouden richting de AFM. Als het in deze ronde niet kan worden mee genomen, dan wellicht voor de plannen 2016 en verder.

In het voorjaar van 2014 heb ik bijgevoegd artikel geschreven voor het New Financial Forum.

Wellicht dat dit een aanzet kan zijn voor een breder plan, namelijk er voor te zorgen dat geen enkele Nederlander in de toekomst in de financiële problemen komt (met hulp van de overheid en de financiële sector)

Met vriendelijke groet,

Roland van Kemenade  
Verberkmoes Assurantiën B.V.

Geachte heer/mevrouw

Ik hoop dat de voorlopige plannen meer duidelijk zullen geven voor de consument en mensen die een scheef schaats rijden aangepakt worden.

Ik kan het vinden met de 9 thema's!

Veel succes

Bobby Beck

Geachte heer, mevrouw,

Mijn visie met betrekking tot de financiële markt voor de komende jaren is dat de scheiding tussen advies en productinvulling nog scherper zal worden. In die zin zal de adviseur die alleen adviseert voor de consument steeds belangrijker worden. Wij zien dit ook terug in de praktijk.

Het is alleen nog steeds zo dat banken en verzekeraars de rol van deze adviseur nog onvoldoende erkennen. In de praktijk kan alleen een tussenpersoon met een bemiddelingsrol informatie voor de consument inwinnen, ondanks het uitdrukkelijk verzoek van een klant die zijn adviseur als trusted advisor ziet en alleen zijn zaken via deze adviseur geregeld wilt zien. Let wel, deze klant heeft het contact met zijn tussenpersoon verloren en wil graag dat zijn nieuwe adviseur deze rol overneemt.

Door vast te houden aan het feit dat alleen een adviseur met een bemiddelingsvergunning dergelijke informatie kan opvragen wordt in mijn optiek het belang van de klant nog steeds onvoldoende centraal gezet. De wens van de consument zoals hierboven aangegeven wordt immers hiermee genegeerd.

Vertrouwend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Met een vriendelijke groet,  
[Anoniem]

geachte heer, mevrouw,

Graag wil ik op het onderdeel: productaanbieders stellen klant centraal reageren. Vroeger was het provisie en productgedreven, maar nu is het Basel 3 gedreven. Dat voor het toezicht van DNB wel van belang, maar het belang van de klant strookt niet altijd met het belang van Basel 3. Door de misstanden kijkt de AFM naar fout gedrag uit de oude wereld en als dit de "kop" opsteekt moet dat gelijk gecorrigeerd worden. Maar in de nieuwe wereld is Basel 3 belangrijker dan productomzet en provisie. Daarnaast is de infrastructuur nog gebaseerd op de oude wereld.

Ik ga dat met een aantal voorbeelden verduidelijken:

VB 1: Klant heeft een aflossingsvrije hypotheek en deze loopt over 20 jaar af. Dit betekent dan in een keer de hypotheek aflossen. De klant had weinig spaarruimte, maar door het aflopen van de rentevaste periode (10 jaar) gingen ze naar een fors lagere rente en wilde ze deze extra ruimte benutten om af te lossen. De hypotheek binnen 20 jaar aflossen gaf een dermate hoge last dat dit niet betaalbaar was. Ik heb toen het verzoek ingediend om dit in 30 jaar af te lossen. Weliswaar is dan de laatste 10 jaar niet meer aftrekbaar, maar niets doen is nog erger. Door de 30 jaar oplossing bleef de huidige maandlast betaalbaar. De volledige hypotheek werd nog net binnen de pensioenleeftijd afgelost. Over 20 jaar had de bank al 50% van zijn geld binnen en anders mogelijk niets. Het resultaat was: een afwijzing. Het was namelijk formeel looptijdverlenging en dit paste niet in de visie. Ik heb hier een klacht van gemaakt. Uiteindelijk heeft de riskafdeling van de bank beslist dat het wel mocht. Iedereen voelde wel aan dat dit toch wel erg raar was om te weigeren. Ik denk niet dat iedere bank akkoord was gegaan. Dat was een bank waar je nog redelijk mee in gesprek kan.

VB 2: potentiële klant zat bij een zeer grote verzekeraar die inmiddels naar de beurs is. Deze man (was geen klant van mij) wilde via mij zijn woekerpolis aanpassen. Zijn oude tussenpersoon was failliet en de maatschappij had telefonische aangegeven dat hij een andere tussenpersoon moest zoeken. Om de woekerpolis aan te passen moest ik eerst de polis overschrijven naar mijn account. Uiteraard wilde ik weten of er nog terugboekprovisie op zat. Die desbetreffende maatschappij had in het verleden producten tot 10 jaar terugboekprovisie. Ik kon dat pas weten als ik de polis op mijn account zette en niet eerder. En als ik de polis stopzette (zat verpand aan een hypotheek en ik wilde de hypotheek omzetten naar annuïteit) dan was de terugboekprovisie voor mij. Ik heb de

klant uitgelegd dat als ik terugboekprovisie moet betalen ik dit niet mag doorberekenen naar hem als klant. Als ik namelijk het product op mijn naam zet neem ik het ahw over en de retourprovisie kon wel eens hoger zijn dan de kosten die ik naar hem berekende. De structuur (bewust of niet) was zodanig dat ik de potentiële klant eigenlijk niet kon bedienen. De oude tussenpersoon was failliet, dus die kon de man ook niet meer helpen en de verzekeraar had geen eigen adviseurs en gaf aan dat hij een tussenpersoon moest zoeken. Bij veel andere verzekeraars kun je zo'n persoon wel helpen zonder verantwoordelijk te worden voor de retourprovisie van de failliete tussenpersoon.

VB 3: Klant had ik 2006 80% gefinancierd met 100% aflossing. Tussentijds had de klant extra aflossingen gedaan waardoor hij bijna op 50% zat van zijn oorspronkelijke woningwaarde. Hij wilde eigenlijk zijn opgebouwde box 3 spaarkapitaal inbrengen in de hypotheek en de rest aflossingsvrij maken. Ik contact opgenomen met de bank omdat het spaargeld had staan en met een aflossing uit zijn direct beschikbaar vermogen hij onder de 50% kwam en de verpanding kon laten vervallen. Het opgebouwde geld in zijn polis kon hij dan uitkeren. Dit was administratief het makkelijkste en het snelst. Overleg gehad en de hoofdacceptant gaf aan dat dit prima kon. Klant maakt euro 20.000 over en daarna dienen we het verzoek in om de verpanding te laten vrijvallen. Bank gaat niet akkoord en geeft aan dat het fiscaal niet kan. Ik heb toen aangetoond dat het fiscaal wel kan. Daarna gaven ze aan dat het op de gedragscode niet kon. Wij hebben toen aangetoond dat het wel op de gedragscode kan. Toen gaven ze aan dat het niet op NHG kon. Toen hebben we aangetoond dat het wel op NHG kon. Toen gaven ze aan dat het niet op de voorwaarden van de bank zelf kon. Ik heb toen aangetoond dat het op de toenmalige voorwaarden wel kon. Toen gaven ze aan dat ze het niet wilde omdat het paste in het beleid om aan Basel 3 te voldoen. Ik toen aangegeven dat de hoofdacceptant had aangegeven dat dit mogelijk was werd dit niet ontkent. Na intern overleg gaven ze aan dat ze zoveel documentatie wilde hebben (was onzin) en dat ze daarop zouden beslissen of ze het deden. De klant had het inmiddels gehad en zei: los die andere 20000 dan ook maar af. Bank blij. Ze zeiden nog: de meeste haken al af als we zeggen dat het fiscaal niet kan.

VB 4: Mijn eigen hypotheek heb ik als testcase gebruikt. Je wilde een klant het bovenstaande niet aandoen. We hebben een effectenhypotheek en deze haalt het doelkapitaal niet. Ik wilde overstappen naar BND en vroeg, dat als aantoonbaar het resultaat beter was ik het dan kon omzetten. Ik wilde zelf namelijk geen hogere lasten. Alleen een beter product. Dat was geen probleem vond de bank. Dat heb ik geweten. Ik ben een vergelijkbaar traject door gegaan als hierboven. Ik moest maximaal bijstorten, mijn hypotheek opknippen in deels annuïteit etc. Uiteindelijk een goed gesprek gehad en gaven ze toe dat het allemaal vinniger de regels paste en zowel wij als de bank erop vooruit gingen, maar dat het niet paste in het beleid om aan Basel 3 te voldoen. Omdat ik relatie was waren ze bereid om hiervan af te stappen en wilde ze akkoord geven (wel nadat ik aangaf dat ik dan alles bij het oude liet. Dat wilde ze dan ook weer niet) Uiteindelijk heb ik toch besloten om het zo te laten. De accountmanager vroeg later nog of ik boos was. Ik ben niet boos, maar was blij dat het mijn eigen hypotheek betrof en niet die van een klant.

Ik kan nog diverse voorbeelden geven en die hebben allemaal dezelfde strekking: verbeter je de situatie van de klant (lager risico, betere opbouw), maar past het niet in het beleid van de bank of afgeleid Basel 3 dan doen ze het niet of extreem moeilijk. Ik heb op diverse bijeenkomsten dit aangekaart. Het bovenstaande riep bij veel adviseurs herkenning op.

Een ander punt (heeft met voorbeeld 1 te maken) betreft aflossingsvrij. Het lijkt nog verweg, maar veel mensen zitten in een vergelijkbare situatie. Als de aflossingsvrije hypotheek afloopt, dan is het niet meer aftrekbaar. De leencapaciteit is dan 30% lager en als mensen tegen hun pensioen aanzitten, dan moet je daar ook rekening mee houden. Het is dus niet vreemd dat de bank het verlengt en dat een andere bank het kan of wil oversluiten. De bewustwording op dit punt, mag best in gang worden gezet door de AFM

[Anoniem]

Geachte heer, mevrouw,

Graag maak ik, als compliance officer bij een verzekeraar, van de door u geboden gelegenheid gebruik om te reageren op uw voorlopige plannen voor 2015.

Zoals u wellicht weet, hecht uw collega-toezichthouder De Nederlandsche Bank (DNB) bij verzekeraars zeer veel belang aan het strikt naleven van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet 1977 (Sw). Verzekeraars hebben veel tijd en geld gestoken in het aanpassen van systemen, processen, procedures en documenten, alsook in het bijbrengen van kennis en creëren van awareness bij medewerkers op dit vlak.

Verzekeraars die met tussenpersonen en volmachten samenwerken, ondervinden echter onwetendheid, onbegrip en soms zelfs weerstand bij deze partijen ten aanzien van de Wwft en Sw. Uit ervaring weet ik dat er tussenpersonen zijn die van mening zijn dat zij niet onder de Sw vallen. Terwijl bijvoorbeeld de Sanctieregeling terrorisme 2007 nadrukkelijk aangeeft dat onder 'Verzekeringdiensten en met verzekeringen verband houdende diensten' óók verzekeringsbemiddeling wordt verstaan. Als ik op de websites van brancheverenigingen Adfiz en

NVGA als zoekwoord 'sanctie' invul, krijg ik geen enkel resultaat.

Als onderdeel van uw doelstelling voor 2015 om schadelijk gedrag en financiële criminaliteit af te laten nemen, zou ik u de suggestie willen doen van de onder uw toezicht staande financiële dienstverleners meer aandacht te vragen voor de naleving van de Wwft (voor zover van toepassing) en Sw. Naast de Wet op het financieel toezicht bent u op het gebied van de Wwft - onbegrijpelijkerwijs niet de Sw - immers óók hun toezichthouder.

Wij blijven als verzekeraars uiteraard zelf verantwoordelijk voor de juiste naleving van de Wwft en Sw, maar het zou goed zijn als onze distributiepartners hun eigen verantwoordelijkheid wat betreft deze wetgeving óók zouden kennen én nemen.

Met vriendelijke groet,

A. van den Boomen

#### Inleiding

De AFM heeft tot taak toezicht te houden op de financiële markten. Dit toezicht betreft de bestaande wetgeving. De AFM is echter geen wetgever of markt partij. Het ontwikkelen van een visie op al of niet gewenste ontwikkelingen en wetgeving is geen taak voor de AFM. Het staat de AFM medewerkers vrij om overal een mening over te hebben maar die kunnen zij net als alle andere burgers heel goed in hun vrije tijd ontwikkelen. Dat hoeft niet te gebeuren op kosten van de marktpartijen in de sector.

Opmerkingen betreffende de pensioensector.

#### 1. Klantenbelang centraal (KBC)

Het klantenbelang bij een pensioenregeling is indexatie. Bij de looptijd van pensioenregelingen van 40 tot 80 jaar is indexatie de belangrijkste factor om tot een goed pensioen te komen. De nadruk die de overheid en de AFM legt op nominale zekerheid voor de korte termijn dwingt de pensioenfondsen tot beleggen in laagrenderende staatsleningen die indexatie onmogelijk maken. De vereiste 30% bufferopbouw voordat volledige indexatie is toegestaan is ook niet in het belang van de klant omdat dit er toe leidt dat kapitaal dat voor het pensioen van de deelnemers was bestemd voor eeuwig in buffers wordt opgesloten. De AFM heeft verzuimd de overheid er op de wijzen dat het voorgestelde nFTK niet in het belang van de klant is.

#### 2. Pensioenuitvoerders geven inzicht in de hoogte en risico's van het pensioen.

De AFM verwijt de pensioenfondsen dat de deelnemers onrealistische verwachtingen hebben over de hoogte van het pensioen. De bron hiervan is echter het overheidsbeleid. De verlaging van de pensioenopbouw van 2.25% naar 1.875%. Ook de ophoging van de pensioenleeftijd van 65 naar 67 jaar is een overheids beslissing. Het FTK en het nFTK met rekenrentes die tot een exorbitante groei van de kapitaaleisen hebben geleid waren ook overheidsbeslissingen. De AFM had er op toe moeten zien dat de overheid aan de pensioendeelnemers duidelijk zou maken dat dit tot een behoorlijke verlaging van de pensioenen zou leiden.

#### 3. Kosten effectiviteit

De snelst groeiende kostenpost binnen de pensioensector zijn de contributies van AFM en DNB. De stijgings percentages van 5% tot 8% van deze posten liggen ver boven alle andere kosten. De AFM schijnt er vanuit te gaan dat toezicht gratis is en houdt onvoldoende toezicht op deze snel stijgende kostenpost.

#### 4. Financiële planning

De AFM wil dat pensioenuitvoerders hun deelnemers de mogelijkheid bieden voor financiële planning. Dit is een onjuiste doelstelling die alleen maar tot ongelukken leidt.

Pensioenuitvoerders en pensioenfondsen hebben niet de kennis en de middelen om financiële planning aan hun deelnemers aan te bieden. Pensioenfondsen moeten hun deelnemers inzicht geven in hun pensioen, maar financiële planning is een ander vak. Voor financiële planning worden nu in de markt bedragen van 500 tot 1000 euro gevraagd. Een dergelijk kostenniveau past niet bij het kosten niveau dat pensioenfondsen nastreven van 200 tot 400 euro per deelnemer.

De AFM ziet de pensioenfondsen als een geschikte financier voor de eigen hobby's. Dat is niet in het belang van de deelnemer dat de AFM zegt te dienen. De website mijnpensioenoverzicht.nl moet een pensioenoverzicht geven en financiële planning overlaten aan andere partijen die daar de kennis en middelen voor hebben.

E. Stolp

Met belangstelling heb ik het concept plan gelezen. Mijn complimenten voor de aanpak en het openstellen voor feedback.

Ik heb ik enkele fundamentele vragen.

1. Het concept jaarplan 2015 van AFM spreekt er over dat de financiële sector in transitie is. "Er bestaat een breed gedeelde overtuiging dat het anders moet in de financiële sector. Daarvoor is een fundamentele aanpassing van gedrag en cultuur vereist."

AFM verwacht dus dat aanpassing van cultuur en gedrag tot een fundamentele verandering leidt?

2. "Er zijn de afgelopen periode veel maatregelen genomen om kwetsbaarheden in ons financiële stelsel aan te pakken. Risico's verdwijnen echter niet zomaar, zullen zich verplaatsen en in nieuwe gedaanten voordoen. De vergroting van kapitaalbuffers van banken en vermindering van hun balansrisico's leiden ertoe dat financiële risico's zich verplaatsen van bankbalansen naar de kapitaalmarkten."

Met deze uitspraken accepteert AFM impliciet dat het systeem in principe blijft zoals het is. De toezichthouder houdt er rekening mee dat de kapitaalmarkt inspeelt op de wet- en regelgeving en bereidt zich voor het toezicht mee te verplaatsen met de risico's. Dat is begrijpelijk maar roept de vraag op: wat is dan nog de betekenis van de transitie waarin de financiële sector zou zijn?

3. Het toezicht op de zakelijke markt en op de accountantsorganisaties wil AFM intensiveren aangezien incidenten eerder toegenomen lijken te zijn dan afgenomen. Is dit ondanks de inspanningen vanuit wet- en regelgeving en de intensieve sturing op gedrag en cultuur van de afgelopen jaren?

4. Het plan zegt:

"Er bestaat een breed gedeelde overtuiging dat de cultuur in de financiële sector moet veranderen, zodat dienstbaar, zorgvuldig en transparant gedrag van de relevante marktactoren een duurzame vanzelfsprekendheid is. De AFM deelt die overtuiging ook. In de visie van de AFM is een onjuiste cultuur een belangrijke onderliggende fundamentele oorzaak van misstanden en het niet handelen in het belang van de klant. De benodigde cultuurverandering moeten degenen die het aangaat uiteraard zelf realiseren. De AFM ziet voor zichzelf een rol als aanjager en bewaker. Om die rol te kunnen waarmaken, ontwikkelt de AFM daarop toegespitste toezicht- en interventiemethoden. In diverse themaplannen spelen veranderingen op het terrein van gedrag en cultuur een prominente rol. Overigens laat de inzet van de AFM op cultuurverandering haar andere toezicht- en handhavingstrategieën onverlet."

Heeft AFM de overtuiging dat gedrag en cultuur vanuit toezicht te sturen is?

Ik denk dat het goed is om over deze uitgangspunten expliciet te zijn. Hoe scherper geformuleerd hoe beter.

Met vriendelijke groet,

dr. mr. Ben Verleg

Dear Sirs,

We have taken note of your preliminary 2015 agenda with great interest. We think that our mission and aim aligns well with the AFM's mission to promote fairness and transparency within financial markets and to contribute to the stability of the financial system.

Based in The Hague, P.R.I.M.E. Finance is an independent, not-for-profit (ANBI) Foundation that includes at its core a panel of 100 + renowned legal and financial experts. Lord Woolf of Barnes chairs the organization's Advisory Board, and Professor Jeffrey Golden leads the Management Board. P.R.I.M.E. Finance provides an international facility for resolving complex financial disputes, such as disputes involving derivatives. P.R.I.M.E. Finance also offers judicial training and is compiling a database of relevant law including international precedents and source materials. Its mission is to foster a more stable global economy and financial marketplace by reducing legal uncertainty and systemic risk. We think our work is complementary to the ongoing regulatory efforts to reform the financial markets.

Financial market litigation certainly seems to have increased since 2008. It is often complicated. Just as the transactions and markets have become more complex, so have the disputes involved. And, partly because of standard contracts and terms, and the volume of trading covered by these, wrong decisions threaten systemic risk.

We have seen considerable systemic consequence from market defaults, affecting a wide range of stakeholders. We think that we can contribute to help protect the public and wider market interest by fostering competent and authoritative settlement of disputes arising from these defaults. There is growing concern that cross border dispute settlement involving complex financial instruments between financial parties across jurisdictions will prove difficult if we do not recruit and have suitable expertise available to decide the issues arising. We know that there can be some very complicated and technical legal issues involved (many novel and untested). A panel of international experts at the ready mitigates the risk of protracted, unnecessarily expensive and otherwise unsatisfactory results from dispute settlement efforts.

We would be very pleased to discuss with you further the importance and challenges of dispute settlement for complex financial product and market cases, and would be interested to exchange views on why we think this aligns well with the preliminary AFM 2015 agenda and the wider global effort at financial market regulatory reform.

Thank you.

Yours sincerely,

Camilla M.L. Perera - De Wit LL.M.  
Registrar  
P.R.I.M.E. Finance Foundation

LS,

Graag zouden we nog nader meehelpen invulling te geven aan de agenda van de AFM, samen met onze leden. De deadline van vandaag was helaas echter iets te vroeg voor onze organisatie om onze mensen te hebben opgelijnd en met een gedegen reactie te komen.

Wij zijn van harte beschikbaar om met u in open discussie de agenda punten innovatie en technologische ontwikkelingen aan te scherpen én te helpen deze in de praktijk te verwezenlijken.

Vanzelfsprekend zijn wij bereid onze visie op de onderwerpen nader toe te lichten in een gesprek.

Best regards,  
Don Ginsel



Autoriteit Financiële Markten  
T.a.v. Mevrouw ir. M.W.L. van Vroonhoven  
Postbus 11723  
1001 GS Amsterdam

Postbus 7984  
1008 AD Amsterdam  
Antonio Vivaldistraat 2-8  
1083 HP Amsterdam  
T 020 301 03 01  
nba@nba.nl  
www.nba.nl

Datum	Onderwerp	Referentie	Bijlage(n)
10 november 2014	Reactie op concept- Agenda 2015	HW/VS	-

Door kiesnummer  
T 020-3010210

Geachte mevrouw Van Vroonhoven,

De NBA heeft met belangstelling kennis genomen van de concept-Agenda 2015 waarin de voorlopige plannen van de AFM voor het komende jaar worden gepresenteerd. Graag maken wij gebruik van de mogelijkheid om hierop te reageren.

Ook in 2015 ziet de AFM het omhoog gaan van de kwaliteit van governance, verslaggeving en accountantscontrole als een belangrijk toezichtthema. Als beroepsorganisatie van accountants kunnen we dit alleen maar onderschrijven. Het is tenslotte onze taak om een goede beroepsuitoefening te bevorderen en zorg te dragen voor de eer van de stand van de accountants. Daarom zijn ook onze inspanningen gericht op het waarborgen van een goede accountantscontrole waarop het maatschappelijk verkeer gerechtvaardigd mag vertrouwen.

In uw woord vooraf geeft u aan dat uw interventies in de accountantssector in de politiek en de media gehoor hebben gekregen. Ook de NBA realiseert zich terdege het belang van een structurele verbetering in de sector. Ons doel is evenwel dat de maatregelen die hiertoe worden genomen leiden tot een verandering van cultuur en gedrag bij accountants(organisaties) zelf. In die zin onderschrijven wij uw woorden dat degenen die het aangaat de veranderingen die nodig zijn voor een duurzaam herstel van vertrouwen uiteraard zelf moeten realiseren.

De NBA heeft het op 25 september jl. door de werkgroep toekomst accountantsberoep gepresenteerde rapport 'In het publiek belang' met enthousiasme ontvangen. Wij nemen nu de verantwoordelijkheid op ons voor een spoedige implementatie van de voorgestelde maatregelen. Een aantal zaken kan op korte termijn door accountantsorganisaties en individuele accountants ter hand worden genomen. Voor andere maatregelen zijn we mede afhankelijk van externe partijen. Zo is onze verwachting dat de AFM invulling geeft aan maatregel 7.6 uit het rapport waar het gaat om de classificatie van bevindingen en de motivatie voor het naar aanleiding hiervan al dan niet in actie komen. Dit sluit ook aan bij uw kernwaarden waarin u aangeeft zo voorspelbaar mogelijk te zijn.

Wat betreft de verantwoordelijkheid van anderen onderschrijven we de in uw probleem-analyse genoemde rol van actoren als opstellers van verslaggeving, auditcommissies en aandeelhouders. De verantwoordelijkheid voor een volledige en juiste verslaggeving ligt in de eerste plaats bij het bestuur en de raad van commissarissen. Daarbij moeten in een goed werkend systeem van *checks and balances* binnen en rondom beursgenoteerde ondernemingen alle actoren elkaar goed scherp houden. Wij pleiten dan ook net

Nederlandse  
Beroepsorganisatie  
van Accountants

The logo of the Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) features a thick red horizontal bar above the letters 'NBA' in a bold, red, sans-serif font.

als u voor een versterkte rol van auditcommissies bij de selectie van en de communicatie met de accountant.

Feit is dat onze sector behoorlijk onder vuur ligt en dat volgens uw inschatting "het aantal incidenten lijkt toe te nemen". De beroepsgroep is er dan ook veel aan gelegen om het aantal wettelijke controles dat door de AFM als onvoldoende wordt aangemerkt omlaag te brengen. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat toezichthouder en beroepsorganisatie hun kennis over de oorzaken van gebreken en tekortkomingen delen. Naar onze mening is er op dat terrein verbetering denkbaar. Tegelijkertijd moet worden gewaakt voor valse verwachtingen. Zo valt niet uit te sluiten dat ook in 2015 nog incidenten aan het licht komen die hun oorsprong in het verleden hebben.

Wij gaan ervan uit dat de voorgestelde maatregelen bijdragen aan het herstel van het vertrouwen in de sector. De weg hier naartoe zal nog wel wat uitdagingen kennen. Volgens uw eigen zeggen is de realisering van een duurzame cultuurverandering immers een complex en zeer tijdrovend proces. Ondanks de turbulentie waarin de sector nu verkeert is onze hoop en verwachting dat het beroep van accountant ook in de toekomst een positieve aantrekkingskracht behoudt op jong talent. De aandacht voor het werk van accountants in media en politiek heeft de maatschappelijke relevantie van het beroep in ieder geval nog maar eens duidelijk gemaakt.

De NBA verwacht dat u uw invloed als toezichthouder in dialoog met ons en met andere stakeholders aanwendt om te blijven werken aan een publiek relevant en toekomstbestendig beroep. Zo ontwikkelen wij graag samen met u een instrument waarmee de voortgang van de in de sector gewenste kwaliteitsverbetering op een systematische en eenduidige wijze gemonitord kan worden.

Met vriendelijke groet,  
Namens het Bestuur NBA



Drs. Huub H.H. Wieleman RA  
Voorzitter NBA

Nederlandse  
Beroepsorganisatie  
van Accountants





Autoriteit Financiële Markten  
Mevrouw ir. M.W.L. van Vroonhoven  
Postbus 11723  
1001 GS AMSTERDAM



1142089

Onze referentie  
2014-00059529/LSCHE

Den Haag  
4 november 2014

Betreft  
Concept-Agenda AFM 2015

Geachte mevrouw Van Vroonhoven,

De concept-agenda van de AFM 2015 met de concept begroting hebben wij met veel interesse gelezen. In deze brief geven wij onze reactie op een aantal onderwerpen.

#### *Transparantie*

Het valt ons op dat de AFM in de loop van de jaren steeds beter inzicht geeft in haar plannen en de markt daarbij actief betreft. Dat vinden wij een goede ontwikkeling. Toch zijn er nog wel stappen te maken door de AFM.

Ten eerste door transparanter, inzichtelijker en begrijpelijker te maken hoeveel geld gemoeid is met haar verschillende werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld ESMA in haar werkprogramma doet. Het is projectgewijs opgezet, met fte's en budget per project en transparant aangegeven wat zij doet uit hoofde van welk wettelijk voorschrift en wat om andere redenen met duidelijke deliverables. Tijdens het adviserend panel van 27 oktober jongstleden is e.e.a. besproken.

Ten tweede door meer procesinformatie te geven over de te verrichten onderzoeken. Dan kan DNB als good practice dienen. Op haar website geeft zij duidelijk per onderzoek aan naar wanneer welke informatie uitvraag wordt gedaan, wanneer het onderzoek al dan niet ter plaatse plaatsvindt, wanneer de resultaten naar de individuele onderneming teruggekoppeld worden en wanneer de resultaten naar de sector teruggekoppeld worden. Op die manier kunnen ondertoezichtgestelden in hun planning rekening houden met onderzoeken. Tijdens het hiervoor genoemde adviserend panel hebben wij deze suggestie al gedaan.

#### *Toename lasten, meer specifiek de personele bezetting*

De begrote totale lasten zijn 3% hoger dan in de begroting van vorig jaar. Dat wordt grotendeels veroorzaakt doordat de gemiddelde personele bezetting 7% stijgt van 570 naar 610 fte. Deze ontwikkeling staat in contrast met de ontwikkelingen in de verzekeringssector. Producten worden vereenvoudigd, de individuele levensverzekeringsmarkt krimpt, de schadeverzekeringsmarkt is verzadigd, er is een sterke focus op kostenbesparing, organisaties worden compacter en steeds



meer verzekeraars consolideren. Daar waar de sector rationaliseert verwacht de sector dat de toezichthouders mee ademen. Maatvoering en proportionaliteit in het toezicht zijn naar onze mening van groot belang, zeker in een tijd van rationalisatie. Een kleinere, stabielere en eenvoudiger sector zou aldus tot kleiner extern toezicht moeten leiden en daarmee tot lagere kosten. Wij dringen er bij u op aan uiterst terughoudend te zijn bij het aannemen van extra personeel. Tijdens voornoemd panel hebben wij hiervoor uw aandacht gevraagd.

#### *Klantbelang Centraal*

De afgelopen jaren heeft de sector op veel terreinen stappen gezet. We zijn blij met de erkenning van de AFM voor de inspanningen van de sector en individuele verzekeraars. De constatering dat de inspanningen vooral instrumenteel van aard zijn en niet gericht zijn op een duurzame verankering van de cultuur delen wij niet. Grondslag voor verandering is een breed gedeeld besef om te komen tot het centraal stellen van het klantbelang. Belangrijk is dit de komende jaren blijvend te stimuleren en ondanks druk van de vele andere prioriteiten hoog op de agenda te houden. De AFM heeft op het themaplan 'Productaanbieders stellen het klantbelang centraal' ook een aparte consultatie uitgezet. Wij beperken ons in deze brief daarom tot de hoofdlijnen en zullen separaat met een uitgebreidere reactie op dit onderdeel komen.

#### *Aandacht voor gedrag en cultuur*

De AFM ziet voor zichzelf een rol als aanjager en bewaker om de beoogde cultuurverandering te realiseren. De verzekeringssector is in 2009 VerzekeraarsVernieuwen gestart, een breed omvattend programma gericht op herstel van vertrouwen en klantbelang centraal, waarbij cultuur en gedrag een belangrijke rode draad door het programma zijn. Het Verbond is van mening dat cultuur en gedrag primair een ondernemersverantwoordelijkheid zijn. De Gedragscode Verzekeraars is een belangrijk uitgangspunt voor de sector als het gaat om kaders waarbinnen cultuur en gedrag van de sector zich dient te ontwikkelen. De Gedragscode Verzekeraars komt ook terug in de in samenwerking met Nyenrode opgezette opleiding, VerzekeraarsVernieuwen: connect & impact dat cultuur, waarden, gedrag en verandervermogen moet verbinden met de overige belangen die een onderneming moet meewegen, teneinde het klantbelang op een duurzame wijze in de onderneming te integreren.

Het Verbond heeft in 2014 geparticipeerd in de Klankbordgroep Verandervermogen van de AFM en DNB. De AFM en DNB zijn ook betrokken bij initiatieven die de sector zelf ontwikkeld. Voor de toekomst wil het Verbond deze samenwerking en bundeling van krachten graag blijven voortzetten, waarbij het uitgangspunt dat de ondernemer primair verantwoordelijk blijft voor de wijze waarop hij de cultuur van de organisatie vormgeeft niet uit het oog mag worden verloren.

#### *Inzicht in consumentengedrag*

Een belangrijke pijler in het werken aan herstel van vertrouwen is inzicht in consumentengedrag. De AFM stelt dat het in toenemende mate van belang is om hier inzicht in te hebben, ook als toezichthouder. Het Verbond onderschrijft dit, maar met een kanttekening. Ook vanuit de sector is aandacht voor consumentengedrag. Wij inspireren de sector door in dialoog te gaan met wetenschappers en consumentenorganisaties alsmede door het doen van klantonderzoek, zoals de Consumentenmonitor en het Klanttevredenheidsonderzoek. De wijze waarop financiële ondernemingen dit toepassen is primair de verantwoordelijkheid van de ondernemer.

#### *Focus op G11*

De AFM kiest voor een blijvende focus op de grote banken en verzekeraars en risicogestuurd toezicht richting de middelgrote ondernemingen. Het Verbond is hiervan geen voorstander omdat hiermee het level playing field kan worden verstoord. Gekozen wordt voor de grootste massa, maar voorbij wordt gegaan aan de differentiatie in maatschappijen in de verzekeringssector. Het Verbond pleit er dan ook voor observaties en best practices zeer regelmatig te delen met alle instellingen en



instellingen en om in externe uitingen te benadrukken dat de observatie van de AFM de grote banken en verzekeraars betreft. Tegelijkertijd zal de sector zich blijven inspannen voor de totale branche.

De AFM streeft in 2015 naar een hogere Klantbelang Dashboard score dan de gemiddelde score van 2013 (3.5). Het Verbond onderschrijft dat de sector zich moet blijven inspannen voor mogelijke verbeteringen op klantbelang centraal. Toch een voorzichtige kanttekening hier. Zeker waar de KBC-normen bovenwettelijk worden, is het aan de aanbieder om zelf strategische keuzes te maken op welk vlak nadere inspanningen worden uitgevoerd. Juist om ondernemingen de ruimte te geven zelfstandig en proactief naar andere producten en dienstverlening te laten kijken is het wenselijk om op een goed moment verdere verbetering aan de ondernemer over te laten.

#### *Volmachtkanaal*

In de voorbije jaren heeft ook AFM veel aandacht besteed aan het volmachtkanaal. Daarbij lag de focus vooral op het beloningsdossier. Inmiddels is ook DNB actief op dit dossier. In de plannen voor 2015 komt het volmachtdossier in z'n geheel niet meer voor. Dat is opvallend, omdat naar onze mening de dossiers nog lopen. In de vakmedia verschijnen er bijvoorbeeld nog regelmatig bijdragen over de koers, die volmachtbedrijven zouden moeten varen. Het zou naar onze mening een gemiste kans zijn, als AFM komend jaar geen aandacht meer zou besteden aan dit thema. De verandering in de sector lijkt zo goed als rond, maar doordat het onderwerp nu van de agenda lijkt verdwenen, bestaat de kans dat die verandering niet overal of helemaal wordt doorzet. Het lijkt ons verstandig dat hier in de plannen in ieder geval enige aandacht aan wordt gegeven.

Wij zijn graag bereid onze input nader toe te lichten

Met vriendelijke groet,

H.L. De Boer

05 - NOV - 2014



Mevrouw ir. M. van Vroonhoven  
Voorzitter Raad van Bestuur  
Autoriteit Financiële Markten  
Postbus 11723  
1001 GS AMSTERDAM

Briefnummer  
14/11.712/PK/HdB  
Onderwerp  
Concept-agenda 2015

Den Haag  
13 november 2014  
Telefoonnummer  
070 3490210  
E-mail  
Kempen@vnoncw-mkb.nl

Geachte mevrouw Van Vroonhoven,

Hierbij maken VNO-NCW en MKB-Nederland gebruik van de mogelijkheid om te reageren op de door de AFM voorgelegde concept-agenda voor 2015. Wij stellen het zeer op prijs dat wij in de gelegenheid worden gesteld onze mening te geven.

Bij de "Toezichtstop" van VNO-NCW en MKB-Nederland op 2 oktober jl. is tussen het Kabinet en het bedrijfsleven afgesproken het toezicht in een vijftal sectoren voor medio 2015 beter, slimmer en efficiënter te maken, op basis van ons actieplan "Aan Tafel". De financiële sector is een van deze vijf sectoren. De sector, toezichthouders en beleidsmakers gaan samen aan tafel om tot verbeteringen te komen. Wij willen u vragen om uw medewerking bij de doorlichting van het toezicht op de financiële sector. Deze actie kan dan ook opgenomen worden in de agenda voor 2015.

VNO-NCW en MKB-Nederland zijn van mening dat het bedrijfsleven gebaat is bij een sterke financiële sector die het belang van de klant centraal stelt. Het klantbelang centraal stellen is een goed uitgangspunt, maar het definiëren van het klantbelang is primair aan de klant in samenwerking met de aanbieders. Noch de publieke toezichthouder, noch de wetenschap is ons inziens goed in staat het klantbelang goed te definiëren. Wij vinden dat de klant óók een eigen verantwoordelijkheid heeft zich goed te laten informeren over de prijs-kwaliteitverhouding van producten.

De toezichthouder moet ons inziens complementair zijn aan zelfregulering of andere initiatieven vanuit de sector. Wij vinden dat zowel banken als verzekeraars de afgelopen jaren veel hebben gedaan om het vertrouwen in de sector te herstellen. Met o.a. de code Banken en de Gedragscode Verzekeraars zijn goede stappen gezet naar een zelfbewuste sector, die vanuit het klantbelang denkt en handelt.

De sector zelf is primair verantwoordelijk voor een goede naleving van regels en wetten. Goed toezicht is gebaat bij een intensieve en gezonde interactie tussen de private ondernemingen en de publieke toezichthouders. Alleen in samenwerking kan toezicht juist en proportioneel worden uitgeoefend. In onze ogen kan bijvoorbeeld volstaan worden met systeemtoezicht bij bedrijven die wet- en regelgeving goed naleven, eigen verantwoordelijkheid nemen en het proces van risicobeheersing zelf goed organiseren. Om dubbele lasten te voorkomen zou de AFM gebruik kunnen maken van de beschikbare informatie die kan worden ontsloten uit eigen compliance-systemen die veel grote- en middelgrote ondernemingen gebruiken. Dan gaat het bijvoorbeeld om rapportages en het uitvragen van datagegevens.

Ook zou de AFM zich ten doel kunnen stellen de toezichtslasten voor het bedrijfsleven te beperken door uitvraag van gegevens te beperken en zo mogelijk af te stemmen met andere toezichthouders. Het meenemen van (bedrijfs-)economische gevolgen van toezichtslasten zou tot de aanbeveling strekken. Dat bevordert de efficiency van het toezicht. Doordat er geen sprake is van een regeldruktoets, die de kwantitatieve en kwalitatieve impact van regels meet, bestaat het risico van onnodige regeldruk. Dat is alleen maar een verdere lastenverzwaring voor de sector.

VNO-NCW en MKB-Nederland vinden het redelijk en belangrijk dat de toezichthouder verantwoording aflegt aan de sector over de financiële middelen die gemoeid zijn met de toezichtstaak. In de conceptbegroting wordt een toename van de toezichtskosten van bijna 3,5 procent geraamd, zonder dat daar een aanleiding voor is. Toezichthouders zouden ons inziens gehouden moeten zijn om jaarlijks te kijken waar het in de eigen organisatie efficiënter kan. Dat zou tijdig in de adviserende panels van de AFM moeten worden besproken.

Wij zijn ten principale van mening dat toezicht gebaseerd moet zijn op wettelijke kaders. Toezichthouders moeten zich niet bezighouden met het maken van beleid. Beleidsvorming moet ons inziens plaatsvinden door de wetgever en niet door de toezichthouder. Dat ondergraaft niet alleen de democratische legitimiteit van wet- en regelgeving, maar ondermijnt ook de onafhankelijkheid van het toezicht ten opzichte van het beleid waarop de toezichthouder gehouden is toe te zien. Het is goed dat toezichthouders het publieke belang in ogenschouw houden, maar niet dat de toezichthouder verder gaat dan de wetgever.

VNO-NCW en MKB-Nederland willen bij u aandringen op een meer 'principle-based' in plaats van 'rule-based' toezicht, dat ruimte laat aan ondernemingen om efficiënt en goed om te gaan met wet- en regelgeving. 'Rule-based' toezicht leidt tot afvinkgedrag en schijnzekerheid, hetgeen haaks staat op het publieke belang van een sterke en solide financiële sector.

Bijzonder is dat de AFM het toezicht op de dienstverlening aan de (klein)zakelijke markt gaat intensiveren, zonder dat het zelf een duidelijk beeld heeft van de

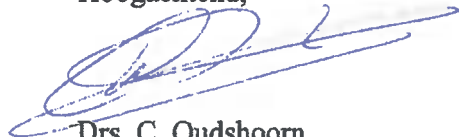


problematiek en zonder specifieke wettelijke basis. De AFM signaleert een toenemende roep om meer wettelijke bescherming maar het is niet aan de AFM om daarop zonder wettelijke basis toezicht ter hand te nemen. Niettemin is het op zichzelf positief dat de AFM erop wijst dat ook aan kleine zakelijke klanten goede informatie gegeven moet worden over producten en diensten. De positie van ondernemingen als het gaat om financiële diensten en producten is echter van een andere orde dan die van consumenten. Zij hebben ook behoefte aan een veel breder scala aan dienstverlening en producten, die vaak op maat gesneden zijn en maatwerk vereisen. Een grotere rol van de AFM leidt in het algemeen tot meer uniforme toezichtsregels en daarmee tot uniformeren van het aanbod. Dat is onwenselijk.

Niettemin is het van belang dat aanbieders van financiële diensten en producten zich vergewissen van de kennis en expertise van de ondernemende klant en daar hun voorlichting en aanbod op toesnijden, maar regels hieromtrent stellen is aan de wetgever en niet aan de AFM.

Wij hopen dat u bovenstaande punten in acht zult nemen bij de bespreking van de concept-agenda AFM 2015.

Hoogachtend,



Drs. C. Oudshoorn  
Directeur Beleid



Vereniging VEB NCVB

Postbus 240 2501 CE Den Haag  
Amaliastraat 2514 JC Den Haag

T: +31 (0)70 313 00 00  
F: +31 (0)70 313 00 99

W: [www.veb.net](http://www.veb.net)  
E: [info@veb.net](mailto:info@veb.net)

IBAN: NL58 ABNA 0429 6550 02  
KvK: 40408053

**Autoriteit Financiële Markten**

Postbus 11723

1001 GS Amsterdam

PER EMAIL: [focus@AFM.nl](mailto:focus@AFM.nl)

**Concept-agenda AFM 2015**

*11 november 2014*

Reactie van:

**VERENIGING VEB NCVB**

Contactpersoon: mr. drs. N. (Niels) Lemmers

Adres: Amaliastraat 7  
2514 JC Den Haag

Telefoon: +31 (0)70 313 00 00

Fax: +31 (0)70 313 00 99



Vereniging VEB NCVB

Postbus 240, 2501 CE Den Haag  
Amaliastraat 17, 2514 JC Den Haag

T: +31 (0)70 313 00 00  
F: +31 (0)70 313 00 99

W: [www.veb.net](http://www.veb.net)  
E: [info@veb.net](mailto:info@veb.net)

IBAN: NL58 ABNA 429 6550 02  
K.v.K. 40408053

## 1. Introductie

De Vereniging VEB NCVB ('VEB') heeft met aandacht kennisgenomen van de 'concept-agenda AFM 2015'. De VEB wenst graag kort en bondig op enkele onderdelen van die agenda te reageren.

Beleggersvereniging VEB werd opgericht in 1924 met als doel om de belangen van particuliere en institutionele beleggers te vertegenwoordigen. Tegenwoordig is de VEB, met ongeveer 50.000 leden, de grootste vereniging van beleggers in de Benelux. De VEB is ook één van de oprichters van EuroInvestors en Euroshareholders (nu: EuroFinUse), pan-Europese organisaties die particuliere beleggers en aandeelhouders vertegenwoordigen.

## 2. Toezichthouder behoud uw afstand

De VEB ondersteunt de Autoriteit Financiële Markten ('AFM') in haar visie dat financiële marktpartijen voornamelijk zelf verantwoordelijk zijn voor een goed functionerende kapitaalmarkt en hun eigen gedrag in het belang van die markt en de financiële consumenten en beleggers. De AFM als gedragstoezichthouder is geen verlengstuk van de financiële sector maar een aanjager van veranderingen. Het is de verantwoordelijkheid van de financiële sector te komen tot duurzame verandering van gedrag en cultuur. Beleggers en hun belangenorganisaties hebben daarbij ook een rol te spelen. De VEB is zich bewust van haar rol en verantwoordelijkheid en neemt deze daar waar dat noodzakelijk en mogelijk is op zich. Een belangrijk voorbeeld daarvan is haar kritische opstelling tijdens aandeelhoudersvergaderingen - en daarbuiten - jegens commissarissen en accountants.

In de 'concept-agenda AFM 2015' sijpelt hier en daar toch door dat de AFM graag dicht op het management van de financiële ondernemingen wil zitten. Bijvoorbeeld bij het stellen van prioriteiten in het veranderproces van banken en verzekeraars lijkt het alsof de AFM meedenkt over het interne proces van het stellen van prioriteiten. Dit manifesteert zich ook bij operationele doelstellingen betreffende het centraal stellen van het klantbelang door de G11 en andere aanbieders van financiële producten. Naar mening van de VEB zou de AFM zich uit moeten laten over de gewenste rangorde in veranderingen, maar niet over het interne proces zelf. Anders bestaat het risico dat de AFM mede-dossierhouder wordt van de gewenste veranderingen in de financiële sector met mogelijk ongewenste belemmeringen indien de AFM tot handhaving over zou moeten gaan. Het kan tevens de onafhankelijkheid van de AFM beschadigen. Dat de AFM het veranderproces monitort lijkt de VEB overigens evident. De AFM moet waakzaam zijn niet op de stoel van het management van financiële ondernemingen te gaan zitten. De financiële ondernemingen zijn zelf verantwoordelijk voor de verdienmodellen, het gedrag en de cultuur.



Vereniging VEB NCVB

Postbus 240, 2501 CE Den Haag  
Amaliastraat 7, 2514 JC Den Haag

T: +31 (0)70 313 00 00  
F: +31 (0)70 313 00 99

I: [www.veb.net](http://www.veb.net)  
E: [info@veb.net](mailto:info@veb.net)

IBAN: NL58 ABNA 0429 55 02  
KvK: 40408053

Daarenboven vraagt de VEB aandacht voor de zorgwekkende tendens dat door het 'probleem gestuurd' dan wel 'risico gestuurd' toezicht, de kapitaalmarkt steeds minder dreigt te gaan functioneren als een samenkomst van verschillende theorieën en verwachtingen welke tot verschillende posities op de markt leiden. Door de sturing op risicomijdend gedrag komt de meerderheid van de marktgedragingen binnen een bepaalde bandbreedte te liggen die eenzelfde patroon volgen. Dat maakt de markt als geheel kwetsbaarder voor systeemfalen. Juist het gegeven dat meerdere marktpartijen zich afwijkend van het patroon kunnen gedragen levert een efficiënte en effectieve kapitaalmarkt op. De VEB meent dat de AFM zich bij de invulling van haar toezicht rekenschap moet geven van (i) deze ongewenste consequentie van het risico gestuurd toezicht, en (ii) marktpartijen moet toelaten risico's te kunnen nemen indien op voorhand niet vaststaat dat de kapitaalmarkten buitensporig onder dat genomen risico zullen lijden.

### 3. Focus op kapitaalmarkten en technologische ontwikkelingen

De VEB begrijpt de extra aandacht die de AFM zich voorneemt voor het functioneren van de kapitaalmarkten. Verscherping van het toezicht op die markten, met een sterke focus op goede prijsvorming, eerlijke informatieverschaffing, beheersing van risico's en het tegengaan van marktmisbruik is in het belang van beleggers.

Naast 'eerlijke en efficiënte werking' dient de 'toegankelijkheid' van de kapitaalmarkten onderdeel te zijn van de missie van de AFM in 2015. Veel Europese en Nederlandse ondernemingen zullen de komende jaren dienen over te schakelen van bankfinanciering naar meer financiering via de (publieke) kapitaalmarkten en van vreemd vermogensfinanciering naar meer eigen vermogensfinanciering.<sup>1</sup> Er bestaan echter veel factoren die de aantrekkelijkheid en toegankelijkheid van de Europese (publieke) kapitaalmarkten voor zowel de vraagzijde als de aanbodzijde belemmeren. De nieuwe Europese Commissie en de Europese Centrale Bank streven naar realisatie in de komende vijf jaar van een Europese Capital Markets Union teneinde de voordelen van kapitaalmarkten voor de Europese reële economie te maximaliseren en bij te dragen aan economische groei en financiële stabiliteit.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Advisory Scientific Committee of the European Systemic Risk Board, 'Is Europe Overbanked?', June 2014 (ASC-ESRB 2014).

<sup>2</sup> Zie de mission letter van de voorzitter Juncker van de Europese Commissie van 1 november aan de Commissaris Hill van financiële stabiliteit, financiële diensten en de kapitaalmarktunie ([http://ec.europa.eu/about/juncker-commission/docs/hill\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/about/juncker-commission/docs/hill_en.pdf)); Speech van Yves Mersch, bestuurslid van de ECB, Joint EIB-IMF High Level Workshop, Brussels, 22 October 2014 ([http://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2014/html/sp141022\\_1.en.html](http://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2014/html/sp141022_1.en.html)).



Vereniging VEB NCVB

Postbus 240, 2501 CE Den Haag  
Amaliastraat 7, 2514 JC Den Haag

T +31 (0)70 313 00 00  
F +31 (0)70 313 00 99

www.veb.net  
info@veb.net  
IBAN NL58 ABNA 0429 6550 02  
KvVf 40408053

ESMA ziet meer diversiteit in financieringsmogelijkheden en een grotere aantrekkelijkheid van Europese kapitaalmarkten voor beleggers als belangrijke bouwstenen voor de Capital Markets Union.<sup>3</sup> De VEB constateert dat de vorming en gevolgen van een Capital Markets Union nog niet zijn opgenomen in de concept-agenda AFM 2015. Het verdient aanbeveling dat de AFM hier wel op ingaat en dat de AFM vanuit haar rol als toezichthouder het vergroten van de integratie en van de aantrekkelijkheid van de kapitaalmarkten tot een onderdeel van haar strategische doelstellingen 2015 maakt.

De focus op kapitaalmarkten raakt aan het belang van het volgen van technologische ontwikkelingen. Op de financiële markten voltrekken zich in hoog tempo technologische ontwikkelingen. Deze leiden tot allerlei innovaties in de beurshandel en de dienstverlening aan consumenten. De VEB wenst in dat kader nadrukkelijk te wijzen op (i) het voortbestaande gebrek aan transparantie van darkpools en (ii) de mogelijkheid tot het verminderen van de impact van High Frequency Trading ('HFT') door het toepassen van 'Batch Auctions'.<sup>4</sup>

(i) De in de Markets in Financial Instruments Directive ('MiFID II') voorgestelde transparantievereisten zijn naar mening van de VEB nog niet voldoende, en tevens pas effectief na 2016, daar waar het gaat om post-trade transparantie van darkpools. De VEB verzoekt de AFM bij het volgen van technologische ontwikkelingen oog te houden voor order routing die specifiek zoekt naar handel in darkpools en (fluctuaties in) het aantal marktpartijen dat via darkpools handelt. Naarmate meer handel in darkpools wordt verricht, leidt dit tot het minder goed functioneren van de gereguleerde markten; de beurzen. Dit heeft tot gevolg dat de prijsvorming op de gereguleerde markt suboptimaal zal zijn door verlies van liquiditeit en handelsvolume. Met name de retail belegger zal de gevolgen daarvan in de vorm van een suboptimale prijs voor zijn effecten, ondervinden. Aangezien de beurskoersen door menig multilateral trading facility ('MTF') als richtsnoer worden gebruikt zal ook op die handelsplatformen uiteindelijk een inefficiënte prijsvorming plaatsvinden.

(ii) Tijdens de jaarvergadering van European Capital Markets Institute ('ECMI') presenteerde assistent professor Eric Budish zijn onderzoek naar de invloed van HFT op de prijsvorming en de kosten die daarmee gemoeid zijn voor de kapitaalmarkten.

<sup>3</sup> Speech, Steven Maijor, ESMA Chair, at the joint EU Commission/Italian Presidency Growth for Finance Conference on 6 November 2014 in Brussels.

<sup>4</sup> Eric Budish, Peter Cramton and John Shim, The High-Frequency Trading Arms Race: Frequent Batch Auctions as a Market Design Response, University of Chicago, December 23, 2013.



Hij constateerde dat de invloed van HFT niet waarneembaar is, anders dan per tienden of zelfs honderdsten van seconden. Binnen die honderdsten of tienden van seconden zijn grote koersuitschieters zichtbaar die zelfs zeer ongebruikelijk en niet rationeel zijn en die geen waarde toevoegen aan de functie van kapitaalmarkten tot lange termijn financiering van de reële economie. Om die verborgen invloed op de prijsvorming en (maatschappelijke) kosten beter te reguleren en te verminderen stelt hij voor om te werken met 'batch auctions' ter grootte van honderdsten of tienden van seconden. De VEB ziet de nadelen van HFT voor de retail en lange termijn belegger zich steeds meer manifesteren. Daar waar HFT eerst vooral de inefficiënties van de markt wist te adresseren, is het eveneens verworpen tot een geldmachine voor handelaren die zich geen rekenschap geven van het belang van een goed functionerende kapitaalmarkt voor alle marktpartijen, waaronder met name retail beleggers. Het alternatief van 'batch auctions' doet naar mening van de VEB recht aan zowel het belang van een diepe en efficiënte kapitaalmarkt als aan de vrijheid van een handelaar om gebruik te maken van innovatie en technologie om zichzelf te bevoorrechten boven anderen. De VEB nodigt de AFM uit om dit alternatief, net als andere academische voorstellen om te komen tot een gebalanceerd gebruik van innovatie en technologie op de kapitaalmarkten, bij HFT alsmede algoritmehandel, mee te wegen in haar toezicht.

#### 4. De retail belegger moet ruimte houden voor eigen keuzes

De VEB constateert dat de retail beleggers steeds vaker door banken of andere intermediairs worden beknot in hun beleggingsmogelijkheden. Veevuldig wijzen financiële ondernemingen als reden voor de beperkingen in beleggingsmogelijkheden op het verscherpte toezicht en de aanbevelingen van de AFM. De VEB weert zich tegen dergelijke overgevoelige reacties vanuit de markt. Sinds het uitbreken van de financiële crisis in 2007 is zeer veel regelgeving geïntroduceerd die dient ter bescherming van beleggers. Daarmee komt ogenschijnlijk de nadruk te liggen op het beschermen van de retail belegger tegen zijn eigen handelen. Dat kan voor een deel van de retail beleggers best relevant zijn, voor een ander deel van die populatie werkt die interpretatie averechts. Zij missen kansen op een betere en kosten efficiëntere vermogensopbouw vanwege het zeer strikt interpreteren van nieuwe regelgeving. Daarom wenst de VEB te benadrukken dat ook retail beleggers de vrijheid moeten kunnen behouden zelfstandig hun vermogensopbouw te organiseren en beleggingsbeslissingen te kunnen nemen die hun bank of intermediair wellicht vanuit het principe van de zorgvuldigheid niet zou aanraden. Die retail belegger zou de mogelijkheid moeten krijgen zichzelf te kunnen kwalificeren als 'qualified investor' en daarmee gedeeltelijk afstand doen van zijn beleggersbescherming (*opt-in*). Daarbij valt te denken aan een lichte(re) geschiktheids- en passendheidstoets alvorens de belegger een eigen toegang krijgt tot de producten op de kapitaalmarkt.





Vereniging VEB NCVB

Postbus 240, 2501 CE Den Haag  
Amaliastraat 7, 2514 JC Den Haag

+31 (0)70 313 00 00  
+31 (0)70 313 00 99

www.veb.net  
info@veb.net

IBAN: NL58 ABNA 0429 6550 02  
KvK: 40408053

Een andere trend die de VEB opvalt is het schrappen van beleggingsmogelijkheden uit het schap van banken en andere intermediairs. Vooral het beperken van het aanbod van derden, niet huisproducten en –fondsen, wordt door de retail beleggers als ongewenst beoordeeld. Het past binnen het thema ‘Productaanbieders stellen het belang van de klant centraal’ om aan die ontwikkeling aandacht te besteden.

Helaas heeft de VEB moeten constateren dat de expliciete aandacht van de AFM voor meer kostentransparantie bij beleggingsdienstverlening en beleggingsproducten afneemt. De VEB signaleert dat ten aanzien van de ‘*comparative cost amount*’ (anders; vergelijkende kostenmaatstaf/Total Cost of Ownership) en het van kracht worden van de MiFID II in 2016 er in 2015 sprake is van een transitieproces hetgeen specifiek toezicht vereist. In de Halfjaarrapportage 2014 is aangegeven dat de AFM een project met betrekking tot de vergelijkende kostenmaatstaf heeft stilgezet. In de conceptagenda 2015 is dit onderwerp beperkt tot algemeenheden. De VEB betreurt dat. De kosten van beleggen, bestaande uit de kosten voor het product, de dienstverlening en de transactiekosten, hebben een grote invloed op het rendement van beleggingen. Kostentransparantie vergroot de weerbaarheid van de belegger jegens de aanbieder en dienstverlener. De VEB doet een dringend verzoek aan de AFM haar inspanningen ten aanzien van het rapporteren en transparant laten zijn van de totale kosten van beleggen op peil te houden. De initiatieven in de markt zijn nog lang niet dermate klantgericht dat beleggers er volledig op kunnen vertrouwen noch op het niveau dat zij behoren te zijn in 2016.

## 5. Vasthoudendheid bij toezicht op accountants

De VEB is een groot voorstander van het themaplan ‘de kwaliteit van governance, verslaggeving en accountantscontrole gaat omhoog’. Uit het recente AFM rapport ‘In Balans 2014’ bleek dat met name de kwaliteit van de jaarverslagen van beursondernemingen nog wel te wensen overlaat. Ook is uit recent AFM-onderzoek naar de kwaliteit van de wettelijke controles door de vier grote accountantskantoren naar voren gekomen dat de kwaliteit van de accountantscontroles sinds de nulmeting uit 2012 onvoldoende is verbeterd. Intensief toezicht door de AFM op financiële verslaggeving en op accountantsorganisaties lijkt dus ook voor de komende jaren bittere noodzaak te zijn. De VEB vraagt zich echter af of de AFM naast het intensiveren van het toezicht wel voldoende middelen tot handhaving bezit om de gewenste veranderingen desnoods af te dwingen. In de recente beantwoording van de Minister van Financiën op Kamervragen blijkt dat de minister deze zorg deelt. Met het enkel intensiveren van het toezicht zonder adequate handavingsmaatregelen als stok achter de deur, vermoedt de VEB dat de beoogde en noodzakelijke gedrags- en cultuurverandering niet sne genoeg zal plaatsvinden.





Vereniging VFB NCVB

Postb. 240, 2501 CE Den Haag  
Amaliastraat 7, 2514 JC Den Haag

Tel: +31 (0)70 313 00 00  
Fax: +31 (0)70 313 00 99

I: [www.veb.net](http://www.veb.net)  
E: [info@veb.net](mailto:info@veb.net)

IBAN: NL58 ABNA 0429 6550 02  
KvK: 40408053

De VEB waardeert de vasthoudendheid van de AFM ten aanzien van verbeteringen in gedrag en uitoefening van functies van raden van commissarissen en haar auditcommissies. Zij dienen immers in het proces van verslaggeving en audit een kritische houding te hebben en daar waar nodig op te treden als de interne controle of de accountant disfunctioneert of nalatig is. Terecht wordt in de conceptagenda gewezen op de rol van aandeelhouders ten aanzien van de kwaliteit van de accountantscontrole en financiële verslaggeving. Zoals eerder aangegeven neemt de VEB die taak serieus en intensiveert zij haar optreden in 2015 door nog scherper de auditcommissies en de accountants te bevragen in de aandeelhoudersvergaderingen. De VEB trekt hierin graag op met andere aandeelhouders en hun vertegenwoordigers alsmede de AFM.

## 6. Maak gebruik van bestaande controleprogramma's

Naar mening van de VEB zou de AFM gebruik moeten kunnen maken van bestaande controleprogramma's bij financiële ondernemingen of beursgenoteerde vennootschappen. Vanuit het oogpunt van zelfsturing van deze marktpartijen en kostenefficiënt toezicht, verdient het aanbeveling dat de AFM inventariseert of zij meer informatie uit dergelijke controleprogramma's kan gebruiken voor haar toezicht en handhaving. Daarbij valt niet alleen te denken aan concrete controledossiers vanwege de accountant of de interne controle van een onderneming, maar ook systemen die ondernemingen gebruiken om fraude en misbruik door medewerkers, aanbieders of cliënten op te sporen. Ook de systemen die beursgenoteerde vennootschappen gebruiken om te zorgen dat koersgevoelige informatie niet uitlekt, kunnen de AFM de nodige informatie opleveren. Ook indien geen sprake is van het lekken van koersgevoelige informatie kan dit bijdragen aan het toezicht, omdat mogelijke weeffouten of onvolkomenheden vroegtijdig kunnen worden geïdentificeerd. Daarmee worden schadelijke acties in de toekomst mogelijk voorkomen.

## 7. Ter afsluiting

De VEB hecht veel waarde aan het consulteren door ministeries of toezichthouders van voorgenomen wet- en regelgeving of nieuwe initiatieven bij belanghebbenden en marktpartijen en maakt altijd dankbaar gebruik van de mogelijkheid om te reageren op consultaties die de belangen van beleggers raken.

Indien gewenst is de VEB graag bereid nadere toelichting te verschaffen over haar standpunten, commentaren en aanbevelingen.

\*\*\*



Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM)

t a.v. ir. M.W.L. van Vroonhoven

Postbus 11723

1001 GS AMSTERDAM

Verstuurd per e-mail

Den Haag, 11 november 2014

Ref: B.14.34

Betreft: Consultatiedocument Concept-Agenda 2015

Geachte mevrouw Van Vroonhoven,

Eumedion heeft met belangstelling kennis genomen van het consultatiedocument voor de AFM-agenda 2015 en maakt graag gebruik van de gelegenheid daar een korte reactie op te geven. Wij kunnen ons over het algemeen uitstekend vinden in de plannen van de AFM voor 2015, die helder toegelicht en goed gestructureerd uiteen zijn gezet in het consultatiedocument. Wel hebben wij enkele suggesties voor en opmerkingen over enkele onderdelen van de conceptagenda.

### **1. Strategische doelstellingen**

De strategische doelstellingen voor 2015 zijn (i) bevordering van eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening, (ii) bevordering van eerlijke en efficiëntere werking van kapitaalmarkten en (iii) bijdragen aan de stabiliteit van het financiële stelsel. Ofschoon deze doelstellingen in lijn zijn met de strategische doelstellingen in eerdere jaren, meent Eumedion dat overwogen moet worden om de tweede doelstelling wat te verbreden. Naast 'eerlijke en efficiënte werking' dient de 'toegankelijkheid' van de kapitaalmarkt onderdeel te zijn van de missie van de AFM in 2015.

Veel Europese en Nederlandse ondernemingen zullen de komende jaren dienen over te schakelen van bankfinanciering naar meer financiering via de (publieke) kapitaalmarkten en van vreemd vermogensfinanciering naar meer eigen vermogensfinanciering.<sup>1</sup> Er bestaan echter vele factoren die de aantrekkelijkheid en toegankelijkheid van de Europese (publieke) kapitaalmarkten voor zowel de vraagzijde (ondernemingen) als de aanbodzijde (kleine én grote beleggers) belemmeren. Specifiek voor de Nederlandse publieke aandelenmarkt heeft Eumedion deze factoren geanalyseerd in een recent position paper.<sup>2</sup> De nieuwe Europese Commissie en de Europese Centrale Bank streven in de komende vijf naar de realisatie van een Europese *Capital Markets Union* ten einde de voordelen van kapitaalmarkten voor de Europese reële economie te maximaliseren en bij te dragen aan economische groei en financiële stabiliteit.<sup>3</sup> ESMA ziet meer diversiteit in financieringsmogelijkheden en een grotere aantrekkelijkheid van Europese kapitaalmarkten voor beleggers als belangrijke bouwstenen voor de *Capital Markets Union*.<sup>4</sup> Eumedion zou in het licht van deze ontwikkelingen graag zien dat de AFM – vanuit haar rol als toezichthouder – het vergroten van de integratie en van de aantrekkelijkheid van de kapitaalmarkten onderdeel van haar strategische doelstellingen 2015 maakt.

Eumedion ondersteunt overigens de AFM in haar streven dat financiële marktpartijen voornamelijk zelf verantwoordelijk zijn voor een goed functionerende kapitaalmarkt en voor hun eigen gedragingen op die markt. Het is de verantwoordelijkheid van de financiële sector te komen tot duurzame verandering van gedrag en cultuur. Beleggers en hun belangenorganisaties hebben daarbij ook een rol te spelen. Eumedion is zich bewust van haar verantwoordelijkheid en neemt deze daar waar dat wenselijk en mogelijk is.

## 2. Themaplannen 2015

Het themaplan 'de kwaliteit van governance, verslaggeving en accountantscontrole gaat omhoog' is voor Eumedion erg belangrijk. Uit het recente AFM-rapport 'In Balans 2014' bleek dat met name de kwaliteit van de jaarverslagen van beursondernemingen nog te wensen overlaat. Ook is uit recent AFM-onderzoek naar de kwaliteit van de wettelijke controles door de Big 4-kantoren naar voren gekomen dat de kwaliteit van de accountantscontroles onvoldoende is verbeterd. Intensief toezicht door de AFM op financiële verslaggeving en op accountantsorganisaties lijkt dus ook voor de komende jaren bittere noodzaak te zijn. Mede op basis van de conceptagenda

---

<sup>1</sup> Advisory Scientific Committee of the European Systemic Risk Board, 'Is Europe Overbanked?', June 2014 (ASC-ESRB 2014).

<sup>2</sup> <http://www.eumedion.nl/nl/public/kennisbank/persberichten/2014-07-persbericht-position-paper-aandelenmarkten.pdf>

<sup>3</sup> Zie de mission letter van de voorzitter Juncker van de Europese Commissie van 1 november aan de Commissaris Hill van financiële stabiliteit, financiële diensten en de kapitaalmarktunie ([http://ec.europa.eu/about/juncker-commission/docs/hill\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/about/juncker-commission/docs/hill_en.pdf)); Speech van Yves Mersch, bestuurslid van de ECB, Joint EIB-IMF High Level Workshop, Brussel, 22 oktober 2014 ([http://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2014/html/sp141022\\_1.en.html](http://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2014/html/sp141022_1.en.html)).

<sup>4</sup> Speech Steven Maijor, ESMA-voorzitter, ter gelegenheid van het 'Growth for Finance' congres op 6 november 2014 in Brussel.

heeft Eumedion er groot vertrouwen in dat de AFM dit toezicht met grote deskundigheid en niet aflatende betrokkenheid zal kunnen blijven vervullen in 2015.

Eumedion waardeert het verder dat de AFM ook in 2015 aandacht blijft besteden aan de rolopvatting van raden van commissarissen en van auditcommissies, die immers in het proces van verslaggeving en audit een kritische regierol en scharnierfunctie dienen te vervullen. Terecht wordt in de conceptagenda er op gewezen dat ook aandeelhouders de kwaliteit van de accountantscontrole en financiële verslaggeving dienen te bevorderen. Eumedion beschouwt dit als een aanmoediging om haar activiteiten op deze terreinen – ondanks de tijd en de inspanningen die daarmee samenhangen – in 2015 te continueren.

In het themaplan 'de effectenmarkten functioneren eerlijk en efficiënt en de infrastructuur blijft bestendig' zou bij het onderdeel probleemanalyse diepgaander kunnen worden stilgestaan bij de belemmeringen die er bestaan voor ondernemingen om van bankfinanciering over te schakelen naar kapitaalmarktfinanciering, de kwetsbare positie van (potentiële) kleine en middelgrote beursondernemingen en de belemmeringen die beleggers ervaren om te investeren in beursondernemingen. In de operationele doelstellingen zou kunnen worden opgenomen dat voor de AFM een geïntegreerde en voor beleggers en ondernemingen toegankelijke Europese *Capital Markets Union* een belangrijk ankerpunt wordt bij de review van de Europese Prospectusrichtlijn waarmee in 2015 in ESMA-verband zal worden gestart.

### **3. Risicoverklaring**

In de conceptagenda is ook een risicoverklaring opgenomen. Hierin worden de vijf kernrisico's van de AFM op heldere wijze omschrijven. Met de uitwerking van risico 4 'overgang naar duurzame bedrijfsmodellen met het centraal stellen van het klantbelang is een lange termijn uitdaging' heeft Eumedion enige moeite. Er wordt onder meer opgemerkt: "Kapitaalverschaffers houden in de regel weinig rekening met het klantbelang als zij bepalen welke vergoeding op kapitaal zij eisen. Wanneer zij een hoge vergoeding voor kapitaal vragen, zullen aanbieders sterke prikkels ondervinden om op korte termijn hoge winsten te realiseren, ook waar dat niet past bij een verdienmodel waarin het belang van de klant centraal staat."

Deze passage is op onderdelen onjuist en past bovendien slecht bij een toezichthouder die zich in het bijzonder de belangen van beleggers zou moeten aantrekken. Eumedion en haar deelnemers zetten zich in voor een lange termijn relatie met de vennootschappen waaraan zij kapitaal verschaffen, waaronder financiële ondernemingen. Daarmee wordt tegenwicht geboden aan schadelijke vormen van kortetermijngedrag. Zoals tot uitdrukking gebracht in ons position paper 'the future investibility of Dutch banks' uit 2013 hebben institutionele kapitaalverschaffers er

juist groot belang bij dat banken een duurzame bedrijfsmodellen ontwikkelen, wat onder meer inhoudt het bieden van aantrekkelijke dienstverlening aan klanten.<sup>5</sup>

**Eumedion position paper the future investibility of banks, Juni 2013 (p. 8)**

In a world of lower leverage, lower underlying economic growth, banks have more than ever before to serve the interests of their clients and be innovative in order to obtain access into new pools of demand and to perform long term profitability. We recognise three methods to achieve this:

1. The corporate culture of every financial services firm must above all be to serve the interests of its clients. In the current staggering economy, banks growth should mainly come from outperforming other banks in mature markets, capturing market share from competitors, and deepening customer relationships ('de klant centraal'). The latter involves better tailoring of products to the individual needs of clients. By delivering value to clients, the firm will prosper for the long run.
2. An appropriate tone and standard of behaviour at the top of a bank is another key condition for improvements in standards and culture. The tone in the middle and at the bottom are also important. Unless measures are taken to ensure that the intentions of the top are reflected in behaviour at all employee levels, fine words from the post-crisis lessons learned will do little to alter the fundamental nature of the organisations they run.
3. Selective new 'risk' taking is the second element. Whereas new regulatory frameworks such as Basel III is focused on de-risking the banking system, industry innovation will continue to develop and new demands for bank financing will definitely emerge. Financing innovative companies is a welcome development as long as new risks are taken consciously by having in place robust risk control functions and strong risk capabilities.

Bovendien hebben aandeelhouders zeer goede redenen om een relatief hoge 'return on equity' te verlangen bij banken. Zij lopen navenant meer risico op hun investeringen in banken dan bij andere ondernemingen het geval is. Het eigen vermogen van banken is in vergelijking met andere ondernemingen erg laag. Er is bovendien een zeer beperkt uitzicht op dividend (door restricties van de prudentiële toezichthouder) en er bestaat voortdurend een niet verwaarloosbaar risico dat aandeelhouders op enig moment met een *bail-in* of andere resolutie-instrumenten zullen worden geconfronteerd.

Om in de toekomst betrokken lange termijn aandeelhouders aan zich te binden is het voor banken van belang dat zij een duurzaam en succesvol verdienmodel hanteren waarin de klant centraal staat, en dat ruimte biedt voor winstuitkeringen aan aandeelhouders in de vorm van dividend of anderszins en compensatie bieden voor hun investeringsrisico's. Eumedion geeft de AFM sterk in overweging de betreffende passage uit de risicoverklaring te nuanceren.

---

<sup>5</sup> [http://www.eumedion.nl/nl/public/kennisbank/position-papers/position\\_paper\\_toekomst\\_banken.pdf](http://www.eumedion.nl/nl/public/kennisbank/position-papers/position_paper_toekomst_banken.pdf)

Wij zijn desgewenst uiteraard beschikbaar onze opmerkingen nader toe te lichten. Onze contactpersoon is Wouter Kuijpers ([wouter.kuijpers@eumedion.nl](mailto:wouter.kuijpers@eumedion.nl), 070 2040 302).

Met vriendelijke groet,



Drs. Riens Abma  
Directeur Eumedion

Zuid Hollandlaan 7  
2596 AL DEN HAAG





De Autoriteit Financiële Markten  
T.a.v. [focus@afm.nl](mailto:focus@afm.nl)

Den Haag, 11 november 2014

Betreft: concept AFM Agenda 2015  
Onze ref. 14\_120

Mijne dames, heren,

Graag reageert DUFAS hierbij op het verzoek van de AFM om feedback op haar concept-agenda voor 2015.

*Kwaliteit van vermogensopbouw*

DUFAS ondersteunt de aandacht van AFM voor vermogensopbouw door de consument, waaraan in hoofdstuk 3.3. aandacht wordt besteed. De noodzaak tot particuliere vermogensopbouw neemt toe door een terugtrekkende overheid op terrein van pensioen, zorg, werk en woning. De consument moet hierin steeds meer eigen initiatief nemen. De consument kan vermogen opbouwen door middel van sparen en beleggen, maar ook door bijvoorbeeld aflossen van de hypotheek. De financiële sector, dus ook vermogensbeheerders, dienen in het licht van deze ontwikkeling de particuliere vermogensopbouw te bevorderen.

Het is van belang dat vermogensbeheerders passende dienstverlening aan consumenten aanbieden om invulling te geven aan hun maatschappelijke functie op dit terrein. Dienstverlening die bijdraagt aan het maken van een goede afweging tussen bijvoorbeeld sparen en beleggen door de consument. En dienstverlening die ten behoeve van de consument nog verder wordt verbeterd. Zo werkt DUFAS mee aan een gezamenlijk initiatief van de sector om de kwaliteit van de beleggingsdienstverlening nog verder te verbeteren. De verantwoordelijkheid die de financiële sector hierin neemt, moet in balans zijn met de eigen verantwoordelijkheid van de consument. De consument zal zijn eigen verantwoordelijkheid moeten nemen indien hij/zij financiële dienstverlening afneemt. Het belang van dit evenwicht deelt DUFAS met de AFM. DUFAS is er daarom een voorstander van om waar mogelijk de nadruk te leggen op het gebruik van instrumenten die eigen onderzoek van de consument prikkelen. Lou-ter nieuwe informatiedocumenten toevoegen aan de vele documenten die reeds aan de consument moeten worden aangeboden, is niet altijd de juiste oplossing.

De plannen voor 2015 op het terrein van de kwaliteit van vermogensopbouw kennen een hoog ambitieniveau. De AFM is duidelijk in 'wat' zij wil bereiken. Het antwoord op de vraag



'hoe' de AMF dit wil bereiken is minder evident. DUFAS gaat er van uit dat de wijze waarop de ambities voor 2015 concreet en meetbaar vorm krijgen onderwerp van de finale uitwerking is, waarin wij later inzicht zullen krijgen.

#### *Hoofdoelstellingen lange termijn en doelstellingen 2015*

Het thema heeft in de concept-agenda 2015 van de AFM de volgende doelstellingen voor de lange termijn:

1. De AFM stimuleert beleggingsondernemingen en beleggingsinstellingen om de kwaliteit van dienstverlening aan consumenten voor het behoud en opbouwen van vermogen te verbeteren.
2. De AFM bevordert dat bij de processen rondom producten, bij productontwikkeling en bij het gebruik van beleggingsproducten, het belang van de consument centraal staat.
3. De AFM draagt eraan bij dat consumenten een afgewogen keuze kunnen maken tussen verschillende dienstverleners zodat zij een kritische houding ten aanzien van dienstverlening voor het behoud en opbouwen van vermogen kunnen aannemen."

DUFAS ondersteunt voluit hoofddoelstellingen 1 en 2, omdat zij een goede invulling zijn van de verantwoordelijkheid die dienstverleners en productmakers dienen te nemen. Wij zijn echter van mening dat hoofddoelstelling 3 meer vanuit de verantwoordelijkheid van de consument dient te worden geformuleerd. Zodat de hier bovengenoemde balans tussen financiële instellingen en de consument goed terugkomt in de drie genoemde hoofddoelstellingen.

Onze suggestie is dan ook om de doelstelling als volgt te laten luiden:

"De AFM draagt eraan bij dat consumenten een afgewogen keuze maken tussen verschillende dienstverleners en dat zij een kritische houding ten aanzien van dienstverlening voor het behoud en opbouwen van vermogen aannemen."

In vervolg op deze opmerking merken wij verder op dat de eigen verantwoordelijk van de consument ook niet goed tot zijn recht komt in de vertaling van de hoofddoelstellingen naar de doelstellingen voor 2015. In 'Doelstellingen voor 2015' zou ons inziens ook nadrukkelijk het bevorderen van de eigen verantwoordelijkheid van de consument naar voren kunnen komen, naast de verantwoordelijkheid van de dienstverlener/productmaker.

#### *Transparantie van de verantwoording door de AFM*

De AFM werkt grotendeels projectgewijs, zoals ook blijkt uit de opzet van de hoofdstukken over de diverse thema's in de concept Agenda 2015.<sup>1</sup> Daarin wordt weliswaar gesproken over de verschillende projecten die binnen een thema zijn opgezet, maar onduidelijk is hoeveel fte's en hoeveel geld er met een project zijn gemoeid.

De transparantie van de AFM naar het Adviserend Panel over projecten is ten opzichte van vorig jaar verbeterd, in die zin dat nu ook enkele projecten worden genoemd. Dit is echter nog niet consequent en consistent doorgevoerd voor alle projecten die onder de verschillende thema's worden uitgevoerd door de AFM.

De financiële verantwoording door de AFM over de besteding van middelen voor de verschillende projecten ontbreekt geheel. De AFM zou veel meer inzicht kunnen geven in zijn

<sup>1</sup> Zie ook Theodor Kockelkoren in zijn artikel [Effectgericht toezicht op financiële markten](#), in de bundel [Reflecties op de ontwikkeling en professionalisering van het toezicht. 10 jaar Leeratelier Toezicht en Naleving](#), (p. 91-101), onder redactie van Ferdinand Mertens, Jorren Scherpenisse, Martijn van der Steen, Nederlandse School voor Openbaar Bestuur, 2014.



werkzaamheden dan tot nu toe in de jaarverslagen en begrotingen gebeurt. Deze activiteiten blijven nu te veel hangen in strategie en abstracties en gaan te weinig over (kosten van) uitvoering daarvan. DUFAS pleit daarom naast een feitelijke, ook voor een financiële verantwoording per project door de AFM, jaarlijks in zijn begroting en jaarverslag.

Bij geen enkel project wordt thans transparant aangegeven wat de AFM doet uit hoofde van welk wettelijk voorschrift en wat om andere redenen, met duidelijke *deliverables*. Ook wordt niet volgens een vast stramien per project gerapporteerd over de bij aanvang van het project te verwachten resultaten, de stand van zaken c.q. uitkomsten aan het einde van het verslagjaar. In de huidige wijze van verantwoording is per thema wel duidelijk hoeveel geld daaraan wordt besteed, maar niet om hoeveel projecten het precies gaat, noch welk project hoeveel geld kost.

Het advies dat wij over dit onderwerp hebben uitgebracht tijdens de laatste bijeenkomst van het Adviserend Panel op 27 oktober jl., is niet bedoeld als vervanging van de huidige wijze van verantwoording afleggen, maar als aanvulling. Voor zover niet projectgewijs wordt gewerkt, maar aan “doorlopend toezicht” is een projectgewijze verantwoording uiteraard niet passend. Maar waar dat kan, is dat noodzakelijk om tot een goede verantwoording van de uitgaven en werkzaamheden te komen.

Uiteraard zijn wij desgewenst te allen tijde gaarne bereid onze reactie nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

J.H.M. Janssen Daalen  
Algemeen directeur DUFAS

Autoriteit Financiële Markten  
t.a.v. de heer T. Mortelmans  
Hoofd Afdeling Toezicht  
Postbus 11723  
1001 GS Amsterdam

Peter van der Slikke

Amsterdam, 5 november 2014

Betreft: Bijdrage aan input beleidsfocus 2015

Beste Tim en collega's,

Graag maken wij gebruik van de uitnodiging van de AFM om vanuit het werkveld te mogen reageren op de concept-agenda AFM 2015 en hiervoor concrete suggesties aan te dragen. Wij onderschrijven de intenties in de concept-agenda volledig.

Onderstaand treft u een opsomming van concrete focuspunten die wij voor de het jaar 2015 als relevant beschouwen.

- Bevorderen gebruik van het meer betekenis hebbende total cost of ownership.
- Ontmoedigen van uitingsvormen van 'glazenbol' beleggingsbeleid en het maken van reclame hiermee.
- Bevorderen van eerlijke en begrijpelijke rendementsoverzichten. Geen presentatie met 5-jaars rendementen wat de gemiddelde consument weinig zegt, maar hen wel ten onrechte imponeert en op het verkeerde been zet.
- Vermogensbeheerders en banken stimuleren hun directe advies- en/of beheerkosten op hun websites te vermelden.
- Vermogensbeheerders en banken stimuleren hun rendementen op hun websites te publiceren.
- Bevorderen dat gebruikte termen voor risicoclassificatie de inhoud heeft die het suggereert. Dus 'behoedzaam' moet ook 'behoedzaam' zijn en niet bijvoorbeeld 'zeer offensief'.
- Vermogensbeheerders en banken aanzetten tot het verstrekken van duidelijke en vooral eerlijke informatie. Dus niet zeggen dat je uit de aandelenmarkt bent gestapt als dat niet het geval is of te melden dat het verlies enkele procenten bedraagt terwijl dat in werkelijkheid bijna 20% is.
- Vermogensbeheerders en banken verplichten grafieken te gebruiken die realistisch en eerlijk zijn. Wij hebben een vermogensbeheerder hierop in september 2014 aangesproken. Zij vergeleken hun performance namelijk met die van de AEX. Na onze interventie hebben ze hun grafiek gelukkig aangepast.

- Het per zo spoedig mogelijk verbieden van het zogenaamde 'brokermodel'. Het is ronduit een schande en indruisend tegen de intenties van de wetgever, maar helaas een te vaak voorkomend en in onze ogen ziekmakend verschijnsel. Vermogensbeheerders jagen hun klanten – zonder dat zij zich dat realiseren – op hoge kosten. Het brokermodel stimuleert beheerders tot het doen van veel mutaties omdat hun inkomen hieraan gerelateerd is.
- Het verbieden van het berekenen van beheerprovisie over eigen beleggingsfondsen.
- Het blokkeren van de verkoop van 'reguliere' beleggingsfondsen waar beleggers langer dan twee weken aan vast zitten. Hierdoor wordt de overeengekomen redelijke overboekingsstermijn van effecten van veertien dagen in de praktijk gefrustreerd.
- Nog steeds blijkt het overboeken van effecten van de ene naar de andere bank langer te duren dan eerder in het covenant tussen banken is overeengekomen. Meer toezicht hierop is wenselijk. Idem voor wat betreft het berekenen van de veel te hoge kosten hiervoor.
- Nieuwe execution only initiatieven opereren op het snijvlak van advies en execution only. De suggestie wordt gewekt dat het volgen van professionals verstandig is terwijl de risico's voor de meeste particuliere beleggers moeilijk, zo niet onmogelijk te beoordelen zijn.
- De AFM zou geen medewerking moeten willen verlenen aan allerlei prijsuitreikingen zoals die van de Gouden Stier. Dit type prijzen betreft altijd betaalde diensten en zijn dus verre van objectief. Eén dezer dagen zullen wij in een column of een persbericht aantonen dat er een directe relatie bestaat tussen het toegekend krijgen van, in dit geval, de Gouden Stier en het zijn van (hoofd)sponsor.
- De toezichtskosten AFM zou beter gekoppeld kunnen worden aan de omzet. Nu worden beheerders met lage kosten en een transparant verdienmodel benadeeld. De toezichtskosten zou ook naar rato van noodzakelijke aandacht verdeeld kunnen worden dus meer in lijn met het idee dat de 'vervuiler' betaald.
- Het is zeer gewenst dat beleggingsfondsen van verzekeraars onder toezicht van de AFM wordt geplaatst. Het zijn ook deze fondsen die er in het verleden een potje van hebben gemaakt. Als geen ander hebben verzekeraars consumenten veel te rooskleurige rendementen voorgespiegeld. Door nodeloos ingewikkelde kostenconstructies in hun producten bleef er van het beoogde rendement voor de consument bar weinig over.
- Rendementsberekeningen moeten aan een aantal basisvereisten van zorgvuldigheid voldoen.
- Verzekeraars moeten worden verplicht naast hun eigen beleggingsfondsen ook indextrackers of ETF's als alternatieve en meer objectieve vorm van beleggen aan te bieden. Nu maakt men in bepaalde mate misbruik van hun 'machtspositie' en worden consumenten onvoldoende objectief geadviseerd.
- Het aanbieden van zogenaamd gratis producten of diensten moet worden verboden. Gratis bestaat niet en misleidt de onwetende consument.
- Verpande effecten, bijvoorbeeld in het geval van een hypotheek, moeten kunnen worden ondergebracht bij onafhankelijke vermogensbeheerders. Nu bepalen verzekeraars wie dat zijn en vinden er vormen van 'commercieel handjevat' plaats.

- Het zou een goede zaak zijn als er in 2015 meer duidelijkheid wordt verschaft rondom de AIFMD. Wat mag wel en wat niet. Mogen meer omvangrijkere, beter verhandelbare en goedkopere ETF's in buitenlandse markten wel of niet door Nederlandse beleggers of hun vermogensbeheerders worden aangeschaft? Het kan toch niet zo zijn dat de regelgeving haar doel voorbij schiet en beleggen in zeer transparante en eerlijke producten voor beleggers onnodig duurder maakt.

Sommigen collega's zeggen weleens tegen ons, waar maken jullie je druk over. Juist door deze misstanden kunnen wij – beheerders met een eerlijk verdienmodel – ons extra onderscheiden en is een gezonde groei van onze ondernemingen bijna gewaarborgd. Wij hebben daar toch moeite mee. Het gaat ons om de integriteit van onze sector. Uiteindelijk raakt dat ook ons in negatieve zin. Bovendien worden goedgelovige en van de adviseur afhankelijke particulieren er vaak financieel door benadeeld.

Tot zover onze bijdrage aan het toezichtsbeleid van de AFM voor het kalenderjaar 2015. Wij vertrouwen erop u en uw collega's hiermee van dienst te zijn.

Van harte wensen wij u allen veel input toe uit alle relevante kanalen en natuurlijk succes en plezier in uw, in zekere zin helaas, o zo belangrijke werk.

Met vriendelijke groet,

Peter van der Slikke  
Senior Partner

Patrick Bontje  
Senior Partner



Autoriteit Financiële Markten  
T.a.v. mevrouw M. van Vroonhoven  
Postbus 11723  
1001 GS Amsterdam

**Datum** 10 november 2014  
**Referentie** BR2275

Betreft: Reactie NVB op AFM consultatie

Geachte mevrouw Van Vroonhoven, *Beste Merel,*

Op 15 oktober jl. ontving de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) een eerste versie van de AFM agenda 2015 ter consultatie. Op 20 oktober ontvingen wij een op onderdelen gewijzigde versie. Tijdens zowel het Adviserend Panel van 27 oktober jl. als het Beleidsoverleg van 30 oktober jl. is deze versie kort door u toegelicht.

We zijn u erkentelijk voor de mogelijkheid te reageren op de concept agenda 2015. Graag maken wij van deze mogelijkheid gebruik. De NVB denkt graag mee met de AFM over haar agenda om zo bij te dragen aan de gezamenlijke doelstelling van herstel van het vertrouwen van publiek en samenleving in de financiële sector.

#### **Algemeen**

Ten aanzien van de AFM ambities voor 2015 stelt de NVB vast dat er veel is dat ons bindt. Zo is het ook ónze ambitie om vanuit gezamenlijkheid bij te dragen aan het vertrouwen van publiek en samenleving in de financiële sector. Banken werken hard aan herstel van vertrouwen.

Wat de NVB betreft moet onze inhoudelijke reactie gezien worden in het licht van gedeelde ambities waar het gaat om duurzaam herstel van vertrouwen, de kwaliteit van informatie en dienstverlening en het centraal stellen van de klant.



### *Begroting*

De voorgenomen uitbreiding van de personele bezetting met 40 fte werkt door in een stijging van de totale lasten in de begroting van 2015 en daarmee van de toezichtkosten van 3% (netto 5%) ten opzichte van de begroting van 2014. Dit vraagt om een nadere uitleg door de AFM. De AFM geeft aan de uitbreiding in te zetten voor verschillende specifiek genoemde thema's. Het betreft specifieke aandachtsgebieden binnen de bestaande thema's, zonder dat sprake is van uitbreiding van wettelijke taken van de AFM. De NVB verwacht tenminste dat, indien de AFM er niet in slaagt om deze extra fte's voor genoemde doeleinden in te zetten, de middelen niet voor andere doeleinden worden aangewend, maar vertaald worden in een verlaging van de toezichtlasten van de sector

### *Transparantie van de verantwoording door de AFM*

De verantwoording door de AFM over de besteding van middelen is naar de mening van NVB voor verbetering vatbaar, zowel bij de begroting (*ex ante*) als bij het jaarverslag (*ex post*). De NVB pleit voor een (kosten)verantwoording per project door de AFM, jaarlijks in haar begroting en jaarverslag.

De AFM werkt grotendeels projectgewijs, zoals ook blijkt uit de opzet van de hoofdstukken over de diverse thema's in de concept Agenda 2015. Daarin wordt wel gesproken over de verschillende projecten die binnen een thema zijn opgezet, maar onduidelijk is hoeveel fte's en hoeveel geld er met een project gemoeid is. Hiernaast wordt niet aangegeven op basis van welke wettelijke grondslag de AFM haar werkzaamheden uitvoert en ontbreken (1) duidelijke *deliverables*, (2) de bij aanvang van het project te verwachten resultaten en (3) de stand van zaken en/of uitkomst aan het einde van het verslagjaar. In de huidige wijze van verantwoording is het per thema wel duidelijk hoeveel geld daaraan wordt besteedt, maar niet om hoeveel projecten het precies gaat, noch welk project hoeveel geld kost.

Bovenstaand voorstel is overigens niet bedoeld als vervanging van de huidige wijze van verantwoording afleggen, maar geldt als aanvulling daarop. Voor zover niet projectgewijs wordt gewerkt, maar aan "*doorlopend toezicht*", is een projectgewijze verantwoording uiteraard niet passend. Maar waar dat kan is dat, wat de NVB betreft, noodzakelijk om tot een goede verantwoording van de uitgaven en werkzaamheden te komen.

Het is van belang dat de doelmatigheid van ingezette instrumenten wordt geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd. Een concreet voorbeeld is het dienstverleningsinstrument.

### **Productaanbieders stellen belang van klant centraal (hoofdstuk 3.1 consultatie)**

De NVB signaleert dat banken over het algemeen goed op weg zijn met hun verbeteraanpak op KBC en de borging daarvan in alle onderdelen van de organisatie. Er komt daarbij steeds meer aandacht voor de volgende stap: de inbedding in onze cultuur, normen en waarden en het actief signaleren van risico's in deze, zoals het ophalen en bespreken van dilemma's in het kader van de Bankierseed. Wij zijn ervan overtuigd dat op de lange termijn de belangen van alle stakeholders convergeren. Alle stakeholders zijn gebaat bij een duurzame relatie met de klant, waarbij niet vanuit producten of marges gedacht wordt, maar vanuit klantbehoeften. Op weg daar naar toe komen we als sector een aantal uitdagingen tegen:

- Consumenten laten zich niet gemakkelijk aanzetten tot actievere betrokkenheid en verantwoordelijkheid in het voeren van hun financiële huishouding. Dit is echter juist belangrijk nu we in Nederland van een verzorgingsstaat overgaan naar een samenleving waarin de burger meer eigen verantwoordelijkheid moet nemen. Bijvoorbeeld voor de financiering van de studie

van de kinderen, het aflossen van de hypotheek, de opbouw van een adequaat pensioen en het financieren van hun toekomstige zorgbehoefte.

- Het versterken van het vertrouwen in de sector is niet eenvoudig. De huidige fase in het verandertraject van de banken in het centraal stellen van het klantbelang, is die van het verankeren van dit gedachtegoed in onze cultuur. Dit vergt een lange adem en veel en expliciete aandacht. Hierin hebben de banken een flinke ontwikkeling doorgemaakt, maar zijn er zeker ook nog stappen te zetten, om verder te bouwen aan een ondernemingscultuur gericht op veiligheid en eerlijkheid.

*Het beeld van de NVB op het KBC toezicht vanuit de AFM:*

Het KBC Dashboard van de AFM heeft tot veel verbeteringen in de sector geleid. Wel is het zo dat de veranderingen die per jaar worden doorgevoerd in onderdelen van de Dashboard modules en de wijzigingen in normstelling, de vergelijkbaarheid door de jaren heen bemoeilijken. Dit maakt ook de in- en externe communicatie over de scores lastig. Het Dashboard is een waardevol instrument voor de dialoog tussen toezichthouder en banken, maar biedt consumenten nog weinig houvast om een goede vergelijking te maken en kan zorgen voor onduidelijkheid. De focus zou moeten liggen op goede dialoog en de verbeteringen hieruit voor klanten, niet op de absolute scores.

De NVB is positief over de impact van en de manier waarop de AFM onze leden aanzet tot zelfreflectie. Bijvoorbeeld in de KBC 'Zelfanalyse', de 'Toezicht Op Maat analyse' en de strategische dialogen. Deze wijze van werken geeft blijk van een groeiend vertrouwen van de AFM in de instellingen zelf. De interactie met de AFM heeft daardoor meer het karakter van een goede open dialoog, dan van het bespreken van 'checklists'. Deze ontwikkeling sluit ook aan bij de huidige fase in onze sectorale verandering, het verder inbedden in ons gedrag en onze cultuur. Binnen de banken zelf zien we eenzelfde verschuiving, van de eerdere instrumentele aanpak, naar een aanpak waarbij nu ook meer de gewenste cultuur nagestreefd wordt (zelfanalyse, dilemma-management, e.d.).

Wat de NVB betreft zou de AFM (nog meer) aandacht mogen besteden aan die groepen in de samenleving die extra aandacht behoeven en niet in staat zijn via digitale kanalen hun bankzaken te regelen (denk aan lager opgeleiden, (tijdelijke) buitenlandse werknemers die in NL verblijven, ouderen, visueel gehandicapt). Een bankenlandschap met een grote mate van toegankelijkheid voor genoemde kwetsbare groepen, is van groot belang. De AFM kent in onze beleving nu weinig waarde toe aan de inspanningen die de banken op dit terrein doen.

Herstel van vertrouwen vergt een gezamenlijke inspanning. De NVB waardeert de positieve en ondersteunende reacties van de AFM op initiatieven vanuit de sector (waaronder het programma Toekomstgericht Bankieren) en hoopt dat de AFM het komend jaar (nog) meer aandacht besteedt aan positieve initiatieven vanuit de sector, zoals bijvoorbeeld:

- Ten aanzien van de grote motivatie voor KBC bij de banken en de veelheid van verbeteringen die zij in deze hebben gerealiseerd.
- Het door de banken opgestelde Maatschappelijk Statuut en de vernieuwde Code Banken.
- De invoering van de Bankie seed, op uitdrukkelijke wens en initiatief van de sector, inclusief het verzoek om een wettelijk haakje met Tuchtrecht.
- De lopende ontwikkeling van een eigen KBC meetinstrument voor de sector.

De NVB bepleit een integrale AFM visie op de rol van banken in de maatschappij. De visie op de sector zou ook het vertrekpunt kunnen zijn voor discussie met diezelfde sector, onder andere in het adviserend panel. Op deze manier kan de AFM een meer volledig beeld schetsen en een bredere



focus hebben dan alleen op de risico's die zij ziet. De AFM zou daarmee ook meer zicht kunnen krijgen op de tegenstellingen tussen de belangen van verschillende klantgroepen die er soms is en zich een mening kunnen vormen over een juiste balans hierin.

### **Kwaliteit van financiële dienstverlening is beter (hoofdstuk 3.2 consultatie)**

De AFM herinnert in de inleiding van dit hoofdstuk de lezer eraan dat kwaliteit van advisering door financiële dienstverleners gemiddeld genomen onvoldoende was en dat dit de aanleiding was voor het thema "Kwaliteit Financiële Dienstverlening is beter". De AFM zou hier direct aan kunnen toevoegen dat er veel ontwikkelingen zijn die aantonen dat er door de sector stappen zijn gezet, ondanks nog negatieve ervaring in 2013. Uiteraard blijven er aandachtspunten, maar de ontwikkelingen maken het onterecht dat in feite elk jaar de inleiding op basis van dezelfde feiten wordt geschreven, ongeacht ontwikkelingen.

Het is naar onze opvatting overigens goed om te wijzen op de mogelijkheid om niet alleen AFM onderzoeken en constatering mee te nemen. Ook onderzoeken van de ACM naar bijvoorbeeld roodstanden of toetredingsdrempels zijn relevante "bewijzen" van positieve ontwikkelingen in de financiële dienstverlening.

Dit specifieke hoofdstuk kent een behoorlijk hoog ambitieniveau. Helder is 'wat' de AFM wil bereiken. Het antwoord op de vraag 'hoe' zij dit wil bereiken blijft veelal uit.

De AFM stelt, net zoals in voorgaande jaren, verbetering van de kwaliteit van financiële dienstverlening centraal. De NVB deelt deze ambitie en werkt samen met de sector al jaren hard aan de realisatie daarvan. Deze constatering ontbreekt echter in de huidige versie van de agenda voor 2015. Voor een juiste weergave zou die constatering in de agenda moeten worden opgenomen.

In dit hoofdstuk formuleert de AFM de ambitie van de totstandkoming van nieuwe bedieningsconcepten die aansluiten bij de wensen en behoeften van de klant. In het licht van de druk op de toegankelijkheid van advies (vanwege de neiging van klanten om af te zien van advies in verband met de kosten en ook vanwege voorzichtigheid bij aanbieders, omdat bij advies aan een veelheid van eisen moet worden voldaan) is er behoefte aan een vorm van onbetaald en niet zwaar gereguleerd 'advies light' – tussen echt advies (met bijbehorende dossiervorming) aan de ene kant en 'execution only' aan de andere kant van het spectrum. Dit zou de banken meer mogelijkheden geven om klanten proactief te informeren. Het zou goed zijn wanneer de AFM zich uitspreekt over haar (toezichtrechtelijke) ondersteuning van de ontwikkeling van 'advies light' zonder tussenvormen als advies te beoordelen.

Het valt de NVB voorts op dat de AFM in dit hoofdstuk geen aandacht besteedt aan de druk op de instellingen, vanwege de mogelijkheid van nieuwe toetreders van buiten de financiële sector. Deze druk is één van de drijfveren achter de wens om klanten nog beter van dienst te kunnen zijn door het gebruik van klantgegevens. De NVB juicht het toe als de AFM zicht uitspreekt over welke rol zij hierbij voor zichzelf ziet (ook in relatie tot de rol van het CBP).

De NVB ziet dat de scheidslijn tussen toezicht vanuit DNB en dat van de AFM minder duidelijk wordt, bijvoorbeeld in de dialoog over privacy en het gebruik van klantgegevens. Ook wanneer je kijkt naar deze AFM 2015 agenda, dan overlapt deze in hoge mate met de DNB 2014 agenda op bijv. ICT-risico's (cybercrime, databeveiliging), manipulatie prijszetting markten (benchmarks), gedrag en cultuur en belangenverstrengeling. De AFM geeft in hoofdstuk 3.8 "Gedragstoezicht" aan, dat er sprake is van "samenwerking en informatie-uitwisseling met DNB", maar zowel voor de toezichthouders als voor de instellingen betekent dit een extra beslag op de capaciteit en zorgt daarmee verhoogde kosten.





Bij de totstandkoming van de Wft is veel aandacht geweest voor overlap-issues. De Minister heeft hierop steeds bevestigd dat het tegengaan van overlap een belangrijk aandachtspunt is. Uitgangspunt is altijd geweest dat voor zover er onderwerpen zijn waar twijfel zou kunnen bestaan over de vraag onder wiens toezicht het bepaalde onderwerp valt, *"de praktische keuze is gemaakt om het toezicht op te dragen aan de vergunning verlener. Dit is de toezichthouder bij wie het zwaartepunt van het toezicht op de desbetreffende financiële onderneming ligt"*. Overigens wil de NVB benadrukken dat de individuele interviews met AFM en DNB in het kader van het onderzoek naar verandervermogen, en de terugkoppeling ervan, als plezierig en nuttig zijn ervaren.

### **Kwaliteit van vermogensopbouw is beter (hoofdstuk 3.3 consultatie)**

De NVB ondersteunt de aandacht van AFM voor vermogensopbouw door de consument. De noodzaak tot particuliere vermogensopbouw neemt toe door een terugtrekkende overheid op terrein van pensioen, zorg, werk en woning. De consument moet het steeds meer zelf doen om het *"goed voor elkaar hebben"*. De consument kan vermogen opbouwen door sparen en beleggen, maar ook door bijvoorbeeld aflossen van de hypotheek. Banken dienen in het licht van deze ontwikkeling de particuliere vermogensopbouw te bevorderen.

Het is van belang dat banken passende dienstverlening aan consumenten aanbieden om invulling te geven aan hun toenemende maatschappelijke functie op dit terrein. Dienstverlening die bijdraagt aan het maken van een goede afweging tussen bijvoorbeeld sparen en beleggen door de consument. En dienstverlening die ten behoeve van de consument nog verder wordt verbeterd. Zo werken banken onder meer gezamenlijk aan een visie op de beleggingsdienstverlening om de kwaliteit van de beleggingsdienstverlening nog verder te verbeteren. De verantwoordelijkheid die de banken hierin nemen dient in balans te zijn met de verantwoordelijkheid vanuit de consument. De consument zal haar eigen verantwoordelijkheid moeten nemen indien zij dienstverlening afneemt. Het belang van dit evenwicht deelt de NVB met de AFM.

De plannen voor 2015 op het terrein van de kwaliteit van vermogensopbouw kennen ook hier een hoog ambitieniveau. Ook hier is de AFM duidelijk in 'wat' zij wil bereiken, maar blijft het antwoord op de vraag 'hoe' de AMF dit bereikt veelal uit. De NVB gaat er van uit dat de wijze waarop de ambities voor 2015 concreet en meetbaar vorm krijgen onderwerp van de finale uitwerking gaat zijn waarover de NVB in deze consultatie versie geen opmerkingen kan maken.

#### *Hoofdoelstellingen lange termijn en doelstellingen 2015*

Het thema heeft in de concept-agenda 2015 de volgende doelstellingen voor de lange termijn:

1. De AFM stimuleert beleggingsondernemingen en beleggingsinstellingen om de kwaliteit van dienstverlening aan consumenten voor het behoud en opbouwen van vermogen te verbeteren.
2. De AFM bevordert dat bij de processen rondom producten, bij productontwikkeling en bij het gebruik van beleggingsproducten, het belang van de consument centraal staat.
3. De AFM draagt eraan bij dat consumenten een afgewogen keuze kunnen maken tussen verschillende dienstverleners zodat zij een kritische houding ten aanzien van dienstverlening voor het behoud en opbouwen van vermogen kunnen aannemen.

De NVB ondersteunt voluit hoofddoelstellingen 1 en 2, deze doelstellingen zijn een goede invulling van de verantwoordelijkheid die dienstverleners en productmakers dienen te nemen. Wij zijn echter van mening dat hoofddoelstelling 3 meer vanuit de verantwoordelijkheid van de consument dient te worden geformuleerd. Zodat de hier bovengenoemde balans tussen banken en consument goed terugkomt in de drie genoemde hoofddoelstellingen. Onze suggestie is dan ook tweemaal het woord "kunnen" in de hoofddoelstelling te verwijderen en het woord 'zodat' te wijzigen in 'en dat' De doelstelling luidt dan: *"De AFM draagt eraan bij dat consumenten een afgewogen keuze maken tussen verschillende dienstverleners en dat zij een kritische houding ten aanzien van dienstverlening voor het behoud en opbouwen van vermogen aannemen."* De toevoeging van het woord "kunnen"



maakt doelstelling 3, wat de NVB betreft, te passief, alsof het afhankelijk is van de situatie dát er keuzes kunnen worden gemaakt. Bovendien, zoals hoofddoelstelling 3 nu is geformuleerd, betreft het een invulling van de verantwoordelijkheid van de dienstverlener in plaats van de verantwoordelijkheid van de consument. Door onze suggestie komt de eigen verantwoordelijkheid van de consument beter tot zijn recht. Het zou er in deze doelstelling niet (of minder) om moeten gaan dat consumenten een afgewogen keuze *kunnen* maken, maar *dat* ze een afgewogen keuze maken. Door de gesuggereerde aanpassing dragen alle drie de doelstellingen bij aan de belangrijke en noodzakelijk balans tussen dienstverlener/productmaker en consument.

In vervolg op deze opmerking merken wij verder op dat de eigen verantwoordelijk van de consument ook niet goed tot zijn recht komt in de vertaling van de hoofddoelstellingen naar de doelstellingen voor 2015. In 'Doelstellingen voor 2015' zou ook nadrukkelijk de eigen verantwoordelijkheid van de consument naar voren moeten komen, naast de verantwoordelijkheid van de dienstverlener en productmaker

#### **Financiële dienstverlening aan zakelijke partijen is passend (hoofdstuk 3.4 consultatie)**

AFM beoogt met gedragstoezicht een zorgvuldige behandeling van zakelijke klanten te bewerkstelligen. De laatste jaren is volgens AFM gebleken dat bepaalde groepen zakelijke klanten minder goed voor zichzelf op kunnen komen en zij is daarom een thema gestart gericht op dienstverlening aan zakelijke partijen. Het vertrouwen bij de zakelijke klanten in de financiële sector moet namelijk worden hersteld, aldus de AFM.

De NVB deelt uiteraard het uitgangspunt dat niet alleen consumenten maar ook zakelijke klanten zorgvuldig moeten worden behandeld. Een verkennend onderzoek van AFM naar de dienstverlening aan zakelijke klanten (voor zover dit niet onder de wettelijke toezichtstaak van AFM valt) lijkt de NVB zinvol wanneer dit onderzoek zich richt op terreinen waar zich risico's kunnen voordoen, bijvoorbeeld wanneer het kwetsbare klantgroepen betreft en/of risicovolle dienstverlening en producten. De privacybescherming van zakelijke klanten vraagt er om dat de AFM de uitvraag van klantdossiers tot een minimum beperkt.

De AFM geeft in haar beleidsagenda aan dat er sprake is van een grote informatieasymmetrie tussen financiële ondernemingen en zakelijke klanten. Dit vindt de NVB een voorbarige conclusie, aangezien de AFM ook aangeeft de risico's juist nog in kaart te gaan brengen in 2015. Een aantal groepen zakelijke klanten is volgens de AFM minder goed in staat gebleken om tegendruk te geven op de dienstverlening van banken, ook omdat klanten soms bang zouden zijn om de relatie met de bank te beschadigen. Banken hechten echter grote waarde aan een goed functionerende en hoogwaardige eigen klachtenprocedure en de AFM oordeelt ook positief over deze klachtenprocedures. Desalniettemin benadrukken wij het belang dat klanten alles vrij met hun bank kunnen bespreken en dat NVB de signalen graag ontvangt indien dat niet het geval is.

Om te bewerkstelligen dat het belang van de zakelijke klant meer structureel centraal komt te staan, geeft de AFM aan zich vooral te richten op gewenste verandering van het gedrag van aanbieders van financiering en minder op het vergroten van tegenkracht van klanten. Als sector vinden wij het belangrijk de aandacht nadrukkelijk op beide zaken te richten. Er bestaat namelijk ook altijd een eigen verantwoordelijkheid bij de afnemende partij, in dit geval de zakelijke klant die een product of dienst afneemt.

De AFM geeft aan in 2015 verder te gaan met de doelstelling dat zakelijke klanten kunnen vertrouwen op de producten en diensten die zij afnemen van banken. Onder meer het onderwerp bijzonder beheer krijgt hierbij bijzondere aandacht, maar de AFM sluit andere verkenningen niet uit. In het algemeen beoogt de AFM een meer proactieve en preventieve houding aan te nemen dan voorheen. De NVB neemt kennis van dit voornemen en geeft de AFM graag mee dat ze er voor zou moeten waken geen conclusies te trekken voordat een analyse daadwerkelijk is verricht.





De AFM heeft geen wettelijke bevoegdheden om onderzoek te doen naar of handhavend op te treden bij mogelijke misstanden in de dienstverlening aan zakelijke klanten. Desalniettemin zullen de NVB en banken zich ook in 2015 constructief opstellen richting de AFM om gezamenlijk te werken aan herstel van het vertrouwen in de sector.

**De effectenmarkten functioneren eerlijk en efficiënt en de Infrastructuur blijft bestendig (hoofdstuk 3.7 consultatie)**

De NVB onderschrijft de analyse dat de kapitaalmarkt een belangrijke rol speelt bij het creëren van economische groei. Banken willen blijven bijdragen aan een goed werkende Europese kapitaalmarkt bijvoorbeeld door het verschaffen van liquiditeit en het afdekken van risico's op de derivatenmarkt. Het is belangrijk dat (Europese) maatregelen op genoemde terreinen die bedoeld zijn om systeemrisico's te voorkomen en niet de werking van de kapitaalmarkt zodanig aantasten dat de financiering van de groei van de economie op termijn belemmerd wordt en de kosten voor de eindgebruiker diensgevolge toenemen.

**Schadelijk gedrag en financiële criminaliteit nemen af (hoofdstuk 3.9 consultatie)**

De AFM legt haar focus in dit hoofdstuk op incidenten naar aanleiding van cultuur en gedrag van financiële instellingen. Hier wordt LIBOR en Vestia genoemd. De AFM concludeert dat te veel financiële ondernemingen op onderdelen nog een zwakke governance hebben. Voorts stelt de AFM dat veranderde wetgeving, zoals het invoeren van het provisieverbod, leidt tot nieuwe verdienmodellen, die eventueel ook weer tegen het belang van de consument kan zijn.

Met de AFM trekt de NVB de conclusie dat schadelijk gedrag en financiële criminaliteit afnemen en dat de AFM moet optreden tegen de verschillende uitingsvormen van schadelijk en/of malafide gedrag.

**Tot slot**

De AFM geeft aan de komende tijd haar ambities voor 2015, binnen het kader van de gepresenteerde agenda, te concretiseren. De NVB kijkt uit naar deze concretisering en gaat daarover graag met de AFM in gesprek.

Voor nu hoop ik u met bovenstaande reactie voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Eelco Dubbeling

Directeur

Nederlandse Vereniging van Banken

**BIJLAGE: Toelichting op structuur van de NVB reactie:**

De concept-agenda AFM 2015 gaat in haar doelstellingen voor 2015 uit van negen terreinen van toezicht te weten:

- Hoofdstuk 3.1 Productaanbieders stellen belang van klant centraal;
- Hoofdstuk 3.2 Kwaliteit van financiële dienstverlening is beter;
- Hoofdstuk 3.3 Kwaliteit van vermogensopbouw is beter;
- Hoofdstuk 3.4 Financiële dienstverlening aan zakelijke partijen is passend;
- Hoofdstuk 3.5 Pensioenuitvoerders geven overzicht en inzicht in de hoogte en risico's van pensioen;
- Hoofdstuk 3.6 De kwaliteit van governance, verslaggeving en accountantscontrole gaat omhoog;
- Hoofdstuk 3.7 De effectenmarkten functioneren eerlijk en efficiënt en de infrastructuur blijft bestendig;
- Hoofdstuk 3.8 Gedragstoezicht draagt bij aan de stabiliteit van het financieel stelsel;
- Hoofdstuk 3.9 Schadelijk gedrag en financiële criminaliteit nemen af;

De hoofdstukken 3.10, 3.11 en 3.12 worden niet tot de toezichtactiviteiten van de AFM gerekend.

- Hoofdstuk 3.10 Eenmalige verrichtingen;
- Hoofdstuk 3.11 Toezicht BES-eilanden;
- Hoofdstuk 3.12 Overige activiteiten.

Specifiek voor de Nederlandse Vereniging van Banken zijn zes terreinen relevant namelijk de hoofdstukken 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.7, 3.9. Deze reactie richt zich specifiek op deze zes hoofdstukken in de consultatieversie van 20 oktober 2014. Naast de specifieke toezichtactiviteiten bevat de consultatie tevens een voorwoord, een hoofdstuk missie, strategie en risicoverklaring en een hoofdstuk externe ontwikkelingen. Onze reactie gaat in algemene zin in op deze specifieke onderdelen onder de kop 'algemeen'.