

### HET KEERPUNT VOORBIJ

2013 was een roerig jaar. Het jaar van een sterke economische tegenwind, die pas nu enigszins lijkt te gaan liggen. Het jaar waarin een van de grootste stelselwijzigingen in de financiële sector werd doorgevoerd. Het jaar van discussies over de interpretatie van nieuwe regels. Het jaar van het eerlijke speelveld, *no cure no pay*, motie 118, en het gestandaardiseerde dvd. Een jaar waarin uw aanpassingsvermogen en ondernemerschap zwaar op de proef werden gesteld.

Het eerste stof van het jaar is neergedaald. Hoe hebben we deze proef doorstaan? Waar staan we nu? En hoe verder? Hoe ziet de dienstverlening aan de klant er in 2025 uit? Hoeveel consumenten hebben er straks nog behoefte aan uw advies? Is goed advies nog toegankelijk voor iedereen? Heeft uw vakmanschap plaatsgemaakt voor de computer of blijft menselijk contact de norm?

Ik heb het antwoord nog niet op al die vragen. Maar ik heb wel een stellige overtuiging. Op de financiële marktplaats van 2025 speelt onafhankelijk, goed advies meer dan ooit een belangrijke rol. Een adviseur die pal naast zijn klanten staat en zijn rol pakt als een echte belangenbehartiger, verenigt de macht van veel consumenten in zich. Zo vergroot hij de onderhandelingskracht van de individuele klant. Hij draagt door zijn kritische blik en zijn onderhandelingsvaardigheden bij aan de continue hoge kwaliteit van financiële producten, aan de kwaliteit van financiële adviezen en aan de keuzevrijheid van klanten.



MICHEL DENKERS,  
hoofd Toezicht AFM

### “PERSPECTIEF OP EEN DUURZAAM BEDRIJFSMODEL DAT IEDERE TOETS DER KRITIEK KAN DOORSTAAN”

Ik heb er alle vertrouwen in: dit beeld wordt werkelijkheid. Er zijn dit jaar al goede stappen in die richting gezet. Velen van u hebben het oude verdienmodel succesvol omgebogen. Velen van u slagen er nu al prima in om bestaande en nieuwe klanten te laten inzien wat uw advies hen kan opleveren. Zo neemt nog steeds de meerderheid van klanten die voor het eerst een hypotheek afsluiten, advies af bij een onafhankelijke dienstverlener in plaats van bij een productaanbieder.

De weg naar dit toekomstbeeld zal nieuwe uitdagingen en verrassende wendingen kennen. De grote lijnen staan, maar de ‘nieuwe wereld’ is nog niet volledig gezet. 2014 zal opnieuw een jaar worden waarin traditionele marktverhoudingen, bestaande praktijken en geldende mores onderwerp van discussie zullen zijn. Een van de zorgpunten waar ik u geregeld over hoor, gaat over aanbieders die alleen klant-informatie willen delen met bemiddelaars die bij hen een aanstellingsovereenkomst hebben. Daarover maakt u zich terecht boos. De klant zat toch aan het stuur? Het is aan de klant om te bepalen met welke bemiddelaar deze informatie gedeeld wordt, aanstellingsovereenkomst of niet.

En wat nu als de best passende productoplossing voor uw klant achter slot en grendel ligt op het schap van de fabrikant? Willen we een marktplaats waarbij mensen die al voor advies hebben betaald, daarvoor opnieuw de portemonnee moeten trekken? Willen we een marktplaats waarbij een consument geen toegang heeft tot bepaalde productoplossingen via zijn vertrouwde adviseur?

Zo bezien was het provisieverbod eerder het startschot van een evolutie, een keerpunt, dan een revolutie. En 2013 vooral het jaar van nieuwe perspectieven. Perspectief op een verdere professionalisering van de branche. Perspectief op een betere positionering van uw vak. Perspectief op een duurzaam bedrijfsmodel dat voortaan iedere maatschappelijke toets der kritiek kan doorstaan. Kortom, 2013 gaat de boeken in als het jaar van grote veranderingen. Met de bijbehorende onzekerheden én kansen. Er liggen nog veel uitdagingen die we gezamenlijk het hoofd zullen bieden, maar we zijn het keerpunt voorbij. Ik kijk met vol vertrouwen uit naar wat het komend jaar ons brengt. ««

Reacties op deze column zijn welkom op [vvp@afm.nl](mailto:vvp@afm.nl)