

## Voorbeelden bij Leidraad Meldplicht Aanbieders

Bij aanbieders blijkt het bewustzijn over meldplichtige signalen groter te worden als medewerkers voorbeelden krijgen van casussen over de meldplicht. Uit de gesprekken en de door de AFM ontvangen meldingen blijkt dat meldingen vaak tot slechts enkele onderwerpen beperkt blijven, zoals fraude of de uitkomsten van een vergunningencontrole.

Hier vindt u voorbeelden van situaties die, na het doorlopen van het hele signalerings- en meldproces, moeten leiden tot een melding bij de AFM. Aanbieders kunnen deze voorbeelden gebruiken bij het maken van voorbeelden voor hun eigen medewerkers.

Hoewel de voorbeelden op praktijksituaties zijn gebaseerd, is in de praktijk meestal meer informatie nodig voor de conclusie dat een bepaald wetsartikel is overtreden. In de voorbeelden wordt verondersteld dat de betreffende aanbieders over voldoende informatie beschikken om de betreffende conclusie te kunnen trekken.

### 1. BEMIDDELAAR TEKENT OFFERTE NAMENS CLIËNT

Een cliënte is in afwachting van een door haar te ondertekenen hypotheekofferte vanwege de aankoop van een nieuwe woning. De bemiddelaar zou de offerte op haar vakantieadres toesturen waarna zij deze getekend weer terug zou faxen. Omdat de akte direct na haar vakantie gepasseerd moet worden, belt zij op vrijdagmiddag vanaf haar vakantieadres haar bemiddelaar op. Uit een bericht op het antwoordapparaat blijkt dat de bemiddelaar, een eenmanszaak, niet bereikbaar is tot na het weekend. De cliënte besluit naar de hypotheekverstrekker te bellen om de kwestie voor te leggen.

De medewerker Operations van de aanbieder neemt de telefoon op, hoort het probleem aan en besluit haar te helpen. Hij licht het dossier en bij het openen van de offerte ziet hij dat de aanvraag al namens de cliënte is ondertekend. De cliënte is hierover verbaasd en ontkent dat zij deze handtekening heeft gezet. Ook in een vervolgesprek blijft zij ontkennen dat de geplaatste handtekening van haar is. Na intern overleg wordt besloten dat de afdeling veiligheidszaken de bemiddelaar met de feiten confronteert. In een telefoongesprek geeft de bemiddelaar aan dat hij de handtekening 'namens de cliënte' heeft gezet om het aanvraagproces te versnellen en zijn cliënte niet te hoeven storen tijdens haar vakantie.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar valsheid in geschrifte heeft gepleegd door zelf de offerte te tekenen met de (nagemaakte) handtekening van de cliënt. Een constatering van een dergelijk antecedent leidt ertoe dat de betrouwbaarheid van de bestuurder van de bemiddelaar opnieuw door de AFM beoordeeld moet worden (artikel 4:10 Wft) en niet langer buiten twijfel staat. Een dergelijk antecedent wordt door de aanbieder bij de AFM gemeld op basis van artikel 4:97, eerste lid, Wft.*

## 2. OMZEILEN BLOKKADES IN OFFERTESOFTWARE

Een aanbieder heeft in de reken- en offertesoftware die zij aan de bemiddelaars verstrekt, blokkades ingebouwd voor bepaalde combinaties van cliënt- en productkenmerken. Zo kunnen bemiddelaars een offerte voor een beleggingsverzekeringsproduct in beginsel niet genereren wanneer een beleggingsverzekering wordt aangeboden aan een cliënt die ouder is dan 55 jaar. Deze blokkade is ingebouwd, omdat de betreffende beleggingsverzekering uitgaat van een looptijd van minimaal 25 jaar. Ondanks de blokkade ontvangt de verzekeraar van één bepaalde bemiddelaar meerdere malen getekende offertes waarbij de beleggingsverzekering wordt aangeboden aan cliënten die ouder zijn dan 55 jaar. Bij nader onderzoek blijkt de bemiddelaar op een listige manier de softwareblokkades te hebben omzeild.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar aan bepaalde cliëntgroepen producten heeft geadviseerd die (in de ogen van de aanbieder) niet passen bij deze cliëntgroepen. Met dergelijke adviezen leeft de bemiddelaar de norm die de aanbieder haar oplegt waarschijnlijk niet na. Ook heeft de bemiddelaar zijn bedrijfsvoering niet zodanig ingericht dat deze een beheerste en integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt (artikel 4:15 Wft) en wordt aan cliënten geen passend advies gegeven (artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft). Deze overtredingen worden door de aanbieder bij de AFM gemeld op basis van artikel 4:97, eerste respectievelijk tweede lid, Wft.*

## 3. IDENTIEKE BELEGGINGSPROFIELEN

Een bemiddelaar richt zich bij de advisering en bemiddeling van bepaalde beleggingsverzekeringen op een specifieke doelgroep. Op een gegeven moment wordt de accountmanager die namens de aanbieder veel contact heeft met de bemiddelaar, gebeld door een medewerker van de bemiddelaar. De medewerker van de bemiddelaar deelt hem mee dat hij met onmiddellijke ingang vertrekt bij de bemiddelaar, omdat hij het niet eens is met de wijze waarop hij door zijn leidinggevende wordt aangestuurd om producten te verkopen. De leidinggevende heeft hem opgedragen om in de gestandaardiseerde cliëntenprofielen steeds dezelfde antwoorden aan te vinken. Dit leidt ertoe dat, zonder ingewonnen cliëntinformatie, alle cliënten een 'neutraal' risicoprofiel krijgen, de betreffende beleggingsverzekering voor alle cliënten 'geschikt' is en dat deze dan ook aan alle cliënten wordt geadviseerd.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar voorafgaand aan de door haar gegeven adviezen onvoldoende informatie inwint over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt (artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft) en dat het advies derhalve niet op deze informatie gebaseerd is (artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft). Deze overtredingen worden door de aanbieder bij de AFM gemeld op basis van artikel 4:97, tweede lid, Wft.*

## 4. STELSELMATIG VERSTREKKEN VAN INCORRECTE EN MISLEIDENDE INFORMATIE

De afdeling Compliance van een aanbieder besluit intern onderzoek uit te voeren naar klachten die ontvangen zijn van cliënten over aan hen verstrekte hypotheeken. Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder het afgelopen half jaar meer dan vijf klachten heeft ontvangen van cliënten van één specifieke bemiddelaar.

Al deze klachten zien op het feit dat de maandlasten van de cliënten veel hoger uitvallen dan zij hadden verwacht. Uit navraag bij de betreffende cliënten blijkt dat de maandlasten in de praktijk meer dan 30 procent hoger zijn dan door de bemiddelaar is aangegeven.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar aan meerdere cliënten informatie heeft verstrekt die niet feitelijk juist en mogelijk misleidend (artikel 4:19, tweede lid, Wft en artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft) is geweest. Deze stelselmatige overtreding wordt door de aanbieder bij de AFM gemeld op basis van artikel 4:97, tweede lid, Wft.*

#### 5. TIJDELIJK AFLOSSING LENING DOOR BEMIDDELAAR OM HOGERE HYPOTHEEK TE KUNNEN AFSLUITEN

Een accountmanager komt er tijdens een regulier bezoek bij een bemiddelaar achter dat deze 'zo nu en dan' een persoonlijke lening die cliënten bij een bank hebben, met eigen middelen aflost. Daardoor is het mogelijk voor deze cliënten een hogere hypotheek af te sluiten. Op een later moment wordt de schuld bij de bemiddelaar afgelost door een nieuwe persoonlijke lening af te sluiten bij een andere bank.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar onvoldoende rekening houdt met het feit dat een kredietlast verantwoord moet zijn. Door de persoonlijke lening tijdelijk te laten 'verdwijnen', worden hogere hypotheeken verstrekt dan op basis van de feitelijke situatie voor deze cliënten verantwoord zou zijn. Daarbij wordt door deze handelwijze de hypotheekverstrekker misleid. Deze handelwijze duidt op een niet integere uitoefening van het bedrijf door de bemiddelaar (artikel 4:15, eerste lid, Wft). Deze overtreding wordt door de aanbieder bij de AFM gemeld op basis van artikel 4:97, eerste lid, Wft.*

#### 6. ONJUISTE VERKLARING GEZONDHEIDSTOESTAND CLIËNT

In het kader van een uitvaartverzekering dient een bemiddelaar een claim in. De medewerker van de afdeling schadeafhandeling zoekt door middel van een zoekmachine op internet naar de naam van de overledene en treft een digitaal condoleanceregister aan dat begint met de tekst: "Na een lang ziekbed is overleden...". Uit andere informatie op de website blijkt dat de persoon is overleden aan een ziekte die zij al enkele jaren had. De overlijdensrisicoverzekering is ongeveer een half jaar geleden afgesloten. Tijdens het afsluiten bleek geen enkele ziekte of gebrek uit de gezondheidsverklaring. Uit navraag van de fraudecoördinator bij de bemiddelaar blijkt dat hij een goede vriend van de overledene was en ten tijde van de aanvraag van de verzekering kennis had van de ernstige ziekte waaraan zij leed.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar bij het afsluiten van een verzekering heeft meegewerkt aan het verzwijgen van voor de verzekeraar relevante informatie. Deze handelwijze duidt op een niet integere uitoefening van het bedrijf door de bemiddelaar (artikel 4:11, tweede lid, Wft en artikel 4:15, eerste lid, Wft). Deze overtreding wordt door de aanbieder bij de AFM gemeld op basis van artikel 4:97, eerste lid, Wft.*

7. UIT WEBSITE BLIJKT DAT BEMIDDELAAR ACTIVITEITEN VERRICHT DIE BUITEN DE VERGUNNING VALLEN.

Een accountmanager van een bankverzekeraar komt twee keer per jaar bij een middelgrote bemiddelaar langs om te bezien of hij een rol kan spelen bij de optimalisatie van de bedrijfsvoering. De accountmanager weet dat de vergunning van de bemiddelaar beperkt is tot het bemiddelen en adviseren in schadeverzekeringen.

Ter voorbereiding op een gesprek bekijkt de accountmanager nog even de website van de bemiddelaar. De accountmanager komt hierbij de volgende tekst tegen: "Als u er voor kiest om in ons effectenleaseproduct te investeren dan heeft u, bij een inleg van 25 euro per maand, na vijf jaar al € 6.852.23". Het verbaast de accountmanager dat deze bemiddelaar ook beleggingsdiensten verleent. Voor de zekerheid raadpleegt hij het vergunningenregister op de website van de AFM en constateert hij dat de vergunning nog altijd beperkt is tot het adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen. In het gesprek met de bemiddelaar informeert hij naar de tekst op de website. De bemiddelaar bevestigt als extra inkomstenbron te bemiddelen in effectenleaseproducten.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar financiële diensten verricht waarvoor hij geen vergunning (artikel 2:96 Wft) heeft. Dit duidt tevens op een niet integere uitoefening van het bedrijf door de bemiddelaar (artikel 4:11, tweede lid, Wft en artikel 4:15, eerste lid, Wft). De aanbieder meldt deze overtredingen bij de AFM op basis van artikel 4:97, eerste lid, Wft.*

8. BEMIDDELAAR VULT GEZONDHEIDSVERKLARING IN NAMENS CLIËNT

Een acceptant bij een aanbieder beoordeelt het dossier van een cliënt. Tussen de papieren vindt hij een gezondheidsverklaring die wel is ondertekend maar verder niet is ingevuld. De acceptant neemt contact op met de bemiddelaar en vraagt hem een nieuwe en door de cliënt volledig ingevulde verklaring toe te sturen. Naar aanleiding van dit gesprek faxt de bemiddelaar vijf minuten later een ingevulde gezondheidsverklaring naar de acceptant toe. De acceptant is verbaasd over deze snelheid. De handtekening blijkt een exacte kopie van de handtekening op het eerder ontvangen lege formulier. Het lijkt de acceptant onwaarschijnlijk dat de cliënt de verklaring zelf heeft ingevuld. Hij vermoedt dat de bemiddelaar dit namens de cliënt heeft gedaan. Bij telefonische navraag heeft de bemiddelaar geen goede verklaring.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar de gezondheidsverklaring van de cliënt zelf heeft ingevuld, nadat de cliënt zelf eerder zijn handtekening op een niet ingevulde verklaring had gezet. Het namens de cliënt invullen van de gezondheidsverklaring van de cliënt duidt op een niet integere uitoefening van het bedrijf door de bemiddelaar (artikel 4:11, tweede lid, Wft en artikel 4:15, eerste lid, Wft). Deze overtreding wordt door de aanbieder bij de AFM gemeld op basis van artikel 4:97, eerste lid, Wft.*

9. FEITELIJK LEIDINGGEVENDE IS LANGE TIJD AFWEZIG

Een medewerker van de afdeling marketing van de aanbieder stuurt op 2 september 2008 een e-mail met een nieuwsbrief naar alle bemiddelaars met wie de aanbieder samenwerkt. Tussen de tientallen automatische e-mail reacties valt één reactie op.

De tekst luidt: "Bedankt voor uw e-mail. Ik ben vanaf 1 september 2008 tot 31 maart 2009 afwezig en kan daarna pas weer op uw mail reageren."

De medewerker administratie verbaast zich over deze e-mail. Hij besluit deze door te sturen naar de accountmanager die periodiek met de betreffende bemiddelaar contact heeft. De accountmanager, die twee weken eerder nog bij de bemiddelaar is geweest, weet dat de afzender van de e-mail de enige feitelijk leidinggevende is op het gebied van hypotheek. De accountmanager besluit de bestuurder van de bemiddelaar te bellen. Deze geeft aan dat, hoewel niemand anders binnen de onderneming over diploma's op het gebied van hypotheek beschikt, hij het langdurig ontbreken van zijn enige feitelijke leidinggevende niet als een probleem ziet. Hij heeft daarom geen maatregelen getroffen.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar de vakbekwaamheid op het gebied van hypotheek (artikel 4:9, tweede lid, Wft) gedurende een periode van zeven maanden niet heeft geborgd. Deze overtredingen worden door de aanbieder bij de AFM gemeld op basis van artikel 4:97, eerste lid, Wft.*

#### 10. DIRECTEUR BEMIDDELAAR VEROORDEELD VANWEGE FRAUDE

Op een congres hoort het hoofd Relatiebeheer van een aanbieder dat de directeur van een kleine bemiddelaar recentelijk veroordeeld is. Hij maakte zich schuldig aan verduistering van verzekeringspremies van zijn cliënten. Eenmaal op kantoor zoekt hij de naam van de betreffende bemiddelaar op in het systeem. Hij stelt vast dat de aanbieder met de bemiddelaar samenwerkt. De directeur van de bemiddelaar bevestigt telefonisch de veroordeling. Hij stelt dat hij slechts tweemaal in de fout is gegaan en dat hij zijn leven heeft gebeterd. Omdat de aanbieder hoge eisen stelt aan de integriteit van het tussenpersonenbestand, wordt de relatie met de bemiddelaar opgezegd.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar fraudeert met verzekeringspremies. Aangezien hiermee sprake is van een relevant antecedent in het kader van de betrouwbaarheid van de bestuurder van de bemiddelaar (artikel 4:10 Wft) wordt deze overtreding door de aanbieder bij de AFM gemeld op basis van artikel 4:97, eerste lid, Wft.*

#### 11. KLACHTENAFHANDELING

Een medewerker van het callcenter van een aanbieder krijgt voor de tweede keer binnen een week een cliënt van een bepaalde bemiddelaar aan de lijn. Hij klaagt over de afhandeling van een bij de bemiddelaar ingediende klacht. Omdat de bemiddelaar geen reactie geeft op ingediende klachten, proberen de cliënten via de aanbieder een klacht in te dienen. De medewerker van het callcenter legt de klachten vast in een systeem. Er blijken nog meer registraties te zijn van klagende consumenten over de afhandeling van klachten.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar klachten van consumenten niet adequaat afhandelt (artikel 4:17, eerste lid, Wft). Vanwege de stelselmatigheid van de overtreding meldt de aanbieder deze overtreding bij de AFM op basis van artikel 4:97, tweede lid, Wft.*

## 12. HYPOTHEEKFRAUDE

Een bemiddelaar wordt benaderd door iemand die zich uitgeeft als woningmakelaar. De makelaar stelt voor met de bemiddelaar samen te werken op het gebied van financiële producten. Hij beschikt niet zelf over een Wft vergunning. De bemiddelaar ziet brood in samenwerking. Hij verstrekt zijn aanvraagformulieren voor hypotheek en bijbehorende levensverzekeringen aan de makelaar. Een dag later stuurt de makelaar een volledig ingevuld aanvraagformulier, inclusief de benodigde stukken voor een hypotheekaanvraag en een levensverzekering. De bemiddelaar dient de aanvraag in bij een hypotheekverstrekker.

De acceptant bij de aanbieder acht de opgegeven executiewaarde van het onderpand onwaarschijnlijk. Navraag bij de taxateur wijst uit dat deze het pand nooit heeft getaxeerd. Het taxatierapport is vervalst. Verder onderzoek wijst uit dat ook de werkgeversverklaring en de loonstroken vervalst zijn. Men besluit de bemiddelaar hiermee te confronteren. De bemiddelaar verklaart geen directe bemoeienis te hebben gehad met de aanvraag en verwijst de aanbieder door naar de makelaar die de cliënt heeft aangebracht. De aanbieder besluit aangifte te doen tegen de cliënt en de makelaar. Hij meldt de casus in de Externe Verwijzingsapplicatie ('EVA') en bij de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar heeft samengewerkt met een makelaar die niet over een Wft vergunning beschikt (artikel 4:94, derde lid, Wft). Daarnaast heeft hij geconstateerd dat sprake is van een niet integere uitoefening van het bedrijf door de bemiddelaar (artikel 4:11, tweede lid, Wft en 4:15, eerste lid, Wft). De aanbieder meldt deze overtredingen bij de AFM op basis van artikel 4:97, eerste lid, Wft.*

## 13. ONTDUIKINGSCONSTRUCTIE

Een bemiddelaar heeft via een inkooporganisatie een inlogcode bij een schadeverzekeraar. Met de inlogcode kan hij nieuwe verzekeringen aanvragen. Ook kan hij bepaalde gegevens van de bemiddelaar doorgeven. Een medewerker van de backoffice bij de aanbieder ziet bij een nieuwe aanvraag voor een schadeverzekering het adres van de bemiddelaar. Het wijkt af van het bij aanbieder bekende adres. De medewerker besluit te bellen en vraagt of de bemiddelaar wellicht is verhuisd.

De bemiddelaar antwoordt dat dit niet het geval is, maar dat op het adres een nevenvestiging is gevestigd. Na raadpleging van het Handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt er echter geen vestiging van de bemiddelaar te bestaan op het betreffende adres. Nader intern onderzoek wijst uit dat op dat adres voorheen een bemiddelaar was gevestigd. Met hem heeft de aanbieder recent de samenwerking beëindigd, omdat de vergunning door de AFM was ingetrokken. Telefonische navraag bij deze voormalige bemiddelaar wijst uit dat hij op naam van de vergunninghoudende bemiddelaar de betreffende verzekering heeft aangevraagd.

*De aanbieder heeft in dit voorbeeld geconstateerd dat de bemiddelaar haar inlogcode ter beschikking heeft gesteld aan een derde die niet beschikt over een Wft vergunning. Deze heeft daarmee vergunningplichtige activiteiten verricht. Dit duidt op een niet integere uitoefening van het bedrijf door de bemiddelaar (artikel 4:15, eerste lid, Wft). De aanbieder meldt deze overtredingen bij de AFM op basis van artikel 4:97, eerste lid, Wft.*