



betreft

Reactie op consultatiedocument Wijzigingsbesluit financiële markten 2013

Referentie: JPvdH/PvdB/11052012  
Utrecht, 11 mei 2012

Geachte heer/mevrouw,

Met dit schrijven geven wij u ons commentaar op een aantal onderwerpen, welke opgenomen zijn in het Wijzigingsbesluit financiële markten 2013.

#### **Over IG&H**

IG&H Consulting en Interim is al meer dan 20 jaar als consultancy bureau actief in de financiële dienstverlening. In deze sector wordt IG&H gezien als één van de leidende adviseurs voor het management van banken, verzekeraars, pensioenfondsen en grote distributiepartijen. Vanuit onze betrokkenheid bij de sector willen we graag reageren op het voorliggende wijzigingsbesluit. Hieronder geven wij punt voor punt onze feedback en waar mogelijk ook onze suggestie ter verbetering.

#### **Zakelijke inkomensverzekeringen alsnog volledig onder provisieverbod?**

In het document zijn inkomensverzekeringen, welke in zakelijke context worden afgesloten, volledig gelijkgesteld aan particulier afgesloten inkomensverzekeringen voor wat betreft o.m. het provisieverbod. Minister de Jager heeft in zijn brief d.d. 13 december 2011 expliciet aan de Tweede Kamer aangegeven dat dit niet het geval zal zijn; uitzondering hierop is de inkomensverzekering in de kleinzakelijke markt, bijvoorbeeld ten behoeve van ZZP'ers. Deze splitsing zien wij niet terug in het thans voorliggende tekstontwerp.

#### **Misleidende term 'bankierseed'**

In de toelichting wordt gesproken over de bankierseed. Deze term is niet meer passend, omdat er nu immers sprake is van een eed of gelofte voor eenieder die werkzaam is voor een financieel dienstverlener.

## **Vakbekwaamheidseisen**

### *Gevolgen voor de sector*

Wij kunnen ons vinden in de geformuleerde vakbekwaamheidseisen. Wel maken we ons zorgen over de grote impact die dit zal hebben op financieel dienstverleners, als we deze verzwarende met bijhorende investeringen gecombineerd beschouwen met de sterk onder druk staande bedrijfsresultaten in de sector als gevolg van de ongunstige marktontwikkelingen, het provisieverbod en de nog verder remmende werking die het Lenteakkoord mogelijk zal hebben op de woningmarkt.



### *Specifieke volmacht kennis*

Ten aanzien van volmachtbedrijven achten we een splitsing v.w.b. het hebben van specifieke volmacht kennis tussen adviseur en leidinggevende voor de hand liggend. Immers, een cliëntadviseur die onder verantwoordelijkheid van een gevolmachtigd agent werkt heeft op zich geen andere vaardigheden nodig dan een cliëntadviseur die voor een regulier intermediair werkt. De specifiek benodigde kennis voor volmachtbedrijven kunnen onzes inziens op leidinggevend niveau geborgd worden.

### *Vakbekwaamheidseisen voor productontwikkelaars?*

In het licht van de strengere eisen aan het productontwikkelingsproces is het vreemd dat aan productontwikkelaars geen vakbekwaamheidseisen worden gesteld. Ook van hen mag verwacht c.q. geëist worden dat zij beschikken over voldoende vaardigheden om producten zodanig vorm te geven dat de belangen van de klant optimaal gediend worden.

### *Reikwijdte 'adviseren' en callcenters*

Veel banken en direct writers ondersteunen hun cliënten via callcenters. Het valt te voorzien dat totstandkoming van overeenkomsten van financiële producten de komende jaren in toenemende mate via internet zal gaan geschieden, waarbij ondersteuning op afstand vanuit callcenters navenant toe zal nemen. Via deze call centers wordt juist steeds meer een volwaardige adviesfunctie ingevuld en goed ingespeeld op consumentenbehoeften door banken en verzekeraars. De huidige definitie behelst dat elke medewerker van zo'n callcenter moet voldoen aan de volledige opleidingseisen, zoals die gelden voor adviseurs. Dat bemoeilijkt het bezetten van een dergelijk callcenter ten zeerste en zal een ongewenst kostenopdrijvend effect hebben.

### *Opnieuw examen in plaats van permanente educatie?*

Uit de tekst lijkt het zo te zijn dat elke diplomahouder elke 36 maanden opnieuw volledige examens af moet leggen. Is dat expliciet de bedoeling? Onzes inziens is dat een majeure verzwarende, die voor zover wij weten bij geen enkele andere beroepsgroep voorkomt.

## **Productontwikkelingsproces**

Uit de tekst valt af te leiden dat de aanbieder verantwoordelijk is voor de distributie van het product. Dit impliceert ketenverantwoordelijkheid aan de kant van de aanbieders die met onafhankelijke bemiddelaars werken. Wij vragen ons af of dit zo beoogd is. Zo ja, dan heeft dit grote impact op de samenwerking tussen aanbieders en intermediairs.

## **Informatieverstrekking door aanbieders van hypothecair krediet**

### *Gelijke tarieven – ook via verschillende distributiekkanalen?*

Uit artikel 81a blijkt dat een aanbieder aan klanten met een vergelijkbaar risicoprofiel, gelijke tarieven dient te bieden zowel bij aanvang als bij verlenging. Wij vragen ons af of dit tevens impliceert dat aanbieders via elk distributiekanaal dezelfde rentevoet moet bieden. Inkoop door

(grote en/of kwalitatief sterke) intermediairs zal naar onze inschatting in de toekomst meer gericht zijn op het behalen van een lagere prijs, wat ten gunste is van de consument.



*Gelijke tarieven – dan ook niet lager?*

Voornoemd artikel lijkt uit te sluiten dat aan bestaande klanten een *lager* tarief wordt geboden dan aan nieuwe klanten, bijvoorbeeld als beloning voor klantentrouw of goed debiteur-schap. Dit lijkt ons ongewenst.

*Gelijke tarieven – aanvangskortingen?*

In de markt zijn er partijen die weliswaar aan nieuwe en bestaande klanten een gelijk tarief bieden, maar voor nieuwe klanten een zogenaamde 'aanvangskorting' op geven. Dit kan in de vorm van een korting op de rente tijdens de eerste rentevaste periode tot soms wel enkele tientallen basispunten. Een ander voorbeeld is dat een cliënt de eerste maanden wordt vrijgesteld van rentebetaling. Is dit toegestaan in het licht van dit artikel?

*Verlengingsvoorstel 3 maanden voor afloop; kosten voor geldigheidstermijn*

Vanuit consumentenperspectief juichen we dit toe. In de lastenberekening wordt echter geen rekening gehouden met het kostenopdrijvend aspect van het eerder aanbieden van een vervolgrente. Een geldigheidstermijn van 3 maanden zal doorgaans door de aanbieder tegen rentestijgingsrisico's ingedekt worden. Deze kosten kunnen oplopen tot 15 a 20 basispunten en zal een prijsopdrijvend effect hebben op de rente die de consument geboden zal worden.

**Execution only (artikel 80e)**

In hoeverre is digitaal gegeven advies te beschouwen als advies? Er is immers geen menselijke interactie, maar een systematisch afchecken van gegevens die leiden tot een zekere uitkomst. Dergelijke systemen zijn in opkomst. Valt dit onder artikel 80e?

**Provisieverbod**

*Business Process Outsource partijen (BPO) die als bemiddelaar gekwalificeerd zijn*

BPO partijen als Stater en Quion worden beschouwd als bemiddelaar, waarbij door de AFM vrijstelling is verleend ten aanzien van een aantal verplichtingen, specifiek de provisieartikelen 58 en 149a van de huidige BGFO evenals de plicht tot het verstrekken van een DVD aan de consument (artikel 149b). Hun inkomsten kwalificeren zich echter als provisie. Het verbod op provisie zou betekenen dat hun business model per 1.1.2013 onhoudbaar wordt. Wordt voorzien in een vrijstellingsregeling t.a.v. outsourcepartijen die zich kwalificeren als bemiddelaar? Welke criteria zullen daarvoor aangehouden worden?

*Positie serviceproviders, anders dan Stater en Quion*

Naast offerte- en dossierdiensten, leveren deze partijen in toenemende mate compliancediensten (zoals screening van intermediairs en onderhoud van deze relaties). In hoeverre valt dit te kwalificeren als uitbesteding, aangezien ook deze organisaties doorgaans als bemiddelaar gekwalificeerd zijn?

*Gespreide betaling van provisie door de consument (fee)?*

De branche verwacht oplossingsmogelijkheden om consumenten de verschuldigde fee in termijnen te laten betalen, al dan niet met voorfinanciering in de vorm van contantmaking van de toekomstige betalingen. In hoeverre geeft de wet- en regelgeving hier beperkingen in? Wij kunnen dat niet afleiden uit de tekst.

### *Leadvergoedingen?*

Er zijn ontwikkelingen zichtbaar waarin bemiddelaars niet zelf bemiddelen voor een aanbieder, maar uitsluitend de consument doorverwijzen naar de aanbieder die in de vorm van execution only of door middel van eigen advisering de klant verder bedient. Is het in het licht van deze regelgeving toegestaan daar een leadvergoeding voor te betalen respectievelijk te ontvangen, vooropgesteld dat er verder geen correlatie is met hoogte van het product noch de totstandkoming van de overeenkomst?



### **Kostprijsmodel**

Is het een aanbieder toegestaan om (tijdelijk) korting te bieden op hetgeen hij de consument in rekening zou moeten brengen aangaande advies- en bemiddelingskosten? Een bemiddelaar kan dat namelijk wel.

Wij zien uit naar uw reactie op bovenstaande punten en hopen op deze wijze bij te dragen aan een verdere aanscherping van BGFO 3.

Met vriendelijke groet,  
IG&H Consulting & Interim

Partners IG&H Consulting & Interim

Drs. C.J.M. van der Geer  
Drs. M. Mons  
Drs. R. Tamboer  
Drs. F. Liem