



Kwaliteit voorop in producten en dienstverlening

Inleiding gehouden door Theodor Kockelkoren, bestuurder van de AFM, op het DSI congres van 14 mei 2012, Amsterdam.

De industrie verandert. Zij wil het klantbelang centraal stellen. Vandaag zal de aandacht vooral uitgaan naar de kwaliteit van de dienstverlening en dan vooral de advisering. Mijn collega Tim Mortelmans zal uw aandacht daarvoor vragen. Als aftrap vraag ik uw aandacht voor de kwaliteit van de producten. Een noodzakelijke voorwaarde voor het succes van uw klanten en daarmee dat van u.

We hebben het al vaker gezegd: een belangrijk probleem voor deze industrie is dat de kwaliteit van individuele beleggingsproducten niet eenvoudig zichtbaar gemaakt wordt. In de ogen van uw klanten valt de kwaliteit van een product daarmee al snel samen met het absolute rendement dat het behaalt. Of nog erger: in de ogen van uw klant is er geen kwaliteit, maar slechts geloof in uw kunnen of uw betrouwbaarheid. Beide gaan te paard en komen te voet. Het is jammer dat de industrie, waaronder ook het DSI, hier nog geen oplossing voor heeft gemaakt. Een eenvoudige indicator die de prestaties van een product of portefeuille toont na aftrek van alle kosten en gerelateerd aan het genomen risico. Daarmee zouden een aantal kernbegrippen van kwaliteit al gevangen zijn. Ik heb op uw jubileum congres in 2008 u aangemoedigd. Vier jaar later herhaal ik mezelf: neem actie, doe het voor uw klanten en uzelf.

Tot het moment dat uw oplossing realiteit is, zullen we het moeten doen met lapmiddelen. Onderzoek laat zien dat het totale kostennivo een goed lapmiddel is. Het is een voldoende simpele indicator (mits er geen verstoppertje wordt gespeeld) en hij blijkt een redelijke voorspeller van toekomstig rendement te zijn. Beleggers en waarschijnlijk veel adviseurs zouden dus – tot er iets beter is – het beste kunnen vertrouwen op de totale kosten van een beleggingsproduct bij hun keuze welk product het beste in de geadviseerde beleggingsmix thuis hoort.

Er is alleen een probleem. Momenteel is het voor de belegger niet inzichtelijk wat het hem kost om te beleggen. Het gaat daarbij zowel om de kosten van beleggingsproducten, als om de kosten van beleggingsdienstverlening. De kosten van beleggingsfondsen zijn vaak ondoorzichtig. De kosten van een fonds worden gepresenteerd door een Total Expense Ratio (TER), maar hierin mist nog een belangrijk deel van de kosten. Het is voor een belegger bijzonder lastig om zelf inzicht te krijgen in de werkelijke kosten van een beleggingsfonds.

Daarnaast is het voor de belegger lastig om de kosten van de dienstverlening in te schatten. Een ‘all-in fee’ bevat niet altijd alle kosten, verschillende kostensoorten kennen verschillende berekeningsgrondslagen en er wordt gewerkt met ingewikkelde staffels. Om de kosten van de producten en beleggingsdienstverlening inzichtelijker te maken pleiten wij voor een zogeheten ‘total cost of ownership’. Dat dient een getal te zijn dat duidelijk maakt wat alle kosten zijn die een belegger maakt om te beleggen. Een klant moet dit cijfer periodiek krijgen, zodat hij zijn keuzes mede hierop kan baseren.

De AFM zal de komende periode met partijen praten die een bijdrage kunnen leveren aan de vormgeving van dit idee. Aandachtspunten en nog beter oplossingen voor de vele problemen die overwonnen moeten worden zijn van harte welkom.

Een tweede probleem dat aangepakt moet worden is de kennelijke desinteresse van een deel van de beleggers voor kosten. De aandacht lijkt vooral naar de adverteerde rendementen te gaan en lang niet altijd naar de netto rendementen, laat staan dat de beleggers zich vooral concentreert op de hoogte van de kosten. Terwijl toch juist deze kosten een betere voorspeller voor toekomstige prestaties zijn dan de rendementen van de afgelopen drie jaar.

Het aanstaande provisieverbod zal helpen om de aandacht van de belegger te trekken. Immers, een deel van de kosten zal via de voordeur afgerekend worden in plaats van via de achterdeur. Het zal klanten bovendien bewuster maken voor de prijs die nu vooral impliciet voor de dienstverlening wordt betaald. Klanten zullen naar verwachting zo ook bewuster kiezen voor de soort en kwaliteit van de dienstverlening. Andere sectoren gingen u voor, en ik zou u dan ook willen aanraden niet achterover te leunen tot de wetgeving realiteit is. Zet nu al stappen om een bijdrage te leveren aan een provisieloze beleggingswereld. De meeste depotbanken bieden servicemodellen aan waarin beleggingsondernemingen geen retourprovisie ontvangen. Verschillende fondsaanbieders bieden nettoproducten aan. Maak hier als beleggingsonderneming gebruik van. Bovenal is het belangrijk dat u opnieuw nadenkt over uw businessmodel: met welke serviceconcepten bedient u welke doelgroepen, en hoe kunt u hier een eerlijke boterham mee verdienen?

Dat brengt me bij het laatste onderwerp van mijn inleiding: nieuwe bedieningsconcepten. Behalve het aanstaande provisieverbod, geven ook de ontwikkelingen op het gebied van informatietechnologie nieuwe bedieningsconcepten een extra impuls. Deze impuls is ook broodnodig. De industrie heeft nog steeds de neiging met een in essentie zelfde bedieningsconcept alle klanten te bedienen. Een voorbeeld daarvan is dat nagenoeg alle concepten gebaseerd zijn op maatwerk. Terwijl confectie ook passende oplossingen kan leveren.

Online tools en diensten zullen naar verwachting meer confectie concepten mogelijk maken. Zij springen bovendien in op de behoefte van een deel van de klanten aan meer gemak en snelheid, én lagere kosten. Tegelijkertijd kunnen deze mogelijkheden ook adviseurs en vermogensbeheerders helpen bij het sneller en kostenefficiënter uitvoeren van hun dienstverlening.

De AFM is zich ervan bewust dat haar leidraden over advisering zich toesplitste op de huidige dominante praktijk, namelijk het maatwerk. We staan ervoor open om met marktpartijen mee te denken over hoe de aanbevelingen uit de leidraden van de AFM op een goede wijze kunnen worden vertaald naar nieuwe bedieningsconcepten. Partijen die al ver gevorderd zijn bij het vormgeven van nieuwe concepten en denken tegen beperkingen van wet- en regelgeving op te lopen die er naar hun idee niet zouden moeten zijn, nodigt de AFM graag uit. We willen innovatie die de kwaliteit van producten en dienstverlening verbeterd niet tegen houden.

Tot slot wens ik u veel succes met uw onderneming en investeringen in de toekomst!