

VAN SIGNAAL TOT ONDERZOEK

In 2010 ontvangt de AFM klachten van consumenten over bemiddelaar De Geldspecialist (DG). DG adviseert en bemiddelt in consumptief krediet en werft actief klanten met advertenties in televisiegidsen en op internet. Wat gebeurt er met deze signalen?

Het Signalementeam ontvangt de klachten over DG, via het Meldpunt Financiële Markten van de AFM. Het Signalementeam weegt de ernst van de afzonderlijke signalen en beoordeelt de onderlinge samenhang. De binnengekomen signalen bieden nog onvoldoende aanleiding voor het instellen van nader onderzoek. DG wil een aantal maanden later een hypotheek afsluiten, terwijl zij geen AFM-vergunning heeft voor het bemiddelen in hypotheek. Twee banken weigeren de hypotheekaanvraag en melden het voorval in 2011 bij de AFM. “Het Signalementeam beoordeelt de meldingen en neemt contact op met de banken voor meer informatie, zoals de door DG ingevulde aanvraagformulieren voor een hypotheek. Na beoordeling van de aanvullende informatie besluit het Signalementeam de meldingen en informatie door te sturen naar het toezichtsteam voor verder onderzoek”, vertelt Jan Mathijs Cuypers, medewerker toezicht bij het Signalementeam. Op basis van de bevindingen van het toezichtsteam besluiten de toezichthouders dat een waarschuwing aan DG een passende (informele) maatregel is.

Begin 2012 ontvangt het Signalementeam weer klachten van consumenten over DG. De klachten gaan over het ongevraagd afsluiten van verzekeringen die aan kredieten gekoppeld zijn (“betalingsbeschermers”) en over hogere rentetarieven dan eerder afgesproken. Ook zijn er klachten dat het bedrijf zeer moeilijk bereikbaar is en niet reageert op ingediende klachten. En verschillende banken melden weer misstanden bij DG. Zij melden dat bij meerdere aanvragen sprake is van forse overkreditering. Cuypers: “Het Signalementeam belt met één van de banken om een inschatting van de ernst van de situatie te kunnen maken. Ook analyseert het Signalementeam de meldingen en neemt daarbij de historie uit voorgaande jaren (klachten, meldingen, onderzoek en waarschuwing) mee. Besloten wordt de signalen met hoge prioriteit door te leiden naar het toezichtsteam gericht op financiële dienstverleners die op grote schaal normen blijven overtreden.” Dit team besluit een controle bij DG op kantoor uit te voeren. De ernst van de situatie, in combinatie met het grote aantal meldingen, geeft daarbij de doorslag. Ter voorbereiding vraagt het toezichtsteam klantdossiers bij DG op. Het team neemt ook contact op met een aantal klanten van DG en banken die in 2012 misstanden hebben gemeld. In april 2012 brengt het toezichtsteam een controlebezoek aan DG. Na dit bezoek beoordeelt de AFM welke acties ondernomen moeten worden.

“Klachten van consumenten en meldingen van financiële dienstverleners zijn belangrijke signalen.”

Deze fictieve casus laat zien welke stappen de AFM zet als meldingen worden ontvangen.

Logboek

Het Signalementeam ontvangt meldingen over mogelijke misstanden van verschillende bronnen. Dit zijn zowel interne afdelingen en medewerkers van de AFM, als externe bronnen waaronder financiële ondernemingen, consumenten en collega-toezichthouders. Naast deze signalen gaat de AFM overigens ook zelf actief op zoek naar mogelijke misstanden en risicovolle situaties.

Het Signalementeam is het centrale punt waar de AFM meldingen ontvangt. Alle meldingen die de AFM ontvangt worden geprioriteerd naar ernst. Hoe ernstiger het signaal, des te hoger de prioriteit. De ernst van een signaal is onder meer afhankelijk van de volgende factoren:

- de grootte van de groep consumenten die (potentieel) benadeeld wordt;
- de omvang van de schade;
- de reputatieschade voor de markt;
- of er sprake is van structurele overtredingen;
- de combinatie van deze factoren.

Op basis van alleen een signaal kan de AFM geen maatregelen nemen, hoe goed dit signaal ook onderbouwd is. De AFM moet altijd zelfstandig onderzoek doen om de feiten vast te stellen. Als de feiten zijn vastgesteld en geconcludeerd is dat sprake is van een overtreding, bepaalt de AFM welke maatregel passend is. De doorlooptijd van een onderzoek varieert van enkele dagen tot maanden. Dit is onder meer afhankelijk van de complexiteit van het onderzoek.

➤ **Meld misstanden en incidenten bij de AFM via www.afm.nl/melden-misstanden.**

Begin oktober 2010

EERSTE SIGNALLEN

De AFM ontvangt klachten van consumenten over bemiddelaar DG.

Medio oktober 2010

SIGNALENTEAM BEOORDELT

Het Signalementeam weegt de ernst van de afzonderlijke signalen en beoordeelt de onderlinge samenhang. De signalen bieden nu nog onvoldoende aanleiding voor nader onderzoek.

April 2011

NIEUWE SIGNALLEN

Twee kredietbanken doen afzonderlijk een melding over DG. Het Signalementeam vraagt aanvullende stukken op en stuurt de meldingen naar het toezichtsteam voor verder onderzoek.

Juni 2011

ONDERZOEK

De toezichthouders van het toezichtsteam doen onderzoek.

Juli 2011

WAARSCHUWING

De toezichthouders geven een waarschuwing aan DG en dwingen haar te stoppen met activiteiten waarvoor zij geen vergunning heeft.

Begin februari 2012

OPNIEUW SIGNALLEN

Een aantal consumenten klaagt bij de AFM over DG. Meerdere banken melden forse overkreditering in kredietaanvragen van DG.

Medio februari 2012

SIGNALENTEAM BEOORDELT

Het Signalementeam vraagt onderbouwende documenten op en oordeelt dat de signalen door een toezichtsteam onderzocht moeten worden.

Maart 2012

ONDERZOEK

Het toezichtsteam besluit DG in onderzoek te nemen, vraagt klantdossiers bij DG op en neemt contact op met een aantal klanten van DG en banken.

April 2012

CONTROLEBEZOEK BIJ DG

Het toezichtsteam brengt een controlebezoek aan DG.