



De wereld van het intermediair is aan het veranderen. Enerzijds kijkt de maatschappij anders, kritischer, tegen de sector aan, anderzijds dienen tal van nieuwe mogelijkheden zich aan. Zo maakt het MiFiD-nationaal regime het mogelijk spaar- en beleggingsproducten aan te bieden. DSI denkt het intermediair van dienst te kunnen zijn bij het vinden van zijn weg in die veranderende wereld.

DSI, het integriteitinstituut van de financiële sector: 'De tijd van praten over integriteit is voorbij!'

Dick Vis, directeur van DSI – het integriteitinstituut van de financiële sector – denkt dat DSI de branche wezenlijk verder kan helpen om de weg vooruit te vinden. Zijn boodschap aan intermediairs is: 'Zorg dat al je adviseurs die met klanten in contact komen, kennis van zaken hebben, snappen wat integriteit in de financiële dienstverlening betekent en bovenal: dat die klanten dat ook kunnen controleren. Klantenbinding stoelt op vertrouwen, dus moet de tolerantie voor acties die niet in het belang van de klant zijn echt nul zijn'. Vis heeft wel enig recht van spreken want 'zijn' DSI hakt nu al bijna twaalf jaar met dit bijltje. Ontstaan uit een initiatief van de effectenwereld zelf zet deze organisatie zich sinds 1998 in de branche in voor het oplossen van imago-problemen zoals die ook in de intermediairwereld zijn gaan spelen. Effectenmakelaars, beleggingsadviseurs en vermogensbeheerders kregen einde jaren '90 een ernstig geloofwaardigheidsprobleem na schandalen zoals die rond de Doetinchemse beleggingsclub D'n Anwas en de Click-fondsaffaire. Vis: 'De conclusie bleek steeds dat er maar één manier is om het vertrouwen weer op te bouwen: professioneler worden en laten zien dat je integer wilt zijn. Transparant in een onafhankelijke omgeving'. Dat laten zien is een van de dingen die DSI mogelijk maakt. Vis: 'Klanten die willen weten wat voor vlees ze in de kuip hebben, hoeven alleen maar op de DSI-website na te kijken of de naam van zijn adviseur in het register voorkomt.' Bij instellingen die zich bezighouden met advies rond effecten en vermogensbeheer is dat intussen heel normaal: meer dan 80 procent van het personeel is DSI-geregistreerd.

Trend

Als gevolg van de vertrouwenscrisis en door het strenger wordend toezicht door de AFM zullen ook intermediairs de komende jaren onvermijdelijk meer onder de loep genomen

worden. Er is een trend om het bedrijfsmodel geleidelijk aan om te gooien. Echte onafhankelijkheid en kosten transparantie worden belangrijker. Vis: 'Vanuit DSI gezien is de intermediairsbranche heel relevant. Het intermediair is in principe namelijk zeer goed gepositioneerd tegenover de consument. Hij staat dicht bij hem, kent zijn klant beter dan het doorsnee bankkantoor. Bovendien wordt zijn actieradius fors verruimd dankzij het nationale MiFiD-regime dat de mogelijkheid biedt om ook beleggingsproducten te gaan adviseren. Maar aan de andere kant is er een shake-out gaande, mede omdat intermediairs aan steeds strengere eisen moeten voldoen en op een andere manier geld moeten gaan verdienen.'

Kwaliteitsregeling

De beste kans om uit deze transitiefase tevoorschijn te komen, lijkt volgens Vis weggelegd voor die bedrijven die zich onderscheiden op kwaliteit en betrouwbaarheid: 'Het is die categorie die DSI graag tegemoet wil komen met wat wij onze 'kwaliteitsregeling' noemen'.

Vis duidt op een convenant tussen DSI en AFM waarin de centrale gedachte is dat intermediairbedrijven die hun personeel met klantcontact een DSI-registratie bezorgen, betere kwaliteitswaarborgen hebben dan partijen die dat niet doen. Om deze reden hoeft de AFM in principe minder aandacht te besteden aan deze partijen. Om deze reden wordt op de jaarlijkse rekening van de AFM ook een korting van 300 euro toegepast. En er is nog een financieel voordeel: de Stichting Financiële Dienstverlening (StFD) die vergunningaanvragen voor de AFM helpt voorbereiden en jaarlijkse assessments uitvoert, geeft eveneens een fikse korting aan geregistreerde intermediairs: nog eens 425 euro. De moeite waard. Vis: 'Natuurlijk betalen kandidaten DSI ook voor hun cursus en wat administratieve kosten – in totaal ook zo'n 300 euro – maar het resultaat is al met al dat je daar-

mee de AFM toch (en niet alleen financieel) een beetje op afstand houdt en een professionaliseringslag maakt'.

Beste kans voor bedrijven die zich onderscheiden op kwaliteit en betrouwbaarheid.

Adviseurs met klantcontacten die zich bij DSI laten registreren, onderschrijven de DSI-gedragscode, worden onder meer op hun integriteit getoetst en doorlopen een awarenessprogramma op het gebied van integriteit. Vis: 'Daar worden zogeheten 'grijze gebieden' verkend. Wat zou je doen in deze situatie, en waarom? Wanneer maak je misbruik van je vertrouwenspositie?' Naast registers op beleggingsgebied, zijn er voor het intermediair DSI-registers op het gebied van verzekeren leven, verzekeren schade, consumptief krediet, hypotheekadvies en een register voor medewerkers op andere integriteitsgevoelige functies.

Standaardeis

Vanuit toezichthoudersperspectief is het convenant met DSI aantrekkelijk, want mensen die hun vak serieus nemen hoef je nu eenmaal niet zo intensief in de gaten te houden. Dat scheelt tijd. En men weet ook dat geregistreerde adviseurs minder snel over de schreef zullen gaan omdat zij persoonlijk aanspreekbaar zijn op hun gedrag. In de intermediairswereld, waar DSI nog niet erg bekend is, zal daarvan op dit moment nog niet veel dreiging uit gaan. 'Maar', zegt Vis, 'dat ligt in de beleggingsadviesbranche intussen wel anders: wie zijn openbare DSI-registratie wordt afgenomen, kan vergeten opnieuw een baan op dat terrein te vinden. Registratie is een standardeis geworden en wie hem niet heeft, is onbemiddelbaar. Die kant zal het in de intermediairswereld ook op gaan.'

Het belang van professionaliteit en integriteit onderkent trouwens niet alleen Dick Vis. D&O, een bedrijfsadviesbureau dat actief is in de wereld van intermediairs, kwam al eerder tot de conclusie dat het, om in de top van de markt te kunnen opereren en te kunnen meeprofiteren van het mogen aanbieden van de effectenproducten, het sterk is aan te bevelen dat de commerciële staf DSI-geregistreerd raakt.

Het is sterk aan te bevelen dat de commerciële staf DSI-geregistreerd raakt.

Vis' perspectief op een modernere, meer professionele intermediairbranche klinkt mooi. Maar uit de duizenden kantoren klinkt natuurlijk toch gemor: de rompslomp, de bureaucratie maken de gewone realiteit minder leuk. Snap hij dat? 'Natuurlijk, ook dat is vergelijkbaar met de effectenindustrie eind jaren '90. Maar de tijd van praten over integriteit is voorbij, het is tijd voor actie. Straal vertrouwen uit naar de klant door je professionaliteit 'hard' te maken: kies voor DSI-registratie. Daarmee zet je de klant definitief centraal'.

Bert Bakker

De auteur is freelance journalist, verbonden aan Tekststudio te Amsterdam.

Frank Janssen, directeur franchiseorganisatie Adviespartner kiest voor DSI-registratie

Ons bedrijf Adviespartner in Arnhem is een franchiseorganisatie met vijftien vestigingen in het oosten van het land. Onlangs begonnen we met een nieuwe distributiemodel gericht op een duidelijke communicatie met de klant en met sterke focus op nazorg, een 'abonnement' voor permanente begeleiding genaamd www.financieeltopfit.nl. Via dat kanaal willen we naast adviezen rond huis & hypotheek en pensioen & inkomensbescherming – traditioneel onze belangrijkste peilers – ook advies bij sparen en beleggen gaan aanbieden. Dat we onze klantadviseurs konden laten deelnemen aan het DSI-awarenessprogramma op het gebied van integriteit en daarna in het DSI-register Financieel Adviseur konden laten inschrijven, past perfect in onze strategie.

Wij zien in sparen en beleggen (wat wij 'Box-III advisering' noemen) namelijk een enorme groeimarkt. AOW en bedrijfspensioenen staan onder druk, en de defiscalisering draagt ook bij aan die trend. Mensen moeten meer zelf gaan doen, maar kunnen de hulp van hun intermediair goed gebruiken.

Veel van de adviseurs in ons netwerk waren wel 'erkend hypotheekadviseur', dus ingeschreven bij de SEH, maar ik zag lacunes in hun kennis op het gebied van beleggen, beleggingsfondsen, risicospreiding in een portefeuille, compliance en de begeleiding op al die gebieden. Dat wordt met het pakket dat DSI biedt opgevuld. Zo herinner ik me een interessante casus uit de integriteitsmodule: kun je ingaan op een verzoek van een directeur-groootaandeelhouder, goeie klant, die vraagt of je zijn zoon die voor het eerst auto gaat rijden in een gunstiger risicoschaal kunt zetten zodat hij minder schadepremie betaalt? Nee dus. Menig adviseur zou sterk in de verleiding komen om daar wel op in te gaan. Op de homepage van onze site schrijven we nadrukkelijk: 'De adviseurs van Financieel TopFit hebben een certificering en een specialisatie op hun vakgebied.' De DSI-registratie is een objectieve waarborg voor onze klanten dat wij hun vertrouwen waard zijn.



DSI Kwaliteitsregeling in het kort

DSI-registratie van medewerkers met klantcontact, inclusief de eigenaar/bestuurder, houdt in:

- screening: een kort en bondig programma om met integriteitskwesties te leren omgaan (herhaling eens in de drie jaar);
- de DSI-gedragscode erkennen en naleven;
- vermelding in het openbare DSI (Wft-)register op www.dsi.nl.

Registratie kost € 16,50 per maand, exclusief het integriteitsawarenessprogramma (circa € 60 per jaar) en een eventuele screening (eenmalig € 95). Meer informatie op www.dsi.nl/intermediair.

Daarvoor krijgt het intermediair:

- medewerkers mogen het DSI-logo en hun DSI-registratie op hun visitekaartje vermelden;
- de onderneming wordt opgenomen in een overzicht dat DSI jaarlijks opstelt van intermediairs die aan de Kwaliteitsregeling voldoen. DSI maakt dit overzicht openbaar en stuurt dit overzicht toe aan de AFM;
- op basis van deze lijst biedt AFM een korting op de toezichtskosten van € 300 (prijsspeil 2009);
- gekwalificeerde medewerkers worden in het openbare register op dsi.nl opgenomen.