

# J A A R V E R S L A G



## Samenvatting AFM Jaarverslag 2014

Deze samenvatting van het AFM jaarverslag 2014 biedt per thema (aandachtsgebied) een overzicht van wat de AFM in 2014 heeft gedaan om haar doelstellingen te realiseren en wat hier de effecten van waren. Daarnaast komt aan de orde hoe we de uitvoering van ons toezicht inrichten en wat hier in 2014 voor kosten aan waren verbonden.

## Voorwoord

# Effectief toezicht in ongekende tijden



*Merel van Vroonhoven  
Voorzitter van het bestuur*

Het uitbreken van de financiële crisis ligt alweer geruime tijd achter ons. Maar we zien en voelen de gevolgen nog iedere dag. Het zijn nog altijd ongekende tijden: de financiële sector bevindt zich in een grote transitie en ziet zich geconfronteerd met veel verschillende en snel elkaar opvolgende veranderingen.

Om het vertrouwen van klanten en de samenleving te herwinnen en tegelijkertijd zorg te dragen voor een duurzaam en bestendig bedrijfsmodel, moet de sector zich in rap tempo aanpassen. Veranderende tijden brengen kansen en risico's, en tegelijkertijd onvoorspelbaarheid en onzekerheid. De financiële sector boekt op een aantal terreinen

voortgang maar worstelt merkbaar met de vele veranderingen die van hem verwacht worden, het vertrouwen van consumenten in de sector herstelt maar langzaam en ook de AFM heeft te maken met nieuwe omstandigheden en verwachtingen. In dit AFM Jaarverslag van 2014 geven wij inzicht in deze ontwikkelingen, duiden de effecten van ons toezicht en laten wij zien hoe de sector omgaat met veranderingen.

Wij constateren dat de sector in een aantal opzichten veranderingen heeft doorgevoerd: financiële producten zijn aangepast, de informatie over producten en diensten is verbeterd en begrijpelijker en misschien wel het belangrijkste: het is duidelijk dat de financiële sector niet ongestraft een verdienmodel kan hanteren dat ten koste van de klant gaat. Voor de consumenten is dat goed nieuws: zij hebben meer mogelijkheden om financiële keuzes voor de toekomst te maken. Toch blijft oplettendheid geboden omdat er altijd een deel van de markt zal zijn dat meer risico's neemt dan verantwoord is en dat zich niet gedraagt zoals gewenst. Consumenten hebben tegelijkertijd de

eigen verantwoordelijkheid om voldoende tijd en kennis te steken in het maken van die keuzes.

Veranderingen bieden kansen en uitdagingen voor de financiële sector. Technologie en innovatie maken nieuwe bedrijfsmodellen mogelijk en vormen een belangrijke stimulans voor veranderingen in de sector. We zien al voorbeelden van nieuwe bedrijfsmodellen, waarbij de klant met behulp van digitale ondersteuning in staat wordt gesteld meer zelf te doen en meer inzicht krijgt in zijn financiële situatie. Bovenal zien wij echter dat veranderingen tijd kosten. De problemen zijn taai en de praktijk is weerbarstig. Het kost tijd voordat het effect van nieuwe regels zichtbaar is en gerechtvaardigd vertrouwen komt pas terug als mensen dagelijks en consequent in de praktijk ervaren dat in hun belang gehandeld wordt. Ook de kapitaalmarkten, waar volatiliteit en onzekerheid over koersontwikkelingen altijd al een belangrijke rol spelen, kennen veel ontwikkelingen. In de huidige situatie met voortdurende lage rente zoeken institutionele beleggers naar andere manieren om hun meerwaarde te tonen en het gewenste rendement te behalen. Ook individuele consumenten en beleggers volgen dit pad, door bijvoorbeeld spaargeld in te zetten om te beleggen. Deze 'search for yield' zorgt ervoor dat consumenten bewust maar ook onbewust meer risico nemen dan anders.

Wij zien doorzettingsvermogen en alertheid als grootste uitdagingen voor de financiële sector. De vraag is ook hoe ondernemingen zowel nieuwe kansen kunnen benutten als zich bewust kunnen blijven van het oorspronkelijke doel om toegevoegde waarde te bieden aan klanten. Juist nu ook de druk groot is om de bedrijfsvoering aan te passen aan nieuwe regels en noodzakelijke kostenbesparingen door te voeren, is het aan ondernemingen om risico's op waarde te blijven schatten en zich continu bewust te blijven van hun gedrag richting de klant. Met als doel dat ondernemingen het belang van de klant centraal stellen in al hun handelen. Dat bewustzijn komt onder meer door het omarmen en opnemen van kritisch tegengeluid en een verscheidenheid aan mensen in hun organisaties.

## TERUGBLIK NAAR HET AFGELOPEN JAAR

De crisis was als een wake-upcall die leidde tot het inzicht dat verandering van gedrag noodzakelijk was. De resultaten van het afgelopen jaar, zoals weergegeven in dit jaarverslag, geven het inzicht dat de financiële sector voortgang boekt, maar bewijzen ook de taaiheid en weerbarstigheid van dit proces van verandering. Om daadwerkelijk tot ander gedrag te komen blijken een grondige herprogrammering, zelfreflectie en blijvend kritisch vermogen van essentieel belang.

2014 kent vooruitgang op verschillende gebieden. Zo geeft het provisieverbod de consument meer inzicht in de kosten van advies waardoor de vergelijking tussen adviseurs makkelijker wordt. De scores uit het Klantbelang Dashboard 2014 (meting over 2013) tonen op onderwerpen die al langer aandacht krijgen van ons als toezichthouder een verbetering. Pensioenfondsen realiseren zich het belang van goede informatie voor hun deelnemers – zo blijkt onder andere uit de betrokkenheid van de sector bij de totstandkoming van de wet pensioencommunicatie – en verzekeraars lijken zich in de tweede helft van 2014 meer bewust van hun rol bij de nazorg van beleggingsverzekeringen. Ook de accountantssector realiseert zich mede door onze onderzoeken dat verandering bittere noodzaak is en heeft maatregelen aangekondigd om het publiek belang centraal te stellen.

De AFM heeft stevig bijgedragen aan deze ontwikkelingen en blijft dagelijks sturen op (zichtbare) effecten, zoals nader toegelicht in dit jaarverslag.

Voor de effectieve uitvoering van ons toezicht is het tevens van belang om op internationaal niveau onze stem te laten horen. Internationale standaarden en Europese regelgeving bepalen immers steeds meer onze omgeving. Het afgelopen jaar hebben wij nadrukkelijk de aandacht gevraagd voor de gedragscomponent in het nieuwe banktoezicht vanuit de Europese Centrale Bank. Ook zorgen wij

er voor dat Europese regelgeving zo goed mogelijk aansluit op de Nederlandse markt. Hierdoor wordt bijvoorbeeld het Nederlandse provisieverbod voor beleggingsondernemingen onder de Europese richtlijn MiFID II gehandhaafd.

2014 kent ook teleurstellingen. Ons rapport over de kwaliteit van de accountantscontroles door de Big 4 toont aan dat zij nog niet in staat zijn geweest de nodige verbeteringen door te voeren en de interne kwaliteitsbeheersing consequent op niveau te krijgen. De banken, verzekeraars en pensioenfondsen kennen nog grote uitdagingen zoals het verder verbeteren van producten en diensten. Zo blijkt uit het Dashboard dat de banken het klantbelang nog niet voldoende centraal stellen op onderwerpen waar de AFM voor het eerst naar kijkt. Ook kwamen verzekeraars en banken pas laat in het jaar en na stevig aandringen van de AFM en politiek op stoom in hun aanpak voor de afhandeling van woekerpolis- en rentederivatendossiers. Daarnaast moesten we afgelopen jaar geregeld waarschuwen voor de activiteiten van bijvoorbeeld boiler rooms en illegale kredietaanbieders; we grepen in op de kapitaalmarkten om goede informatieverschaffing af te dwingen en marktmisbruik te voorkomen.

In deze veranderende tijden wordt niet alleen kritisch naar de financiële sector gekeken, maar ook naar ons als toezichthouder. Het afgelopen jaar toont ons dat de samenleving verwacht dat wij meer verantwoording afleggen. Dat vinden we belangrijk; we blijven werken aan een nog betere en transparantere verantwoording. Hierbij staan we open voor kritisch tegengeluid en de feedback van onze stakeholders. Onze onafhankelijkheid als toezichthouder staat in al ons handelen voorop, maar wij staan hierbij altijd in verbinding met de stakeholders binnen het krachtenveld waarin wij opereren.

Voor onze raad van toezicht was het een turbulent jaar, in het bijzonder door het onderzoek naar de regels omtrent compliance, nevenfuncties en integriteit. De raad kijkt nu, in samenwerking met het bestuur en het

ministerie van Financiën, naar een passend antwoord op veranderende omstandigheden dat recht doet aan de specifieke situatie van de AFM.

## VOORUITBLIK NAAR KOMEND JAAR

Het is aan de sector om in 2015 opnieuw alle zeilen bij te zetten en scherp te zijn op de noodzakelijke veranderingen die moeten leiden tot een gerechtvaardigd herstel van vertrouwen. Dat kan door kritisch te zijn op de eigen organisatie en het gedrag van de mensen die daarin werken, door te innoveren en gebruik te maken van technologie en door beter in te spelen op het gemak van de klant. Wij verwachten dat de sector met volle kracht zorg draagt voor de afhandeling van de rentederivaten- en woekerpolisdossiers, de activering van consumenten met zo'n beleggingsverzekering, en blijvende aandacht heeft voor de kwaliteit van advies.

Kortom, wij blijven benadrukken dat bedrijven in de financiële sector echt nog flinke investeringen moeten doen om het belang van de klant centraal te kunnen stellen in al hun handelen. Wij zullen daar onze rol als toezichthouder in vervullen. We benoemen tekortkomingen bij onder toezicht staande instellingen tijdig en krachtig, en treden waar nodig handhavend op. Tegelijkertijd stimuleren wij veranderingen in de sector; wij zorgen ervoor dat toezicht en regelgeving innovaties die in het belang van de klant zijn niet in de weg staan. Wij kijken altijd kritisch naar de toepassing van ons instrumentarium en onze toezichtstrategie, waarbij het effect dat wij willen realiseren leidend is. De kritische blik en onze nadruk op effectiviteit geldt ook voor de aanscherping van en nieuwe regelgeving op bijvoorbeeld het gebied van de accountantssector, crowdfunding en woekerpolissen.

We werken in 2015 hard aan de verdere professionalisering van de interne organisatie van de AFM. We zetten extra menskracht in bij het toezicht op de accountantsorganisaties en de kapitaalmarkten. We investeren in kennis over consumentengedrag en

denken na over de verantwoordelijkheid en rol van de consumenten. We maken hierbij gebruik van signalen uit de buitenwereld, zoals uit ons Consumentenpanel en uit de sector. Voor het toezicht investeren we in technologie en het gebruik van meer en betere data, in samenwerking met internationale toezichthouders. Ook onze eigen efficiency krijgt voortdurend onze aandacht. We blijven investeren in een open en inspirerende werkcultuur met aandacht voor persoonlijke ontwikkeling, samenwerking en doorgroeimogelijkheden en streven naar een divers samengestelde organisatie.

Tot slot, het zijn onze medewerkers die dagelijks de meest concrete bijdrage aan de strategie en het functioneren van de AFM leveren. Ons succes komt voort uit de kennis en ervaring van al die medewerkers. Mede dankzij onze toezichthouders, toezichtondersteuning en medewerkers in de bedrijfsvoering is er onafhankelijk gedragstoezicht in Nederland. Graag bedanken wij hen voor de gedrevenheid en inzet waarmee zijn ook in 2014 weer een belangrijke bijdrage hebben geleverd aan de effectiviteit en efficiency van het gedragstoezicht.

Daarnaast willen we onze stakeholders bedanken voor de constructieve dialoog die wij in het afgelopen jaar met elkaar hebben gehad. Wij zijn ervan overtuigd dat tijden van continue verandering en onvoorspelbaarheid vragen om een mentaliteit van kritisch vermogen gecombineerd met verantwoordelijkheidsbesef en alertheid. Dat is de enige manier om tot eerlijke en transparante financiële markten te komen waarbij het belang van de klant centraal staat.

Merel van Vroonhoven  
Voorzitter, namens het bestuur

Gerben Everts

Theodor Kockelkoren

Harman Korte

## Effect van het toezicht

---

De financiële sector is een sector in beweging. Dit beïnvloedt ook het gedrag van ons als toezichthouder. Immers, nieuwe producten of diensten vragen van ons een andere focus of reactie. In alle werkzaamheden van de AFM, en in het bijzonder in ons toezicht, staat het realiseren van het gewenste effect altijd voorop.

### NEGEN TOEZICHTTHEMA'S

De AFM houdt risicogestuurd toezicht. Dit houdt in dat de AFM prioriteiten stelt om daar aanwezig te kunnen zijn waar de risico's het grootst zijn. We analyseren de marktontwikkelingen en risico's, zodat we de juiste prioriteiten in ons toezicht stellen. Deze prioriteiten structureren we aan de hand van thema's.

In 2014 hadden we negen toezichtthema's. Daarnaast vindt u in dit verslag ook ons thema 'Begrijpen en versterken financiële consument' dat in 2014 voor het eerst van start is gegaan en de andere thema's ondersteunt met inzichten uit de gedragseconomie.

In onderstaand overzicht vindt u een samenvatting van de effecten per thema.

## *SAMENVATTING PER THEMA*

---

# Productaanbieders stellen het belang van de klant centraal

De AFM bevordert dat banken en verzekeraars het klantbelang centraal (KBC) stellen in de producten en dienstverlening, maar ook dat de noodzaak hiervan door de ondernemingen intrinsiek gevoeld en ondersteund wordt. Klanten moeten kunnen vertrouwen op de producten en diensten die zij afnemen.

Met het [Klantbelang Dashboard](#) meet de AFM in hoeverre producten en diensten in dienst staan van het klantbelang. De score van banken en verzekeraars steeg van 2,7 in 2010 naar 3,5 in 2013 (op een schaal van 1 tot 5).<sup>1</sup>

Op verschillende terreinen is [enige vooruitgang](#) geboekt: de duidelijkheid van klantinformatie is bijvoorbeeld sterk verbeterd. Echter, de sector worstelt met de uitdaging haar dienstverlening diepgaand en consequent aan te passen aan de gerechtvaardigde verwachtingen van hun klanten. Dit illustreert dat de beoogde cultuurverandering nog onvoldoende intrinsiek wordt gevoeld. Dit blijkt ook uit onderzoek onder consumenten. De AFM stimuleert de benodigde cultuurverandering, onder meer door de dialoog aan te gaan met de CEO's over het verandervermogen van hun organisaties.

In het toezicht op het productontwikkelingsproces

heeft de AFM in 2014 haar monitoringcapaciteiten verder geprofessionaliseerd, zodat er nu beter zicht is op welke producten mogelijk risico's bevatten. Dit heeft bij meerdere ondernemingen geleid tot aanpassingen van producten en processen. Voorbeelden hiervan zijn uitvaartverzekeringen, woonlastenverzekeringen en pensioenproducten.

AFM en DNB hebben verzekeraars opgedragen om uiterlijk 31 maart 2014 voor alle 250.000 beleggingsverzekeringen, waarbinnen de klant geen waarde opbouwt, een oplossing te vinden. Uit [onderzoek in 2014](#) bleek dat de voortgang die verzekeraars maakten achterbleef bij de doelstellingen. De betrokken verzekeraars erkenden dat deze resultaten niet voldoende waren. Individuele verzekeraars hebben ieder voor zich de ambitie uitgesproken om voor het einde van 2014 alsnog een oplossing te vinden voor vrijwel al hun klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering.<sup>2</sup>

Het noemen van de prestaties en doelstellingen van de individuele verzekeraars lijkt bijgedragen te hebben aan een versnelling van de aanpak van verzekeraars: op 31 december 2014 hadden alle verzekeraars op één na, hun [doelstellingen gehaald](#).

| Doelstelling en uitdaging  | Aanpak door de AFM   | Resultaten en effecten   |
|--|--|--|
| Aanbieders moeten toewerken naar bedrijfsmodel, waarin KBC-gedachte volledig is verankerd            | Meting via Klantbelang Dashboard met schaal van 1 t/m 5; Open en kritische dialoog met aanbieders, en waar nodig normoverdragende gesprekken of handhaving | Tot en met 2013 vooruitgang op onderwerpen waar AFM al jaren naar kijkt, maar achterblijvend waar AFM geen systematische metingen doet. Uitkomsten Dashboard 2014/2015 volgen in de tweede helft van 2015. |
| Meer zicht krijgen op risicovolle producten en aanpassen productontwikkelingsproces aan KBC-gedachte | Monitoring en productonderzoeken   | Meerdere aanbieders hebben producten en processen aangepast aan eisen AFM. Meerdere onwenselijke pensioenproducten zijn van de markt gehaald of aangepast.   |

<sup>1</sup> De uitkomsten van het Klantbelang Dashboard worden altijd in de tweede helft van het jaar gepubliceerd. Deze scores hebben betrekking op de prestaties in het voorafgaande jaar. De uitkomsten over 2014 volgen dan ook in de tweede helft van 2015.

<sup>2</sup> Onder een niet opbouwende beleggingsverzekering wordt een beleggingsverzekering verstaan waarbij de toekomstige premie die de klant inlegt naar verwachting niet tot vermogensopbouw leidt.



| Doelstelling en uitdaging   | Aanpak door de AFM   | Resultaten en effecten  |
|---|--|---|
| Verzekeraars en adviseurs aanjagen tot het activeren van al hun klanten met een beleggingsverzekering | Meting behaalde resultaten t.a.v. niet opbouwende en hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen   | Inspanningen vertalen zich deels terug in resultaten: voor 52% van de niet opbouwende beleggingsverzekeringen is een oplossing gevonden en 36% van de klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering zijn geactiveerd per 30 juni 2014. Eind 2014 zijn deze resultaten verbeterd tot respectievelijk 79% en 55%. |
| In kaart brengen vermogen om cultuurverandering in de organisatie te implementeren                    | Onderzoek bij banken en verzekeraars; dialoog met bestuurders en commissarissen  | Er is meer aandacht gecreëerd voor de niet-instrumentele factoren die nodig zijn voor het volbrengen en borgen van een duurzame gedragsverandering. Zo moeten medewerkers weten wat er van hen wordt verwacht en ook op dit gewenste gedrag worden aangesproken en gecoacht.  |
| Middelgrote aanbieders stimuleren tot zelfkritische en systematische verbetering in kader van KBC     | Informatie beschikbaar stellen en bewustwording creëren. Bij stevig marktaandeel op deelmarkten worden KBC-prestaties intensiever gevolgd. | Meer middelgrote aanbieders zijn aan de slag met het concreet toepassen van het klantbelang in hun dienstverlening, producten en processen. Op dit terrein hebben zij verbeteringen gerealiseerd.   |

# Kwaliteit financiële dienstverlening is beter

Het thema richt zich specifiek op het verbeteren van de kwaliteit van de financiële dienstverlening. Consumenten moeten erop kunnen vertrouwen dat de kwaliteit van financiële dienstverlening eerlijk en veilig is. Het thema stimuleert dat financiële adviseurs het belang van de klant centraal stellen in hun dienstverlening. Daarbij is van belang dat de dienstverlening past bij de behoeften van de consument. Ook moet er sprake zijn van een eerlijk speelveld voor de verschillende soorten marktpartijen.

De AFM heeft de ontwikkeling van nieuwe bedieningsconcepten gestimuleerd die de consument beter van dienst kunnen zijn, en waar voor zijn geld bieden. Een [onderzoek](#) naar serviceabbonementen maakt duidelijk dat het merendeel nuttige diensten bevat met toegevoegde waarde voor de consument. Zorgwekkend is dat consumenten soms dubbel

moeten betalen, en dat duidelijke informatie veelal ontbreekt.

Uit onderzoek naar [vergelijkingsites](#) blijkt dat de vijf grootste sites over het algemeen in het belang van de klant handelen. Er bestaan echter grote kwaliteitsverschillen op de markt, en niet alle vergelijkingssites vielen onder toezicht. De AFM heeft er voor gezorgd dat hierin verandering is gekomen.

[Onderzoek](#) naar het Dienstverleningsdocument (DVD) laat zien dat een grote meerderheid van de adviseurs dit via de website aanbiedt. Het gebruik hiervan door consumenten is echter nog beperkt. Wel zien we dat consumenten zich beter zijn gaan oriënteren en voorbereiden op adviesgesprekken, en dat de overgrote meerderheid beseft dat advies niet gratis is.

| Doelstelling en uitdaging   | Aanpak door de AFM                    | Resultaten en effecten   |
|---|---------------------------------------|--|
| Monitoring invoering provisieverbod                                       | Marktmonitoring                       | Brede invoering kostprijsmodel; prijs hypotheekadvies gedaald, eerlijker speelveld, consument beseft dat financieel advies niet gratis is                                  |
| Consumenten helpen met vergelijken en beoordelen van adviseurs/aanbieders | Onderzoek naar vergelijkingssites     | De top 5 vergelijkingssites functioneert naar behoren, maar bij de overige vergelijkingssites zijn er grote kwaliteitsverschillen  |
| Stimuleren van ontwikkeling van nieuwe bedieningsconcepten                | Dialogo met de markt, marktmonitoring | Het aanbod verbreedt, partijen consulteren AFM in vroeger stadium  |
| Serviceabbonementen moeten passend zijn en toegevoegde waarde hebben      | Onderzoek naar serviceabbonementen    | Veel serviceabbonementen bieden nuttige en logische diensten, maar bij 20% bestaat risico op dubbele kosten voor consument; AFM is opgetreden tegen schadelijke aanbieders |

# Kwaliteit vermogensopbouw is beter

Het doel is dat financiële instellingen het belang van de consument centraal stellen voor het behoud en de opbouw van vermogen. Het thema richt zich specifiek op producten met een beleggingscomponent.

Het [onderzoek](#) naar de kwaliteit van beleggingsdienstverlening uit februari 2014 toont aan dat de kwaliteit van beleggingsdienstverlening in veel gevallen nog onder de maat is. De sector is hierna een verbeteringstraject gestart om de kwaliteit te verbeteren. Daarnaast heeft de sector gewerkt aan een '[Handreiking Beleggingsbeleid](#)' om het eigen beleggingsbeleid te kunnen controleren. Ondernemingen met een voor consumenten schadelijk verdienmodel worden daarnaast waar mogelijk van de markt geweerd.

In een onderzoek naar passende dienstverlening voor execution only klanten heeft de AFM expliciet onderzocht met welk consumentengedrag rekening moet worden gehouden. Beleggers blijken veelal niet rationeel te handelen, overeenkomstig de inzichten uit de gedragseconomie. Daardoor halen zij minder rendement. In 2015 zal de AFM samen met de markt kijken of de dienstverlening aangepast moet worden en zo ja op welke punten.

In een aantal pilots heeft de AFM geprobeerd de positie van de consument te versterken, onder meer via de website, advertenties op internet en [columns](#) in [diverse media](#).

Van het provisieverbod voor beleggingsondernemingen kan na een jaar voorzichtig gesteld worden dat de consument hierdoor beter af is.

Prijzen zijn meer gedifferentieerd dan voorheen, en execution only klanten betalen nu minder voor dezelfde dienstverlening. Ook zijn er innovatieve vormen van dienstverlening waar de consument baat bij heeft, en worden vaker passieve fondsen (met lagere kosten) aangeboden. In situaties die op gespannen voet staan met het provisieverbod heeft de AFM corrigerend opgetreden.

De inspanningen op het gebied van kostentransparantie hebben er toe geleid dat de sector per 1 januari 2015 is gestart met het publiceren van een Vergelijkende Kostenmaatstaf op portefeuilleniveau, vooruitlopend op de Europese wetgeving die op 1 januari 2017 van kracht wordt.

De AFM heeft onderzoek gedaan naar diverse soorten risicovolle beleggingsproducten, en hierover aanbevelingen gedaan aan marktpartijen en consumenten. Voor beleggingsobligaties heeft dit geleid tot de start van een wetgevingstraject.

De vergunningverlening aan beheerders van alternatieve beleggingsinstellingen (AIFM) is een nieuwe taak voor de AFM. In 2014 zijn 101 vergunningen verleend, waarvan een deel aan ondernemingen die al vergunningplichtig waren onder het nationale regime. Voordat ondernemingen een vergunning krijgen worden zij getoetst op onder meer integere bedrijfsvoering, beloningsbeleid, en de betrouwbaarheid en deskundigheid van bestuurders.

| Doelstelling en uitdaging   | Aanpak door de AFM  | Resultaten en effecten  |
|---|---|---|
| Naar een betere kwaliteit van beleggingsadvies en vermogensbeheer | Marktonderzoek, workshops, samenwerking met andere AFM- thema's | Branche wil verbeteren na kritisch AFM-rapport; schadelijke verdienmodellen geweerd |
| Passende dienstverlening bij zelf beleggen                        | Onderzoek naar consumentengedrag, dialoog met sector            | Sector zet eerste stappen in 'zelf beleggen'-kanaal                                 |

| Doelstelling en uitdaging   | Aanpak door de AFM                          | Resultaten en effecten   |
|---|---|--|
| Nazorg (implementatie) provisieverbod beleggingsondernemingen       | Monitoring, organiseren seminars            | Provisieverbod wordt goed nageleefd, Execution only-klant is minder gaan betalen voor dienstverlening, meer passieve fondsen |
| Openheid over kosten  | Monitoring van en dialoog met de markt      | Kosten inzichtelijker, mede door invoering Kostenmaatstaf per 1-1-2015   |
| Belegger beter beschermen bij beleggingsobligaties                  | Wetgevingstraject                           | Optuigen nieuwe wetgeving in vergevorderd stadium  |
| Nederlandse visie inbrengen in MiFID II                             | (Internationaal) overleg                    | Nederlandse provisieverbod in Europees verband gehandhaafd   |
| Vervolgtraject versterken van de consument                          | Informereren consument, advertentiecampagne | Consumentenwebsite verbeterd, meer <i>page views</i> , columns in de media   |
| Toezicht op managers van alternatieve beleggingsinstellingen (AIFM) | Vergunningverlening                         | 101 beheerders kregen vergunning voor 800 fondsen  |

# Financiële dienstverlening aan zakelijke partijen is passend

De AFM wil dat zakelijke klanten kunnen vertrouwen op de producten en diensten die zij afnemen van financiële ondernemingen, en dat problemen zoals bij de rentederivatencontracten van MKB-ondernemingen tot het verleden behoren. Er stonden per 1 april 2014 zo'n [17.600 rentederivaten](#) uit bij MKB-ondernemingen. Uit [onderzoek](#) van de AFM in 2013 bleek dat de dienstverlening van sommige banken op dit gebied aan het MKB mogelijk niet-passend of onzorgvuldig was. De AFM heeft de banken daarom opgeroepen alle uitstaande derivaten van het MKB opnieuw te beoordelen, en passende oplossingen te bieden als blijkt dat de dienstverlening tekort is geschoten. Dit proces is gaande. Verder heeft de AFM een leidraad met aanbevelingen voor een goede rentederivatendienstverlening gepubliceerd. De banken hebben toegezegd deze ter harte te zullen nemen.

De AFM is daarnaast een aantal verkennende onderzoeken gestart. Bijvoorbeeld naar de manier waarop banken omgaan met zakelijke klanten waar betalingsproblemen dreigen of zich voordoen. Op het gebied van sparen, verzekeren en kredieten is een [verkenning](#) gedaan die heeft geleid tot diverse aanbevelingen. Ook wordt er een bredere risico-inventarisatie gedaan naar de dienstverlening door banken en verzekeraars aan de zakelijke markt.

In de verkenningen zijn geen urgente misstanden geconstateerd, anders dan rentederivaten. Wel zijn er risico's, onder meer omdat zakelijke klanten vaak sterk afhankelijk zijn van één bank. Onze aanbevelingen zijn in veel gevallen in het verleden al doorgevoerd voor retailconsumenten. Het is nu zaak dat dergelijke verbeteringen in de dienstverlening worden doorvertaald naar zakelijke klanten. Ook het belang van de zakelijke klant moet duurzaam centraal komen te staan.

| Doelstelling en uitdaging  | Aanpak door de AFM  | Resultaten en effecten  |
|--|---|---|
| Herbeoordeling deel lopende rentederivaten contracten, huidige dienstverlening rentederivaten beter afstemmen op MKB-klanten | Steekproeven op herbeoordeling, marktonderzoek, leidraad, indien passend handhavingsmaatregelen | Deel rentederivaten contracten in het MKB opnieuw beoordeeld, banken verbeteren dienstverlening rondom rentederivaten |
| Klantbelang meer centraal bij MKB'ers in bijzonder beheer  | Marktonderzoek, dialoog   | Aanbevelingen ter verbetering   |
| Risico-inventarisatie financiële dienstverlening aan zakelijke (kwetsbare) organisaties                                      | Verkennend onderzoek  | Extra aandacht geven aan kwetsbare groepen die groter risico lopen op niet-passende dienstverlening                   |
| Verkenning dienstverlening sparen, verzekeren, kredieten   | Marktverkenning, module Klantbelang Dashboard informatievertrekking zakelijk krediet            | Banken hebben toegezegd aan de slag te gaan met verbeterpunten voor sparen en kredieten                               |

# Pensioenuitvoerders geven overzicht en inzicht in de hoogte en risico's van pensioen

De AFM bevordert verbetering van de communicatie tussen pensioenuitvoerders en deelnemers. Doel van deze communicatie is dat deelnemers overzicht krijgen van hun pensioen, begrijpen wat dit voor hen betekent en weten welke keuzes zij kunnen maken. In bredere zin bevordert de AFM de belangen van de deelnemers in het pensioenstelsel.

We hebben een belangrijke ondersteunende rol gespeeld bij de totstandkoming van het wetsvoorstel [wet pensioencommunicatie](#). Hierin zijn tal van verbeteringen opgenomen die de communicatie voor deelnemers inzichtelijker en duidelijker zullen maken. Zo worden de mogelijkheden voor digitaal communiceren vergroot, wordt [mijnpensioenoverzicht.nl](#) uitgebreid en wordt in gelaagde vorm informatie gegeven over de inhoud van pensioenregelingen (de Pensioen 123). Voor het toezicht is ook van belang dat er open normen zullen komen: correct, duidelijk en evenwichtig, die van toepassing zullen zijn op alle vormen van communicatie.

De AFM onderzocht onder meer de informatie voor bijna-gepensioneerden, waaruit een divers beeld naar voren komt. De betrokken pensioenfondsen zijn aan de slag gegaan met verbetering van hun

communicatie, en ook is de rest van de markt hier op aangesproken.

De AFM heeft gestimuleerd dat pensioenuitvoerders hun deelnemers een realistisch beeld schetsen van het te verwachten pensioen, en duidelijker informeren over de oorzaken en gevolgen van de verlaging van pensioenen, en over de wijziging van regelingen als gevolg van fiscale veranderingen. Een [vervolgonderzoek](#) op het gebied van de kosten van pensioenregelingen toont aan dat de kosten van vermogensbeheer en transactiekosten veel meer aandacht krijgen dan in 2011, en ook beter worden gerapporteerd. Het inzicht in het waarom van het kostenniveau kan echter nog verbeteren.

Op het gebied van financiële planning is een 'denkrichting' gepubliceerd waarin aanbevelingen zijn opgenomen voor financiële dienstverleners om hun werkwijze efficiënt in te richten, en aan te sluiten bij de specifieke behoeften van de klant. Vanuit haar rol in het versterken van vertrouwen heeft de AFM een bijdrage geleverd aan de Nationale Pensioendialoog, door middel van het in januari 2015 gepubliceerde [position paper](#). De AFM pleit hierin voor een uitlegbaar, transparant en efficiënt pensioenstelsel.

| Doelstelling en uitdaging                                     | Aanpak door de AFM                 | Resultaten en effecten   |
|---|------------------------------------|--|
| Voorbereiding wet pensioencommunicatie                        | Overleg ministerie, dialoog sector | Open normen, meer informatie over koopkracht en risico's, informatie wordt gelaagd en vergelijkbaar  |
| Doorontwikkeling van <a href="#">mijnpensioenoverzicht.nl</a> | Dialoog                            | Website wordt overzichtelijker en uitgebreid met scenario's, meer inzicht in keuzes  |
| Betere informatie voor bijna-gepensioneerden                  | Toezichtonderzoek                  | Normen verduidelijkt en minimumvereisten opgenomen in rapport, pensioenfondsen werken aan optimalisatie informatie aan bijna-gepensioneerden |
| Verlagingsbrieven moeten verder worden verbeterd              | Inventarisatie, dialoog met sector | Verlagingsbrieven zijn redelijk volledig maar bevatten nog niet alle informatie  |
| Pensioenfondsen moeten communicatie beter op orde krijgen     | Onderzoek bij vijf fondsen         | Onderzochte informatie wordt in het algemeen op overzichtelijke en toegankelijke manier aangeboden   |

| Doelstelling en uitdaging                     | Aanpak door de AFM   | Resultaten en effecten  |
|---|--|---|
| Bijdrage AFM aan de Nationale Pensioendialoog | Dialogoog met sector en samenleving  | Vorbereiding paper (gepubliceerd januari 2015) met aanbevelingen voor uitlegbaar, transparant en efficiënt stelsel, dat aansluit op gedrag van deelnemers |
| Meer inzicht rapportage kosten                | Onderzoek, gesprekken met fondsen en brancheorganisaties, samenwerking met DNB | Kosten van vermogensbeheer en transactiekosten bij pensioenfondsen worden beter gerapporteerd dan voorheen en scherper gemonitord                         |
| Meer aanbod financiële planning oude dag      | Opstellen denkriching samen met marktpartijen                                  | Adviseurs en financiële dienstverleners hebben een ruggensteun om processen voor de klant te vereenvoudigen en te verbeteren                              |

# De kwaliteit van governance, verslaggeving en accountantscontrole gaat omhoog

Het thema richt zich op het verhogen van de kwaliteit van governance, verslaggeving en accountantscontroles. Dit uit zich enerzijds in het doel kwalitatief betere informatie te bevorderen, onder meer door het bevorderen van goede internationale standaarden en het controleren van de toepassing hiervan in de praktijk. Anderzijds beoogt het thema de kwaliteit van accountantscontrole te verhogen.

De kritische rolinvulling van opstellers van verslaggeving, auditcommissies en accountants is essentieel voor de getrouwheid van de verslaggeving en de daarin verankerde verantwoording. Uit de onderzoeken die de AFM de afgelopen jaren heeft uitgevoerd, blijkt dat de wijze waarop deze actoren hun rol invullen veel kritischer kan.

## TOEZICHT FINANCIËLE VERSLAGGEVING

Op grond van risicoanalyses en quickscans zijn uit de toezichtpopulatie 42 ondernemingen geselecteerd, waarvan de financiële verslaggeving 2013 werd beoordeeld. Op basis van het onderzoek bleek dat de financiële verslaggeving op onderdelen verder is verbeterd. Instellingen raken steeds meer vertrouwd met IFRS. De AFM deed ook vier [thema-onderzoeken](#) naar de kwaliteit van financiële informatie. Ondernemingen en hun accountants hebben weliswaar oog voor de kwaliteit van de verslaggeving, maar beleggers krijgen niet altijd de informatie die ze naar onze mening nodig hebben. Ondernemingen kunnen nog veel voortgang boeken bij het opstellen van hun 'eigen verhaal' als toelichting op de cijfers. Op het gebied van bestuurdersbeloningen zijn te veel toelichtingen onvoldoende transparant. Ondernemingen leven de meerderheid van de nieuwe toelichtingsvereisten voor pensioenen slecht na. In de risicoparagraaf geeft slechts een beperkt aantal ondernemingen expliciet aan welke risico's het belangrijkste zijn.

In 2014 startte de AFM een [verkennend onderzoek](#) op welke wijze auditcommissies hun rol invullen ten aanzien van financiële verslaggeving en de accountantscontrole.

## TOEZICHT ACCOUNTANTSORGANISATIES

Wat betreft de accountantsorganisaties is het belangrijk dat zij een gedragsverandering doormaken. De AFM heeft bij alle Big-4 accountantsorganisaties tien wettelijke controles [beoordeeld](#), waarvan 18 van de 40 als 'onvoldoende' zijn aangemerkt. De kwaliteit van de wettelijke controles uitgevoerd door de Big 4-accountantsorganisaties is ten opzichte van 2010 gemiddeld slechts licht toegenomen. De AFM heeft de betrokken organisaties gevraagd een dieperliggende analyse uit te voeren naar de oorzaken van de kwaliteitsgebreken en verbeteringen door te voeren. Verder is de sector (NBA) op verzoek van de politiek met 53 voorstellen gekomen voor verbetering van de kwaliteit van de accountantscontrole.

Ook bij de overige OOB-kantoren kan volgens de AFM de kwaliteitslat hoger worden gelegd. Bij de niet-OOB kantoren zijn als gevolg van eerder AFM-rapport strengere toetsingen uitgevoerd, die hebben geleid tot enkele vergunningintrekkingen en uitschrijvingen van accountants.

## VASTGOEDSECTOR

Mede naar aanleiding van rondetafelgesprekken van AFM en DNB met de vastgoedsector is besloten een centrale zelfregulering van taxateurs in te stellen waarin beroeps- en gedragsregels worden geformuleerd en gecontroleerd op naleving.



| Doelstelling en uitdaging  | Aanpak door de AFM              | Resultaten en effecten  |
|--|---------------------------------|---|
| Gedragsverandering alle accountantsorganisaties  | Onderzoek en publiciteit        | Kwaliteit Big 4-kantoren ten opzichte van 2010 gemiddeld slechts licht toegenomen; kwaliteitslat bij overige OOB-kantoren kan en moet hoger worden gelegd; alle OOB-kantoren onderschrijven aanbevelingen NBA, uitschrijvingen bij niet-OOB-kantoren. |
| Intensievere dialoog met auditcommissies   | Onderzoek en publiciteit        | Inzicht in rol auditcommissies bij jaarverslaggeving en accountantscontrole   |
| Verslaggeving voldoet aan kwalitatieve kenmerken   | Desktop reviews, publiciteit    | Meeste ondernemingen zijn vertrouwd met IFRS, kwaliteit van financiële verslaggeving is op onderdelen verder verbeterd, maar bepaalde verslaggevingsregels worden niet altijd juist nageleefd   |
| Themaonderzoeken (eigen verhaal van de ondernemingen in het jaarverslag, de risicoparagraaf, de naleving van de verslaggevingsregels over pensioenen en de toelichting op bestuurdersbeloningen) | Onderzoeken en publiciteit      | Ondernemingen hebben oog voor de kwaliteit van de verslaggeving, maar beleggers krijgen niet altijd de informatie die ze nodig hebben   |
| Beïnvloeden internationale toezichtregelgeving   | Internationaal overleg          | Substantiële inbreng in internationale gremia   |
| Correcte vastgoedwaardering  | Overleg met sector, Publiciteit | Taxateurs gaan zelfregulering opzetten  |

# De effectenmarkten functioneren eerlijk en efficiënt en de infrastructuur blijft bestendig

Hierbij gaat het erom dat vraag en aanbod van kapitaal eerlijk en efficiënt bij elkaar komen. Daarvoor is nodig dat beleggers vertrouwen hebben in de werking van de kapitaalmarkt.

De AFM heeft het toezicht op de obligatiemarkt geïntensiveerd; het aantal meldingen op obligatiegebied is significant toegenomen. Veel handel in Nederlandse beursfondsen (zo'n 40%) vindt plaats buiten Nederland. Dankzij samenwerking met buitenlandse toezichthouders is in meerdere gevallen partijen de toegang tot de markt ontzegd, waardoor de manipulatie is gestopt. Vanwege overtredingen van het verbod op marktmanipulatie zijn vijf boetes opgelegd.

Drie keer is de handel stilgelegd om te zorgen dat er niet op basis van ongelijke informatie wordt gehandeld in een aandeel. De AFM nam zo'n 250 keer contact op met marktpartijen, wat in zo'n 30 gevallen leidde tot het naar buiten brengen van aanvullende of corrigerende informatie.

In 2014 is samen met DNB een onderzoek gestart naar de rol van Nederlandse banken bij benchmarks. De [resultaten](#) hiervan zijn in februari 2015 gepubliceerd. De aandacht van de toezichthouders

voor dit onderwerp heeft geleid tot een groter bewustzijn.

De EMIR-richtlijn vereist dat derivatentransacties worden gerapporteerd aan een centrale instantie. Dit heeft geleid tot een beter zicht op deze markt. Ook is het risicomanagement van de centrale tegenpartijen (CCP's) als gevolg hiervan aangescherpt. De AFM heeft ook accountants aangesproken om de naleving van de EMIR-verplichtingen in hun controle te betrekken.

De AFM heeft veel aandacht besteed aan crowdfunding, om deze nieuwe sector de ruimte te geven op een duurzame en verantwoorde manier te laten groeien. In december 2014 heeft de AFM hierover een [rapport](#) gepubliceerd.

De AFM keek in 2014 kritisch naar de aangekondigde beursgang van Euronext, en adviseerde de minister van Financiën over de eisen die hier aan moeten worden gesteld. In het prospectustoezicht is er voor gezorgd dat beleggers een realistischer beeld wordt voorgespiegeld dan soms oorspronkelijk het geval was. Daarbij moet rekening worden gehouden met de doelgroep.

| Doelstelling en uitdaging    | Aanpak door de AFM  | Resultaten en effecten   |
|------------------------------|---|--|
| Toezicht op marktmanipulatie | Detectie van verdachte handel, nauwe samenwerking buitenlandse toezichthouders, handhaving en publicatie interpretaties | Manipulatie (cross market) gezien en gestopt door partijen duurzaam toegang tot de markt te ontnemen, dit in samenwerking met platformen en buitenlandse toezichthouders. Aantal andere gevallen gestopt en gehandhaafd. Duidelijkheid regels versterkt door interpretaties via voorbeelden van verboden gedrag. |
| Toezicht op obligatiemarkt   | Dialogo, onderzoek, publicaties   | Toezicht op obligatiemarkt geïntensiveerd en daarmee nalevingsbewustzijn bij marktpartijen vergroot, wat heeft geleid tot significante toename van meldingen van marktmisbruik in deze markt   |

| Doelstelling en uitdaging                            | Aanpak door de AFM  | Resultaten en effecten  |
|--|---|---|
| <p>Toezicht op koersgevoelige informatie</p>         | <p>Real time monitoring van beurshandel, contact met marktpartijen en media</p> | <p>Informatie ongelijkheid weggenomen en goede prijsvorming bevorderd: in ca 30 gevallen nalevingseffect bereikt door uitbrengen persbericht of correctie mediabericht en 3 keer door stilleggen handel</p>                             |
| <p>Toezicht op benchmarks en commoditycontracten</p> | <p>Inventariserend onderzoek samen met DNB</p>                                  | <p>Door aandacht van AFM en DNB hebben banken stappen gezet naar verbetering van interne beheersing en meer bewustzijn van risico's. Toezegging banken verdere verbetering door te voeren.</p>  |
| <p>EMIR-toezicht</p>                                 | <p>Publiciteit, dialoog,</p>  | <p>80 tot 90% van de partijen onder EMIR-toezicht AFM voldoet aan verplichtingen rond risicomanagement derivaten; marktpartijen beseffen dat derivaten-contracten moeten worden gemeld en overgrote deel leeft deze verplichting na</p> |
| <p>Verbeteren werking crowdfundingplatforms</p>      | <p>Dialoog, publicatie rapport met aanbevelingen.</p>                           | <p>Beter inzicht in verdere, duurzame en verantwoorde groei van crowdfundingsector</p> <p>Bijdrage aan alternatieve financierings-mogelijkheden voor markt</p>  |

# Gedragstoezicht draagt bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel

Doel is om complexe risico's in kaart te brengen, zodat er vroegtijdig actie kan worden ondernomen om ontwrichting van het financiële stelsel te voorkomen. De AFM werkt vanuit dit thema nauw samen met DNB en met het [Financieel Stabiliteitscomité \(FSC\)](#).

In 2014 is de transparantie van banken over risicomanagement, kredietrisico's en kapitaalpositie geagendeerd. Andere onderwerpen waaraan aandacht is besteed zijn cybercrime, securitisaties en de loan-to-value (LTV) van hypotheeklen. In nationale en internationale beleidsvorming zijn stabiliteitsrisico's ingebracht en besproken.

| Doelstelling en uitdaging                  | Aanpak door de AFM                           | Resultaten en effecten   |
|--|--|--|
| Meer transparantie banken in jaarverslagen | (inter)nationaal overleg, dialoog met sector | Meeste Nederlandse grootbanken hebben aanbevelingen overgenomen in jaarverslagen over 2013                 |
| Agenderen en aanpakken cybercrime          | (inter)nationaal overleg                     | Onderwerp op agenda van FSC  |
| Herstellen vertrouwen securitisatiemarkt   | (inter)nationaal overleg                     | Meer aandacht voor transparantie van securitisaties, verantwoorde kredietverstrekking en perverse prikkels |
| Prioriteren stabiliteitsrisico's           | Risicoanalyse                                | Systematiek ontwikkeld om stabiliteitsrisico's te analyseren en prioriteren                                |
| Beïnvloeden beleidsvorming                 | (inter)nationaal overleg                     | Versterkte samenwerking met DNB en internationale toezichtgremia op gebied van financiële stabiliteit      |

# Schadelijk gedrag en financiële criminaliteit nemen af

Doelstelling is om gedrag tegen te gaan dat het vertrouwen van consumenten en het gelijke speelveld voor marktpartijen aantast, dan wel de integriteit van de financiële markten in gevaar brengt.

De AFM heeft in 2014 31 malafide geldaantrekkers aangepakt: 18 kregen een formele maatregel opgelegd, 13 kregen een waarschuwingsbrief. Het optreden van de AFM heeft het in veel gevallen makkelijker gemaakt voor consumenten om juridische stappen te ondernemen. Er is [verscherpt toezicht](#) gehouden op aanbieders van beleggingsobligaties. Zes van de zeven onderzochte instellingen hebben daarop hun aanbieding gestaakt. Ook heeft de AFM aangedrongen op een wetswijziging waardoor dit type instellingen onder het doorlopend toezicht van de AFM komt te vallen.

Er is gewaarschuwd tegen 22 [boiler rooms](#). De AFM heeft 680 consumenten gewaarschuwd dat zij op een lijst van potentiële klanten staan van een frauduleuze 'beleggingsadviseur'. Diverse illegale aanbieders van [flitskredieten](#) zijn van de markt geweerd. De AFM heeft hier ook tegen gewaarschuwd en zes boetes opgelegd. Zo'n 500 advertenties van illegale kredietaanbieders zijn op aandringen van de AFM verwijderd. In totaal zijn er 170 partijen benaderd die illegaal actief zijn op de financiële markt.

Bij vergunninghouders werden drie boetes opgelegd en zes vergunningen ingetrokken. Een bank werd beboet voor het onvoldoende bewaren van gegevens over rentederivaten van een woningbouwcorporatie, waardoor het toezicht van de AFM werd belemmerd. Verder greep de AFM in bij verstrekkers van consumptief krediet, uitvaartverzekeringen en een aantal beleggingsondernemingen.

| Doelstelling en uitdaging                               | Aanpak door de AFM        | Resultaten en effecten  |
|---|---------------------------|---|
| Aanpakken malafide geldaantrekkers                      | Handhaving en publiciteit | 31 aanbieders zijn aangepakt, consumenten hebben zich verenigd om stappen te ondernemen   |
| Verscherpt toezicht op beleggingsobligaties             | Marktonderzoek            | Zes van de zeven onderzochte instellingen hebben de aanbieding gestaakt, in gesprek met ministerie over wetswijziging                           |
| Aanpakken boiler rooms                                  | Handhaving en publiciteit | Consumenten gewaarschuwd tegen 22 boiler rooms, 680 consumenten per brief gewaarschuwd  |
| Aanpakken illegale (flits) kredietaanbieders            | Handhaving en publiciteit | Aanbieders geweerd van de markt, openbare waarschuwing publiek gemaakt, 6 boetes opgelegd en/of gepubliceerd, honderden advertenties verwijderd |
| Aanpak mogelijke illegale financiële activiteiten       | Handhaving                | 170 partijen benaderd die mogelijk illegaal actief zijn op de financiële markt  |
| Recidivisten en veelplegers                             | Persoonsgerichte aanpak   | Recidivisten actief opgespoord en benaderd  |
| Integriteitsschendingen bij vergunninghouders           | Handhaving en onderzoek   | 12 vergunningen ingetrokken en 3 boetes opgelegd, ondernemingen gewaarschuwd en normoverdracht (32 keer)  |
| Bemiddeling consumptief krediet                         | Onderzoek en handhaving   | Berekende kosten zijn realistischer geworden  |
| Optreden tegen agressieve verkoop uitvaartverzekeringen | Handhaving                | Handhaving, een aantal partijen verliet de markt, 1 vergunning ingetrokken en 3 vergunningen ingeleverd   |

# Begrijpen en versterken financiële consument

De gedragseconomie leert dat consumenten vaak suboptimale beslissingen nemen omdat zij niet rationeel handelen, maar beïnvloed worden door 'biases' en 'heuristieken'. Doel van het thema is op basis van de inzichten uit de gedragseconomie het toezicht te versterken, zodat de beslisomgeving van consumenten positief wordt beïnvloed.

Op een aantal terreinen zijn resultaten geboekt in de vorm van inzicht in houding en gedrag van financiële consumenten: consumptief krediet, execution only beleggen, nazorg beleggingsverzekeringen, gebruik

van beleggersinformatie en het activeren van de pensioendeelnemer. Dit wordt als input gebruikt voor toezichtinterventies die de consument een betere positie moeten geven. De AFM heeft het ministerie geadviseerd over het nut van standaardproducten in de financiële sector.

De AFM is gestart met een eigen [consumentenpanel](#) waaraan inmiddels ruim 600 consumenten deelnemen. Zij hebben op veel gebieden al input geleverd op vragen die door toezichtprojecten zijn gesteld.

De som der lasten komt in 2014 uit op € 80,9 miljoen. Evenals afgelopen jaar is een kwart, ruim € 20 miljoen, van de totale baten (€ 81,6 miljoen) afkomstig van de overheid. De rest van de baten

betreft bijdragen door marktpartijen. Voor een specificatie van de baten en lasten wordt verwezen naar de jaarrekening [[link wordt nog toegevoegd](#)].

## AFM IN CIJFERS

|   | 2014<br>realisatie | 2013<br>realisatie | 2012<br>realisatie |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Algemeen</b>   |                    |                    |                    |
| Som der lasten (in miljoenen euro's)                                | 80,9               | 79,1               | 79,8               |
| Totale baten (in miljoenen euro's)                                  | 81,6               | 86,1               | 79,6               |
| Aandeel overheidsbijdrage als percentage van de totale baten        | 25%                | 24%                | 32%                |
| Aandeel marktbijsdrage als percentage van de totale baten           | 75%                | 76%                | 68%                |
| Gemiddelde bezetting medewerkers in dienst (in fte's)               | 560                | 541                | 526                |
| Gemiddelde totale bezetting (inclusief tijdelijke inhuur; in fte's) | 571                | 555                | 549                |
| Aantal onder toezicht staande instellingen                          | 10.200             | 10.500             | 10.900             |

## Overzicht toezichtmaatregelen

### Formele toezichtmaatregelen

|  |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|
| Opgelegde boetes                                 | 31         | 20         | 22         |
| Opgelegde lasten onder dwangsom                  | 26         | 14         | 28         |
| Aangiftes  | 2          | 0          | 5          |
| Vergunningintrekkingen                           | 23         | 31         | 93         |
| Aanwijzingen                                     | 8          | 10         | 16         |
| Openbare waarschuwingen                          | 12         | 30         | 5          |
| Instelling van Wft curator                       | 0          | 0          | 2          |
| Mededeling (Civielrechtelijk Wtfv)               | 3          | 5          | 15         |
| Toezeggingen (Whc)                               | 0          | 0          | 1          |
| Klachten accountantskamer                        | 1          | 0          | 3          |
| <b>Totaal aantal formele toezichtmaatregelen</b> | <b>106</b> | <b>110</b> | <b>190</b> |

### Informele toezichtmaatregelen

|  |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|
| Aantal normoverdragende gesprekken/brieven                               | 301        | 331        | 543        |
| Aantal waarschuwingsgesprekken/brieven                                   | 170        | 191        |            |
| <b>Totaal aantal normoverdragende en waarschuwingsgesprekken/brieven</b> | <b>471</b> | <b>522</b> | <b>543</b> |

De AFM heeft ervoor gekozen om met ingang van jaargang 2014 de overige opbrengsten als negatieve lasten te verantwoorden. Als gevolg van deze stelselwijziging zijn tevens de vergelijkende cijfers (lasten, baten en aandeel in baten) voor 2013 en 2012 aangepast

## TOELICHTING OP DE TABEL

In alle werkzaamheden van de AFM, en in het bijzonder in ons toezicht, staat het realiseren van het gewenste effect altijd voorop. In de [samenvattingen per thema](#) staan de effecten en/of de resultaten centraal die de AFM met haar toezicht heeft gerealiseerd. Deze resultaten en effecten bereikt de AFM door per opgepakt probleem steeds te bezien welke interventies het meest doelmatig zijn. Dat kunnen de meer formele maatregelen zijn, zoals die zijn opgenomen in bovenstaande overzicht, maar de AFM kan er ook voor kiezen om op meer informele manieren partijen te stimuleren het gewenste gedrag te laten zien. De AFM streeft steeds naar een duurzame gedrags- en cultuurverandering in de financiële sector.

### **Informele maatregelen kunnen doelmatiger zijn dan meer formele maatregelen**

Veel van de informele maatregelen zijn afkomstig uit het toezicht op informatieverstrekking, in 2014 ongeveer de helft. Wanneer bijvoorbeeld reclame-uitingen niet voldoen aan wettelijke eisen wordt doorgaans telefonisch en per email contact opgenomen met de betrokken partij, om zo een snelle aanpassing van de uitingen te kunnen realiseren.

Ook het aantal informele maatregelen kan van jaar op jaar fluctueren. Daarbij speelt mede een rol of er onderzoeken zijn gedaan die de naleving van een relatief eenvoudig te controleren norm bij een groot aantal instellingen toetsen; in dat geval kunnen hier relatief veel normoverdragende brieven uit voortvloeien. Het aantal normoverdragende en waarschuwende brieven is ten opzichte van 2013 gedaald. Het aantal normoverdragende brieven en gesprekken bedraagt 301 ten opzichte van 331 in 2013. Het aantal waarschuwingsbrieven is licht gedaald naar 170 ten opzichte van 191 in 2013.

Er zijn ook voorbeelden van heel andere vormen van informele beïnvloeding. Zo is de markt in het

toezicht op de jaarrekeningen en de controles daarop gestimuleerd om de kwaliteit van de taxaties van vastgoed, een belangrijk aandachtspunt, te verbeteren. De markt heeft dit in zelfregulering opgepakt. Door onderzoek naar de kosten van pensioen te publiceren, wordt er beter gerapporteerd over deze kosten door pensioenfondsen en is de aandacht voor kosten verhoogd. Met de publicatie van de resultaten van onderzoek naar de kwaliteit van beleggingsadvies zijn partijen aan de slag gegaan met een eerdere gepubliceerde leidraad over beleggingsadvies. Het Klantbelang Dashboard stuurt de markt in haar wens om steeds beter in het belang van klanten te werken.

Kortom: gegeven het feit dat formele maatregelen veelal lang duren en tijdsintensief zijn, is het regelmatig zo dat meer informele interventies doelmatiger zijn in aanvulling op de inzet van formele maatregelen.

### **Het aantal formele maatregelen varieert van jaar tot jaar**

Door steeds probleemgericht te kiezen welke interventies het meest doelmatig zijn, kunnen de aantallen formele maatregelen (sterk) variëren, van jaar tot jaar en tussen verschillende types van maatregelen. Ook de context van het marktsegment kan bepalend zijn voor het aantal maatregelen.

In een markt waar bijvoorbeeld als gevolg van de introductie van nieuwe regels veel aanpassingen nodig zijn, kan een groter aantal formele maatregelen nodig zijn. Zo was er in 2012 een piek in het aantal ingetrokken vergunningen bij financiële dienstverleners (namelijk 93), mede doordat per 1 januari van dat jaar de vakbekwaamheidseisen voor pensioenadvies waren aangescherpt. In 2013 en 2014 zijn aantallen te zien die weer in lijn liggen met de jaren voor 2012 (namelijk 31 en 23 respectievelijk).

Daarnaast speelt bijvoorbeeld ook de bekendheid met de regels en toezicht binnen een marktsegment een rol. Naarmate er meer helderheid is over de interpretatie van normen en de noodzaak die



na te leven, zal er minder snel discussie zijn met welwillende marktpartijen. Er zullen dan ook minder toezichtmaatregelen nodig zijn. Dit onderstreept het belang van informele interventies, zoals het publiceren van leidraden (die de norm verhelderen) en ook van het belang van een toezichthouder met natuurlijke autoriteit om discussies te voorkomen.

### Formele maatregelen zullen altijd noodzakelijk zijn

Ondanks de boven beschreven te verwachten variatie in en tussen de meer formele maatregelen, zal er altijd een bepaalde omvang formele maatregelen zijn. Dit omdat de ervaring leert dat, zeker met de open, internationale financiële markten, er altijd partijen zullen zijn die zich bewust aan de wet onttrekken. Dit kunnen zowel partijen zijn op de kapitaalmarkten, als op de markten voor financiële dienstverlening. Formele maatregelen als boetes of lasten onder dwangsom zullen er dus altijd in een enige mate zijn (meer dan bijvoorbeeld het aantal aanwijzingen, zoals ook uit de tabel blijkt). Het aantal is onder meer afhankelijk van of de AFM een kleiner aantal grote zaken heeft aangepakt, of een groter aantal kleinere zaken.

De indicatie van de afgelopen drie jaar is overigens dat zo'n 60 tot 80% van boetes en veruit de meeste lasten onder dwangsom gericht zijn op partijen die zich bewust aan de wet hebben onttrokken. Zo waren er in 2014 vijf boetes voor marktmisbruik en veertien boetes gericht aan illegalen, malafide flitskrediet aanbieders en financiële partijen met sterk schadelijke praktijken.

In 2014 zijn in totaal 31 boetes opgelegd (vergeleken met 20 en 22 in 2013 en 2012 respectievelijk). Mede als gevolg van het hogere aantal boetes is ook het totale bedrag aan geïnde boetes toegenomen. Een nog belangrijker factor daarbij was de inwerkingtreding van het nieuwe boetekader, waardoor de AFM veel hogere boetes kan opleggen dan voorheen. De totale waarde van de opgelegde

boetes bedroeg in 2014 7,3 miljoen euro ten opzichte van 5,8 miljoen euro in 2013 en 1,5 miljoen euro in 2012. De hoogste boete die in 2014 is opgelegd bedraagt € 3 mln.

Boetes worden overigens pas als opbrengst verantwoord in de jaarrekening zodra deze onherroepelijk zijn komen vast te staan en het tevens waarschijnlijk is dat de opgelegde boete door de AFM wordt ontvangen. Hierdoor kunnen de boeteopbrengsten die in de jaarrekening zijn verantwoord als baten, afwijken van de totale waarde van de opgelegde boetes.