

Autoriteit Financiële Markten
Postbus 11723
1001 GS, AMSTERDAM

Hengelo, 8 november 2013

Inzake: Diverse vragen Neutralis Financial Life Planners te Hengelo

adres
Wolter ten Catestraat 56
Hengelo OV
Postbus 173
7550 AD Hengelo OV
telefoon
074 - 255 03 40
fax
074 - 255 03 44
e-mail
info@neutralis.nl
internet
www.neutralis.nl
k.v.k
08093984
abn amro
62.77.88.807

Geachte heer/mevrouw,

Via deze weg wil ik u vragen om duidelijkheid. Duidelijkheid voor mijn klanten. Duidelijkheid in de wijze waarop ik het belang van mijn klanten kan borgen nu en naar de toekomst. Duidelijkheid voor de consument over wat ze van mij als onafhankelijk adviseur mogen verwachten. Duidelijkheid over hoe u mijn advies-/bemiddelingsrol en verantwoordelijkheden nu en naar de toekomst ziet.

Ik constateer dat op dit moment de financiële markt in de greep gehouden wordt door gebrek aan duidelijkheid. Enerzijds wordt er van ons als branche verwacht dat we vernieuwen waarbij we het klantbelang centraal stellen terwijl ons anderzijds, door wet- en regelgeving en door richtlijnen, de mogelijkheid tot echte vernieuwing onmogelijk wordt gemaakt.

Opzegging samenwerkingsovereenkomst door ABN AMRO

Graag geef ik aan de hand van een geschil tussen ons (Neutralis) en ABN AMRO inzicht in enkele gevolgen die de heersende onduidelijkheid met zich meebrengt. Op 11 september jongstleden heeft ABN AMRO de samenwerking met ons opgezegd wegens het ontbreken van een structurele samenwerking. Gezien de grote hoeveelheid reacties welke ik van collega's heb mogen ontvangen blijkt dat dit beleid door meerdere aanbieders wordt gevoerd. Als bijlage treft u alle tussen Neutralis en ABN AMRO gevoerde correspondentie aan. Als toezichthouder vraag ik u om duidelijkheid te bieden aan mijn relaties en de relaties van mijn collega adviseurs nu er een patstelling ontstaat en ik machteloos ben gebleken deze te doorbreken.

Sturingsmogelijkheden

Daar waar het provisieverbod tot doel had de intensieve relatie tussen adviseur/bemiddelaar en aanbieders te ontvlechten en hierdoor de sturingsmogelijkheden weg te nemen laat de praktijk zien dat het provisieverbod alleen niet het beoogde resultaat bereikt. Als gevolg van de huidige tendens, waarin steeds meer aanbieders de samenwerking met onafhankelijk adviseurs (die zich niet tot een 'structurele samenwerking' willen verplichten) opzeggen komt de vrije toegang van de consument tot een nutsvoorziening steeds verder in gevaar.

In mijn ideale situatie zou iedere WFT-gecertificeerde bemiddelaar ten behoeve van de consument een vrije toegang moeten hebben tot alle financiële producten, teneinde de consument bij te staan bij de bemiddeling in de beste productoplossing in plaats van in een passende productoplossing. Hoe kijkt de AFM hier tegenaan?

Obstakels

Teneinde het centraal stellen van het klantbelang te bevorderen heeft u voor aanbieders de 'Key Performance Indicators (KPI) gericht op klantbelang (1) en (2)' opgesteld. In de 2^e memo geeft u enkele voorbeelden van KPI's die toezien op de samenwerking met het intermediair. Met name de navolgende KPI die u in uw 2^e memo noemt heeft in de praktijk een averechtse werking:

Het percentage intermediairs dat is beoordeeld (en goedgekeurd) aan het door de instelling opgestelde (eigen) beleidskader. Een financiële onderneming kan informatie over de kwaliteit van het intermediair verkrijgen door het intermediair te toetsen aan een (eigen) beleidskader. In dit beleidskader is vastgesteld aan welke kwaliteitseisen het intermediair moet voldoen. Om kwaliteit op goede wijze te borgen, zou dit beleidskader verder moeten gaan dan een wettelijk kader. Aanbieders kunnen het intermediair periodiek toetsen aan de hand van dit beleidskader. De KPI meet vervolgens de voortgang en de uitkomst van dit doorlopende traject.

In deze voorbeeld KPI geeft u richting over de wijze waarop volgens u de kwaliteit van het intermediair moet worden getoetst. Hierbij geeft u aan dat een aanbieder niet alleen de verantwoordelijkheid draagt voor haar rol als aanbieder maar ook voor de kwaliteit van de rol van de bemiddelaar en adviseur.

Hierbij geeft u verder aan dat een aanbieder hiervoor een beleidskader dient te hanteren die verder gaat dan het wettelijke kader. Afgezien van het feit dat ik mij verwonder dat u het wettelijk kader schijnbaar tekort vindt schieten, leidt het hanteren van beleidskaders per aanbieder in de praktijk tot knelpunten.

Praktische gevolgen en overwegingen van deze KPI voor aanbieder

Om de verantwoordelijkheid te kunnen dragen voor de rollen van bemiddelaar en adviseur zal de aanbieder ieder intermediair die in de producten van de aanbieder bemiddelt periodiek moeten toetsen aan het eigen beleidskader. Indien een aanbieder iedere WFT-gecertificeerde intermediair toegang tot diens producten zou willen geven maakt dat deze KPI enorme toezichts- en toetsingskosten moeten maken welke veelal niet in verhouding zullen staan met het aantal producten dat een intermediair bij de aanbieder onderbrengt en welke tot een aanzienlijke stijging van de producttarieven zullen leiden.

Dit maakt dat maatschappijen die de consument een scherp tarief willen blijven bieden genoodzaakt zijn om samen te gaan werken met een selecte groep intermediairs die bereid is zich te committeren aan een 'structurele samenwerking' en waarbij de omzet in verhouding staat tot de kosten van toezicht.

Aangezien u aangeeft dat de toetsing binnen het beleidskader van de aanbieder verder moet gaan dan die binnen de WFT ben ik bijzonder benieuwd hoe de toetsing vanaf volgend jaar moet plaatsvinden wanneer niet langer de WFT-eisen per onderneming maar per persoon gaan gelden.

Uitgaande van een optimale situatie voor de consument zal een intermediair altijd voor het 'best advice' gaan waarbij de aanbieders voornamelijk zullen worden vergeleken op voorwaarden en tarieven. Aanbieders die besluiten de producten voor de gehele markt toegankelijk te maken zullen dan onmogelijk op prijs kunnen concurreren tegen partijen die een protectionistisch beleid voeren.

Tenslotte werkt deze KPI onnodig dubbele kosten in de hand aangezien iedere aanbieder waarmee een intermediair zaken doet kosten moet maken voor toetsing welke vervolgens via het producttarief aan de consument zal worden doorbelast.

Hoe kijkt u aan tegen deze obstakels in de praktijk voor aanbieders?

Praktische gevolgen en overwegingen van deze KPI voor een intermediair

Ook aan de kant van het intermediair zorgt deze KPI in de praktijk tot een onuitvoerbare situatie. Bij een keuzevrijheid voor de consument zal een onafhankelijk intermediair door alle aanbieders waarvoor hij in producten kan bemiddelen periodiek getoetst worden. Ik vraag me af of ik naast alle tijd die ik dan kwijt ben aan het afleggen van toetsen nog in staat ben om voor de consument van toegevoegde waarde te zijn. Aangezien ik in de tijd dat ik met het afleggen van toetsen bezig ben niet declarabel ben zal ik genoodzaakt zijn deze tijd in mijn tarieven aan de consument door te berekenen. De vraag is of financieel advies dan niet voor de meeste mensen buiten bereik komt te liggen.

Een ander praktisch nadeel ontstaat doordat iedere aanbieder zijn eigen toetsingskader zal hanteren. Dit betekent dat er een specifiek op de aanbieder afgestemd advies- en bemiddelingsproces zal moeten worden doorlopen. Bij een productonafhankelijk advies is echter op voorhand nog niet bekend bij welke aanbieder in welk product zal worden bemiddeld. Sterker nog, het is op voorhand nog helemaal niet bekend of er überhaupt wel een productbehoefte is.

Hoe kijkt u aan tegen deze obstakels in de praktijk voor het intermediair?

Beleid

Het huidige beleid in Nederland geeft mij het gevoel dat alles erop gericht is om ongewenst gedrag in de branche tegen te gaan. Hierbij vraag ik mij wel eens af of we de reden 'waarom' inmiddels niet uit het oog zijn verloren en of het voorkomen van ongewenst gedrag niet een doel op zich is geworden. Hoe kan het dat partijen die alles in het werk zetten om het consumentenbelang centraal te stellen en die bereid zijn te vernieuwen, dit in de praktijk onmogelijk wordt gemaakt?

De vele extra regelgeving, beleidsregels en KPI's, hebben in ieder geval bij mij alleen maar voor onduidelijkheid gezorgd. Ik zou dan ook bijzonder gebaat zijn bij een duidelijke omschrijving van de rol van aanbieder, bemiddelaar, adviseur, toezichthouder, consument en de verantwoordelijkheden die hierbij horen. Vervolgens zou ik dan in volledige vrijheid kunnen beoordelen binnen welke rol of rollen ik optimaal van betekenis kan zijn.

Zou u mij per rol kunnen aangeven wat deze nu eigenlijk inhoudt en welke verantwoordelijkheden hierbij horen?

Openheid


Aangezien ik van mening ben dat de behoefte aan duidelijkheid niet alleen voor mijn relaties geldt maar voor de gehele branche van toegevoegde waarde kan zijn deel ik onze correspondentie met onze relaties en via onze Social Media kanalen.

In ieder geval dank ik u bijzonder voor de te nemen moeite en kijk vol verwachting uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,
Neutralis financial life planners

Ozewald Wanrooij

Financial Life Planner en Partner Neutralis



Bijlagen:

28-10-2013 Reactie Neutralis

23-10-2013 Reactie ABN AMRO

07-10-2013 Reactie Neutralis

01-10-2013 Reactie ABN AMRO

16-09-2013 Reactie Neutralis

11-09-2013 Opzegging samenwerking door ABN AMRO

08-01-2013 Samenwerkingsovereenkomst ABN AMRO