

Vijf vragen over de naleving provisieverbod aan Michiel Denkers (hoofd toezicht AFM)

- 1. Aan de ene kant zeggen jullie dat de naleving van het provisieverbod in het intermediaire kanaal goed is. Aan de andere kant zien jullie afspraken die niet passen onder het provisieverbod. Wat zegt dit over het provisieverbod?***

Banken, verzekeraars en zelfstandig adviseurs leven het provisieverbod grosso modo goed na. De belangrijkste verkeerde prikkel in financieel advies aan consumenten was in het verleden de klassieke provisie. Het beeld is dat die prikkel is verdwenen.

Sommige aanbieders en zelfstandig adviseurs hebben afspraken met elkaar, die niet per se tot sturing leiden. De afspraken die we in het rapport uiteenzetten zouden wel tot sturing kunnen leiden. De meerderheid van de zelfstandige adviseurs heeft deze afspraken niet. In het rapport gaat de AFM in op de vraag in hoeverre de afspraken toegestaan zijn onder het provisieverbod. Wij vinden dat partijen, aan de hand van het rapport en de [uitgangspunten](#) van het provisieverbod moeten nagaan of zij afspraken hebben die niet in lijn zijn met het provisieverbod en dat zij deze afspraken moeten aanpassen.

- 2. In jullie jaarverslag staat dat veel adviseurs hun klanten bij dezelfde verzekeraars onderbrengen als voor invoering van het provisieverbod. Wordt het doel van het provisieverbod, dat de adviseur vrij van prikkels producten vergelijkt voor zijn adviezen, dan wel bereikt?***

Er kunnen allerlei redenen zijn waarom adviseurs hun klanten bij dezelfde verzekeraars onderbrengen. Er kan sprake zijn van een jarenlange samenwerking, waarbij de adviseurs de producten van de aanbieder goed kennen en weten dat die over het algemeen een goede oplossing bieden voor hun klanten. Het is belangrijk dat een adviseur zijn klant een product adviseert dat past zijn situatie en wensen ongeacht de samenwerkingsrelatie met van de aanbieder. Ook is het belangrijk dat een adviseur zijn klant goed informeert over het aantal aanbieders dat hij meeneemt in zijn vergelijking.

De AFM kan zich wel voorstellen dat naar mate aanbieders en zelfstandig adviseurs langer zonder provisie werken ze steeds losser van elkaar komen te staan. Hierdoor kan de productieverdeling van de zelfstandig adviseur over verschillende aanbieders in de tijd veranderen.

- 3. Sommige marktpartijen stellen dat consumenten geen advies meer nemen omdat ze ervoor moeten betalen. Wat doen jullie daarmee?***

Wij horen die geluiden natuurlijk ook. Uit ons eigen onderzoek blijkt dat consumenten niet massaal zelf financiële producten afsluiten, zonder advies. Bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen is er bijvoorbeeld slechts sprake van een zeer geringe toename van execution only. Ook zien we dat het provisieverbod over het algemeen niet heeft geleid tot een extra daling van de afzet van producten. Deze daling is al voor invoering van het provisieverbod ingezet.

Dat neemt niet weg dat wij de ontwikkelingen op de markt blijven volgen, onder meer door gesprekken met marktpartijen.

4. Wat is de reikwijdte van het onderzoek en waarom kunnen jullie op basis van de resultaten zeggen dat de naleving van het provisieverbod op orde is?

Wij hebben drieënvijftig (middel)grote adviseurs, negen aanbieders en vier serviceproviders onderzocht. In het onderzoek zijn de volgende producten meegenomen: hypotheek, overlijdensrisicoverzekeringen, woonlastenverzekeringen, tweede pijler pensioenverzekeringen en uitvaartverzekeringen. We hebben ervoor gekozen om de (middel)grote adviseurs te onderzoeken, omdat deze groep samen het grootste marktaandeel hebben in het intermediaire kanaal. We hebben informatie bij de onderzochte partijen opgevraagd en we hebben gesprekken gevoerd. Daarom kunnen we marktbrede conclusies trekken.

5. Is dit onderzoek een evaluatie van het provisieverbod?

Nee, bij de evaluatie zal onder meer de vraag centraal staan of marktpartijen een cultuuromslag hebben gemaakt naar klantgerichte dienstverlening. Hier heeft de AFM in dit onderzoek niet naar gekeken. Het onderzoek ging enkel in op de vraag of marktpartijen de randvoorwaarden die het provisieverbod heeft geschapen, om een transitie teweeg te brengen naar klantgerichte dienstverlening, goed naleven. De evaluatie staat gepland voor 2017.