



Marktindrukken 2022

Keuzes maken blijft essentieel in de markt van financieel dienstverleners



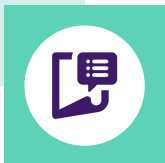
Lees verder



Inhoud

01	Inleiding en Leeswijzer	3
02	Samenvatting	4
03	Marktbeeld	5
	3.1 Wat ziet de AFM?	5
	3.2 Marktcijfers	5
04	Resultaten onderzoeken	10
	4.1 Controle diplomaplicht: zorgwekkende uitkomsten	10
	4.2 Publicatie beloningsbeleid	11
	4.3 Aandacht voor de beroepsaansprakelijkheidsverzekering	13
	4.4 Beheersing ICT-risico's: digitale weerbaarheid	13
	4.5 Kantoorbezoeken 2022	15
05	Aandachtspunten	16
	5.1 Meld wijzigingen en incidenten tijdig bij de AFM	16
	5.2 Controleer uw gegevens in het AFM-register	17
	5.3 Geef passend hypotheekadvies	17





01 Inleiding en Leeswijzer

Voor de derde achtereenvolgende keer publiceert de AFM 'Marktindrukken'. Met de publicatie van deze Marktindrukken komen wij weer graag aan de wens van de sector van financieel dienstverleners (FD'ers) tegemoet om beelden en inzichten over de sector met de sector zelf te delen.

Eerste input voor deze publicatie komt uit de vragenlijst voor de Marktmonitor Adviseurs en Bemiddelaars (MMAB) die FD'ers in het voorjaar van 2022 hebben ingevuld. De MMAB is een toezichtinstrument van de AFM. Met de informatie uit deze jaarlijkse uitvraag krijgen wij beter inzicht in de markt en de risico's. Hierdoor kunnen wij ons toezicht gericht inzetten, en helpen de kwaliteit van de financiële markt en het vertrouwen in deze markt te verbeteren.

Naast de informatie uit de MMAB wordt er voor deze Marktindrukken ook gebruik gemaakt van uitkomsten uit een aantal onderzoeken die wij dit jaar hebben uitgevoerd. Ook hebben wij in 2022 in Nederland 20 kantoren bezocht.

Hoofdstuk 2 bevat een samenvatting van onze bevindingen met enkele boodschappen die wij aan financieel dienstverleners kwijt willen. In hoofdstuk 3 worden kengetallen uit het vergunningenregister en uitkomsten uit de MMAB 2022 (met gegevens over 2021) teruggekoppeld. In hoofdstuk 4 leest u de uitkomsten van onderzoeken die de AFM recent heeft uitgevoerd. Dit betreffen onderzoeken naar de controle op de diplomaplicht, de publicatie van het beloningsbeleid en de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Verder is de beheersing van ICT-risico's en daarmee versterking van de digitale weerbaarheid een actueel thema. In hoofdstuk 4 gaan we eveneens in op de kantoorbezoeken die we in 2022 hebben afgelegd. In de gesprekken is ingegaan op de toekomstbestendigheid waaronder de ontwikkelingen in de markt en de kansen en risico's. Hoofdstuk 5 sluit af met enkele aandachtspunten over onder meer het melden van wijzigingen en van incidenten.

De informatie in deze publicatie is veralgemeniseerd weergegeven en niet terug te voeren op individuele kantoren.





02 Samenvatting

Wij zien nog steeds dat FD'ers een belangrijke rol spelen bij de financiële beslissingen van veel consumenten. Met het oog op de soms aanwezige complexiteit van financiële producten en de bijbehorende risico's, zijn financieel adviseurs een belangrijke schakel binnen de hele keten van financiële dienstverlening.

Keuzes maken

Uit de gesprekken en uit de MMAB blijkt dat kantoren steeds meer kiezen voor specialisatie in doelgroepen of producten, of samengaan in grotere kantoren. Wij willen bevorderen dat FD'ers consumenten stimuleren om periodiek aandacht te besteden aan het onderhoud van hun financiële situatie door potentieel succesvolle initiatieven aan te moedigen.

Voldoen aan beheerste bedrijfsvoering

Het bijhouden van alle wet- en regelgeving om tot een beheerste bedrijfsvoering te komen, blijft een uitdaging voor financieel dienstverleners. Een beheerste bedrijfsvoering betekent dat financieel dienstverleners blijvend moeten voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht (Wft) aan hen stelt. Voor kleinere kantoren is dit vaak een uitdaging.

Controle diplomaplicht: zorgwekkende uitkomsten

Uit onderzoek naar de diplomaplicht bij 75 vergunninghouders blijkt dat bij ruim 40% de vereiste diploma's niet of niet allemaal aanwezig bleken. Deze 31 vergunninghouders hebben in totaal 46 adviesvergunningen moeten inleveren. Het ontbreken van de vereiste papieren voor advisering in inkomensverzekeringen was het meest voorkomende gebrek. Wij roepen FD'ers op om het vergunningenregister te actualiseren en zullen hierop in 2023 controles uitoefenen.

Publicatie beloningsbeleid: verbeteringen mogelijk

Uit een eerste meting naar de verplichte publicatie van het beloningsbeleid bleek dat slechts 1 op de 5 kantoren voldeed aan die plicht. Na een brief van de AFM steeg dit aandeel naar 40%. Dit is een aanzienlijke verbetering, maar wij verwachten dat meer kantoren de komende tijd aan deze plicht zullen voldoen.

Check beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij collectieve vergunning

Ten onrechte denken FD'ers met een collectieve vergunning vaak dat een beroepsaansprakelijkheidsverzekering van toepassing is op elke afzonderlijke aangesloten onderneming die onder de collectieve vergunning valt. Het verzekerde bedrag geldt in die gevallen op veel polissen voor de groep als geheel, en niet voor elk bedrijf afzonderlijk. Hiermee wordt niet voldaan aan de bepalingen uit de Wet op het financieel toezicht. Die bepalen dat elke aangesloten onderneming zelf moet kunnen beschikken over het wettelijk minimale verzekerde bedrag.

Aandacht voor digitale weerbaarheid

Grote(re) financiële ondernemingen moeten zich voorbereiden op nieuwe wetgeving rondom digitale beveiliging om zichzelf en klanten te beschermen. Deze verplichtingen worden opgelegd in de Digital Operational Resilience Act (DORA). Hoewel DORA alleen van toepassing is op de grotere FD'ers met meer dan 250 fte's, zijn wij van mening dat DORA ook als raamwerk kan dienen voor de (proportionele) inrichting van de ICT-beheersing van kleinere en daarmee alle ondernemingen.

Aandacht voor kwaliteit hypotheekadvies

De AFM zal in 2023 eveneens onderzoeken of hypotheekadviseurs adequaat passend advies geven en of hypotheekverstrekkers verantwoorde kredieten verstrekken.



03 Marktbeeld

3.1 Wat ziet de AFM?

Financieel adviseurs blijven een belangrijke schakel voor consumenten bij de financiële huishouding. Veel financiële producten bereiken de consument met behulp van advies en bemiddeling door financieel dienstverleners (zie hiervoor ook tabel 2).

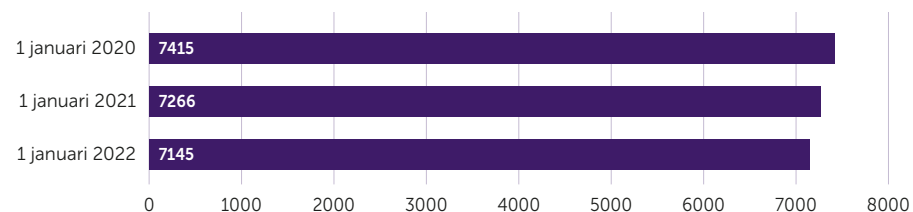
Uit gesprekken met FD'ers blijkt dat steeds meer FD'ers een bewuste keuze hebben gemaakt voor een bepaalde doelgroep die ze willen bedienen, een bepaalde productgroep waar ze zich op richten of een bepaalde wijze van communiceren met hun doelgroep. Uit tabel 3 komt naar voren dat bij een op de drie FD'ers die de MMAB heeft ingevuld de inkomsten voor 80% of meer uit één productgroep komen. Daarnaast zien we dat het aantal vergunninghouders terugloopt onder andere doordat er nog steeds FD'ers zijn die hun onderneming onderbrengen bij een andere partij. Keuzes kunnen er ook voor zorgen dat kwetsbaarheden in de bedrijfsvoering tot een minimum beperkt worden.

Om het geven van financieel advies nu en in de toekomst mogelijk te maken, dient er ook aandacht te zijn voor een duurzaam verdienmodel en voor het voeren van een integere en beheerste bedrijfsvoering. Een beheerste bedrijfsvoering betekent dat alles wat op de FD'er afkomt aan wet- en regelgeving beoordeeld en ingevoerd moet worden. Vooral bij kleinere kantoren betekent dit dat dit een groter beslag op de capaciteit van de eindverantwoordelijke en de medewerkers zal leggen. Dit betekent dat er keuzes gemaakt moeten worden op welke wijze werkzaamheden uitgevoerd gaan worden, welke werkzaamheden met betrekking tot de bedrijfsvoering door de FD'er zelf worden gedaan of welke werkzaamheden uitbesteed gaan worden. Te allen tijde blijft de FD'er eindverantwoordelijk voor de activiteiten die uit naam of in naam van het kantoor uitgevoerd worden.

3.2 Marktcijfers

Ook dit jaar hebben wij in het voorjaar de vragenlijst voor de Marktmonitor Adviseurs en Bemiddelaars verstuurd en 6332 houders van een vergunning voor financiële dienstverlening hebben deze vragenlijst ingevuld.¹ De gegevens geven informatie over 2021. Niet alle houders van een vergunning voor financiële dienstverlening ontvangen een vragenlijst voor de MMAB. Houders die een vergunning van rechtswege² hebben, ontvangen geen vragenlijst voor de MMAB.

In dit hoofdstuk deelt de AFM een aantal uitkomsten uit de vragenlijst die meer inzicht geven in de FD-sector. Waar dit relevant is komen we ook bij deze cijfers nog terug op de uitkomsten van de uitvraag van de MMAB 2021 (met gegevens over 2020). De bron van de tabellen is het vergunningenregister van de AFM óf is afkomstig van de vergunninghouders die de vragenlijst voor de MMAB hebben ingevuld.



Figuur 1 Aantal houders van een vergunning financiële dienstverlening

Bron: vergunningenregister AFM. Deze cijfers zijn inclusief de vergunninghouders die een vergunning van rechtswege hebben. Zij ontvangen geen vragenlijst MMAB.

1 Peildatum: 10 januari 2022. Het betreffen de gegevens over 2021. De vragenlijst is te vinden op: [Marktmonitor | Adviseurs, bemiddelaars & gevolmachtigd agenten | AFM Professionals](#) (kies voor printversie Marktmonitor 2022).

2 Dit zijn bijvoorbeeld banken en verzekeraars.



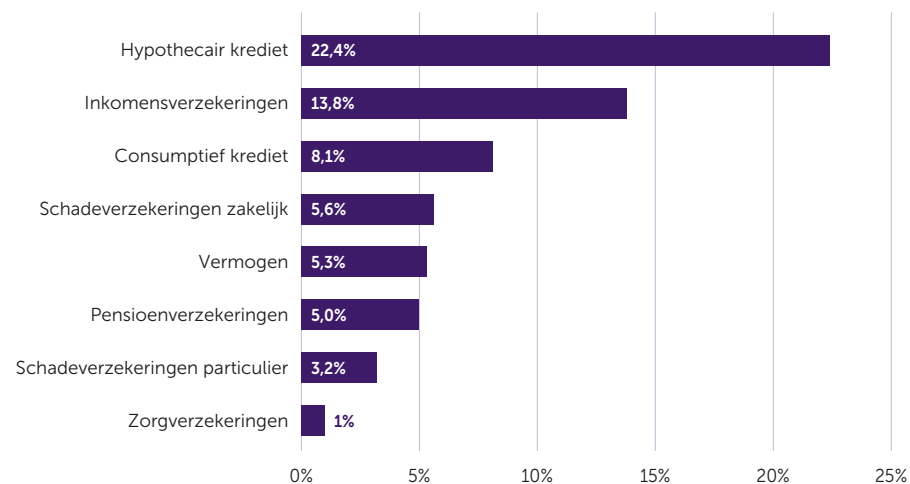
De trend in de daling van het aantal vergunninghouders heeft zich in 2021 voortgezet. De oorzaak hiervan is te vinden in de samenvoeging van kantoren (consolidatie) die nog steeds plaatsvindt. Daarnaast zijn er ook vergunninghouders die hun onderneming beëindigen en hun vergunning inleveren.

Tabel 1 Verdeling vergunninghouders naar fte

Aantal fte	Aantal FD'ers 2021	Percentage omzet totaal	Gemiddelde omzet per fte in €
1 fte	2597	5,1%	98.700
2 fte	1199	5,1%	106.900
3-5 fte	1295	11,8%	123.600
6-10 fte	512	10,2%	132.500
11-25 fte	265	12,8%	157.800
25+ fte	171	53,6%	144.100

Bron: MMAB, vragen 3.1 en 4.1. Dit is exclusief de kantoren die geen of 0 fte hebben opgegeven. In de totale omzet is hun aandeel 1,4%. Het was dit jaar enkel mogelijk hele getallen voor het aantal fte in te vullen, waar dit voorgaande jaren nog tot één decimaal kon.

Een directe vergelijking met vorig jaar is niet mogelijk omdat de fte groepen door afronding niet overeenkomen. Desondanks valt wel op dat het aantal partijen met meer dan 25 fte sterk is gegroeid. Dit is ook de groep met verreweg het grootste aandeel van de totale omzet, namelijk ruim 53%.



Figuur 2 Percentueel verschil omzet vorig jaar per productgroep

Bron: MMAB 2021 en 2022, vragen 3.3, 3.4, 3.5 en 3.7

In absolute getallen zien we dat de toename bij de FD'ers die de MMAB hebben ingevuld in omzet bij hypothecair krediet het hoogst is met een stijging van 957 naar 1171 miljoen euro (22,4%).

Tevens merken we hierbij op dat deze stijging er mede voor zorgt dat ook hypothecair krediet de productgroep is waar veel FD'ers hun hoogste inkomsten uithalen (zie hiervoor ook tabel 3).



Tabel 2 Activiteiten in verschillende productgroepen

Product	Advies en bemiddelen met beheer	Advies en bemiddelen zonder beheer	Advies	Bemiddelen/ Ex only	Beheer	Volmacht
Consumptief krediet	2168	164	40	139	221	nvt
Hypothecair krediet	3589	186	62	62	132	nvt
Inkomensverzekeringen	4017	166	68	81	368	57
Pensioenverzekeringen	807	33	36	9	66	5
Schadeverzekeringen particulier	4419	136	28	137	89	158
Schadeverzekeringen zakelijk	4044	111	27	102	96	160
Vermogen	4151	291	132	151	762	21
Zorgverzekeringen	2448	142	27	97	319	12

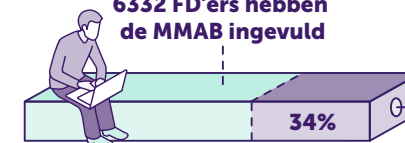
Bron: MMAB vraag 2.6



Tabel 2 geeft weer op welke wijze producten aan consumenten worden aangeboden. Bij verreweg de meeste FD'ers die de MMAB hebben ingevuld ligt de focus van hun activiteiten op adviseren en bemiddelen met beheer.



6332 FD'ers hebben de MMAB ingevuld



Tabel 3 Keuzes in aanbieden producten

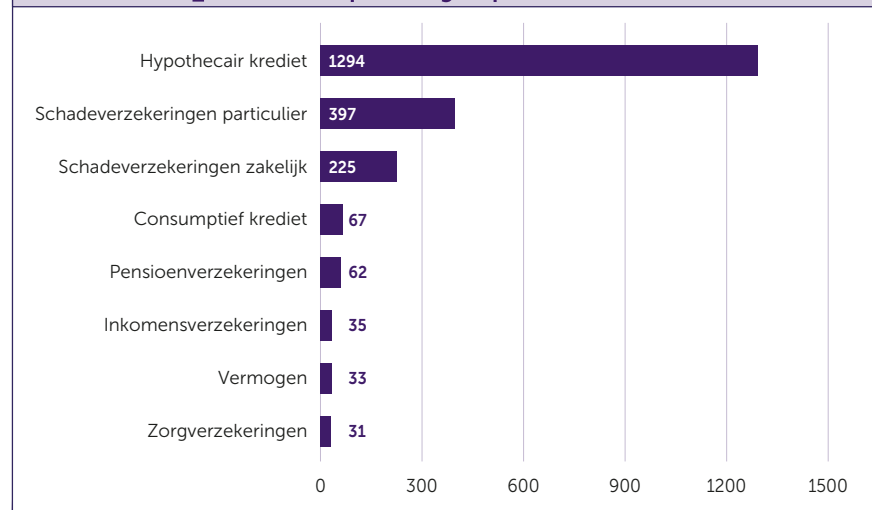
Product	1 fte Omzet ≥ 80% uit één productgroep	2 fte Omzet ≥ 80% uit één productgroep	3-5 fte Omzet ≥ 80% uit één productgroep	6-10 fte Omzet ≥ 80% uit één productgroep	11 – 25 fte Omzet ≥ 80% uit één productgroep	25+ fte Omzet ≥ 80% uit één productgroep
Hypothecair krediet	24,6%	22,6%	19,8%	14,3%	9,4%	12,3%
Schadeverzekeringen particulier	9,7%	4,8%	3,6%	2,5%	4,9%	7,6%
Schadeverzekeringen zakelijk	3,7%	3,2%	3,1%	3,3%	8,3%	5,8%
Consumptief krediet	0,8%	1,1%	1,2%	1,8%	2,3%	2,3%
Pensioenverzekeringen	1,5%	0,8%	0,5%	1,0%	0,8%	0,6%
Inkomensverzekeringen	0,8%	0,3%	0,5%	0,4%	0,0%	1,8%
Vermogen	0,8%	0,3%	0,1%	0,6%	0,8%	0,6%
Zorgverzekeringen	0,3%	0,4%	0,6%	0,6%	0,8%	2,3%
totaal	42,2%	33,5%	29,4%	24,5%	27,3%	31,0%

Bron: MMAB vragen 3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.7 en 4.1.

In tabel 3 zien we dat 2144 FD'ers (34 %) die de MMAB hebben ingevuld meer dan 80% van hun omzet halen uit één productgroep. Opvallend daarbij is dat dit ruim 40% van de FD'ers betreft met 1 fte, daarnaast hebben 1294 FD'ers zich gespecialiseerd in dienstverlening op het gebied van hypothecair krediet. Als goede tweede en derde zien we FD'ers die het grootste deel van hun omzet halen uit schadeverzekeringen.

Voor FD'ers met een relatief grote afhankelijkheid van inkomsten uit hypotheekadviezen vindt de AFM het belangrijk, dat deze FD'ers voorbereid zijn op teruglopende inkomsten uit deze diensten (ten gevolge van sterk teruglopende oversluitmarkt en mogelijk minder koopfinancieringsaanvragen). Door de actuele koopkrachtereffecten kunnen bestaande hypotheekklanten juist meer aandacht behoeven vanuit actief klantbeheer en een beroep willen doen op hun adviseur.

Totaal Omzet ≥ 80% uit één productgroep



2144 FD'ers halen meer dan 80% van hun omzet uit één productgroep



De AFM vindt het belangrijk dat een FD'er een visie heeft waar hij met zijn onderneming naar toe wil. In de praktijk betekent dit vaak dat de FD'er een keuze maakt om zich te richten op een bepaald product of op een bepaalde doelgroep.

Tabel 4 Aanbieden van serviceabbonementen

Serviceabbonementen	2019	2020	2021
Aantal FD'ers dat serviceabbonementen aanbiedt	2449	2500	2290
Omzet in serviceabbonementen	€ 132.840.600	€ 146.507.200	€ 135.347.100

Bron: MMAB vragen 3.6 en 3.7

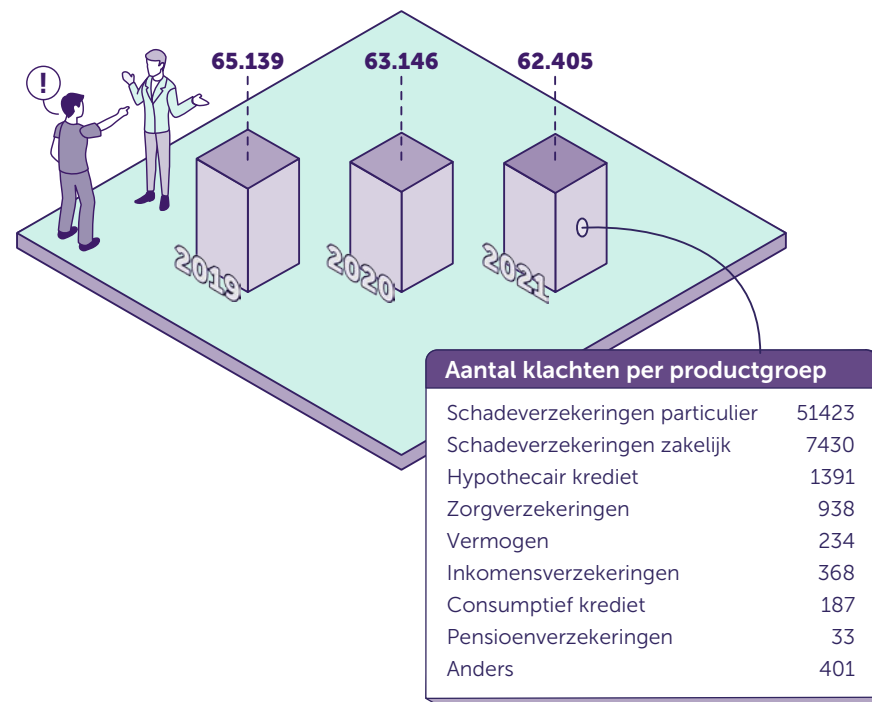
Nazorg en doorlopende ondersteuning is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening aan klanten. Wanneer een FD'er hiervoor een serviceabbonement aanbiedt, verwachten wij dat die klanten goed informeert over wat zij wel en niet krijgen binnen het abonnement en hoeveel dit kost.

Een FD'er moet altijd blijven voldoen aan de wettelijke zorgplicht. De wettelijke zorgplicht houdt in dat de klant gedurende de looptijd van een financieel product geïnformeerd moet worden over wezenlijke wijzigingen in essentiële productinformatie. Taken die binnen de wettelijke zorgplicht vallen mogen dus niet meegenomen worden in een serviceabbonement om op deze wijze de klant te laten betalen voor service die al vanuit de wettelijke zorgplicht aangeboden moet worden.

Meer informatie waar serviceabbonementen aan moeten voldoen treft u aan op de [website](#) van de AFM.

In de figuur hieronder zien we de ontwikkelingen van het aantal klachten die FD'ers ontvangen hebben van klanten.

Het totaal aantal klachten dat FD'ers hebben ontvangen van klanten neemt af. In de vragenlijst MMAB van 2022 is voor het eerst ook uitgevraagd over welke productgroepen klachten zijn ontvangen.



Figuur 3 Klachten van klanten

Bron: MMAB vraag 4.5 en 4.6. De categorie Anders betreft klachten over betaalrekeningen, spaarrekeningen en elektronisch geld.

Het hoogste aantal klachten wordt ontvangen over schadeverzekeringen. In tabel 2 zien we dat een hoog aantal bemiddelings- en adviesvergunningen zich bevindt in de productgroep schadeverzekeringen particulier.



04 Resultaten onderzoeken

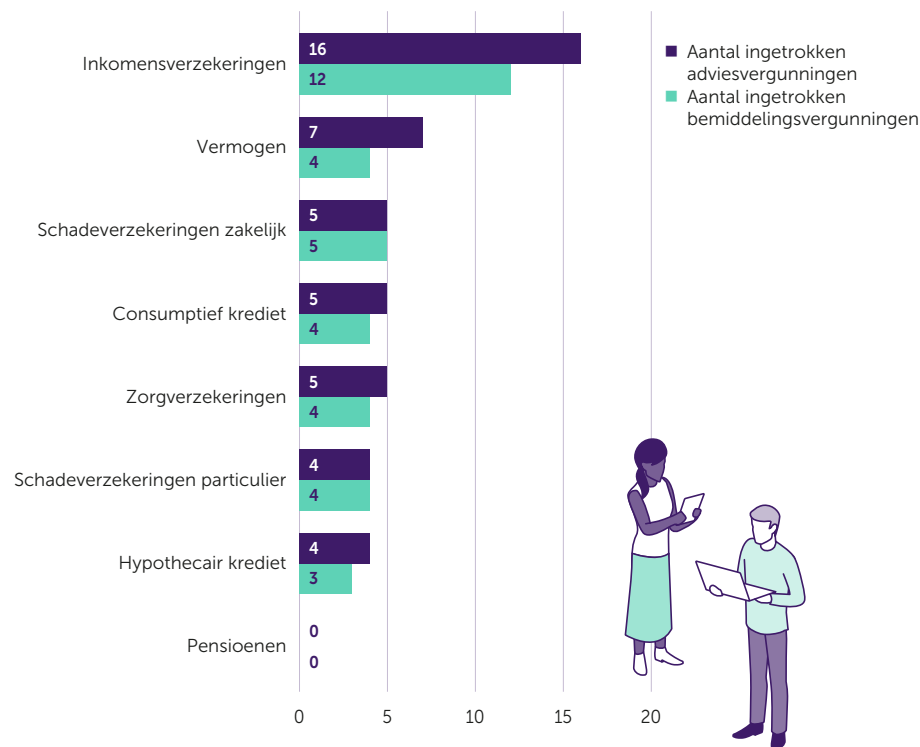
4.1 Controle diplomaplicht: zorgwekkende uitkomsten

Ruim 40% van de 75 vergunninghouders die wij in 2022 hebben gecontroleerd in verband met de diplomaplicht voldeed niet aan de eisen.

Alle vergunninghouders moeten voor de adviesvergunningen die zij hebben minimaal één adviserende klantmedewerker hebben die over een geldig Wft-diploma beschikt. Met name op het gebied van advisering in inkomensverzekeringen bleken de verplichte diploma's niet altijd aanwezig.

Bij 31 van de 75 vergunninghouders (41%) bleken de vereiste diploma's niet of niet allemaal aanwezig. De AFM vindt dit zorgwekkend. Deze 31 vergunninghouders hebben hierdoor in totaal 46 adviesvergunningen moeten inleveren. In de meeste gevallen, 12 keer, was er geen geldig diploma aanwezig voor het adviseren in inkomensverzekeringen. Ook het hoogste aantal ingetrokken vergunningen om te bemiddelen betrof inkomensverzekeringen. Adviesvergunningen voor schadeverzekeringen zakelijk, zorgverzekeringen en consumptief krediet zijn voor al deze drie producten vijf keer ingetrokken.

Daarnaast zijn er ook 36 vergunningen om te bemiddelen ingeleverd omdat deze vergunninghouders geen activiteiten verrichtten in de betreffende producten. FD'ers hebben een eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat diploma's van henzelf of van medewerkers geldig blijven door het afleggen van PE-examens (permanente educatie). Als geen enkele adviseur binnen de onderneming een geldig diploma heeft voor een bepaalde adviesvergunning, is het bedrijf verplicht dat direct op te lossen of de vergunning in te leveren. FD'ers die niet voldoen aan de diplomaplicht, zijn in overtreding. Bij een overtreding riskeren ze een maatregel van de AFM.



Figuur 4 Uitkomsten en controle diplomaplicht

Ook in 2023 zullen wij de controle op de diplomaplicht voortzetten. Vergunninghouders kunnen maatregelen voorkomen door zelf te controleren welke adviesvergunningen zij hebben en of er iemand binnen de onderneming aanwezig is die over een geldig Wft-diploma beschikt. Indien dit niet het geval is kan de vergunninghouder de vergunning(en) intrekken via het AFM Portaal.

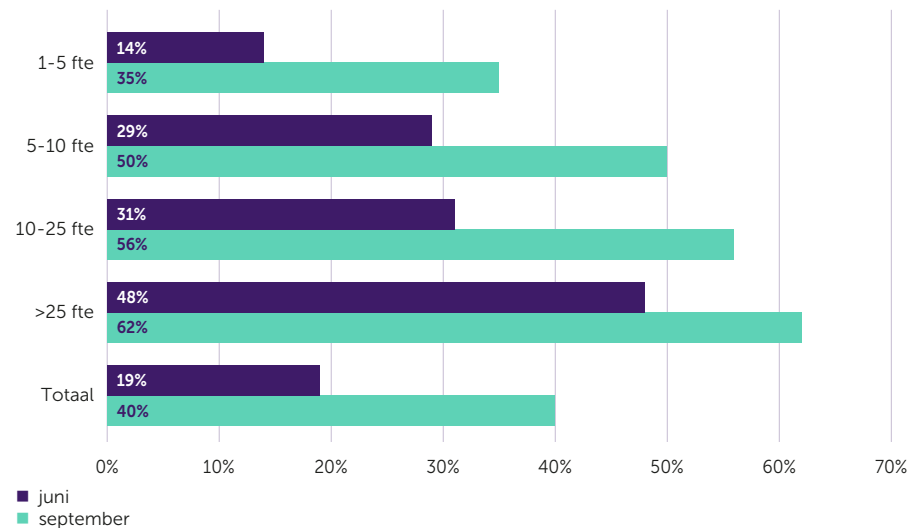


4.2 Publicatie beloningsbeleid

In navolging van het onderzoek naar beheerst beloningsbeleid in 2021 heeft de AFM in 2022 een onderzoek verricht naar de publicatie van beloningsbeleid door FD'ers voor wie de publicatieplicht geldt. Door middel van een geautomatiseerde controle hebben wij gekeken of FD'ers voldoen aan de verplichting om het schriftelijke beloningsbeleid openbaar te maken op de website.³ De controle is verricht onder de groep FD'ers waar meer dan 1 fte werkzaam is (n=3.456 MMAB 2021). Een beheerst beloningsbeleid draagt bij aan een goede sturing van medewerkers, zonder perverse prikkels. In juni heeft een eerste controle plaatsgevonden. Daarop hebben wij ruim 2.800 FD'ers, waarvan het vermoeden bestond dat zij nog niet publiceerden over hun beloningsbeleid, een brief gestuurd met de oproep dit alsnog te doen. In september hebben wij een tweede meting verricht om zicht te krijgen op het effect van de oproep en mate van naleving door FD'ers.

Uitkomsten onderzoek

Uit de nulmeting van juni blijkt dat 19% van de FD'ers voldeed aan de verplichting om het beloningsbeleid te publiceren op hun website (zie figuur 5). Met name kleinere kantoren (1-5 fte) voldeden nog niet aan de publicatieplicht.

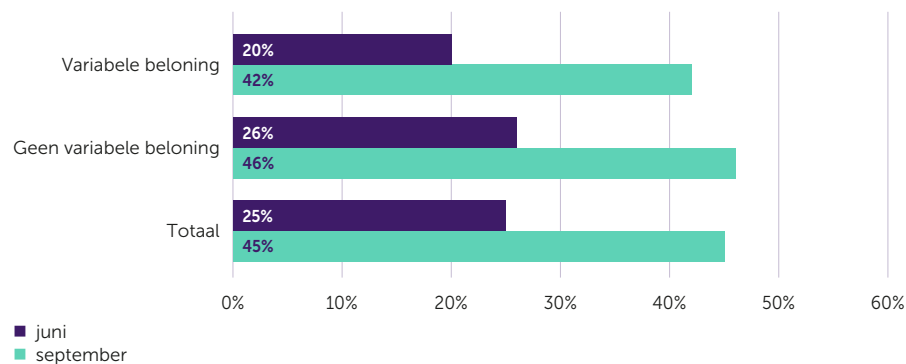


Figuur 5 Percentage FD'ers dat beloningsbeleid publiceert op website (n=3.456)

De automatische controle houdt geen rekening met FD'ers die niet over een (eigen) website beschikken, naar schatting is dit 5% van de totale populatie van FD'ers.

Uit de vervolgmeting in september blijkt dat het aantal FD'ers dat aan de publicatieplicht voldoet van 19% is gestegen naar 40%; iets meer dan een verdubbeling. Deze FD'ers hebben naar aanleiding van de oproep een beschrijving van hun beloningsbeleid op de website opgenomen. In elke groep van kantoren, zowel klein als groot, zien we een stijging. De procentuele stijging is het grootst bij de kleinere kantoren. De naleving is daar gestegen van 14% naar 35%; fors meer dan een verdubbeling.

³ Getest met een betrouwbaarheidsniveau van ca. 94%.



Figuur 6 Percentage FD'ers die gebruik maken van de diensten van freelance-medewerkers en beloningsbeleid op website publiceert (n=559)

Ook is gekeken naar FD'ers die gebruik maken van de diensten van freelancemedewerkers. Voor de oproep publiceerden 25% binnen deze groep over het beloningsbeleid op hun website (zie figuur 6). Na de oproep is dit toegenomen naar 45%. Van de kantoren die een variabele beloning gebruiken voor freelancers publiceerden voor de oproep 20% over het beloningsbeleid, na de oproep is dit toegenomen naar 42%. Juist wanneer er variabel beloond wordt, is het van belang hier transparant over te zijn.

Reacties uit markt

De brief heeft voor reacties gezorgd vanuit de markt. Onder andere vragen over de reikwijdte van de publicatieplicht en de wijze van publicatie. Een veelgehoorde reactie was dat kantoren in de veronderstelling waren dat zij met het dienstverleningsdocument (DVD) al voldeden aan de publicatieplicht. Echter, in het DVD staat informatie opgenomen over de vergoeding die wordt gevraagd voor de diensten. Dit betreft niet de interne beloning die door medewerkers wordt ontvangen.

Oproep tot publiceren beheerst beloningsbeleid

Hoewel over de breedte van de markt door FD'ers gehoor is gegeven aan de oproep van de AFM om te publiceren over beloningsbeleid blijft er ruimte voor verbetering. De AFM vraagt FD'ers nogmaals om te controleren of zij voldoen aan de publicatieplicht en roept op tot het publiceren van het beloningsbeleid op de website als dit nog niet het geval is. Het onderwerp beheerst beloningsbeleid en de publicatie daarvan heeft komend jaar wederom aandacht in het toezicht door de AFM, waaronder naleving van wet- en regelgeving.

De wettelijke verplichtingen over het beloningsbeleid

In de Wbfo⁴ staat dat iedere financiële onderneming een schriftelijk beheerst beloningsbeleid opstelt dat van toepassing is op alle medewerkers. Deze verplichting geldt ongeacht de wijze waarop het beloningsbeleid is vormgegeven. Ook moet iedere financiële onderneming een beschrijving van het beloningsbeleid openbaar maken. Dit mag in de vorm van een samenvatting en moet aansluiten bij de omvang van de onderneming. Als de onderneming een jaarverslag publiceert, moet de beschrijving van het beheerst beloningsbeleid daarin opgenomen worden. Daarnaast geldt dat als de onderneming een website heeft, de beschrijving van het beloningsbeleid ook openbaar gemaakt moet worden via de website.

Het belang van beloningsbeleid

De wetgever beoogt met de Wbfo perverse prikkels te voorkomen die kunnen leiden tot ongewenste en onverantwoorde risico's voor de onderneming of tot het veronachtzamen van het klantbelang. Een beheerst beloningsbeleid waarborgt dus dat medewerkers geen prikkels ervaren die een zorgvuldige klantbehandeling in de weg staan. Het doel van openbaarmaking is transparantie. Zo is voor de klant duidelijk hoe medewerkers worden beloond en hoe de onderneming ervoor zorgt dat de risico's op onzorgvuldige klantbehandeling worden beheerst.

Meer [informatie over een beheerst beloningsbeleid](#) kunt u vinden op de website van de AFM.

⁴ Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen, nu opgenomen in hoofdstuk 1.7 van de Wet op het financieel toezicht.

4.3 Aandacht voor de beroepsaansprakelijkheidsverzekering

In juni 2022 heeft de AFM een norminformerende brief verstuurd naar alle FD'ers met een collectieve vergunning met aangesloten ondernemingen die activiteiten verrichten waarvoor een beroepsaansprakelijkheidsverzekering nodig is. Het doel van deze brief was om deze ondernemingen te wijzen op de wettelijke eisen rondom verplichte verzekerde bedragen op de beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Uit onderzoek is naar voren gekomen dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van FD'ers met een collectieve vergunning en de bij hen aangesloten onderneming(en) niet in alle gevallen van toepassing is op elke afzonderlijke aangesloten onderneming. Het verzekerde bedrag geldt in die gevallen voor de groep als geheel, en niet voor elk bedrijf afzonderlijk. Hiermee wordt niet voldaan aan de bepalingen uit de Wft. Die bepalen dat elke aangesloten onderneming zelf moet kunnen beschikken over het wettelijk minimale verzekerde bedrag.

Het hebben van een individueel verzekerd bedrag voorkomt dat een verzekerde op de polis geen beroep meer kan doen op het verzekerde bedrag, omdat dat door een andere verzekerde al is benut. [De meest actuele verplichte verzekerde bedragen](#) vindt u op onze website.

De betreffende ondernemingen is inmiddels verzocht om na te gaan of de bij hun aangesloten ondernemingen kunnen beschikken over een eigen verzekerd bedrag. Als dit niet het geval is, hebben zij tot 1 januari 2023 de tijd om dit in overleg met hun verzekeraar aan te passen. Vanuit het oogpunt van normnaleving is de AFM van plan om in 2023 op deze norm te gaan handhaven bij FD'ers met een collectieve vergunning.

4.4 Beheersing ICT-risico's: digitale weerbaarheid

Financiële ondernemingen worden steeds vaker het slachtoffer van succesvolle cyberaanvallen met als mogelijke gevolgen dat zij gegevens verliezen of losgeldbetalingen moeten verrichten aan criminele groeperingen. De AFM ziet een toename in de ernst en het aantal van ICT-incidenten in de financiële sector- ook onder FD'ers. Dit baart ons zorgen omdat klanten, samenwerkingspartners en andere stakeholders moeten kunnen rekenen op een integere en veilige financiële sector.

De Europese wetgever gaat verplichtingen opleggen aan financiële ondernemingen die de digitale weerbaarheid moeten verhogen. Deze verplichtingen worden opgelegd in de Digital Operational Resilience Act (DORA), een verordening waarvan de definitieve tekst op korte termijn wordt verwacht. Als de wettekst definitief is, worden de verplichtingen op een aantal punten verder uitgewerkt in Regulatory Technical Standards.

Hoewel DORA alleen van toepassing is op de grotere FD'ers, zijn wij van mening dat DORA ook als raamwerk kan dienen voor de (proportionele) inrichting van de ICT-beheersing van kleinere en daarmee alle ondernemingen. DORA beoogt om de digitale weerbaarheid van financiële ondernemingen te vergroten om risico's te verminderen voor de financiële sector als geheel, voor individuele financiële ondernemingen en voor consumenten en beleggers. Om de digitale weerbaarheid te vergroten, bevat DORA verplichtingen over onderwerpen zoals het ICT Risk Management Framework, ICT-incidenten, het testen van de digitale weerbaarheid en de beheersing van uitbestede ICT-diensten en functies. Verder heeft DORA als doelstelling om bestaande wet- en regelgeving te harmoniseren.

Voor FD'ers (meer specifiek: verzekeringstussenpersonen en herverzekeringstussenpersonen) geldt -op basis van de huidige stand van zaken en concepttekst van de verordening- dat zij onder DORA vallen als zij meer dan 250 fte in dienst hebben en een omzet van meer dan €50 miljoen en/of een balanstotaal groter dan €43 miljoen hebben. Kleinere ondernemingen vallen op dit moment niet onder het toepassingsbereik van DORA.



Zodoende kan DORA onder toepassing van proportionaliteit een mogelijke invulling bieden van de integere en beheerste bedrijfsvoering op ICT-aspecten. Een van de voordelen van het gebruik van DORA voor ondernemingen die niet onder DORA vallen, is dat ondernemingen zelf 'het wiel niet hoeven uit te vinden' qua beleid en richtlijnen.

Waar moet je als financieel dienstverlener op voorbereid zijn?

Hieronder volgt een aantal voorbeelden van maatregelen uit DORA met een korte toelichting waarom deze maatregelen kunnen worden gezien als *good practice* voor ondernemingen die niet onder het toepassingsbereik van DORA vallen. Hierbij wordt opgemerkt dat deze lijst niet uitputtend is- voor een uitputtende lijst wordt verwezen naar de verordening.

ICT Risk management framework. DORA stelt dat ondernemingen een ICT-risico-beheersingsraamwerk moeten implementeren en dat dit onderdeel moet uitmaken van het geïntegreerd risicobeheersingsraamwerk. Dit ICT-risicobeheersingsraamwerk omvat onder meer beleid, maatregelen en procedures om ICT-risico's te beheersen. De basis voor het ICT-risicobeheersingsraamwerk is een inventarisatie van *ICT Assets*: het in beeld brengen van de volledige ICT-huishouding, waaronder software, hardware, servers, fysieke componenten, infrastructuur en datacentra. Op basis van het inzicht in de ICT-huishouding kan vervolgens op basis van risicoanalyse een selectie van adequate beheersmaatregelen worden geïmplementeerd om de ICT-huishouding te beschermen tegen risico's. Hierbij is het belangrijk om het ICT-risicobeheersingsraamwerk periodiek te evalueren en aan te passen.

Backup en recovery. Voor een snel herstel na ICT-incidenten is het essentieel dat ondernemingen beleid en procedures voor backup van gegevens implementeren. Daarbij kunnen ondernemingen rekening houden met de mate waarin informatie kritisch en/of vertrouwelijk is. Backups moeten regelmatig worden gemaakt, logisch en fysiek gescheiden van de productieomgeving en worden getest. Daarnaast is het belangrijk dat ondernemingen maatregelen en procedures implementeren voor het herstel van de backups. Deze kunnen in het geval van een incident worden geactiveerd zodat de bedrijfsvoering zo snel mogelijk kan worden gecontinueerd.

Digital Operational Resilience Testing. Ondernemingen moeten voorbereid zijn op ICT-incidenten. Naast maatregelen zoals backup en recovery, is het ook belangrijk dat ondernemingen regelmatig de cyberweerbaarheid testen van hun ICT-huishouding. Hiervoor kan een testprogramma worden opgesteld waarbij op basis van het belang van de betreffende componenten van de ICT-huishouding, er adequate weerbaarheidstesten worden uitgevoerd. Denk hierbij aan *vulnerability scans*, penetratietesten en controles op de fysieke beveiliging van de ICT-huishouding. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van interne testers of ondernemingen kunnen hiervoor externe expertise inschakelen. Als er wijzigingen aan systemen plaatsvinden, kan het nodig zijn om systemen opnieuw te testen.

Zoals aangegeven zijn bovenstaande beheersmaatregelen enkele voorbeelden van verplichtingen in DORA. In DORA staan nog meer maatregelen die ondernemingen kunnen implementeren om de digitale weerbaarheid te versterken.

Meldingsplicht Informatiebeveiligingsincidenten

Financieel dienstverleners hebben de wettelijke verplichting om incidenten, die een ernstige bedreiging voor de integere bedrijfsvoering vormen, te melden bij de AFM. Door toenemende digitalisering zien wij risico's rond informatiebeveiliging en als gevolg daarvan het aantal informatiebeveiligingsincidenten sterk toenemen. Tegelijk zien we dat financiële ondernemingen dit niet altijd bij de toezichthouder melden. De AFM wil erop wijzen dat ook bij informatiebeveiligingsincidenten er sprake kan zijn van een ernstige bedreiging van de integere bedrijfsvoering en dat deze incidenten ook gemeld moeten worden bij de AFM. Voorbeelden van informatiebeveiligingsincidenten zijn de installatie van malware op een bedrijfsnetwerk, diefstal van vertrouwelijke gegevens en het uitvallen van kritische IT-systemen.



4.5 Kantoorbezoeken 2022

Bij de kantoorbezoeken die de AFM heeft afgelegd, stond ook in 2022 de toekomstbestendigheid van de FD-sector centraal. Samen met de sector stonden wij in de gesprekken stil bij de ontwikkelingen in de markt en de kansen en risico's. Uit de kantoorbezoeken komt het volgende beeld naar voren:

- FD'ers zien een voortzetting van de consolidatieslag die een aantal jaren geleden is ingezet. Er komen verschillende varianten van samenwerking voor: overname van kantoren, het fuseren van kantoren of de aansluiting van een nieuwe aandeelhouder. De consolidatieslag zorgt ook voor nieuwe samenwerkingsverbanden tussen ondernemingen die geen financieel dienstverleners zijn. Denk hierbij aan ondernemingen die gaan samenwerken met partijen die gespecialiseerd zijn op het gebied van life events (bijvoorbeeld in situaties van echtscheiding en overlijden).
- Een aantal kantoren heeft een keuze gemaakt om in een speciale nichemarkt te opereren. Bij al deze kantoren is duidelijk vastgelegd wie de doelgroep is van het kantoor en op welke wijze de FD'er met deze doelgroep wil communiceren. Ook zijn we langs geweest bij een aantal 'full service' kantoren. Gemene deler is dat kantoren goed nadenken over de dienstverlening en de doelgroep en keuzes durven te maken. Dit komt de toekomstbestendigheid van de kantoren ten goede.
- Onverzekerbaarheid van bepaalde risico's baart de sector zorgen. Deze trend is al een aantal jaren zichtbaar. Bij de kantoorbezoeken van dit jaar stond in dit kader vooral de verschraving van het productaanbod bij Nederlandse verzekeraars centraal. Oplossingen hiervoor vinden de dienstverleners in het onderbrengen van risico's bij buitenlandse risicodragers of het ontwikkelen van eigen producten, vaak in samenwerking met andere financieel dienstverleners of via het volmachtkanaal.

- Ook geven FD'ers aan te maken te hebben met een krappe arbeidsmarkt. Met name het aantrekken en behouden van jonge medewerkers bij een vergrijzende populatie is een veelgehoord onderwerp. Sommige FD'ers spannen zich in om jonge mensen kennis te laten maken met het vak. Zo zien we onder meer dat samenwerking met hogescholen wordt gezocht om zo mogelijk studenten te interesseren voor een stageplek.

Bij de bezoeken hebben wij ook controles uitgevoerd naar de diplomaplicht, de beroepsaansprakelijkheidsverzekering die al eerder in deze Marktindrukken zijn benoemd, en de controle van het incidentenregister. De indruk ter plaatse bevestigt het beeld uit de toezichtonderzoeken. Aangezien de sector divers en groot is, en de AFM uit capaciteitsoverwegingen niet iedere financiële onderneming kan bezoeken, brengen wij deze boodschappen via deze publicatie nogmaals onder uw aandacht.

We merken overigens dat FD'ers de kantoorbezoeken op prijs stellen, daarnaast is de AFM ook graag in dialoog met de sector. Daarom zullen wij ook in 2023 weer kantoorbezoeken afleggen.



05 Aandachtspunten

5.1 Meld wijzigingen en incidenten tijdig bij de AFM

Als vergunninghouder moet u relevante wijzigingen aan de AFM melden. Ook moet u bij ons incidenten melden. Dit zijn wettelijke verplichtingen. Wij merken dat dit in veel gevallen niet of niet op tijd gebeurt. Wij vragen daarom uw aandacht.

Melden wijzigingen

Vanuit onze toezichtpraktijk en contacten met financiële ondernemingen belichten we de volgende relevante wijzigingen waar verbetering mogelijk is.

- Meld nieuwe (mede)beleidsbepalers uiterlijk 3 maanden voor aantreden aan via het [AFM Portaal](#) en benoem de persoon pas nadat wij hier goedkeuring aan hebben gegeven. Personen die het beleid van een financieel dienstverlener (mede)bepalen of hier toezicht op houden, moeten betrouwbaar en/of geschikt zijn voor deze functie. Dit toetsen wij. Meer [informatie over het aanmelden en toetsen](#), zoals de kosten, vindt u op onze website.
- Meld (mede)beleidsbepalers die niet langer betrokken zijn bij uw onderneming zo snel mogelijk af via het [AFM Portaal](#). In het AFM Portaal kunt u controleren welke personen op dit moment bij uw vergunning geregistreerd staan en in welke rol. Afmelden is kosteloos.
- Bent u van plan om van rechtsvorm te wijzigen? Dan moet de nieuwe rechtsvorm een vergunning aanvragen. De nieuwe rechtsvorm krijgt een nieuw vergunningnummer. Veel rechtsvormwijzigingen zijn fiscaal gedreven. Wij merken dat er dan niet altijd rekening wordt gehouden met de eisen uit de Wft. Zo toetsen wij vennoten (ook als dit de relatiepartner is van de eigenaar) op betrouwbaarheid en geschiktheid. Raadpleeg voordat u een rechtsvormwijziging inzet eerst het Ondernemersloket, zodat u weet waar u aan toe bent.

Als een rechtsvormwijziging eenvoudig is (alles blijft hetzelfde en er komen geen nieuwe beleidsbepalers bij), dan is het aanvragen van de nieuwe vergunning eenvoudiger en zijn de kosten lager. Meer [informatie over de eenvoudige rechtsvormwijziging](#) vindt u op onze website.

- Een juridische fusie moet u bij ons melden. Het is belangrijk dat u dat tijdig doet. Dan kunnen wij wijzigingen beter beoordelen en op tijd in ons register verwerken. Meld de voorgenomen fusie in ieder geval 8 weken voor de geplande fusiedatum bij ons via ondernemersloket@afm.nl. Welke stappen u moet doorlopen en welke informatie u mee moet sturen met uw melding vindt u op onze [website](#).

Melden incidenten

De AFM ontvangt jaarlijks regelmatig signalen over incidenten die voorvallen bij FD'ers. Incidenten kunnen tot gevolg hebben dat de aanbieder de relatie met de FD'er beëindigt. Wij constateren dat het regelmatig voorkomt dat incidenten niet door FD'ers worden gemeld. Het niet melden van een incident is een overtreding.

Wij verwachten dat FD'ers incidenten tijdig en volledig bij de AFM melden. Incidenten zijn 'een gedraging of een gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor de integere en uitoefening van het bedrijf van een financiële onderneming.' Dit zijn feiten en omstandigheden die betrekking kunnen hebben op de onderneming, waar onder andere de medewerkers onder vallen. Daarnaast kunnen dit ook feiten en omstandigheden zijn gerelateerd aan de onderneming, zoals een klant of samenwerkende derde partij. FD'ers dragen altijd zelf de verantwoordelijkheid voor het melden van een incident bij de AFM. Dit geldt ook als een andere partij over hetzelfde incident bij ons een melding heeft gedaan.

Meer informatie en [voorbeeld van incidenten](#) staan op onze website.



Daarnaast stelt de wetgever en verwacht de AFM dat FD'ers moeten beschikken over procedures waarin staat hoe zij omgaan met incidenten. Dit draagt bij aan een integere en beheerste bedrijfsuitoefening. Concreet houdt een dergelijke procedure het volgende in:

- Adequate maatregelen nemen om herhaling van een incident in de toekomst te voorkomen;
- Het incident bij ons melden;
- De oorzaak van en getroffen maatregelen naar aanleiding van het incident vastleggen in een incidentenregister. Hiermee wordt dus niet de administratie van klachten in het kader van klachtenafhandeling bedoeld.

Incidenten kunnen via Cryptshare gemeld worden via meldingenformulier@afm.nl of maak gebruik van de blauwe knop op onze website. Via Cryptshare worden vertrouwelijke gegevens met encryptie (versleuteling) verzonden. Een [handleiding voor het gebruik van Cryptshare](#) is eveneens op de website te vinden.

5.2 Controleer uw gegevens in het AFM-register

Het is belangrijk dat uw gegevens in het [register van de AFM](#) kloppen. Consumenten en marktpartijen vertrouwen op de juistheid van deze gegevens. U bent verplicht om relevante wijzigingen aan ons door te geven. We vragen u om uw gegevens in ons register op juistheid te controleren en wijzigingen binnen twee weken aan ons door te geven. Wij vragen daarbij aandacht voor het volgende:

- Kloppen de producten en diensten nog waarvoor u een vergunning heeft? Verleent u geen financiële diensten meer in een bepaald product, of heeft u niet meer de juiste diploma's in huis, trek dan dit deel van uw vergunning in. Dit verzoek dient u in via het [AFM Portaal](#) en is kosteloos. Wilt u uw vergunning uitbreiden, dan kunt u dit ook via het [AFM Portaal](#) aanvragen. Aan het uitbreiden van de vergunning zijn kosten verbonden. Meer [informatie over het gedeeltelijk intrekken en uitbreiden van uw vergunning](#) vindt u op de onze website.
- Kloppen uw handelsnamen nog? Nieuwe of gewijzigde handelsnamen kunt u per mail doorgeven via relatiebeheer@afm.nl. Wijzigingen in uw statutaire naam en adresgegevens hoeft u niet door te geven. Deze wijzigingen ontvangen wij van de Kamer van Koophandel en verwerken wij binnen enkele weken in ons register.

- Heeft u een Europees paspoort? Bent u niet actief in het land of de landen waarvoor u een Europees paspoort heeft, meld dit land of deze landen dan af. Dit doet u via het [AFM Portaal](#) en is kosteloos. [Meer informatie over het Europees paspoort](#) vindt u op onze website.
- Bent u een (onder)gevolmachtigd agent? Controleer of de bij u ingeschreven verzekeraars van wie u een (onder)volmacht heeft nog kloppen. Meld inactieve volmachten af via het [AFM Portaal](#). [Meer informatie over het afmelden van volmachten](#) vindt u op onze website.

5.3 Geef passend hypotheekadvies

Als een consument een hypotheekadvies krijgt, dan heeft de hypotheekadviseur de wettelijke plicht om een passend hypotheekadvies te geven. In tijden van economische- en koopkrachtstress bij consumenten neemt dat belang alleen maar toe. Dit betekent dat de adviseur de doelstellingen van de consument moet inwinnen voor zover redelijkerwijs relevant, de risicobereidheid, de financiële positie en de kennis en ervaring. Het advies moet mede hierop gebaseerd zijn. De AFM heeft hierover eerder een [leidraad](#) gepubliceerd.

De AFM krijgt met enige regelmaat het signaal dat de kwaliteit van hypotheekadvies onder druk staat, mede ingegeven door de recente krapte op de woningmarkt en daarmee druk op het aankoop- en financieringsproces voor de consument. De AFM wijst erop dat het advies aan de minimale kwaliteitseisen moet voldoen zoals in de eerdere leidraad uiteengezet, ongeacht de (ervaren) marktdruk.

De AFM kondigt hierbij aan in 2023 nader onderzoek te doen naar de huidige advieskwaliteit en zal daarbij de leidraad als vertrekpunt nemen. Met name zal aandacht besteed worden aan hoe wordt omgegaan met bijverzekeringen zoals overlijdensrisico- en inkomensverzekeringen.



Heeft u vragen of opmerkingen over deze publicatie?

Stuur een e-mail naar: redactie@afm.nl



Autoriteit Financiële Markten

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

Telefoon

020 797 2000

www.afm.nl

Volg ons: →



De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2022

