

## Begrijpen en versterken financiële consument

### Activiteitenagenda

#### 1. Een sterkere consument

Waardering voor AFM en consumentenvertrouwen in AFM zijn afgelopen jaren gedaald, met name bij degenen die de AFM alleen van naam kennen. Voor effectief toezicht is het wenselijk dat de rol van de AFM bekend is en herkenbaar effectief, vooral voor relevante en specifieke doelgroepen. Door verwachtingsmanagement en het versterken van de tegenkracht van de consument ("empowerment") gaan (en blijven) we daar aan bijdragen. Via de AFM consumentenmonitor, het AFM Consument&Panel en eventueel ander consumentenonderzoek monitoren we voortgang en testen we interventies. Via AFM consumentenwebsite en samenwerking met derden werken we aan empowerment, via externe communicatie aan verwachtingsmanagement.

<b>Resultaten</b>	<b>Oplevering</b>
Formulering voorgestelde acties 2015	Q1 2015
Vragenlijst AFM Consumentenmonitor	Q1 2015
Uitgevoerd (GfK) AFM Consumentenmonitor voorjaar 2014, analyses en eventueel publicaties	Q2 2015
Plan van aanpak: welke doelgroep(en) benaderen en welke speerpunten voor verwachtingsmanagement en "empowerment"?	Q1 2015
AFM Consumentenwebsite in nieuw format; update van empowerment op website	Q2-Q3 2015
Vragenlijst AFM Consumentenmonitor	Q3 2015
Uitvoeren (GfK) AFM Consumentenmonitor voorjaar 2014, analyses en eventuele publicaties	Q4 2015

#### 2. Standaardproducten

De Minister van Financiën heeft de AFM gevraagd "standaardproducten te plaatsen in een bredere analyse van het keuzegedrag van consumenten." De minister schetst een aantal problemen en de AFM doet een verkennend onderzoek door op basis van de belangrijkste theorieën en effecten uit de gedragswetenschappen te analyseren of standaardproducten hiervoor een oplossing bieden. Beoogd effect is de minister duidelijk advies bieden over voor welke problemen standaardproducten wel en niet een oplossing bieden.

<b>Resultaten</b>	<b>Oplevering</b>
Rapportage "Standaardproducten en financieel beslisgedrag van consumenten"	Q1 2015

#### 3. AFM Consument&Panel

Het beoogde effect van het AFM Consument&Panel is de stem van de consument mee laten wegen in ons toezicht, zodat we deze taak effectiever en efficiënter kunnen uitvoeren. Door middel van een vast consumentenpanel wordt onze kennis van en over consumenten(gedrag) vergroot. We willen de consumenten beter begrijpen en de capaciteiten van consumenten om verstandig financiële beslissingen te maken vergroten (versterken). In 2014 zijn reeds de leden van het AFM panel geworven en deze bestaat inmiddels uit een kleine 650 leden. Aan deze leden zal net als in 2014 om de 3 a 4 weken vragen worden voorgelegd die voortvloeien uit onze onderwerpen/projecten binnen AFM-toezicht.

<b>Resultaten</b>	<b>Oplevering</b>
(AFM brede) consumentenonderzoeken	Q1-Q4 2015

#### 4. Effectiviteit kredietwaarschuwing

Er is beperkt zicht op de werking van de kredietwaarschuwing. De AFM onderzoekt daarom in samenwerking met het ministerie van Financiën de functionaliteit (maatschappelijk belang en effect) van de kredietwaarschuwing. Wij betrekken hierbij consumenten, de markt en de wetenschap.

<b>Resultaten</b>	<b>Oplevering</b>
Adviesrapport over de functionaliteit van de Kredietwaarschuwing voor het Ministerie van Financiën.	Q2 2015

#### 5. Effectieve interventies in de financiële keuzecontext

Het project zal de in 2014 opgedane inzichten over het beslisproces van zelfstandige beleggers in de praktijk vertalen naar concrete interventies voor kwetsbare groepen. Voor bijvoorbeeld pensioenbeleggers onderzoeken we, samen met de grootste aanbieders van beleggingsdienstverlening, de mogelijkheden om geïdentificeerde risico's te mitigeren. Het projectteam onderzoekt daarnaast de omvang, impact en oorzaken van mogelijke problemen bij indirecte execution only beleggers. We willen weten hoe kwetsbaar deze beleggers zijn zodat we onze toezichtinspanningen in kunnen zetten waar ze het hardste nodig zijn.

<b>Resultaten</b>	<b>Oplevering</b>
Rapportage verkennend onderzoek indirecte execution only beleggers	Q1 2015
Rapportage "Hoe ver moeten interventies ten behoeve van de consument gaan?"	Q1 2015
Themamiddag AFM en wetenschap over het nut van digitale tools	Q2 2015

#### 6. Inzicht in bedieningsbehoeften consumenten

Het is voor het thema Kwaliteit Financiële Dienstverleners van belang om te begrijpen of het huidige palet aan vormen van dienstverlening voldoende aansluit bij de wensen en behoeften van consumenten. Het project richt zich daarom op het verkrijgen van inzicht in:

- de verschillende bedieningsbehoeften;
- beslisproces van de consument voor een bedieningsconcept;
- het huidige marktaanbod van bedieningsconcepten en de mate waarin dit aansluit bij de behoeften.

Dit inzicht wordt onder andere verkregen door het uitvoeren van consumentenonderzoek. Deze inzichten worden gedeeld met de markt en door het thema gebruikt in het stellen van prioriteiten in het risicogestuurde toezicht.

<b>Resultaten</b>	<b>Oplevering</b>
Overzicht van mogelijke behoeften van consumenten (op basis literatuuronderzoek en kwalitatief onderzoek onder consumenten)	Q1 2015
Vragenlijst voor kwantitatief onderzoek op basis van de uitkomsten van de deskresearch en de kwalitatieve analyse	Q2 2015
Rapportage kwantitatief onderzoek	Q2 2015
Analyse van het huidige aanbod van bedieningsconcepten per (relevante) productcategorie	Q2 2015
Externe rapportage van conclusies van het onderzoek. Deze rapportage betreft in ieder geval: een overzicht van de behoeften die consumenten hebben aan vormen van dienstverlening, een analyse van het huidige aanbod en indien van toepassing een analyse van het verschil hiertussen.	Q3 2015

#### 7. Vooronderzoek Goederenkrediet

De AFM ontvangt in toenemende mate signalen over schadelijke en/of illegale gedragingen op de goederenkredietmarkt. Deze deelmarkt lijkt snel in omvang toe te nemen. Daarop zijn zowel partijen actief met een vergunning van de AFM als partijen die onder een vrijstelling opereren. De inhoud van deze signalen, die

bijvoorbeeld betrekking hebben op het niet-nakomen van verplichtingen op het gebied van het tegengaan van overkreditering en een ongewenste stapeling van kredieten, baren de AFM zorgen. Dit project is er in eerste instantie op gericht om meer inzicht te verkrijgen in de problematiek op deze deelmarkt.

<b>Resultaten</b>	<b>Oplevering</b>
Een rapportage waarin de bevindingen van het verkennende onderzoek worden beschreven.	Q3-Q4 2015

#### **8. Activeren pensioendeelnemer**

De doelstelling van het project is het formuleren van een voorstel met verschillende interventies van partijen op de pensioenmarkt, gericht op een of meer risicogroepen deelnemers, om de kans op financiële problemen bij pensioeningang voor hen te verkleinen. Daartoe brengen we eerst de risicogroepen en de gewenste gedragsdoelen in kaart.

Het voorstel zal interventies beschrijven die een goede slagingskans hebben. We maken daarbij gebruik van ideeën uit zowel de theorie als de praktijk die ongeacht het onderwerp van de gedragsbeïnvloeding, hun waarde hebben bewezen. De interventies moeten leiden tot het creëren van voorwaarden of hulpmiddelen waarmee partijen in en buiten de pensioensector deelnemers uit de risicogroepen tijdig kunnen helpen.

<b>Resultaten</b>	<b>Oplevering</b>
Onderzoek waarin risico-analyse van verschillende groepen deelnemers wordt uitgewerkt	Q1 2015
Voorstellen tot kansrijke interventies op activatie van de pensioendeelnemer tussen 40-55 jaar	Q2 2015

#### **9. De invloed van informatie uitingen op beleggingsbeslissingen**

Recent onderzoek wijst uit dat individuele beleggers bij het nemen van een beleggingsbeslissing in belangrijke mate ook gebruik maken van andere informatie uitingen dan het prospectus. Deze uitingen kennen geen volledigheidseisen en kunnen zodanig worden opgesteld dat zij een bepaalde indruk van een belegging geven. Door middel van empirisch onderzoek willen we het toezicht op de diverse uitingen aanscherpen en bijdragen aan de realisatie van een juiste totstandkoming van prijzen en het tijdig beschikbaar zijn van juiste en niet-misleidende informatie.

<b>Resultaten</b>	<b>Oplevering</b>
Rapportage	Q4 2015

#### **10. Digitale beschikbaarheid financiële data**

Ontwikkeling van een visie op het gebied van digitale beschikbaarheid van alle financiële data voor de consument, voor nu en voor later. Dit is breder dan de doorontwikkeling van mijnpensioenoverzicht.nl. We zullen in het eerste deel van het project de visie van de AFM formuleren. In het tweede deel van het project zal onder andere worden meegewerkt aan een haalbaarheidsstudie van Wijzer in Geldzaken voor een financieel dashboard en stimuleren van de ontwikkeling van een digitale beschikbaarheid van financiële data voor de consument.

<b>Resultaten</b>	<b>Oplevering</b>
Visiedocument over de mogelijkheden op dit terrein	Q2 2015