

Kwaliteit van financiële dienstverlening is beter

Activiteitenagenda

1. Vakbekwaamheid

Sinds 1 januari 2014 zijn de nieuwe vakbekwaamheidseisen voor financiële dienstverleners van kracht. Aangezien de nieuwe vakbekwaamheidseisen bijdragen aan betere financiële dienstverlening blijven we de markt ondersteunen om (tijdig) te voldoen aan deze eisen, onder andere door het geven van praktische tips en handvatten voor het afleggen van examens. De AFM houdt doorlopend een vinger aan de pols waar het gaat om de kwaliteit van de examens en het aantal examens dat is afgelegd. Ten aanzien van het verkorte overgangsregime, dat tot 1-7-2014 liep, wordt gecontroleerd of financiële ondernemingen voldoen aan de nieuwe eisen.

Resultaten	Oplevering
Communicatie handvatten en praktische tips via nieuwsbrieven en website	Q1-Q2 2015
Bij ondernemingen die gebruik hebben gemaakt van het verkorte overgangsregime is gecontroleerd of ze voldoen aan de nieuwe vakbekwaamheidseisen en waar nodig is handhavend opgetreden	Q4 2015
Toezichtstrategie vakbekwaamheidseisen 2016	Q4 2015

2. Inzicht in cultuur

Om de kwaliteit van financiële dienstverlening aan de consument verder te verbeteren is het van belang te begrijpen welke uitdagingen, belemmeringen en kansen in de cultuur van adviseurs en bemiddelaars aanwezig zijn. In 2015 doet de AFM hier verkennend onderzoek naar. De verworven inzichten gebruikt de AFM om het centraal stellen van het klantbelang in de financiële dienstverlening verder te stimuleren.

Resultaten	Oplevering
Interne analyse gereed	Q4 2015

3. Kwaliteitsverbetering Advies

De kwaliteit van advies door onafhankelijk adviseurs en door adviseurs in dienst bij aanbieders is nog niet voor alle producten van voldoende niveau. Uiterlijk in Q2 publiceert de AFM de rapportage over de kwaliteit van advies. Het onderzoek wordt in Q1 afgerond. Waar nodig zal de AFM handhavend optreden. Daarnaast zal de AFM de markt stimuleren en ondersteunen om de advieskwaliteit te verhogen en deze op het gewenste niveau te brengen, onder andere door goede voorbeelden, seminars en webinars te geven. Waar nodig en mogelijk zal de AFM hier samen met branche- en adviesorganisaties optrekken. Het beoogde effect is dat adviseurs, zowel de onafhankelijke adviseurs als de adviseurs in dienst van een bank of verzekeraar, een kwalitatief goed advies geven.

Resultaten	Oplevering
Publicatie van de rapportage over de kwaliteit van advies	Q1-Q2 2015
Generieke communicatie kwaliteit advies seminar en webinar	Q2-Q3 2015

4. Expirerende lijfrente

Meting en beïnvloeding van de kwaliteit van de informatie en het proces van informatieverstrekking rond lijfrentes die expireren. Hiervoor wordt onder meer een nieuwe module gebruikt in het Klantbelang Dashboard en wordt onderzoek gedaan bij de grote zes verzekeraars (Achmea, Aegon, ASR, Delta Lloyd Groep, NN en REAAL). Het

beoogde effect is dat alle aanbieders van lijfrenteproducten de kwaliteit van de informatie en het proces van informatieverstrekking verbeteren conform de kwaliteitseisen die de AFM stelt.

Resultaten	Oplevering
Dashboard onderzoek	Q1 2015
Terugkoppeling van de Dashboardscores aan de grote zes verzekeraars	Q2 2015
Publicatie van de rapportage met de generieke resultaten van het onderzoek	Q2 2015

5. Ontvlechting aanbieders-bemiddelaars

Het provisieverbod voor financiële dienstverlening geldt vanaf 1 januari 2013 en beoogt onder andere dat de zelfstandige adviseurs los komen te staan van aanbieders door de (financiële) banden tussen aanbieders en adviseurs te ontvlechten ('zuiver marktmodel'). Zelfstandige adviseurs zijn dan vrij zijn om zich volledig op het belang van de klant te richten. Sinds de invoering van het provisieverbod voor financiële dienstverlening monitort de AFM de wijze waarop marktpartijen het provisieverbod implementeren en verduidelijkt zij de open normen van het provisieverbod waar nodig. In 2014 zijn informatieverzoeken gedaan om meer inzicht te krijgen in afspraken, geldstromen en op geld waardeerbare diensten tussen productaanbieders en zelfstandig adviseurs. Dit onderzoek ronden we af in 2015, waarna we een onderzoeksrapportage publiceren. Indien nodig zal de AFM de open normen van het provisieverbod verder verduidelijken. Het beoogde effect van het verduidelijken van de open normen is het verder vormgeven van het zuivere marktmodel zodat zelfstandige adviseurs en productaanbieders los van elkaar komen te staan.

Resultaten	Oplevering
Onderzoeksrapportage	Q2 2015

6. Vergelijkingssites

Door technologische ontwikkelingen en innovatie ontstaan nieuwe bedieningsconcepten van financiële dienstverlening aan consumenten. Vergelijkingssites, één van deze bedieningsconcepten, spelen een steeds grotere rol in het financiële beslisproces van de consument. Daarom beïnvloeden we vergelijkingssites om in hun bedieningsconcept en informatieverstrekking daarover het klantbelang centraal te stellen. We doen dit in dialoog met de vijf grootste vergelijkingssites, onder andere over de 'betaalde' top 3 van sommige vergelijkingssites en eenmalige kortingen. Naast vergelijkingssites zullen we andere nieuwe bedieningsconcepten onderzoeken en waar nodig interveniëren. Het beoogde effect is dat consumenten bij het gebruik van vergelijkingssites en andere nieuwe bedieningsconcepten financiële dienstverlening krijgen die past bij hun behoeften.

Resultaten	Oplevering
Rapportage Vergelijkingssites	Q2 2015
Toezichtstrategie nieuwe bedieningsconcepten	Q4 2015

7. Onderzoek beloning gevolmachtigde agent

Het onderzoek in 2014 onder verzekeraars naar hoge beloningen bij gevolmachtigde agenten, biedt in een aantal gevallen nog geen verklaring voor de hoge beloningen. Dit onderzoek wordt daarom in 2015 voortgezet. Op basis van informatieverzoeken aan gevolmachtigde agenten analyseren we de beloning. Naast dit onderzoek is er aanhoudende aandacht voor de in 2015 gehanteerde beloningsmodellen. Het beoogde effect van het project is dat verzekeraars en gevolmachtigde agenten een passende beloning hanteren.

Resultaten	Oplevering
Individuele terugkoppeling aan gevolmachtigde agenten	Q1 2015
Generieke communicatie bevindingen onderzoek volmacht	Q2 2015

8. Inzicht in bedieningsbehoeften consumenten

De AFM onderzoekt of het huidige palet aan vormen van dienstverlening voldoende aansluit bij de wensen en behoeften van consumenten. Het project richt zich daarom op het verkrijgen van inzicht in:

- de verschillende bedieningsbehoeften van consumenten;
- het beslisproces van de consument voor een bedieningsconcept;
- het huidige marktaanbod van bedieningsconcepten en de mate waarin dit aansluit bij de behoeften.

Dit inzicht wordt onder andere verkregen door het uitvoeren van consumentenonderzoek en de resultaten van dit onderzoek te delen met de markt. Het beoogde effect is goede aansluiting tussen behoeften van klanten aan ondersteuning en dienstverlening bij een financieel vraagstuk en het aanbod in de markt.

Resultaten	Oplevering
Rapportage kwantitatief onderzoek	Q2-Q3 2015
Externe rapportage van conclusies van het onderzoek. Deze rapportage betreft in ieder geval een overzicht van de behoeften die consumenten hebben aan vormen van dienstverlening.	Q3 2015

9. Monitor Adviseurs & Bemiddelaars

Verzamelen, analyseren en ontsluiten van data over adviseurs en bemiddelaars met als beoogd effect meer inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in de markt en in de effecten van ons toezicht waarop we vervolgens onze prioriteitstelling kunnen baseren.

Resultaten	Oplevering
Uitvraag	Q2 2015
Analyses	Q1-Q4 2015

Doorlopend toezicht

10. Adviseurs & bemiddelaars

De AFM identificeert voortdurend risico's, zowel op het niveau van de markt als op het niveau van de grootste, individuele partijen. Ze maakt een goede inschatting van het risico, legt deze neer bij de relevante AFM thema's en projecten of handelt ze zelf af. Wanneer er zich incidenten voordoen bij de grootste partijen draagt ze bij aan de oplossing van deze incidenten.

Doorlopend Toezicht heeft een actueel en compleet beeld van de grote en impactvolle ondernemingen en spelers in de verschillende segmenten in deze markt en stelt deze kennis proactief ter beschikking aan de projectorganisatie van de AFM. Zo draagt ze bij aan de effectiviteit en efficiëntie van de lopende projecten. Nadrukkelijk besteedt Doorlopend Toezicht aandacht aan het verbeteren van de relatie tussen de AFM en de groep adviseurs en bemiddelaars. Het beoogde effect hiervan is dat de beïnvloeding door de projectorganisatie van de AFM beter aansluit op de belevingswereld en praktijk van financiële dienstverleners en hiermee bijdraagt aan het bereiken van de door de projecten gewenste effecten.

11. Vergunningzaken

De markt en de beleggers zijn gebaat bij een goede kwaliteit van de financiële ondernemingen. Hiertoe is een aantal basisvereisten in de wet opgenomen. Hierbij hoort ook dat de beleidsbepalers en commissarissen betrouwbaar zijn en geschikt zijn om de onderneming goed te sturen. De AFM toetst de ondernemingen en de beleidsbepalers en commissarissen bij markttoegang en bij tussentijdse wijzigingen. Ook coördineert het team de advisering van en aan DNB over deze onderwerpen. Om de wijze van toetsing verder te kunnen aanscherpen bezoekt de AFM nieuwe aanbieders enige tijd na vergunningverlening. De AFM beantwoordt daarnaast ook vragen over de gevolgen voor de vergunningplicht bij nieuwe aanbieders en diensten.

12. Informatieverstrekking

Het toezicht op informatieverstrekking heeft als belangrijk doel dat consumenten beschikken over juiste en duidelijke informatie die hen helpt bij het maken van financiële beslissingen, zowel vooraf als tijdens de looptijd. Door begrijpelijke, vindbare en evenwichtige informatie wordt een bijdrage geleverd aan het voorkomen van voorzienbare teleurstellingen. Het team informatieverstrekking signaleert zelf schadelijke overtredingen op het gebied van informatieverstrekking door de markt doorlopend te monitoren. Daarnaast ontvangen we ook signalen van buitenaf. Al deze signalen prioriteren we risico georiënteerd. De geprioriteerde signalen volgen we op. Hierbij hebben we niet alleen oog voor het (snel) repareren van de concrete tekortkoming, maar ook voor de wijze waarop het proces voor informatieverstrekking is geborgd en ingericht. Daarnaast voeren we marktscans uit. Een marktscan is bedoeld om een informatieverstrekkingnorm marktbreed te toetsen, om vergelijkbare signalen geclusterd op te pakken of als verkenning.