



[Informatie voor professionals](#) > [Publicaties AFM](#) > [Nieuwsberichten AFM](#) > [2012](#) > [jan](#)
> [Banken en verzekeraars letten beter op bemiddelaars in belang van klant](#)

Banken en verzekeraars letten beter op bemiddelaars in belang van klant

16-01-2012

De AFM stuit in haar toezicht nog regelmatig op bemiddelaars die de eisen aan zorgplicht, integriteit en vakbekwaamheid onvoldoende naleven. Aanbieders van financiële producten hebben hier een eigen verantwoordelijkheid. Deze verantwoordelijkheid volgt niet alleen rechtstreeks uit de wet (vergewisplicht, meldplicht en wederzijdse afhankelijkheid), maar ook uit de noodzaak om de kwaliteit van de distributie te waarborgen.

Ketenbeheersing in het belang van de klant

Een aanbieder die het klantbelang centraal stelt levert kostenefficiënte, nuttige, veilige en begrijpelijke (knvb) producten en distributie aan klanten. Dit betekent dat aanbieders in het productontwikkelingsproces rekening moeten houden met de wijze van distributie. En dat bemiddelaars aan bepaalde kwaliteitseisen moeten voldoen om het product adequaat te kunnen adviseren.

Ketenbeheersing veronderstelt dat aanbieders hun verantwoordelijkheid nemen en adequate maatregelen nemen als bemiddelaars niet aan de benodigde kwaliteitseisen voldoen. Ook na het provisieverbod blijft voor banken en verzekeraars een verantwoordelijkheid bestaan. De verwachting is dat het provisieverbod een significante en positieve verandering op gaat leveren in de relatie tussen de aanbieder en bemiddelaars die onafhankelijker van elkaar zullen gaan opereren. Dat neemt niet weg dat banken en verzekeraars in het belang van de klant op de distributieketen moeten blijven letten. Als er sprake is van bemiddeling of optreden als gevolmachtigd agent is het wettelijk kader dat de onderlinge verhoudingen regelt sowieso van toepassing.

Vervolgonderzoek bij aanbieders in 2011

De AFM constateerde in 2010 belangrijke tekortkomingen in de ketenbeheersing. De AFM heeft in 2011 opnieuw onderzocht op welke manier aanbieders invulling geven aan deze verantwoordelijkheid. Dit onderzoek leidt tot een aantal belangrijke constatering:

- *Betere naleving vergewisplicht en meer meldingen van misstanden*

Alle betrokken banken en verzekeraars hebben in 2011 maatregelen genomen om de ketenbeheersing te verbeteren. Zo wordt alerter op ingetrokken vergunningen van bemiddelaars gereageerd en zijn de procedures rondom de controle van het register aangescherpt. Ook melden aanbieders vaker misstanden in de markt.

- *Zicht op kwaliteit van bemiddelaars is beter, maar verschilt per aanbieder*

Aanbieders hebben maatregelen genomen om de kwaliteit van bemiddelaars te kunnen monitoren. Er bestaan wel substantiële verschillen tussen de mate van concreetheid van deze maatregelen. De AFM beveelt aanbieders aan de maatregelen verder uit te werken zodat ze in staat zijn om tijdig schadelijke praktijken te signaleren en daar naar te handelen. Bijvoorbeeld door het volgen van het percentage onnatuurlijk verval in een verzekeringsportefeuille of door het aantal explains en de opbouw van de leningen te volgen bij hypotheekadviezen.

- *Afwikkelen van een portefeuille moet binnen drie maanden*

Het afwickelen van een portefeuille na intrekking van de vergunning duurt nog te lang. De AFM verwacht dat aanbieders maatregelen nemen om de afwikkeling van portefeuilles te verkorten naar de standaard termijn van drie maanden. Na afloop van die termijn kan er namelijk sprake zijn van samenwerking met een illegale bemiddelaar, als de bemiddelaar nog overeenkomsten sluit of een portefeuille beheert.

Introductie nieuwe deelvergunning pensioen creëert extra controlemoment op bezit van vergunning

Op 1 januari 2012 is de nieuwe deelvergunning pensioenverzekeringen geïntroduceerd. Pensioenbemiddelaars moeten deze vergunning voor 1 februari 2012 bij de AFM aanvragen. Vervolgens heeft de pensioenbemiddelaar tot 1 juli 2012 de tijd om aan te tonen hoe hij aan de gestelde vakbekwaamheidseisen gaat voldoen. De AFM verwacht dat pensioenverzekeraars in februari en juli 2012 extra controleren of pensioenbemiddelaars over de nieuwe deelvergunning pensioenverzekeringen beschikken. Bemiddelaars die geen deelvergunning pensioen aanvragen voor 1 februari of voor 1 juli niet kunnen aantonen hoe aan de vakbekwaamheidseisen zal worden voldaan, moeten hun pensioenportefeuille binnen drie maanden afwickelen.

Door het AFM register in 2012 frequenter te raadplegen, zal het effect van de nieuwe deelvergunning pensioenverzekeringen eerder zichtbaar worden. Het is in het belang van de deelnemers van rechtstreeks verzekerde pensioenregelingen dat pensioenverzekeraars hun verantwoordelijkheid op dit punt nemen.

Meer weten?

In de hieronder of hiernaast te downloaden brief vindt u meer informatie en het relevante wettelijk kader.

- **Naar de brief over ketenbeheersing**

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten

en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.