



Marktindrukken

Een beeld van de markt van financiële dienstverleners
in een snel veranderende omgeving

Cijfers en actuele informatie van de Autoriteit Financiële Markten

December, 2020

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Leeswijzer	4
3.	Uitkomsten vragenlijst MMAB/Wwft 2020	5
3.1	Marktcijfers	5
3.2	Wwft & Sanctiewet	10
3.2.1	Marktbeeld	10
3.2.2	Handvatten voor FD'ers	13
4.	Ontwikkelingen in de sector	14
4.1	Op weg naar een toekomstbestendig advieskanaal	14
4.2	Samenwerking in de sector	15
4.2.1	Concentratie en consolidatie in de gehele keten	16
4.2.2	Serviceproviders	16
4.2.3	Verzekeraars	17
4.3	Onverzekerbaarheid	18
4.4	Digitalisering	18
5.	Uitkomsten controles kantoorbezoeken	20
5.1	Eed of belofte	20
5.2	Incidentenregister	20
5.3	Controle diplomaplicht	21

1. Inleiding

De AFM stuurt elk jaar de vragenlijst voor de Markt Monitor Adviseurs en Bemiddelaars/Wwft (MMAB) naar alle houders van een vergunning voor financiële dienstverlening (FD'er). De AFM vindt het belangrijk om de verkregen beelden en inzichten over de sector van FD'ers te delen met de sector zelf. Ook uit de markt verneemt de AFM deze wens. Deze publicatie komt hieraan tegemoet.

De MMAB is een toezichtinstrument van de AFM. Met de informatie uit deze jaarlijkse uitvraag krijgt de AFM beter inzicht in de markt en de risico's. Hierdoor kan de AFM haar toezicht gericht inzetten, en helpen de kwaliteit van de financiële markt en het vertrouwen in deze markt te verbeteren.

In het voorjaar van 2020 heeft de AFM deze vragenlijst samen met de vragenlijst voor de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verstuurd. Ondanks de uitbraak van COVID-19 en de daarbij horende uitdagingen en gedwongen veranderingen in de bedrijfsvoering, hebben vrijwel alle FD'ers deze vragenlijst tijdig ingevuld. De AFM is hen hiervoor erkentelijk.

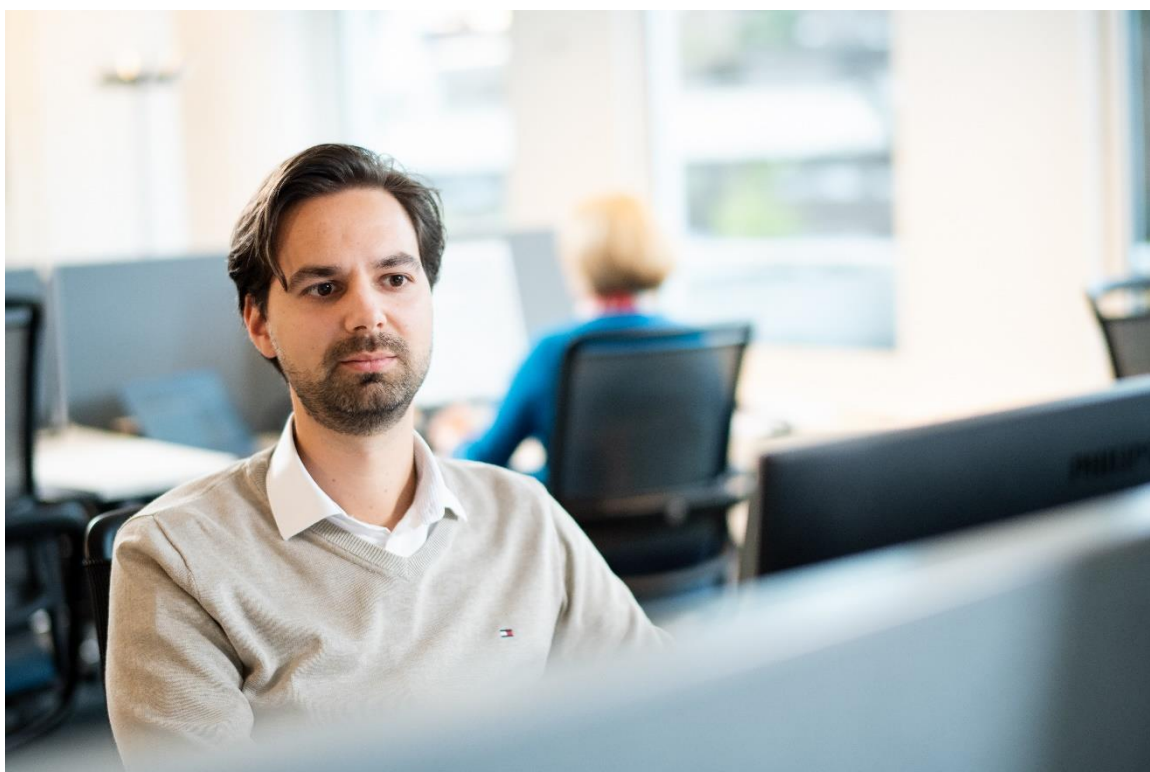
De AFM is daarnaast in september 2020 met dertig financiële dienstverleners in gesprek gegaan, zowel online als fysiek. Wij hebben met deze kantoren gesproken over thema's als klantbelang centraal en wat dit voor hun organisatie betekent, de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de bedrijfsvoering, toekomstige ontwikkelingen en de kansen en bedreigingen die de kantoren hierbij zien. De actualiteiten en ontwikkelingen die wij naar aanleiding van deze gesprekken hebben gezien, zijn aan deze terugkoppeling toegevoegd.

Op basis van de informatiebronnen zoals hiervoor genoemd heeft de AFM de FD-sector in kaart gebracht en wij willen onze bevindingen en gevonden aandachtspunten met de markt delen. De belangrijkste punten hierbij zijn:

- financieel adviseurs zijn een belangrijke schakel en hebben toegevoegde waarde voor de klant, zeker bij complexe situaties;
- ontwikkelingen, waaronder ook verdergaande digitalisering, gaan snel en FD'ers moeten goed nadenken hoe daarop ingespeeld kan worden;
- COVID-19 heeft uitgewezen dat het intermediaire kanaal flexibel is en zich snel aanpast;
- bij het moeten maken van keuzes in de dienstverlening kan samenwerking met andere kantoren/netwerken of uitbesteding van activiteiten een oplossing zijn;
- FD'ers geven aan dat de diverse ontwikkelingen in de markt tot onverzekerbaarheid kunnen leiden; zij geven aan voor hun klanten naar oplossingen te blijven zoeken;
- met betrekking tot de Wwft blijkt uit het marktbeeld dat er verbeteringen ten opzichte van vorig jaar te zien zijn ten aanzien van beheersmaatregelen om witwasrisico's te verkleinen. Op een aantal punten blijft ten aanzien van die beheersmaatregelen verbeteringen mogelijk en nodig.

2. Leeswijzer

Dit rapport bestaat, naast de inleiding en de leeswijzer, uit drie hoofdstukken met informatie over de sector. In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten uit de MMAB 2020 (met gegevens over 2019) weergegeven waarbij wij ook nader ingaan op het marktbeeld met betrekking tot de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet (Sanctiewet 1977). In hoofdstuk 4 worden de ontwikkelingen in de sector behandeld, waarbij met name wordt ingegaan op de toekomstbestendigheid van het advieskanaal en de mogelijke samenwerkingsvormen die FD'ers in dit kader kunnen aangaan. De informatie komt uit de bezoeken die de AFM in september heeft afgelegd. Hoofdstuk 5 beschrijft de uitkomsten van de controles die de AFM heeft uitgevoerd tijdens de bezoeken in september 2020.



3. Uitkomsten vragenlijst MMAB/Wwft 2020

De AFM deelt in dit hoofdstuk een aantal uitkomsten uit de MMAB/Wwft 2020 die meer inzicht geven in de sector van FD'ers. Naast actuele kerncijfers gaan wij dieper in op de uitkomsten van de vragen met betrekking tot de Wwft en Sanctiewet.

Vragenlijst

De vragenlijst is in het voorjaar van 2020 verstuurd naar 6.858 vergunninghouders met een vergunning voor financiële dienstverlening¹. FD'ers die een vergunning voor financiële dienstverlening van rechtswege hebben ontvangen, ontvangen geen MMAB. De hoofdactiviteiten van de FD'ers kunnen op veel verschillende gebieden liggen.² Bij de figuren in paragraaf 3.1 gaat het om de groep houders van een vergunning voor financiële dienstverlening met als hoofdactiviteit het adviseren en/of bemiddelen in financiële producten. Als het om een andere groep gaat dan wordt dit specifiek bij de betreffende figuur vermeld.

3.1 Marktcijfers

In deze paragraaf geven we een indruk weer hoe de markt eruitziet. We geven een toelichting op de cijfers en vermelden de bronnen die hiervoor gebruikt zijn.

Niet alle FD'ers waren in verband met de COVID-19 situatie in staat om de MMAB in te vullen. De vergunninghouders die de MMAB niet hebben ingevuld worden niet in de cijfers meegenomen. Vandaar dat het totale aantal vergunninghouders in figuren lager kan zijn dan in de inleiding bij dit hoofdstuk vermeld staat.

In een aantal figuren zijn uitsluitend de vergunninghouders meegenomen die in de MMAB hebben aangegeven dat zij 'advieseren en/of bemiddelen in financiële producten' als hoofdactiviteit hebben³.

De vergunninghouders hadden bij het vermelden van de omzet de mogelijkheid om een schatting te geven wanneer zij nog niet in staat waren de exacte omzet te vermelden. De daadwerkelijke omzet kan dus enigszins afwijken van de geschatte omzet. Dit heeft invloed op de uitkomsten in een aantal figuren.

Met een fte (fulltime-equivalent) wordt een persoon bedoeld die zich direct of indirect binnen de betreffende organisatie bezighoudt met financiële dienstverlening.

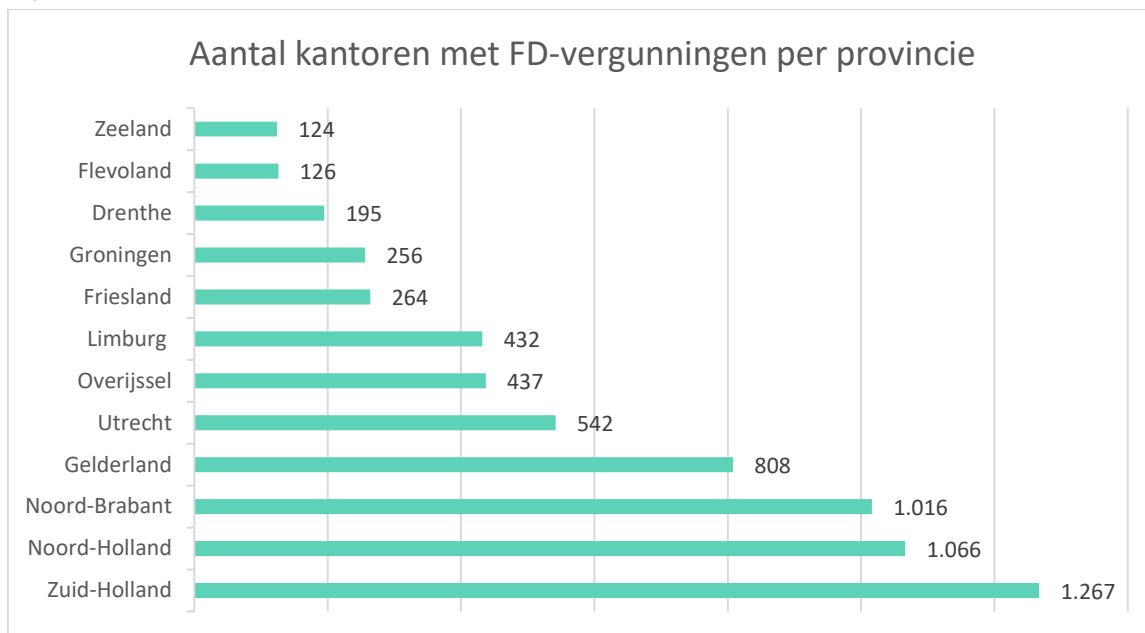
Toelichting op de cijfers
De basis voor deze cijfers is het aantal vergunninghouders dat in het voorjaar van 2020 de vragenlijst MMAB/Wwft 2020 heeft ontvangen; dit betreft uitsluitend het aantal houders van een vergunning voor financiële dienstverlening, niet zijnde vergunningen van rechtswege.

¹ Peildatum: 21 februari 2020. Het betreffen de gegevens over 2019. De vragenlijst is te vinden op afm.nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/achtergronden-marktmonitor.

² Bron: MMAB, vraag 2.4, soort onderneming

³ Bron: MMAB, vraag 2.4, soort onderneming

Figuur 1



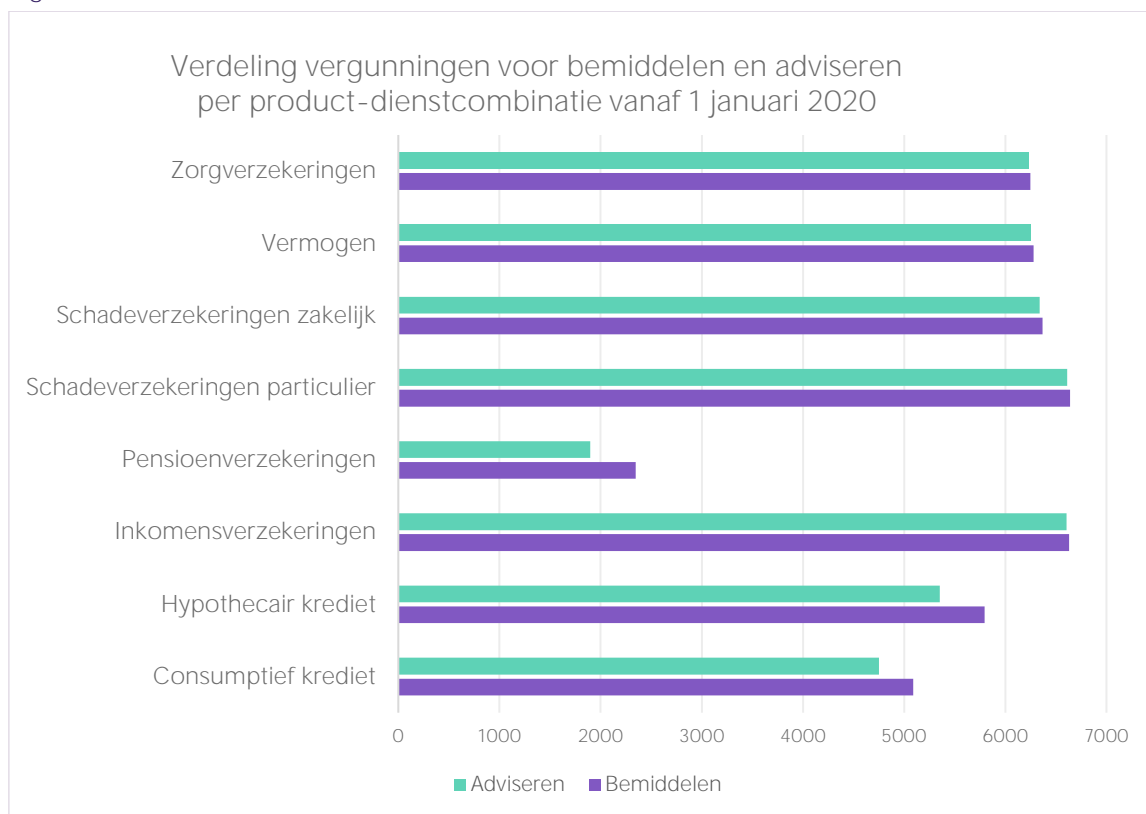
Bron: MMAB

Wat zien we in figuur 1?

Hier zien we het aantal vergunninghouders die een vergunning voor financiële dienstverlening hebben verdeeld over Nederland. Deze figuur geeft de regionale verdeling goed weer en toont de toegankelijkheid van advies per provincie. Het merendeel van de FD'ers bevinden zich in de provincies Zuid- en Noord-Holland en Noord-Brabant. Dit ligt voor de hand gezien het inwonersaantal en de economische activiteit. In Zeeland zit het laagste aantal FD'ers.

De bron voor figuur 1 is het vergunningenregister van de AFM per 21 februari 2020. Alle vergunninghouders met een vergunning voor financiële dienstverlening met uitzondering van de vergunninghouders die van rechtswege een vergunning hebben ontvangen, hebben een vragenlijst ontvangen. Denk bij vergunninghouders die van rechtswege een vergunning ontvangen aan banken en verzekeraars. Vergunninghouders die niet in staat waren de vragenlijst in te vullen zijn in figuur 1 niet meegenomen.

Figuur 2



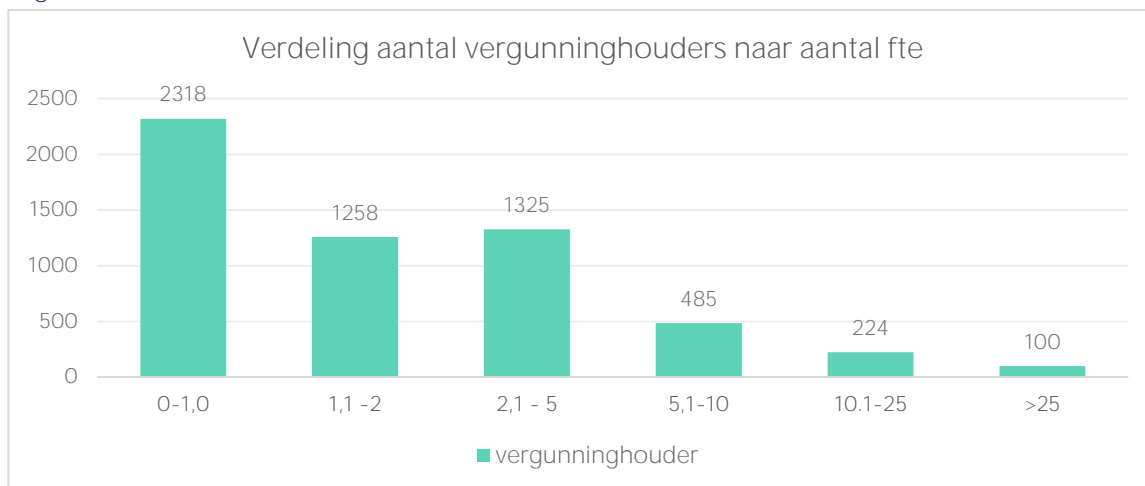
Bron: Vergunningenregister AFM. Dit betreffen alle vergunninghouders met een vergunning voor financiële dienstverlening inclusief de vergunninghouders die van rechtswege een vergunning hebben ontvangen.

Wat zien we in figuur 2?

In alle product-dienstcombinaties, dit zijn de productsoorten waarin bemiddeld en/of geadviseerd wordt, zien we dat er meer FD'ers vergunningen voor bemiddelen hebben dan voor adviseren. Met name bij kredietverlening en pensioenverzekeringen zien we dit. De FD'ers met uitsluitend een vergunning voor bemiddelen adviseren dus niet maar bemiddelen alleen.

In de praktijk betekent dit dat een FD'er met uitsluitend een vergunning om te bemiddelen geen advies mag geven aan zowel nieuwe klanten als bestaande klanten. Het is de vraag of dit uit kwaliteitsoogpunt wenselijk is. Zeker bij complexe producten waar klanten advies nodig hebben betekent dit dat zij altijd doorverwezen moeten worden naar een andere adviseur/kantoor die wel de bevoegdheid heeft om te adviseren. De AFM onderzoekt de wenselijkheid van het feit dat er adviseurs zijn die alleen nog bemiddelen terwijl hun klanten wel mogelijk advies nodig hebben of verwachten van hun adviseur.

Figuur 3

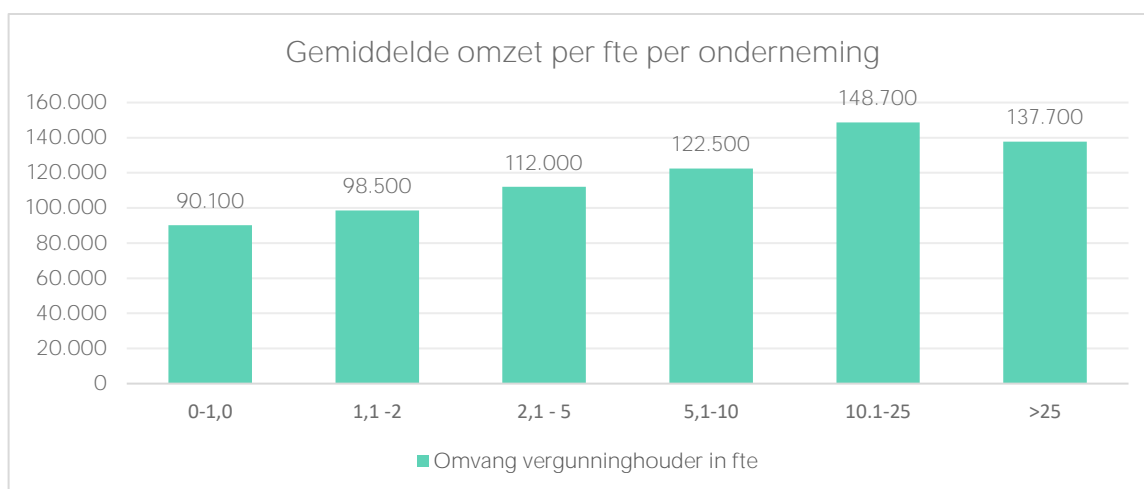


Bron: MMAB, vraag 4.1

Wat zien we in figuur 3?

Zo'n 85% van de FD'ers heeft 5 fte of minder. In figuur 3 worden uitsluitend de vergunninghouders weergegeven die als hoofdactiviteit het adviseren en bemiddelen in financiële producten hebben.

Figuur 4



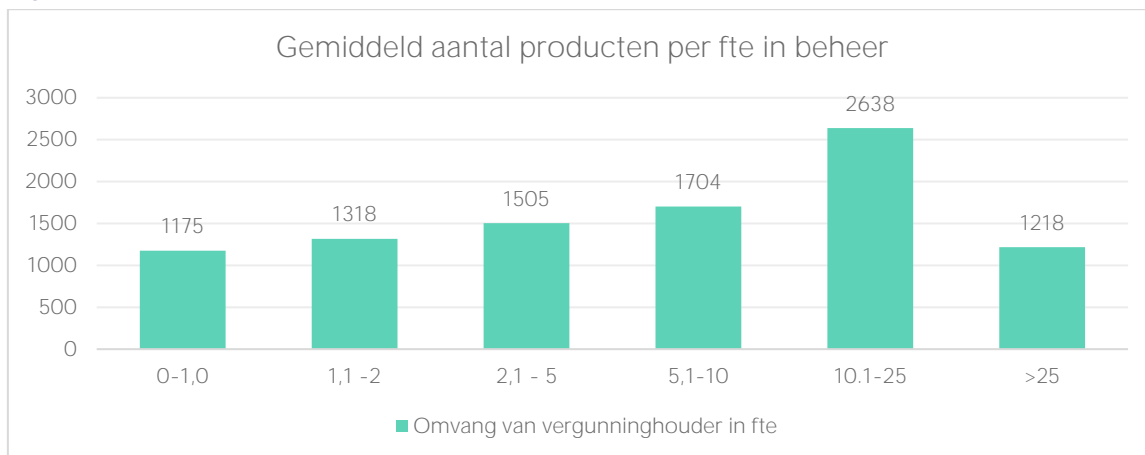
Bron: MMAB, vragen 3.3, 3.4, 3.5 en 3.7

Wat zien we in figuur 4?

De omzet per fte neemt toe naarmate de kantoren groter worden. Waarbij vergunninghouders met 10,1 tot 25 fte de hoogst gemiddelde omzet per fte hebben. In figuur 4 worden uitsluitend de vergunninghouders weergegeven die als hoofdactiviteit het adviseren en bemiddelen in financiële producten hebben.

Bij figuur 4 dient de aantekening te worden gemaakt dat voor een aantal vergunninghouders geldt dat bij het invullen van de MMAB de omzetcijfers geschat zijn.

Figuur 5

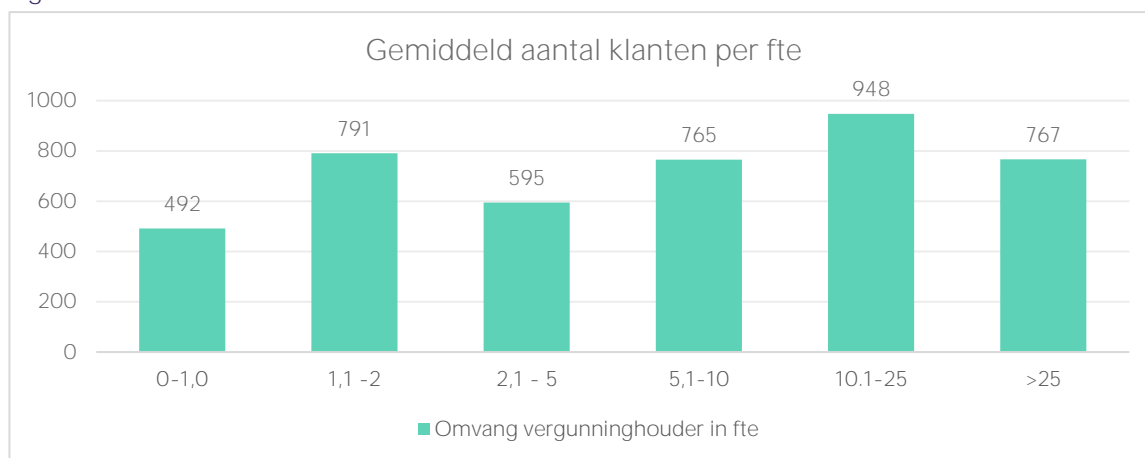


Bron: MMAB, vraag 4.4

Wat zien we in figuur 5?

Het aantal producten per fte neemt ook toe naarmate de kantoren groter worden, waarbij voor de vergunninghouders die de MMAB hebben ingevuld geldt dat de kantoren in de categorie 10,1 – 25 fte het hoogst aantal producten per fte in beheer hebben. En dat bij kantoren groter dan 25 fte juist het aantal producten weer afneemt. In figuur 5 worden uitsluitend de vergunninghouders weergegeven die als hoofdactiviteit het adviseren en bemiddelen in financiële producten hebben.

Figuur 6

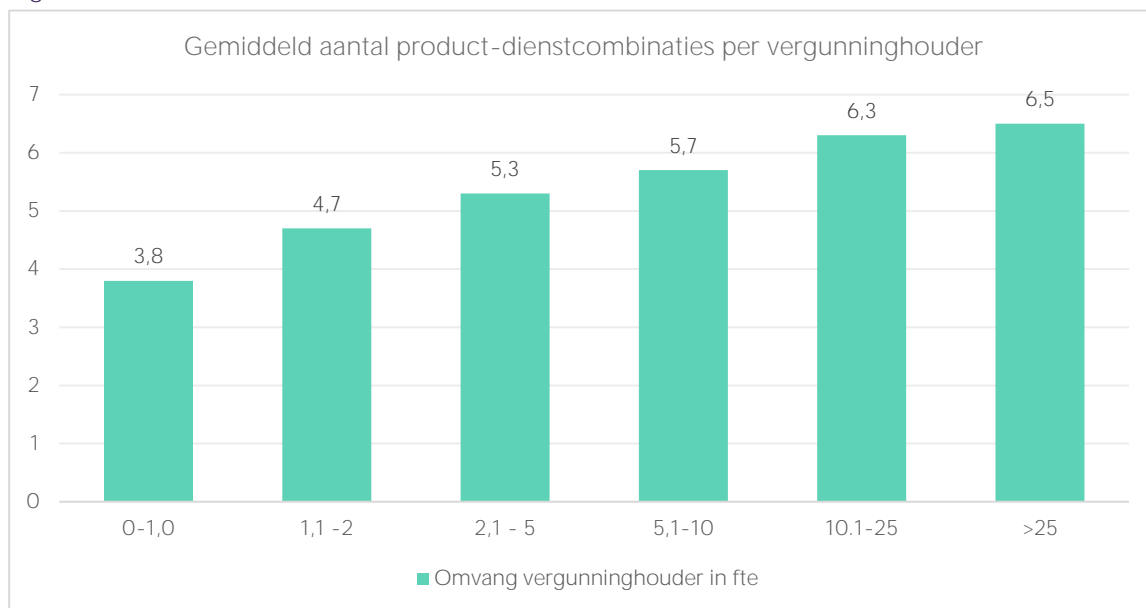


Bron: MMAB, vraag 4.2

Wat zien we in figuur 6?

Het aantal klanten per fte neemt ook toe naarmate de kantoren groter worden, waarbij voor de vergunninghouders die de MMAB hebben ingevuld geldt dat de kantoren in de categorie 10,1 – 25 fte het hoogste aantal klanten hebben. In figuur 6 worden uitsluitend de vergunninghouders weergegeven die als hoofdactiviteit het adviseren en bemiddelen in financiële producten hebben.

Figuur 7



Bron: MMAB, vraag 3.3, 3.4 en 3.5. Een product-dienstcombinatie is een productsoort. De weergave is exclusief de product-dienstcombinaties elektronisch geld, betaalrekeningen en spaarrekeningen.

Wat zien we in figuur 7?

Voor de kantoren die de MMAB hebben ingevuld geldt dat kantoren met minder fte ook gemiddeld per fte in minder productsoorten bemiddelen of adviseren. Uit de gesprekken met de FD'ers komt naar voren dat dit mogelijk veroorzaakt wordt doordat zij zich meer specialiseren dan grote(re) kantoren en ook regionaal meer samenwerken met andere kantoren om hun klanten te kunnen bedienen.

3.2 Wwft & Sanctiewet

De AFM heeft in 2020 weer een uitvraag gedaan bij adviseurs en bemiddelaars die onder de Wwft vallen. De Wwft is van toepassing als men bemiddelt in levensverzekeringen en als men onder het Nationaal regime valt (hierna gezamenlijk aangeduid als FD'ers). Voorbeelden van levensverzekeringen zijn: overlijdensrisicoverzekeringen, uitvaartverzekeringen en lijfrenteverzekeringen (derdepijlerpensioenproduct). Tweedepijlerpensioenproducten, zoals een ouderdoms- of nabestaandepensioen, kunnen ook levensverzekeringen zijn.

3.2.1 Marktbeeld

De AFM heeft een marktbeeld opgesteld gebaseerd op de uitvraag van 2020 onder FD'ers. Uit het marktbeeld blijkt dat er verbeteringen ten opzichte van vorig jaar te zien zijn ten aanzien van beheersmaatregelen om witwasrisico's te verkleinen. Op een aantal punten blijft ten aanzien van die beheersmaatregelen ook nog wel verbeteringen mogelijk en nodig.

De belangrijkste punten uit dit marktbeeld worden hieronder samengevat en toegelicht. FD'ers kunnen hier mogelijk verbeterpunten uit halen. Ook worden handvatten geboden om de Wwft (beter) na te leven. Wij gebruiken de inzichten uit de uitvraag om invulling te geven aan ons op risico gebaseerde toezicht op de Wwft bij FD'ers.

Bescherming van het financiële systeem

FD'ers hebben een belangrijke rol in de bescherming van het financiële systeem tegen witwassen en terrorismefinanciering en in de waarborging van de integriteit van het financiële stelsel. Het 'bemiddelen in levensverzekeringen' geeft in het algemeen weliswaar een laag risico op witwassen en terrorismefinanciering, toch dienen FD'ers alert te zijn op situaties die een verhoogd risico met zich meebrengen.

Risicobeoordeling van de eigen organisatie

Ten opzichte van vorig jaar hebben meer FD'ers aangegeven een risicobeoordeling van de eigen organisatie te maken. Hoewel gesproken kan worden van een verbetering, stellen nog niet alle FD'ers een risicobeoordeling op. Het is voor een FD'er echter van belang om een risicobeoordeling op te stellen aangezien deze ten grondslag zou moeten liggen aan het opstellen van het beleid, procedures en maatregelen om de geïdentificeerde risico's te beperken en effectief te beheersen. Daarnaast is het opstellen van een risicobeoordeling een wettelijke verplichting (zie [artikel 2b Wwft](#)).

Beleid

Naast een verbetering op het gebied van de risicobeoordeling van de eigen organisatie, is het aantal FD'ers dat aangeeft een Wwft-beleid te hebben toegenomen. Ook komt het beeld naar voren dat de inhoud van dit Wwft-beleid sterk is verbeterd sinds vorig jaar. In het beleid wordt veel vaker aandacht besteed aan cliëntacceptatie, het opstellen van een risicoprofiel van de cliënt en het melden van ongebruikelijke transacties. Het beleid van een FD'er vormt een belangrijke basis voor de naleving van de Wwft en is wettelijk verplicht (zie [artikel 2c Wwft](#)).

Risicoprofiel van de cliënt

Over het algemeen geeft de meerderheid van FD'ers aan een risicoprofiel van de cliënt op te stellen, meer ook dan vorig jaar. Toch geeft een aanzienlijk deel van de FD'ers aan in geen enkel geval een risicoprofiel van de cliënt op te stellen.

Het is voor FD'ers van belang om een risicoprofiel op te stellen, omdat dit hen in staat stelt het cliëntenonderzoek risicogebaseerd uit te voeren wat een wettelijke verplichting is (zie [artikel 3 Wwft](#)).

Politiek prominent persoon

Uit de uitvraag blijkt dat slechts de helft van de FD'ers aangeeft een procedure te hebben om te bepalen of een cliënt (of de uiteindelijk belanghebbende) een politiek prominent persoon (PEP) is. Wanneer een FD'er geen procedure heeft om te bepalen of een cliënt een PEP is, weet deze FD'er mogelijk niet dat cliënten PEP zijn.

PEP's vormen een verhoogd risico op witwassen. Daarom is het van belang om als FD'er in staat te zijn om te bepalen of een cliënt een PEP is. De wet verplicht FD'ers dan ook om een procedure te hebben om te bepalen of een cliënt (of de uiteindelijk belanghebbende) een PEP is. Als een cliënt een PEP is, zal er verscherpt cliëntenonderzoek verricht moeten worden naar PEP's (zie [artikel 8, vijfde lid, Wwft](#)).

Transactiemonitoring

Hoewel uit de uitvraag blijkt dat het melden van ongebruikelijke transacties zeer vaak onderdeel is van het Wwft-beleid, is het monitoren van transacties slechts in de helft van de gevallen onderdeel van het Wwft-beleid.

Het is van belang dat een FD'er nadenkt over hoe en wanneer een ongebruikelijke transactie zich voor kan doen, en de wijze waarop zij deze ongebruikelijke transacties kunnen detecteren; dit kan voor elke FD'er net weer anders zijn.

Let op: het begrip 'transactie' zoals bedoeld in de Wwft is breder dan alleen 'geldoverboekingen', de drempel om een ongebruikelijke transactie te kunnen melden bij FIU-Nederland⁴ is laag en ook voorgenomen transacties kunnen onder de meldplicht vallen. Gemelde (voorgenomen) ongebruikelijke transacties worden opgenomen in de streng beveiligde database van de FIU-Nederland en worden zeer vertrouwelijk behandeld (zie ook de [Wwft-brochure](#) voor FD'ers en de [AFM-website](#)).

Opleiding

In de publicatie van het marktbeeld vorig jaar werd aangegeven dat er verbetering mogelijk was op het gebied van het volgen van opleidingen. In de uitvraag van 2020 is een stijging te zien in het aantal FD'ers dat aangeeft dat bestuurders en medewerkers een Wwft-opleiding volgen.

Dit percentage blijft desalniettemin laag. Het is belangrijk dat de relevante bestuurders en medewerkers van FD'ers een opleiding volgen. De opleiding dient hen in staat te stellen een ongebruikelijke transactie te herkennen en een cliëntenonderzoek goed en volledig uit te voeren (zie ook [onderdeel 7.2 van de nieuwe leidraad van de AFM](#)).

Uitbesteding

Relatief weinig FD'ers besteden het cliëntenonderzoek (gedeeltelijk) uit. Indien er uitbesteding van het cliëntenonderzoek plaatsvindt, lijkt het zo te zijn dat deze uitbesteding in slechts de helft van de gevallen schriftelijk wordt vastgelegd of dat deze uitbesteding wordt gecontroleerd conform de Wwft. Indien een FD'er het cliëntenonderzoek (gedeeltelijk) uitbesteedt, is het van belang dat dit met de juiste waarborgen plaatsvindt (zie ook [onderdeel 5.6 van de nieuwe leidraad van de AFM](#)).

Sanctiewet / Nationale sanctielijst terrorisme

FD'ers vallen onder Sanctieregelgeving. Het overtreden van deze wetgeving is onder andere een gevaar voor de integere en beheerste bedrijfsvoering waarover FD'ers op grond van de Wet op het financieel toezicht dienen te beschikken.

Hoewel de kans dat een FD'er te maken krijgt met Sanctieregelgeving over het algemeen klein is, blijkt uit gesprekken die bij de kantoorbezoeken zijn gevoerd dat er een kans en risico bestaat dat (potentiële) cliënten vermeld staan op de [Nationale sanctielijst terrorisme](#).

Op de Nationale sanctielijst terrorisme staan personen en organisaties die zijn betrokken bij terroristische activiteiten. Een FD'er moet voorkomen dat Sanctieregelgeving wordt overtreden. Meer informatie over dit onderwerp is te vinden in [onderdeel 9 van de nieuwe leidraad van de AFM](#) en op [de website van de AFM](#) (hier kunnen FD'ers zich ook aanmelden voor updates over toevoegingen aan de Nationale sanctielijst terrorisme: de 'DNB & AFM Sanctie Alert').

⁴ FIU-Nederland is de dienst in Nederland waar meldplichtige instellingen hun ongebruikelijke transacties dienen te melden. Meer info op www.FIU-Nederland.nl.

3.2.2 Handvatten voor FD'ers

De nieuwe [leidraad van de AFM](#) die in oktober 2020 is gepubliceerd, geeft FD'ers handvatten op het gebied van het invullen van bepaalde open normen van de Wwft. In de nieuwe leidraad wordt bijvoorbeeld antwoord gegeven op de vraag aan welke eisen een Wwft-risicobeoordeling en beleid moet voldoen. In de tekst hierboven is verwezen naar verschillende onderdelen van de leidraad. Daarnaast kan de [Wwft-brochure](#) voor FD'ers worden geraadpleegd, waarin ook het belang van de naleving van Sanctieregelgeving naar voren komt.



4. Ontwikkelingen in de sector

In september 2020 heeft de AFM gesprekken gevoerd met dertig FD'ers.⁵ De steekproef betrof een weerspiegeling van de diversiteit van de sector, die immers een grote variëteit kent naar omvang, activiteiten en spreiding over het land. Wij zijn met FD'ers de dialoog aangegaan over de wijze waarop zij het klantbelang centraal stellen, hun bedrijfsvoering inrichten en omgaan met toekomstige, maatschappelijke ontwikkelingen. De AFM wil met deze gesprekken meer zicht krijgen op de wijze waarop FD'ers hun werkzaamheden uitvoeren. Het is hierbij ook belangrijk om begrip te krijgen voor elkaars situatie. De sector is in beweging en de ontwikkelingen volgen elkaar snel op. De AFM wil kennis hebben van deze actuele ontwikkelingen en met de sector in gesprek zijn.

In dit licht vindt de AFM het belangrijk dat een FD'er een visie heeft waar hij met zijn onderneming naar toe wil. Dit betekent in de praktijk dat er keuzes gemaakt (moeten) worden. Welke klanten wil je bedienen en wat verwachten deze klanten van de financieel adviseur. Ook moet nagedacht worden over de wijze waarop je met de klant wilt communiceren. Dit geldt voor zowel kleine, middelgrote als grote ondernemingen.

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de toegevoegde waarde van de FD'er nu en in de toekomst. Daarnaast komen ontwikkelingen in de keten aan de orde. Denk hierbij aan samenwerking en concentratie van partijen. Als laatste wordt aandacht besteed aan actuele zaken als onverzekerbaarheid en digitalisering.

4.1 Op weg naar een toekomstbestendig advieskanaal
FD'ers zijn een belangrijke schakel voor consumenten bij de financiële huishouding. Voor schade- en inkomensverzekeringen geldt dat ongeveer 66% van deze verzekeringen via een intermediair de consument bereiken. Consumenten maken dus in een groot aantal gevallen een bewuste keuze om bij het afsluiten van deze verzekeringen gebruik te maken van de diensten van een adviseur.

Uit gesprekken met FD'ers blijkt dat zij zelf zoeken naar toegevoegde waarde die zij voor hun klanten kunnen hebben. Dit blijkt uit keuzes die intermediairs maken met betrekking tot de doelgroep die ze willen bedienen, de producten die hierbij geadviseerd worden en de wijze waarop de communicatie plaatsvindt. Voorbeelden hiervan zijn zeer uiteenlopend: van een uitsluitend regionale klantenkring, of de keuze om uitsluitend totaalklanten in de portefeuille te hebben tot juist een kantoor dat zich alleen richt op hypotheek. Bij de kantoorbezoeken is de AFM meerdere gespecialiseerde adviseurs tegengekomen die met succes de keuze hebben gemaakt om binnen een beperkt vakgebied advies van een hoog niveau te bieden en hierbij aantonen dat zij een levensvatbaar verdienmodel hebben opgezet.

Bij de kantoorbezoeken is de AFM meerdere gespecialiseerde adviseurs tegengekomen die met succes de keuze hebben gemaakt om binnen een beperkt vakgebied advies van een hoog niveau te bieden en hierbij aantonen dat zij een levensvatbaar verdienmodel hebben opgezet.

⁵ Oorspronkelijk zouden bezoeken plaatsvinden aan en gesprekken gevoerd worden met veertig kantoren; gesprekken met tien kantoren zijn verplaatst naar een later tijdstip in verband met de coronamaatregelen.

Een adviseur kan alleen toekomstbestendig zijn door op de hoogte te zijn van toekomstige ontwikkelingen. Dit betekent dat een adviseur keuzes moet durven maken over de eigen dienstverlening als blijkt dat hij niet kan garanderen dat de klant binnen een vakgebied in de toekomst bij hem terecht kan voor een goed advies.

Een toekomstbestendige adviseur beweegt mee met de klantbehoefte. Verschillende doelgroepen hebben verschillende wensen over hoe zij benaderd en eventueel ontzorgd willen worden. Deze behoeftes zijn niet statisch. De rol van de adviseur is er ook één om deze ontwikkelingen te zien en te begrijpen, om zo te zorgen dat hij blijft aansluiten bij de wensen van de klanten. Zo kan hij zijn toegevoegde waarde laten zien en de duurzame relatie met de klant voortzetten. Als voorbeeld kregen wij met enige regelmaat terug dat adviseurs die zich voornamelijk in de zakelijke markt bewegen, zich steeds meer toeleggen op risicobeheersing bij hun klanten in plaats van uitsluitend op verzekeren, omdat zij merken dat daar vanuit hun klanten steeds meer behoefte aan is.

Meebewegen met de behoefte van de klant betekent niet dat de adviseur altijd mee moet gaan in de wens van de klant. Een adviseur geeft, eerst en vooral, zijn advies over wat goed is voor de klant. Dit is niet altijd hetzelfde als wat gewenst is door de klant. Hoewel hier voor adviseurs een spanningsveld zit met de noodzaak om inkomen te genereren zijn klanten erbij gebaat dat zij een realistisch beeld krijgen van de mogelijkheden en onmogelijkheden van de eigen situatie.

Een integere en beheerste bedrijfsvoering en een duurzaam verdienmodel zijn ook noodzakelijke elementen voor toekomstbestendigheid. Een FD'er moet weten wat er binnen zijn onderneming gebeurt. Een integere en beheerste bedrijfsvoering vereist dat de FD'er weet waar de risico's binnen zijn onderneming liggen en waar de risico's in zijn klantenkring mogelijk aanwezig zijn.

COVID-19: Gevolgen voor de adviespraktijk

Uit de gesprekken met onder andere hypotheekadviseurs wordt duidelijk dat de adviesdrukte sinds de corona-uitbraak aanhoudt in heel Nederland, hoewel een lichte afkoeling zichtbaar is. De partijen die we hebben gesproken bleken goed in staat om in verband met de coronamaatregelen over te schakelen naar digitaal werken op afstand en op beeldadvies.

Partijen houden rekening met een mogelijke terugval in de hypotheekadviespraktijk als de economische gevolgen van de coronacrisis dieper worden en langer aanhouden. Hierop anticiperen is een goede praktijk, zodat de dienstverlening door kan gaan ook in slechtere economische tijden, als consumenten juist financieel kwetsbaarder zijn.

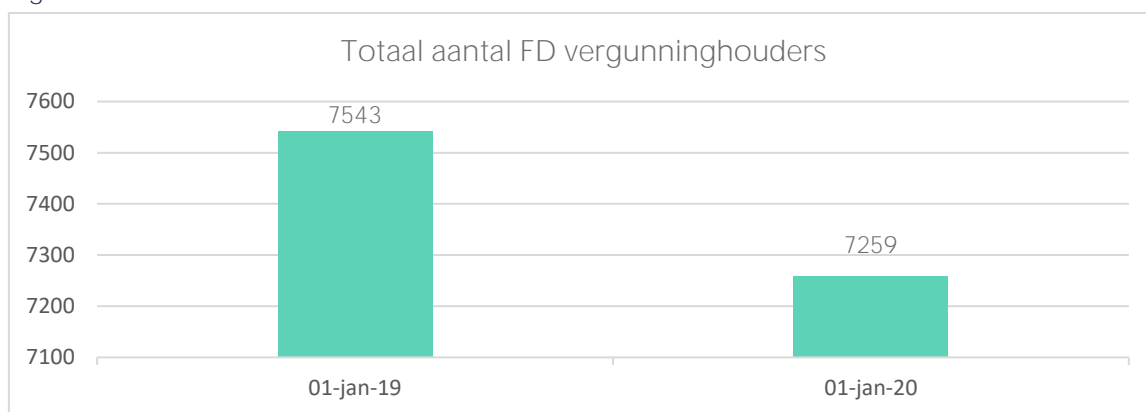
Afhankelijk van de krapte op de lokale woningmarkt, maken hypotheekadviseurs meer gebruik van de wettelijke mogelijkheid om meer te lenen, mits verantwoord (maatwerk). Het blijft daarbij van belang, zeker in coronatijden om de bestendigheid van het inkomen en de gehele financiële positie in ogenschouw te nemen. De huidige oplossingen die geboden worden mogen immers niet de problemen van de toekomst zijn. Het doorvragen bij de jongere groepen over eventuele studieschulden is hier een voorbeeld van.

4.2 Samenwerking in de sector

Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat veel kantoren samenwerken met kantoren in de (directe) omgeving dan wel de samenwerking met een grotere partij gezocht hebben. Samenwerking komt voor bij het doorverwijzen van eigen klanten naar kantoren die producten

aanbieden waar de FD'er zelf niet in adviseert of bemiddelt, overname van werkzaamheden bij bijzondere omstandigheden zoals ziekte of samenwerking op het gebied van delen van kennis. Ook risico's waar de sector mee te maken krijgt kunnen duidelijk in beeld komen door overleg te plegen en samen te werken met collega-kantoren of gebruik te maken van kennis uit (lokale) netwerken.

Figuur 8



Bron: vergunningenregister AFM

Wat zien we in figuur 8?

In de paragrafen hierna gaan we nader in op de wijzigingen in de sector. Concentratie en consolidatie van ondernemingen zorgt ervoor dat het aantal houders van een vergunning voor financiële dienstverlening in 2019 is afgenomen met 284. Dit betreft het totaal aantal vergunninghouders in de gehele keten. Dit is inclusief vergunninghouders die van rechtswege een vergunning voor financiële dienstverlening ontvangen, zoals banken en verzekeraars.

4.2.1 Concentratie en consolidatie in de gehele keten

Samenwerking kan in het uiterste geval leiden tot consolidatie van ondernemingen, oftewel samengaan of fuseren van verzekeraars, gevolmachtigden en adviseurs/bemiddelaars. De toenemende wet- en regelgeving en de digitalisering zijn voor de sector twee belangrijke ontwikkelingen.

Diverse FD'ers zeggen voor aansluiting bij een grotere organisatie te kiezen omdat ze zelf niet de investeringskracht hebben om mee te gaan in de digitalisering. Een voordeel van schaalgroottes en het bundelen van de krachten kan zijn dat de kosten gedeeld kunnen worden over een groot aantal klanten. Het potentiële risico van deze trend kan echter zijn, dat ook (overnemende) partijen instappen met een kortetermijnvisie en financiële doelen nastreven waar de klant niet altijd bij gebaat is.

Ook gevolmachtigde agenten en serviceproviders geven aan dat er flinke investeringen moeten worden gedaan om de ontwikkelingen bij te kunnen houden. Uit de gesprekken komt de verwachting naar voren dat op langere termijn zal blijken dat niet alle ondernemingen zelfstandig in staat zijn deze investeringen te kunnen doen.

4.2.2 Serviceproviders

Buiten overnames en fusies neemt de AFM ook op andere wijze concentratie waar, namelijk door een gewijzigde rol voor serviceproviders in de FD-sector. Naast het uitvoeren van werkzaamheden voor verzekeraars hebben zij ook steeds vaker als doel FD'ers te ontlasten.

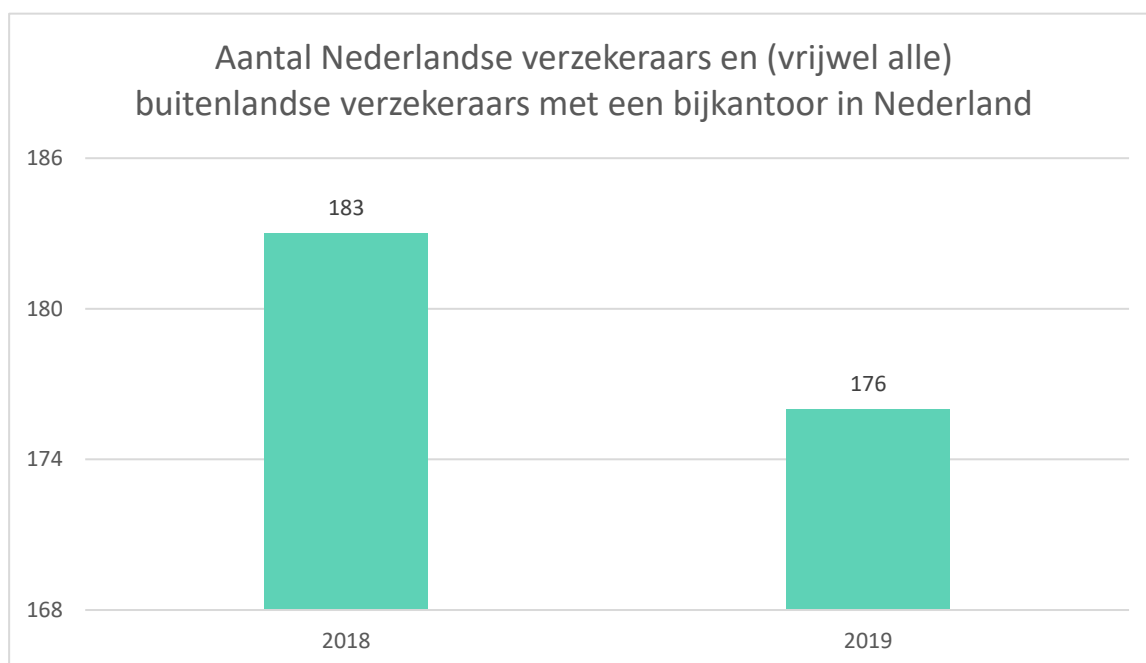
Dit doen ze bijvoorbeeld door backoffice services aan te bieden, adviessoftware- of een pallet aan producten van verschillende verzekeraars ter beschikking te stellen. Deze ontwikkeling stelt FD'ers in staat zich naar verwachting meer te kunnen richten op de 'core business', het bedienen van de klant.

Het risico van deze tendens is dat FD'ers meer en meer afhankelijk worden van deze serviceproviders voor de uitvoering van hun dienstverlening. Bij het aangaan van de samenwerking moet men goed letten op uitbestedingsaspecten, cyberrisico's en de toekomstbestendigheid van de samenwerkingspartner.

4.2.3 Verzekeraars

Het aantal verzekeraars in Nederland daalt. Uit de jaarlijkse uitvraag van de AFM over klachten bij verzekeraars⁶ blijkt dat in 2019 ten opzichte van 2018 het aantal verzekeraars met bijna 4 procent is teruggelopen. In de grafiek hieronder is de afname van het aantal verzekeraars weergegeven.

Figuur 9



Bron: Klachtenuitvraag AFM 2019 en 2020

Wat zien we in figuur 9?

De AFM vraagt verzekeraars jaarlijks de klachten te rapporteren die zij ontvangen van cliënten en derden. We zien in figuur 9 een afname in het aantal verzekeraars die in Nederland actief zijn.

Consolidatie bij verzekeraars blijkt ook effect te hebben op de dynamiek in de sector. FD'ers gaven in de gesprekken aan dat een van de gevolgen van de consolidatie bij verzekeraars een standaardisatie en verschraling van het aanbod is. Sommigen spreken van een verharding van de markt. Productenlijnen worden aangepast en in veel gevallen teruggebracht en partijen worden

⁶ De klachtenrapportage helpt de AFM haar toezicht efficiënter en effectiever te maken. Daarnaast deelt de AFM de (geaggregeerde) data met de Europese pensioen- en verzekeraarstoezichthouder EIOPA voor het jaarlijkse Consumer Trends Report. Zie www.afm.nl/klachtenuitvraag over de doelstelling en jaarlijkse rapportage.

steeds groter. Dit heeft tot gevolg dat op den duur marktwerking afneemt en maatwerk minder mogelijk is. Partijen gaan hiermee steeds meer op elkaar lijken en dezelfde producten voeren. Daardoor is er minder keuzemogelijkheden voor de klanten en wellicht moeilijker om het klantbelang nog steeds te dienen. Hier kan een FD'er zijn toegevoegde waarde tonen door voor zijn klant toch de juiste oplossing weten te bewerkstelligen.

4.3 Onverzekerbare risico's

Onverzekerbare risico's betekent dat individuen of groepen zich niet of moeilijk kunnen verzekeren voor bepaalde risico's. In veel gevallen van onverzekerbare risico's vindt de markt een oplossing. Maar niet altijd zal de markt (tijdig) een (duurzame) oplossing vinden.

De AFM kan verzekeraars niet dwingen om (alle) risico's te accepteren. De Wet op het financieel toezicht (Wft) kent namelijk geen acceptatieplicht voor verzekeringen. Met andere woorden, de AFM heeft dan ook geen mandaat hiertoe, maar komt vanuit haar missie [duurzaam financieel welzijn van Nederlanders](#)⁷ op voor consumenten in kwetsbare situaties zoals (mogelijke) onverzekerbare risico's.

Wanneer groepen onverzekerbare risico's blijken en dit tot maatschappelijk ongewenste uitkomsten leidt of 'schrijnende gevallen', kun je spreken van een maatschappelijk probleem. De AFM heeft een signalerende rol en monitort de ontwikkeling om zo zicht te houden op ongewenste situaties en schrijnende gevallen. Het feit dat onverzekerbare risico's op dit moment misschien nog niet tot onoplosbare problemen leidt, betekent dus niet dat er voor deze problematiek geen aandacht moet zijn.

Vergunninghouders geven diverse oorzaken van onverzekerbare risico's aan, onder andere het standaardiseren van producten bij verzekeraars of het niet meer aanbieden van verzekeringen voor bepaalde risico's omdat schade ook steeds complexer worden.

De adviseur kan ook een rol spelen in het mogelijk maken en prolongeren van verzekeringen voor zijn klanten. Uit de gesprekken met de FD'ers kwam als voorbeeld het zoveel mogelijk aanleveren van informatie over het risico en over preventiemaatregelen, bijvoorbeeld door het maken van foto's, zodat de beoordeling van het risico door een verzekeraar gemakkelijker wordt gemaakt. Daarnaast kwam naar voren dat FD'ers moeilijk verzekerbare risico's pogen onder te brengen bij buitenlandse aanbieders of zelf producten (laten) ontwikkelen. Op zich kan dit positief zijn, want klanten blijven de mogelijkheid houden zich te verzekeren. Een risico hiervan kan echter zijn dat buitenlandse partijen niet bekend zijn met het Nederlandse toezichtregime en mogelijk een andere standaard ten aanzien van klantbelang kennen.

De AFM roept de sector op om onverzekerbare risico's te blijven melden bij de AFM. Dit kan via signalen@afm.nl.

4.4 Digitalisering

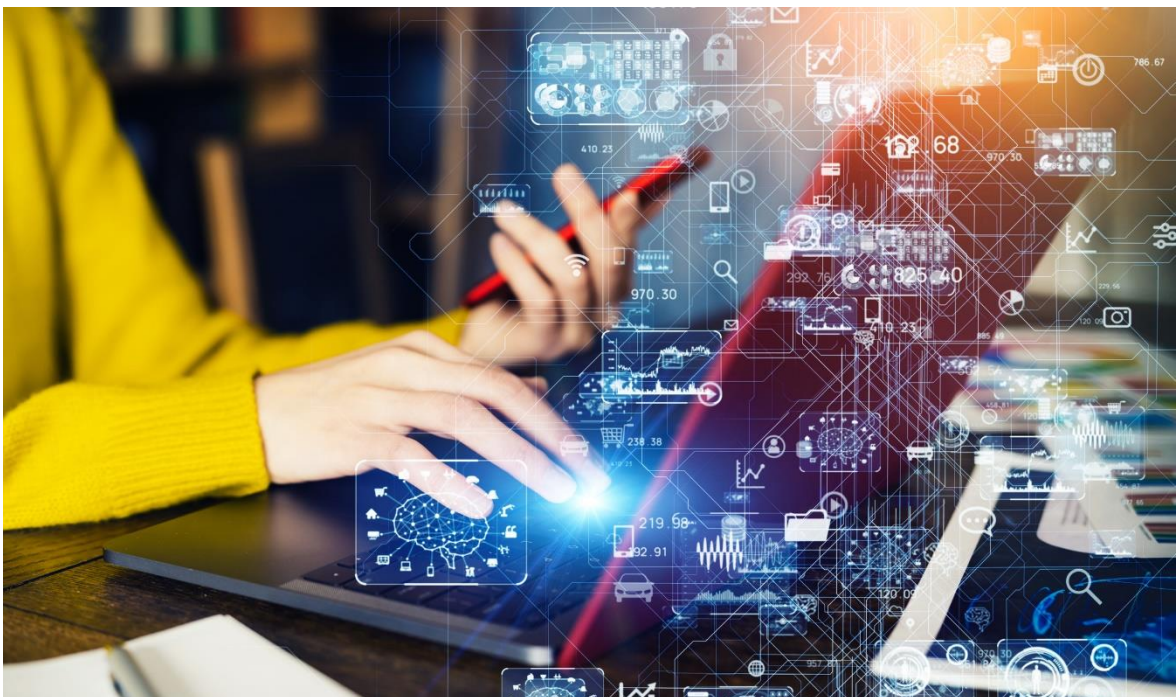
FD'ers gaan op verschillende wijze om met digitalisering binnen hun onderneming. Sommigen maken gebruik van (bijna) alle mogelijkheden die digitalisering en communiceren op afstand biedt, anderen zien hun toegevoegde waarde voornamelijk in het persoonlijk contact en houden hieraan vast.

⁷ Zie [De toezichtaanpak van de AFM](#), paragraaf 3.1 (3 mei 2017)

In hoeverre een FD'er gebruik maakt van de mogelijkheden die digitalisering biedt, kan verschillen, het belangrijkste is hierbij aan te sluiten op wat de doelgroep verwacht. Op die manier kan de klant op een passende wijze bediend worden en kan er een duurzame klantrelatie worden opgebouwd.

Door de coronacrisis heeft digitalisering voor vrijwel alle FD'ers het afgelopen half jaar een grote vlucht genomen. Voornamelijk op het gebied van digitaal contact met de klant hebben FD'ers noodgedwongen snel stappen moeten zetten. Uit de kantoorbezoeken bleek dat veel FD'ers deze stap weten te maken, en dat het in veel gevallen geen afbreuk heeft gedaan aan de mogelijkheid om de klant van een goed advies te voorzien. De laagdrempeligheid van videobellen ten opzichte van een bezoek kan er zelfs toe leiden dat bepaalde doelgroepen beter bereikbaar zijn dan zij waren. Persoonlijk contact bleef soms wel nodig om een band op te bouwen.

Aan deze toenemende digitalisering zitten ook risico's verbonden, van het beschermen van gevoelige data van klanten tot het beveiligen van de eigen systemen om te kunnen blijven werken. De AFM raadt aan ook de eigen cyberrisico's goed door te nemen en passende maatregelen te nemen om deze risico's te minimaliseren, zodat de klant op een veilige wijze ook digitaal van advies kan worden voorzien.



5. Uitkomsten controles kantoorbezoeken

De AFM heeft een aantal controles uitgevoerd bij de bezoeken aan de kantoren in september. Hierbij heeft de nadruk gelegen op de controle op het afleggen van de eed of belofte en de wijze waarop deze wordt ervaren, de controle van het incidentenregister en de controle van de diplomaplicht.

5.1 Eed of belofte

Tijdens de kantoorbezoeken is aandacht geweest voor de eed of belofte in de financiële sector. Dit is een moreel-ethische verklaring, die beleidsbepalers en een bepaalde groep medewerkers van een financiële onderneming verplicht zijn om af te leggen ([meer informatie over de eed of belofte](#)). In de gesprekken is gevraagd naar de werking en het effect van het instrument in de praktijk van de bezochte kantoren. Ook vond controle plaats op de aflegging van de eed of belofte.

De eed of belofte is een instrument dat het belang onderstreept van de centrale normen en waarden waar de financiële sector voor staat. Het belang van die waarden en normen, waaronder het centraal stellen van het klantbelang en het integer uitoefenen van de functie, staat in geen van de gesprekken ter discussie. Er zijn partijen die aangeven dat deze waarden reeds zijn verankerd 'in het DNA' van de organisatie. Een deel van de partijen, met name kleinere kantoren, uit om die reden twijfels bij het effect van het instrument; het afleggen van de eed zal een organisatie of persoon niet 'meer integer' maken dan hij of zij al was. Een ander deel van de partijen, vooral middelgrote en grote kantoren, ervaart dat er wel een werking of effect uitgaat van de eed of belofte. Het effect zien zij met name in de (versterking van) bewustwording van die 'waarden in het DNA' bij de persoon die de eed of belofte aflegt. Deze partijen zetten het instrument in om die waarden, die al in de organisatiecultuur verankerd zijn, uit te dragen, te bevestigen of onderstrepen naar (nieuwe) medewerkers.

Enkele partijen voegen daaraan toe dat de inhoud van de eed of belofte daarvoor bovendien een geschikt instrument is: het geeft een concrete aanzet tot het antwoord op de vraag wat goede financiële dienstverlening inhoudt. Een enkele partij doet de suggestie de eed en belofte regelmatig te laten herleven.

5.2 Incidentenregister

Tijdens de kantoorbezoeken hebben wij geconstateerd dat lang niet alle kantoren bekend zijn met de wettelijke verplichtingen die gelden voor incidenten. Soms werd dit verward met klachten. Daarom hieronder een toelichting op het begrip 'incident' en welke verplichtingen er gelden.

Incidenten zijn 'een gedraging of een gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van een financiële onderneming'. Wij verwachten dat adviseurs en bemiddelaars beschikken over procedures waarin staat hoe zij omgaan met incidenten. Dit draagt bij aan een integere en beheerste bedrijfsuitoefening. Concreet houdt een dergelijke procedure het volgende in:

- adequate maatregelen nemen om herhaling van een incident in de toekomst te voorkomen;
- het incident melden bij de AFM;

- de oorzaak van en getroffen maatregelen naar aanleiding van het incident vastleggen in een incidentenregister. Hiermee wordt dus niet de administratie van klachten in het kader van klachtenafhandeling bedoeld.

Voor goed toezicht is het noodzakelijk dat een vergunninghouder de AFM tijdig op de hoogte stelt van zaken die de integriteit van de onderneming bedreigen. Dit zijn feiten en omstandigheden die betrekking kunnen hebben op de onderneming, waar onder andere de medewerkers onder vallen. Daarnaast kunnen dit ook feiten en omstandigheden zijn gerelateerd aan de onderneming, zoals een klant of samenwerkende derde partij. Adviseurs en bemiddelaars dragen altijd zelf de verantwoordelijkheid voor het melden van een incident bij de AFM. Dit geldt ook als een andere partij over hetzelfde incident een melding bij de AFM heeft gedaan.

Meer [informatie en voorbeelden van incidenten](#) staan op de website van de AFM.

5.3 Controle diplomaplicht

In 2020 heeft de AFM extra aandacht gehad voor de naleving van de diplomaplicht. Ook bij de kantoorbezoeken in september zijn deze controles uitgevoerd. Voor iedere productcategorie waarin financiële dienstverleners adviseren, bestaat een apart Wft-diploma. De diplomaplicht zorgt er mede voor dat consumenten geadviseerd worden door een dienstverlener met actuele kennis. Het juiste diploma vergroot de kans op passend advies. Voor de controle van de diploma's kan de AFM in bepaalde gevallen ook gebruik maken van het register van Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Hiervoor is vorig jaar een [overeenkomst met DUO](#) gesloten.

De diplomaplicht voor financiële dienstverleners is aangescherpt bij de aanpassing van de Wft op 1 januari 2017. De AFM controleert de diploma's van nieuwe partijen die een vergunning aanvragen. Financiële dienstverleners moeten er zelf zorg voor dragen dat diploma's geldig blijven door het afleggen van PE-examens (permanente educatie). Als geen enkele adviseur binnen de onderneming een geldig diploma heeft voor een bepaalde adviesvergunning, is het bedrijf verplicht dat direct op te lossen of de vergunning in te leveren. Financiële dienstverleners die niet voldoen aan de diplomaplicht, zijn in overtreding. Wanneer ze die overtreding niet beëindigen, riskeren ze een boete of een andere formele maatregel van de AFM. Lees meer over de [diplomaplicht voor financiële dienstverleners](#).

Controleer vergunningenregister

De AFM doet een dringend beroep op alle FD'ers om het vergunningenregister te controleren en ervoor te zorgen dat vergunningen worden ingeleverd wanneer er niet aan de voorwaarden wordt voldaan. Daarnaast is het belangrijk om het register te controleren om er zeker van te zijn dat er geen activiteiten worden uitgevoerd waar geen diploma voor aanwezig is. De AFM zal ook de komende periode hier weer extra aandacht aan besteden.



Autoriteit Financiële Markten

T 020 797 2000 | F 020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen - bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst - ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.