



Resultaten van een marktbreed onderzoek naar de advieskwaliteit

Stand van de advieskwaliteit

April 2015

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting kwaliteitsonderzoek	3
1.1	<i>Wat leest u in dit rapport?</i>	3
1.2	<i>Hoe is dit rapport opgebouwd?</i>	4
2.	Achtergrond onderzoek	5
2.1	<i>Wat verstaat de AFM onder kwaliteit van advies?</i>	5
2.2	<i>Welke ontwikkelingen zijn van belang geweest voor de advieskwaliteit?</i>	5
2.3	<i>Wat is de opzet van het onderzoek?</i>	7
3.	Kort overzicht onderzoeksresultaten	10
3.1	<i>Welke algemeen beeld levert dit onderzoek op?</i>	10
3.2	<i>Wat zijn de resultaten van het onderzoek hypotheekadvies?</i>	10
3.3	<i>Wat zijn de resultaten van het onderzoek advies arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen?</i>	12
4.	Acties	13

1. Samenvatting kwaliteitsonderzoek

1.1 Wat leest u in dit rapport?

Veel klanten hebben bij het nemen van grote financiële beslissingen behoefte aan deskundig advies. Zij hebben immers vaak weinig kennis over financiële producten en hebben vaak onvoldoende zicht op hun financiële huishouding. Als klanten zich laten bijstaan door een professional, dan moeten zij erop kunnen vertrouwen dat de kwaliteit van het advies goed is.

De kwaliteit van advies is daarom al jaren een belangrijk thema voor de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft veelvuldig aandacht besteed aan de kwaliteit van advies, onder meer door onderzoeken naar de advieskwaliteit over specifieke financiële producten en beïnvloeding van individuele marktpartijen. Ook heeft de AFM in verschillende leidraden en publicaties aandacht besteed aan algemene richtlijnen voor zorgvuldige advisering.

De AFM heeft onderzoek gedaan naar de marktbrede kwaliteit van advies over twee belangrijke behoeften van klanten:

- I. het kopen van een eigen woning met daarbij een passende en veilige hypotheek; en
- II. het afdekken van het financiële risico van arbeidsongeschiktheid door zelfstandigen.

Het doel van dit onderzoek is zicht krijgen op de actuele stand van de kwaliteit van advisering door alle adviseurs; zowel die van zelfstandig adviseurs, als die van adviseurs in dienst van banken en verzekeraars en hypotheekketens. Het onderzoek geeft een beeld van waar de markt op dit moment staat en hoe de advieskwaliteit zich mede als gevolg van de marktbrede aandacht heeft ontwikkeld. Hierdoor wordt duidelijk wat er goed gaat in de advisering aan klanten, en op welke punten deze nog verbetering behoeft.

Uit het onderzoek blijkt dat er een aanzienlijk kwaliteitsverschil bestaat tussen het advies over hypotheek en het advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Positief is dat de advisering over hypotheek gemiddeld genomen van goede kwaliteit blijkt te zijn en dat er een stijgende lijn in de advieskwaliteit te zien is. Negatief is echter dat de advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen van onvoldoende kwaliteit is. De uitkomsten doen vermoeden dat adviseurs de algemene lessen over advisering uit leidraden en andere publicaties van de AFM, zoals de leidraden over hypotheekadvies uit 2007 en 2010, niet breder trekken naar advies over andere financiële producten.

Om de kwaliteit van advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen te verhogen, zal de AFM dit jaar gerichte acties ondernemen, waaronder de start van handhavingstrajecten bij enkele marktpartijen. De komende periode gaat de AFM samen met brancheverenigingen en adviseurs verder onderzoeken wat de oorzaken zijn van het achterblijven van de advieskwaliteit over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Mede op basis hiervan wordt bepaald welke vervolgacties verder nodig zijn om de benodigde inhaalslag te maken.

Uitgebreidere informatie over de resultaten en de onderzoeksopzet van de individuele onderzoeken naar de advieskwaliteit over hypotheke en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen, vindt u in deze onderstaande links naar de rapporten over:¹

- > [de kwaliteit van hypothekeadvies](#)
- > [de kwaliteit van advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen](#)

Hoe is dit rapport opgebouwd?

In hoofdstuk 2 van dit rapport leest u meer over de achtergrond van dit onderzoek en de ontwikkeling van de advieskwaliteit. In hoofdstuk 3 vindt u een kort overzicht van het algemene beeld dat voortkomt uit dit onderzoek en een beknopt overzicht van de resultaten van de individuele onderzoeken naar beide producten. Tot slot leest u in hoofdstuk 4 meer over de acties die de AFM zal ondernemen naar aanleiding van het onderzoek.

¹ De informatie in deze rapporten overlapt deels met de informatie in dit rapport.

2. Achtergrond onderzoek

In dit hoofdstuk leest u wat de AFM beschouwt als een zorgvuldig advies, en welke activiteiten de AFM de afgelopen jaren heeft verricht op het gebied van de advieskwaliteit. Tot slot leest u waarom ervoor is gekozen dit onderzoek te richten op advies over hypotheek en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen.

2.1 Wat verstaat de AFM onder kwaliteit van advies?

Een zorgvuldig advies heeft de focus op de klant, en niet op het product. Dit betekent dat in het adviesgesprek de klant en zijn situatie, wensen en behoeften centraal staan. Het uitgangspunt voor een zorgvuldig advies is de verzameling van alle relevante informatie van de klant, of dit advies nu ziet op hypotheek of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen of op enig ander product. De mate van diepgang waarin de relevante informatie wordt uitgevraagd kan variëren, afhankelijk van de vraag van de klant en reeds aanwezige informatie.

De adviseur moet zich een beeld vormen van wat de klant wil, wat de achtergrond is van zijn vraag en de situatie van de klant. Vervolgens moet de adviseur in zijn advies rekening houden met de relevante informatie van de klant. Deze twee elementen vormen samen de basis van zorgvuldige advisering.

Bovendien moet de adviseur zijn advies vastleggen in een dossier, zodat later te herleiden is hoe hij tot zijn aanbeveling is gekomen. Waarom is de adviseur in dit specifieke geval tot deze specifieke aanbeveling gekomen? Welke afwegingen heeft hij gemaakt? Het vastleggen is meer dan alleen een wettelijke verplichting om controles mogelijk te maken. Het is een belangrijke kwaliteitswaarborg. En het is een integraal onderdeel van het advies aan de klant. De klant wil immers kunnen nalezen hoe de adviseur is gekomen tot zijn advies, en bij eventuele toekomstige adviezen hierop kunnen terugrijpen. Uit de vastlegging moet in ieder geval ook blijken wat de specifieke klantvraag is en waarom de adviseur eventueel heeft gekozen voor een beperkte inventarisatie.

2.2 Welke ontwikkelingen zijn van belang geweest voor de advieskwaliteit?

De afgelopen jaren is er veel aandacht geweest voor de kwaliteit van advies aan klanten. Er is ten eerste aandacht gevraagd voor de advieskwaliteit door marktpartijen zelf. Zo hebben de brancheorganisaties verschillende initiatieven genomen om de advieskwaliteit te verhogen.

Daarnaast heeft de wetgever sinds de inwerkingtreding van de Wet financiële dienstverlening (Wfd) verschillende regelingen opgesteld die rechtstreeks van invloed zijn geweest op de kwaliteit van advies. Op 1 juli 2006 is voor het eerst een uitgebreide zorgplicht bij advisering over financiële producten geïntroduceerd.² Deze adviesregels zijn in 2007 overgenomen in artikel 4:23 van de huidige Wet op het financieel toezicht (Wft). Ook zijn in 2006 de deskundigheidsvereisten voor personen die het dagelijks beleid bepalen bij een financiële dienstverlener en personen die zich onder zijn verantwoordelijkheid rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening ingevoerd. In 2009 heeft de wetgever de verplichting tot beloningstransparantie voor financiële dienstverleners in complexe producten (de 'inducementnorm') ingevoerd. De laatste wettelijke maatregelen die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van advies, zijn de invoering van het provisieverbod op 1 januari 2013 en de aanscherping van de vakbekwaamheidseisen per 1 juli 2014.

In 2007 is de AFM gestart met onderzoek naar de kwaliteit van advisering aan klanten. Dit heeft onder meer geresulteerd in verschillende rapporten, waaronder de onderzoeken naar hypotheekadvies uit 2007 en 2010 (zie het kader op pagina 7 van dit rapport) en het onderzoek naar advies over tweedepijler pensioenproducten uit 2010. Mede naar aanleiding van deze onderzoeken zijn verschillende leidraden uitgebracht over advies, zoals de leidraad zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw en de leidraden over hypotheekadvisering.³ De AFM heeft naar aanleiding van deze onderzoeken afspraken gemaakt met adviseurs over concrete verbeteringen van hun adviestraject, en heeft met banken een jaarlijks terugkerend Dashboard Hypotheekadvies ingericht. Daarnaast zijn er bij individuele partijen handhavingstrajecten gestart.

De AFM beoordeelt met dit onderzoek naar de huidige stand van de advieskwaliteit hoe de advieskwaliteit zich heeft ontwikkeld. Het is niet mogelijk om op basis van dit onderzoek conclusies te trekken over de effectiviteit van elk van de afzonderlijke wettelijke maatregelen. Daarnaast is een groot deel van de adviesdossiers afkomstig uit de periode voor, of vlak na de invoering van de nieuwe wettelijke regels, zoals het provisieverbod en de nieuwe vakbekwaamheidseisen.

Wel blijkt uit het onderzoek welke aandachtspunten bij het advies aan klanten er in de periode rond de invoering van deze maatregelen zijn. Dit onderzoek geldt in dat opzicht als een eerste meting van de advieskwaliteit ten tijde van de invoering van deze wettelijke maatregelen. Deze eerste meting zal de AFM helpen bij het effectief inrichten van haar toezicht op de kwaliteit van advies in de toekomst.

² Artikel 32 Wet financiële dienstverlening.

³ Zie hiervoor de website van de AFM.

2.3 Wat is de opzet van het onderzoek?

De AFM heeft dit onderzoek in 2014 uitgevoerd aan de hand van een aselecte steekproef van 237 adviesdossiers van zelfstandig adviseurs, hypotheekketens, banken en verzekeraars. De reden dat de AFM heeft gekozen voor de adviezen over hypotheek en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen vindt u hieronder.

Woonadvies

Het afsluiten van een hypotheek om een woning te kopen is voor veel klanten één van de belangrijkste financiële beslissingen in hun leven. De kosten en de aflossing van deze lening hebben meestal tientallen jaren invloed op de financiën van de klant. In 2014 werden ruim 185.000 hypotheek afgesloten; bij vrijwel al deze hypotheek is geadviseerd.

Bovendien heeft de AFM eerder onderzoek gedaan naar de kwaliteit van hypotheekadvies, waardoor de huidige advieskwaliteit vergeleken kan worden met de advieskwaliteit in 2007 en 2010.

In het onderzoek naar advies over hypotheek heeft de AFM 97 adviesdossiers uit januari tot en met mei 2014 beoordeeld. De dossiers zijn afkomstig van zowel zelfstandig adviseurs, als van hypotheekketens en adviseurs in dienst van banken en verzekeraars.

Eerdere onderzoeken naar de kwaliteit van hypotheekadvies

De AFM constateerde in het onderzoek uit 2007 dat de kwaliteit van de hypotheekadviezen in driekwart van de gevallen voldoende of goed was. Wel werd een aantal aandachtspunten genoemd waarop verbetering nodig was, waaronder de advisering over betalingsbeschermers, rentevastperiode en oversluiten.

In 2010 heeft de AFM vervolgonderzoek gedaan. Er werd toen geconcludeerd dat de kwaliteit van de hypotheekadvisering sinds 2007 zichtbaar was verbeterd. Het percentage adviseurs waarbij de kwaliteit van het hypotheekadvies voldoende of goed is, was gestegen naar 85%. Wel werd toen geconstateerd dat er een verdere kwaliteitsslag nodig was op een aantal aandachtspunten. Zo bleek uit de bevindingen dat het inwinnen van informatie vollediger en diepgaander kon, dat de informatieverstrekking te summier was en dat de risicoverzekeringen vaak niet aansloten bij de situatie van de klant.

Advies over afdekken risico arbeidsongeschiktheid

Het is voor klanten lastig om alle productkenmerken van de arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandig te begrijpen. Bovendien leidt de verzekering tot een langdurige financiële verplichting, en heeft het product bij arbeidsongeschiktheid grote invloed op het inkomen van de klant en de betaalbaarheid van zijn levensonderhoud. In 2013 werden ruim 20.000 arbeidsongeschiktheidsverzekeringen afgesloten; in vrijwel alle gevallen werd hierbij geadviseerd.

Dit onderzoek geeft een beeld van de advieskwaliteit over een klantbehoefte waarvoor de AFM en de markt nog weinig aandacht hebben gehad. Er is door de AFM niet eerder onderzoek verricht naar de kwaliteit van advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Wel heeft de AFM in 2011 onderzoek gedaan naar de productkenmerken van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen (zie kader hieronder). Dit onderzoek toonde aan dat, gegeven de complexiteit en impact van deze producten, zorgvuldig advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen zeer belangrijk is om voorzienbare teleurstellingen te voorkomen.

In het onderzoek naar het advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen zijn 140 adviesdossiers beoordeeld, 70 uit 2011 en 70 uit 2013. De dossiers zijn zowel afkomstig van zelfstandig adviseurs als van adviseurs in dienst van banken en verzekeraars. Als onderdeel van dit onderzoek zijn managementgesprekken gevoerd met de directies van advieskantoren en zijn klantinterviews afgenomen met klanten wier dossier is beoordeeld. Daarnaast heeft de AFM onderzoek verricht onder zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) naar hun overwegingen bij het al dan niet afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Onderdeel van dit onderzoek is een vragenlijst die door 500 zzp'ers is ingevuld.

Productonderzoek naar arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen 2011

De AFM heeft in 2011 onderzoek gedaan naar de belangrijkste productkenmerken van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen.⁴ De AFM heeft onderzocht of de proposities van de negen belangrijkste verzekeraars op de markt voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen het klantbelang centraal stelden.

⁴ Het rapport over dit onderzoek vindt u hier: www.afm.nl/~media/files/rapport/2011/aov-zelfstandigen

Uit dit onderzoek bleek dat er arbeidsongeschiktheidsverzekeringen op de markt waren die niet voldeden aan de verwachtingen van klanten. Een van de bevindingen van het onderzoek was dat er meerdere arbeidsongeschiktheidsverzekeringen bestonden met een sterk uitgeklede dekking, zoals verzekeringen die grote aantallen medische aandoeningen standaard uitsloten of de duur of hoogte van de uitkering sterk beperkten. In de markt zijn deze producten bekend als budget-AOV's. De AFM concludeerde ook toen dat producten met een beperkte hoogte of duur van de uitkering wel nuttig kunnen zijn voor specifieke klanten. Het volgen van een zorgvuldig adviestraject om product en klant op elkaar af te stemmen is echter van essentieel belang.

Er zijn naar aanleiding van dit onderzoek afspraken gemaakt met verzekeraars over concrete verbeteringen. De opvolging hiervan is de afgelopen jaren actief gemonitord door de AFM.

3. Kort overzicht onderzoeksresultaten

Hieronder vindt u een kort overzicht van de onderzoeksresultaten van de individuele onderzoeken. Een uitgebreid verslag van de onderzoeksresultaten vindt u in de zelfstandige rapporten.

3.1 Welke algemeen beeld levert dit onderzoek op?

Aanzienlijk verschil advieskwaliteit

Uit het onderzoek blijkt dat er aanzienlijke verschillen zijn tussen de kwaliteit van advies over verschillende financiële behoeften van klanten. Zo blijkt uit het onderzoek naar hypotheekadvies dat de overgrote meerderheid van de adviezen van voldoende of goed niveau is. Het aantal hypotheekadviezen dat van goede kwaliteit is, blijkt ten opzichte van 2010 zelfs verdubbeld. Uit het onderzoek naar advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen blijkt echter dat nagenoeg alle onderzochte dossiers onvoldoende relevante klantinformatie bevatten om een zorgvuldig advies op te kunnen baseren. De meeste van de onderzochte adviesdossiers bestaan uit weinig meer dan een ingevuld aanvraagformulier van de productaanbieder.

Algemene lessen worden niet doorgetrokken

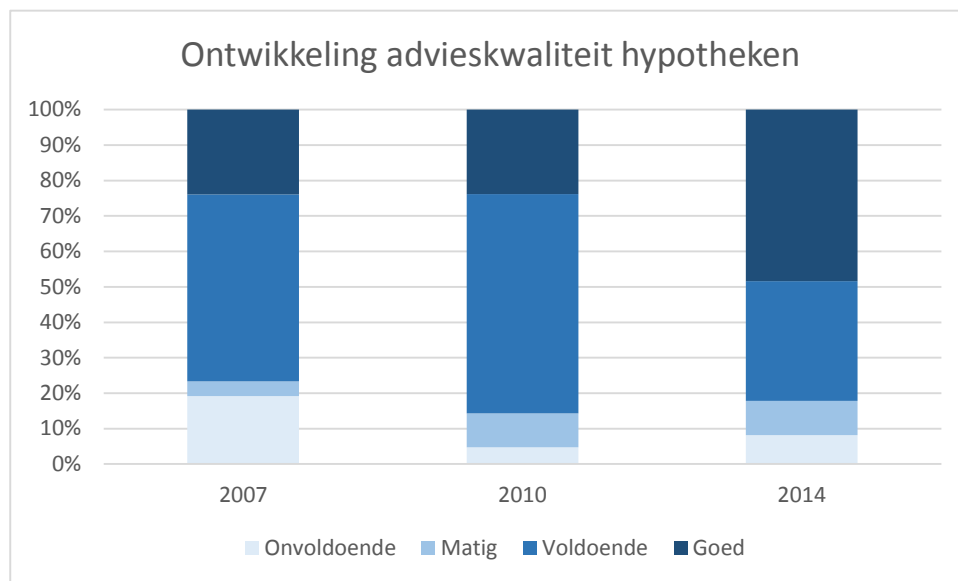
Deze resultaten doen vermoeden dat de algemene lessen over zorgvuldig advies uit de eerdere onderzoeken, publicaties en leidraden niet op advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn toegepast. Uit dit onderzoek blijkt dat het huidige niveau van hypotheekadvies, waarover de AFM een leidraad heeft gepubliceerd, gemiddeld voldoende of goed is. De advieskwaliteit over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, waarover de AFM geen leidraad heeft gepubliceerd, blijkt gemiddeld onvoldoende te zijn.

Het is zorgelijk dat de markt de algemene lessen over zorgvuldig advies uit de eerdere leidraden niet op advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen toepast. De algemene beginselen van een zorgvuldig advies zijn immers dezelfde voor advies over elk financieel product. Deze principes kunnen gebruikt worden voor verbetering van het adviesproces over alle financiële producten, waaronder het advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen.

3.2 Wat zijn de resultaten van het onderzoek hypotheekadvies?

De overgrote meerderheid van de hypotheekadviezen is van voldoende of goede kwaliteit. Daarbij geldt dat in vergelijking met de onderzoeken uit 2007 en 2010 het aantal adviesdossiers in de

categorie goed zelfs is verdubbeld. Adviseurs hebben een duidelijke verbetering gemaakt op het gebied van advies over hypotheek met de daarbij afgesloten risicoverzekeringen.



Bij een deel van de zelfstandig adviseurs en één van de hypotheekketens blijven de adviezen echter nog van onvoldoende of matige kwaliteit. Deze adviseurs hebben niet de benodigde verbetering weten te maken. De adviesdossiers van deze adviseurs bevatten over het algemeen te weinig informatie om een zorgvuldig advies op te baseren. De AFM verwacht dat zowel de zelfstandig adviseurs als de adviseurs in dienst bij de hypotheekketens aan de slag gaan met de verbetering van de advieskwaliteit. De AFM zal er de komende periode op toezien dat de verbeteringen worden doorgevoerd in de betreffende organisaties.

Uit het onderzoek blijkt dat het advies van adviseurs in dienst van banken en verzekeraars in alle onderzochte gevallen van voldoende of goede kwaliteit is. Voor banken geldt dat de verbetering van de advieskwaliteit een gevolg kan zijn van de jaarlijkse beoordelingen van hypotheekadviezen die de AFM sinds 2011 uitvoert in het kader van het Klantbelang Dashboard.⁵ Hierbij moet worden opgemerkt dat een adviseur in dienst van een bank of verzekeraar enkel adviseert over de producten van de betreffende bank of verzekeraar. De zelfstandig adviseurs en adviseurs van hypotheekketens kunnen een vergelijking maken tussen de producten van verschillende aanbieders. Dit aspect heeft de AFM niet verder onderzocht.

⁵ Hierover leest u meer op: www.afm.nl/nl/over-afm/thema/klantbelang-centraal/wat-doet-afm/kbc-dashboard/hypotheek

3.3 Wat zijn de resultaten van het onderzoek advies

arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen?

Uit het onderzoek naar de adviezen over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen blijkt dat adviseurs nog te vaak onzorgvuldig te werk gaan. Het merendeel van de onderzochte adviesdossiers bestaat uit nauwelijks meer dan een aanvraagformulier van de productaanbieder.

In de managementgesprekken met adviseurs die tijdens dit onderzoek zijn gevoerd erkennen adviseurs dat er regelmatig te weinig informatie van de klant wordt ingewonnen. Als oorzaak noemen zij dat advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen vaak geen specialisatie is onder adviseurs. Uit het onderzoek blijkt bovendien dat de meeste adviseurs per jaar slechts enkele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen adviseren. Hierdoor is de ervaring van deze adviseurs met advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen beperkt.

Uit de managementgesprekken blijkt verder dat het regelmatig voorkomt dat adviseurs over meer informatie beschikken over hun klant dan zij vastleggen in het dossier. Dit komt vooral voor bij zelfstandig adviseurs die een langere (advies)relatie hebben met de klant. Zij geven aan de klant te kennen, omdat hij al andere financiële producten via hen heeft afgesloten of omdat de adviseur en klant elkaar privé kennen. De basale informatie over bijvoorbeeld het inkomen en het vermogen van de klant worden dan niet meer vastgelegd in het dossier van het nieuw afgesloten product.

Hoewel het voorkomt dat adviseurs over meer klantinformatie beschikken dan zij vastleggen in het dossier, blijkt uit het onderzoek dat zij in de meeste gevallen nog over onvoldoende relevante informatie beschikken om een zorgvuldig advies aan de klant op te baseren. Uit het onderzoek blijkt dat een gebrek aan relevante klantinformatie vooral leidt tot een aanzienlijk risico op een te uitgebreide dekking. Omdat er te weinig informatie over de klant is ingewonnen, kan niet worden geconcludeerd dat deze uitgebreide dekking bij de klant past. Dit kan leiden tot een onnodig hoge premie voor de klant, oplopend tot honderden euro's per maand. Een ander risico is dat klanten vanwege de hoge premie afzien van het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering.

Het risico op oververzekering bij de individuele klant kan schadelijk zijn voor zelfstandigen die hun risico op arbeidsongeschiktheid willen afdekken, maar die daarnaast ook andere financiële doelen hebben. Klanten kunnen hun geld immers maar één keer uitgeven. Het bedrag dat zij aan premie betalen kunnen zij bijvoorbeeld niet meer aanwenden voor hun pensioen. Hierdoor kan een advies dat ogenschijnlijk 'veilig' oogt door een zeer uitgebreide dekking, nadelige gevolgen hebben voor klanten.

4. Acties

De kwaliteit van advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen moet worden verbeterd. Daarnaast moet de advieskwaliteit over hypotheeklen bij de marktpartijen die de kwaliteitslat niet halen, verder worden verbeterd.

Adviseurs moeten er allereerst voor zorgen dat de belangrijkste waarborg voor een goed advies, de inwinning van de relevante klantinformatie, op orde is. Uiteindelijk is het de verantwoordelijkheid van de adviseur dat de kwaliteit van al zijn adviezen op niveau is. De klant moet er immers op kunnen rekenen dat hij een zorgvuldig advies krijgt. De AFM draagt hieraan bij met de onderstaande acties.

Handhaving bij slechte dossiers

Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek is bij AFM bij verschillende marktpartijen een vervolgonderzoek gestart. Wanneer de resultaten daar aanleiding toe geven, neemt de AFM maatregelen. In enkele gevallen is geen aanvullend onderzoek nodig en zijn handhavingstrajecten reeds opgestart.

Afdwingen verbeterplannen advisering

De AFM verlangt van alle adviseurs dat de kwaliteit van hun advies waar nodig wordt verbeterd. De AFM heeft met verschillende marktpartijen afspraken gemaakt over het opstellen en uitvoeren van verbeterplannen. De AFM volgt de uitvoering van deze verbeterplannen. Ter ondersteuning van de adviseurs heeft de AFM tien tips voor advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen opgesteld. Deze tips zijn op verzoek van adviseurs voorzien van praktijkvoorbeelden. Ze zijn te vinden in het bijgevoegde rapport over advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Samen met brancheorganisaties en adviseurs optrekken om kwaliteitslag te bevorderen

De AFM heeft de uitkomsten van dit onderzoek gedeeld met verschillende brancheorganisaties van adviseurs, hypotheekketens en banken en verzekeraars. De brancheorganisaties hebben alle uitgesproken dat zij waar mogelijk een bijdrage zullen leveren aan de verbetering van de advieskwaliteit.

Autoriteit Financiële Markten

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten.

Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

Autoriteit Financiële Markten

T 020 797 2000 | F 020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

De tekst in deze brochure is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De AFM is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen - zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst - ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze brochure.

Amsterdam, april 2015