

## **Het standaard dienstverleningsdocument: stand van zaken**

### ***Waarom een standaard Dienstverleningsdocument?***

Uit een evaluatie van het huidige dienstverleningsdocument (DVD) door SEO bleek dat het document als weinig onderscheidend en weinig informatief beschouwd werd en dat het voor onvoldoende transparantie over de dienstverlening zorgde. Hierdoor schiet het huidige DVD zijn doel voorbij en wordt de consument in de oriëntatiefase onvoldoende geholpen bij het kiezen van de juiste dienstverlener.

In reactie hierop heeft de minister van Financiën aangegeven het DVD te zullen standaardiseren. Door deze standaardisatie wordt het voor de consument gemakkelijker om verschillende bedieningsconcepten van aanbieders en financieel dienstverleners en de kosten hiervan met elkaar te vergelijken. Het standaard DVD wordt een overzichtelijk en herkenbaar document. Ook zorgt het ervoor dat er geen ongelijk speelveld tussen aanbieders en adviseurs/bemiddelaars ontstaat door de inwerkingtreding van het provisieverbod. In het standaard DVD wordt zichtbaar dat consumenten net als bij adviseurs/bemiddelaars moeten betalen voor de dienstverlening van aanbieders.

### ***De rol van de AFM***

De AFM heeft de opdracht gekregen om een standaard DVD te ontwikkelen voor de producten die straks onder het provisieverbod vallen. De bevoegdheid hiertoe is opgenomen in artikel 86f Bgfo. Voor de uitwerking van het DVD zal de AFM een DVD generator beschikbaar stellen. De DVD generator is een online tool die het voor aanbieders, adviseurs en bemiddelaars mogelijk maakt een DVD te genereren dat voldoet aan de wettelijke standaard. De AFM heeft voor de uitwerking van het standaard DVD de afgelopen maanden verschillende externe deskundigen en belanghebbenden geraadpleegd om mee te denken over de invulling van het standaard DVD.

### ***Stand van zaken***

Wij geven u een korte toelichting van de huidige stand van zaken rondom de ontwikkeling van het DVD. Hierbij werken wij een aantal elementen uit die in het standaard DVD worden opgenomen. Wij behandelen niet de wijze waarop het toezicht ingericht zal worden na de inwerkingtreding van het provisieverbod op 1 januari 2013. Tenslotte gaan we in op de vervolgstappen.

De volgende onderwerpen komen aan bod:

1. Dienstverleningsvragen
2. Vergelijking van het aantal financiële producten
3. Belangentransparantie
4. Vervolgstappen

## **1. De dienstverleningsvragen**

In de oriëntatiefase hebben consumenten nog geen beeld van de mogelijke productoplossingen voor hun financiële behoefte. De dienstverleningsvraag (consumentvraag/behoefte) zal daarom het vertrekpunt zijn van de consument. Het DVD dient daarbij aan te sluiten. Er zijn hiervoor vier dienstverleningsvragen onderscheiden, te weten:

1. Woonvraag
2. Pensioenvraag werkgever
3. Vermogen opbouwen
4. Risico's afdekken

Aan deze dienstverleningsvragen worden productcategorieën gekoppeld. Dit betekent dat er vier standaard DVD's komen. Het kan dus zo zijn dat wanneer een financiële dienstverlener adviseert en bemiddelt in producten die onder alle vier de dienstverleningsvragen vallen, hij vier standaard DVD's beschikbaar moet hebben.

De woonvraag telt drie onderdelen, namelijk lenen, vermogen opbouwen en risico's afdekken. Deze drie onderdelen zijn specifiek gericht op het aanschaffen van een woning.

## **2. Vergelijking van het aantal financiële producten**

In de regelgeving van het DVD is opgenomen dat de dienstverlener die adviseert moet aangeven of er wel of geen vergelijking wordt gemaakt van op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten. Hierbij is ook de term 'objectieve analyse' opgenomen. Het doel van dit element is om consumenten inzicht te geven in de mate van vergelijking die een dienstverlener voor hen verricht. Onder objectieve analyse wordt verstaan dat een adviseur een toereikend aantal vergelijkbare financiële producten meeneemt in zijn analyse.

Om tot een standaard te komen, heeft de AFM nagedacht over hoe de vergelijking van het aantal financiële producten in het DVD kan worden opgenomen. De AFM stelt voor om de mate waarin een vergelijking wordt gemaakt in drie verschillende categorieën vast te stellen en weer te geven:

1. Geen analyse van verkrijgbare vergelijkbare producten
2. Wel een analyse van verkrijgbare vergelijkbare producten

- a. Beperkte analyse: analyse van minder dan 50% van in de markt verkrijgbare vergelijkbare producten
- b. Objectieve analyse: analyse van meer dan 50% van in de markt verkrijgbare vergelijkbare producten

Op dit moment kiezen wij voor een criterium van 50% om de categorieën 'beperkte analyse' en 'objectieve analyse' van elkaar te onderscheiden. Wij geven daarmee nadere invulling aan de wettelijke term 'toereikend aantal vergelijkbare financiële producten'. Hiervoor is gekozen omdat op deze manier rekening gehouden wordt met verschillen in omvang van de markt per productcategorie. Wij onderzoeken nog de noodzaak en mogelijkheid om dit criterium van 50% variabel te maken, afhankelijk van de omvang van de markt per productcategorie. Het is van belang dat uit het DVD blijkt dat het niet per definitie beter is voor een individuele consument wanneer de adviseur een objectieve analyse verricht. Met andere woorden dit criterium zegt niets over de kwaliteit.

Om financiële dienstverleners te faciliteren streven wij ernaar om bij het ontwikkelen van de DVD generator het totaal aantal verkrijgbare vergelijkbare financiële producten binnen een productcategorie weer te geven. Op deze manier is het voor financieel dienstverleners makkelijker te bepalen wanneer voldaan is aan het criterium 'meer dan 50% van de markt'

### **3. Belangentransparantie**

Voor de consument is het niet altijd duidelijk of er belangen gemoeid zijn met de hoedanigheid waarin een financiële dienstverlener optreedt, en zo ja, hoe dat effect heeft op het advies dat hij krijgt. Het onderwerp belangentransparantie wordt gekoppeld aan twee elementen, namelijk:

- of de financiële dienstverlener uitsluitend adviseert in eigen producten of ook producten van een andere aanbieder.
- of de financiële dienstverlener gekwalificeerde deelnemingen heeft in andere financiële ondernemingen.

Besloten is om voornamelijk uitsluitend de twee wettelijke elementen 'eigen producten' en 'gekwalificeerde deelnemingen' in het DVD op te nemen. Wij denken nog na over de wijze waarop we dit op een voor de consument begrijpelijke wijze kunnen weergeven.

### **4. Vervolg**

De hierboven genoemde vraagstukken worden nader uitgewerkt, zodat ze opgenomen kunnen worden in het standaard DVD. Momenteel denkt de AFM nog na over de wijze waarop de onderwerpen 'nazorg' en 'kosten' in het standaard DVD weergegeven kunnen worden.

De belangrijkste vervolgstappen die de AFM neemt zijn:

- De AFM zal de wijze waarop de verschillende elementen in het DVD aan de consument worden gepresenteerd de komende periode onderzoeken. Dit onderzoek omvat zowel de standaard tekstblokken waarin de elementen worden uitgewerkt als de vormgeving. De AFM zal het ontwerp van het DVD, waarin alle elementen zijn uitgewerkt, aan het einde van het vierde kwartaal 2012/ begin eerste kwartaal 2013 publiceren. Wij zullen dan de markt de gelegenheid geven om hierop te reageren. Wij denken nog na in welke vorm wij dat zullen doen.
- De AFM zal de uitwerking van het standaard DVD mogelijk maken met een DVD generator. Met de technische ontwikkeling van deze generator wordt binnenkort gestart. Enkele marktpartijen zullen gevraagd worden deel te nemen aan een gebruiksvriendelijkheidstest voordat de generator in gebruik wordt genomen.
- De AFM werkt de nadere regels uit in de Nadere regelgeving gedragstoezicht financiële ondernemingen (Nrgfo). De Nrgfo zal in het eerste kwartaal van 2013 ter consultatie aan de markt worden voorgelegd.
- De inwerkingtredingdatum van het standaard DVD is uitgesteld van 1 januari 2013 naar 1 juli 2013. Binnenkort geven wij meer uitleg over wat er van u wordt verwacht in de tussenliggende periode.

#### *Vragen of opmerkingen?*

Mocht u opmerkingen hebben met betrekking tot de gemaakte keuzes of meer informatie willen over de overwegingen die hieraan ten grondslag liggen, dan kunt u altijd contact met ons opnemen. Uw vragen en suggesties zijn welkom. U kunt daarvoor een e-mail sturen naar: [diensverleningsdocument@afm.nl](mailto:diensverleningsdocument@afm.nl).