

CONSULTATIEREACTIE

Wijzigingen Nadere regeling gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

Datum: 9 november 2022

Inleiding

De Nederlandse Vereniging van Banken reageert graag op de consultatie wijziging Nadere regeling gedragstoezicht financiële instellingen Wft (Nrgfo) van de AFM. Op hoofdlijnen kunnen wij ons vinden in de voorgestelde wijzigingen en zijn wij blij met de introductie van de vergelijkingskaart financiële dienstverleners.

De nieuwe vergelijkingskaart, ter vervanging van het dienstverleningsdocument, probeert consumenten van de juiste informatie te voorzien om financiële dienstverleners met elkaar te vergelijken. Wij delen de visie van de AFM dat de vergelijkingskaart consumenten in staat stelt om een goed geïnformeerde keuze te maken. Echter hebben wij nog enkele opmerkingen over de implementatie van de beoogde wijzigingen en de manier waarop de inhoud de producten van financiële dienstverleners weerspiegelen in de praktijk. In onze consultatiereactie delen wij deze opmerkingen graag om samen met de AFM tot een succesvolle implementatie te komen en daarmee consumenten van de juiste informatie te voorzien.

Met een focus op de introductie van de vergelijkingskaarten en het advies op onafhankelijke basis, hebben wij twee soorten opmerkingen. Allereerst delen wij graag onze reacties op de voorgestelde wijziging Nrgfo. Daarnaast maken wij graag van de mogelijkheid gebruik om op concrete wijze onze feedback te geven over de standaardmodellen van de vergelijkingskaart. Wij hebben ervoor gekozen om op deze gedetailleerde manier feedback te leveren omdat wij van mening zijn dat de standaardmodellen gebaat zijn bij verdere toelichting vanuit de praktijk. En omdat we hopen om via deze weg snel tot een goed werkend standaardmodel te komen, mede ingegeven door de implementatiedatum. Onze gedetailleerde feedback op de standaardmodellen van de vergelijkingskaart, zoals weergegeven in de consultatie, hebben wij opgenomen in de bijlage van onze consultatiereactie.

Reactie

Artikel II van de consultatie beoogt een inwerkingtredingsdatum van 1 januari 2023. In de consultatie van de bovenliggende Bgfo werd een overgangstermijn van zes maanden na de inwerkingtreding beschreven. Tijdens deze overgangstermijn mogen financiële dienstverleners gebruik blijven maken van het dienstverleningsdocument. Deze overgangstermijn zien wij als een belangrijke randvoorwaarde voor een succesvolle implementatie van de vergelijkingskaart. De overgangstermijn waarborgt dat financiële dienstverleners voldoende tijd hebben om het genereren en het aanbieden van de vergelijkingskaart af te stemmen op de interne processen. En daarmee te verzekeren dat de consument de juiste informatie ontvangt. Maar in het huidige consultatiedocument zien wij deze overgangsperiode van een half jaar niet terug. Graag zien wij deze overgangsperiode, als opgenomen in de bovenliggende wetgeving, ook opgenomen in de Nrgfo.

De AFM heeft in de beoogde wijziging van de Nrgfo opgenomen dat financiële dienstverleners de vergelijkingskaart beschikbaar dienen te maken op de website 'of andere digitale kanalen'. Wij zijn van mening dat een gezamenlijk gedragen beeld wat deze digitale kanalen zijn een bijdrage levert aan een succesvolle implementatie. Graag zijn wij een toelichting wat de AFM onder 'andere digitale kanalen' verstaat.

Ook hebben wij een aantal opmerkingen en vragen over de definitie van het advies op onafhankelijke basis. Kan de AFM aangeven wat de relatie is tussen de voorwaarde van een minimum aantal productsoorten en de voorwaarde van een minimum aantal aanbieders? Houden deze voorwaarden in dat elke aanbieder moet voldoen aan het minimum aantal productsoorten of moet het minimum aantal productsoorten behaald worden binnen de totale groep aanbieders? Graag zien wij hier een verduidelijking van terug, ook in de modellen van de vergelijkingskaart. Dit biedt naar onze mening helderheid voor de consument wanneer er precies sprake is van advies op onafhankelijke basis.

Bij de hypotheekaanvraag moeten financiële dienstverleners ten minste vier typen hypotheek aanbieden (aflossingsvrij, annuïteiten, lineair & andersoortige) om te voldoen aan de definitie van advies op onafhankelijke basis. Er zijn veel aanbieders die tegenwoordig nog maar twee of drie typen hypotheek aanbieden. Gezien de vereenvoudiging van de hypotheekmarkt met steeds minder productsoorten vinden wij deze voorwaarde niet passend als voorwaarde voor advies op onafhankelijke basis bij hypotheekproducten. En mede omdat het advies op onafhankelijke basis geïnterpreteerd kan worden als waardeoordeel terwijl dit niet altijd het geval is, verzoeken wij deze voorwaarde bij hypotheekproducten te schrappen.

Wij zijn het eens met de AFM dat een minimum eis van 60% van het totaal aantal aanbieders op de vergelijkingskaart waarborgt dat de consument een divers advies ontvangt. Echter herkennen wij enkele genoemde absolute aantallen aanbieders bij sommige productsoorten niet als 60% van de markt. Bij een individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering is er volgens de AFM sprake van advies op onafhankelijke basis wanneer het advies minimaal zes aanbieders betreft. Vanwege de recente consolidatiegolf zijn er in de Nederlandse markt niet of nauwelijks meer dan zes aanbieders. Naar onze mening voldoet de minimumeis hiermee niet meer aan het richtpunt van de AFM om circa 60% van het totaal aantal aanbieders in beschouwing te nemen. Daarom vragen wij de AFM dit minimum aantal aanbieder te verlagen naar een aantal dat een betere weerspiegeling van de markt is. Ook bij de pensioenvraag werkgever vragen wij ons af of de minimumeis van 13 aanbieders voldoet aan het bovengenoemde richtpunt van de AFM. Dit vanwege de eerder beschreven consolidatiegolf en de hoge mate van dynamiek in het premiepensioeninstelling-landschap. Ook bij deze voorwaarden vragen wij het aantal minimum aanbieders als voorwaarde voor advies op onafhankelijke basis te verlagen.

De AFM zal een applicatie ontwikkelen waarmee financiële dienstverleners de vergelijkingskaart kunnen opstellen. Wij zien de beschikbaarheid van deze applicatie bij de inwerkingtreding op 1 januari 2023 als een cruciale factor voor de succesvolle implementatie, inclusief overgangperiode, van de vergelijkingskaart. Op dit moment hebben wij nog geen informatie over de werking van de applicatie. Graag ontvangen wij voor de inwerkingtreding op 1 januari 2023 meer informatie over de werking van de applicatie van de AFM. De afstemming van de applicatie met de interne IT-systemen van financiële dienstverleners kost tijd en wij verwachten de periode van zes maanden nodig te hebben om te waarborgen dat consumenten over de juiste informatie beschikken. Indien de AFM de applicatie niet per 1 januari 2023 ontwikkeld heeft, verzoeken wij de overgangperiode van zes maanden te verlengen zodat financiële dienstverleners genoeg tijd hebben om de applicatie aan te laten sluiten op de intern (IT-)systemen.

Conclusie

Wij zijn blij met de introductie van de vergelijkingskaart voor financiële dienstverleners. Net als de AFM zijn wij van mening dat de consument hiermee in staat gesteld wordt om goed geïnformeerde keuzes te maken. Echter hebben wij nog enkele opmerkingen over de implementatie van de beoogde wijzigingen en de manier waarop de inhoud de producten van financiële dienstverleners weerspiegelen in de praktijk. Daarnaast delen wij graag onze gedetailleerde feedback op de standaardmodellen van de vergelijkingskaart, als gepresenteerd in de wijziging van de Nrgfo. Deze treft u in de bijlage. Wij kijken uit naar een productieve samenwerking met de AFM richting de implementatie en tijdens de overgangperiode.

Met vriendelijke groet,

Aleid van der Zwan
Adjunct-directeur NVB

BIJLAGE

Consultatiereactie NVB op standaardmodellen vergelijkingskaart

In deze bijlage leveren wij graag onze feedback op de standaardmodellen van de vergelijkingskaart. Vanwege het detailniveau hebben wij ervoor gekozen om deze feedback op te nemen in de bijlage van onze consultatiereactie. Wij beginnen onze feedback graag met een algemene opmerking die van toepassing is op alle standaardmodellen. Vervolgens leveren wij feedback, per kopje, van de vergelijkingskaarten. Opvolgend betreft dit de vergelijkingskaart Hypotheek, vergelijkingskaart Risico's afdekken, vergelijkingskaart Vermogen opbouwen & vergelijkingskaart Pensioenvraag Werkgever.

Algemene opmerking

- De standaardmodellen bevatten een aantal keer open tekstvelden. Wij zijn van mening dat deze open tekstvelden het objectieve karakter van de vergelijkingskaart ondermijnen en verkennen daarom graag de mogelijkheid om deze open tekstvelden te verwijderen uit de standaardmodellen.

Vergelijkingskaart Hypotheek

- Wij vinden de introductietekst van deze vergelijkingskaart wat onsamenhangend ogen. Mogelijk kan dit opgelost wordend door de volgende volgorde van zinnen te hanteren: *'Op deze vergelijkingskaart staat informatie over onze financiële dienstverlening. Als je meerdere vergelijkingskaarten verzamelt, kun je financiële dienstverleners met elkaar vergelijken. Door oriëntatiegesprekken te voeren met verschillende financiële dienstverleners, kun je bepalen welke het beste bij je past.*
- Is het een mogelijkheid om (eventueel in een voetnoot) toe te lichten wat een financiële dienstverlener is en verder in de tekst op een meer informele wijze te refereren aan financiële dienstverleners, bijvoorbeeld door middel van 'Wij' en 'Ons'?

Wat kan deze financiële dienstverlener voor je doen?

- Sommige zinnen in de tabel hebben wat ons betreft een te algemeen karakter. Het gaat dan om 'Ook zorgen we ervoor dat je het contact kunt afsluiten' of 'Wij regelen het contract samen met jou'. Dit is niet altijd het geval en daarmee wordt de indruk gecreëerd van een belofte die niet waar gemaakt kan worden.
- Het zal niet voor alle consumenten duidelijk zijn wat de verschillende soorten hypotheek inhoudt. Is het mogelijk om een toelichting op te nemen met uitleg over de verschillende soorten hypotheek?
- Deze keuze voor een groen vinkje en een grijs vinkje kan de indruk wekken dat de dienstverlening van een aanbieder met een groen vinkje beter zijn dan die van een aanbieder met een grijs vinkje. Wij hebben begrip voor het bewust maken van de consument van het verschil in advies op (on)afhankelijke basis. Echter kan de huidige vormgeving leiden tot een verstoring van het level playing field doordat de vinkjes opgevat kunnen worden als een kwaliteitswaarde.
- Bij voetnoot 1 stellen wij voor om 'krijgen nabestaanden' te vervangen door 'krijgt de begunstigde onder voorwaarden'.

Hoe kun je advies krijgen bij deze financiële dienstverlener?

- Wij herkennen de conclusie van de AFM dat de manier van advies vaak invloed heeft op de kosten niet. Kan de AFM toelichten waaruit dit blijkt?

Geeft deze financiële dienstverlener een onafhankelijk advies?

- Wij achten het raadzaam om een toelichting of definitie van advies op onafhankelijke basis op te nemen onder dit kopje. Het is nu voor de consument niet duidelijk wanneer een advies berust op een onafhankelijke basis.
- Het is ons niet helder wat 'verbonden aanbieders' zijn. Kan dit worden toegelicht?
- Waarom is er in het standaardmodel alleen bij voorwaarde 2 van verzekeringen bij de hypotheek de mogelijkheid om d.m.v. een open tekstveld toelichting te geven indien niet aan deze voorwaarde wordt voldaan? Ook refereren wij hierbij graag aan onze algemene opmerking om de open tekstvelden te verwijderen.

Waarom moet je deze financiële dienstverlener kiezen?

- Wij zijn voorstander van het verwijderen van dit kopje uit de standaardmodellen. Wij referen hierbij graag aan onze bovenstaande, algemene opmerking.

Wat betaal je aan deze financiële dienstverlener?

- Wij stellen voor om de eerste zin uit te breiden naar: *'Je vindt hier alleen gemiddelde prijzen van de betreffende financiële dienstverlener'*.
- Wij stellen voor om het woord 'financiële' te verwijderen uit de zin: *'Hoe complexer je financiële situatie, hoe meer je meestal betaalt'*.
- Door een onderscheid te maken tussen consumenten in loondienst en ZZP'ers worden consumenten met inkomsten uit vermogen of inkomsten uit een (pensioen)uitkering uitgesloten.
- Het onderscheid tussen *'Niet eerder woning gekocht'* en *'Wel eerder woning gekocht'* roept wat ons betreft vragen op. Daarom stellen wij voor het onderscheid te maken op *'Starter (eerste hypotheek)'* en *'Geen starter (andere hypotheek)'*.
- Wij vinden de tekst onder voetnoot 2, over de kennis- en ervaringstoets (KET), onsamenhangend ogen. Wij stellen voor de tekst dichter te laten aansluiten op de tekst in artikel 80e Bgfo en erbij te vermelden dat financiële dienstverleners niet gehouden zijn hun product zonder advies aan te bieden na het maken van een KET.

Wat kan deze financiële dienstverlener in de toekomst voor je betekenen?

- De tekst wekt de indruk dat financiële dienstverleners altijd een oriëntatiegesprek aanbieden. Dat is niet altijd het geval.
- Het type onderhoud en het al dan niet beprijzen daarvan kan sterk variëren (bijvoorbeeld de corona betaalpauze). De opsommingen, zoals weergegeven in Artikel 1 R 2.7 van de consultatie, lijken volledig op het intermediaire kanaal te zijn opgesteld en doen geen recht aan andere partijen en de diversiteit.
- De zinnen *'Is er een relevante verandering in de wet of verandert er iets in je hypotheek en/of verzekering? Dan neemt de financiële dienstverlener of aanbieder contact met je op, zonder dat je daarvoor betaalt.'* zijn wat ons betreft geen goede weerspiegeling van de realiteit. Wij vinden deze beschrijving erg ruim geformuleerd en vrezen dat dit kan leiden

- tot verkeerde conclusies. Wij verzoeken om deze beschrijving dichter te laten aansluiten op de wettelijke tekst uit de Wft en verder te specificeren.
- De tekst onder voetnoot 3 wekt de indruk dat er monitoring plaatsvindt op allerlei aspecten waardoor gesignaleerd zou kunnen worden dat er een aanpassing nodig is. Deze ruime bewoording creëert een verwachting die niet op de wijze en niet voor alle typen dienstverlening waargemaakt kan worden. Daarom stellen wij een alternatieve bewoording voor:
‘Met onderhoudsdiensten kan een financiële dienstverlener gedurende de looptijd van je hypotheek of verzekering samen met jou bepalen of deze nog altijd bij jou past’.

Vergelijkingskaart Risico's afdekken

- Het afdekken van risico's en het afsluiten van een verzekering spelen ook een rol bij het afsluiten van een hypotheek. In het huidige onderscheid tussen de vergelijkingskaart Hypotheek en de vergelijkingskaart Risico's afdekken komt deze relatie niet duidelijk terug. Ziet de AFM er waarde in om bij de vergelijkingskaart Hypotheek een verwijzing op te nemen naar de vergelijkingskaart Risico's afdekken?

Vergelijkingskaart Vermogen opbouwen

- De benaming van de vergelijkingskaart, 'Vermogen opbouwen', past niet bij het hybride vermogen van sommige producten, bijvoorbeeld het uitkerende bankspaarproduct of lijfbeleggingsrecht.
- Het product lijfbeleggingsrecht kan alleen via *execution only* worden afgesloten. Maar na afsluiting van de overeenkomst, vindt er voor de belegging vermogensbeheer plaats. De vergelijkingskaart voorziet onvoldoende in zo'n situatie.
- Wij zouden graag een verduidelijking zien dat de vergelijkingskaart bij een lijfbeleggingsrecht alleen ziet op hoe het contract wordt afgesloten en geheel niet op welke beleggingsconcept vervolgens geldt in relatie tot de beleggingen.

Vergelijkingskaart Pensioenvraag Werkgever

- Wij beschouwen de term 'Pensioenvordering' als pensioenproduct in de vergelijkingskaart als een vreemde term. Wordt hiermee een pensioenproduct bij een premiepensioeninstelling bedoeld?
- Wij achten de teksten minder geschikt voor werkgevers, bijvoorbeeld door beschrijvingen als *'je persoonlijke situatie'*.