

Schorsing door DSI is vooral een signaal naar consument en markt

2

De Hypotheekshop: 'De markt gaat tóch die kant op; laten we zorgen dat we de eerste zijn.'

3

Rob Schotsman: 'Wft stimuleert vernieuwing zorgplicht, maar is weinig gebruiksvriendelijk'

4

Integriteit, juist in deze tijd! Periodieke Integriteitstoets 2010 van start

De afgelopen jaren hebben maar weer eens het belang van voortdurende verbetering van integriteit en deskundigheid aangetoond. Dit zijn essentiële waarden binnen de financiële dienstverlening en de basis voor een langdurige en gezonde klantrelatie. Wij brengen het belang van integriteit voortdurend onder de aandacht door ondermeer eens in de drie jaar een periodieke integriteitstoets (PIT) aan te bieden. Deze toets maakt bewuster van mogelijke integriteitsconflicten en vernieuwt de kennis over recente, relevante wet-, regelgeving en ethiek in het beleggingsvak.

ZELFTEST

Hoewel de toets verplicht is voor DSI-geregistreerde effectenspecialisten en Financieel Adviseurs (inzake beleggen), kunt u ook vrijwillig aan de toets deelnemen. Sterker nog: wij raden iedereen die actief is op het gebied van beleggen aan om de toets te doen. Het biedt bij uitstek een gelegenheid om te peilen of uw kennis van recente wet- en regelgeving up-to-date is en het houdt u scherp in geval van ethische dilemma's. Ook besteedt de toets aandacht aan vakinhoudelijke kennis voor zover deze een raakvlak heeft met de uitvoering van de zorgplicht.

EXPERTISE UIT DE BRANCHE

PIT is ontwikkeld voor en door de branche. Een team van experts heeft de afgelopen maanden hard gewerkt aan een nieuw programma met deskundigheids- en integriteitsissues uit de praktijk. Zij hebben zelf dagelijks te maken met wet- en regelgeving, compliance en inhoudelijke vraagstukken en weten dus als geen ander welke actualiteiten in de markt spelen. PIT 2010 is ontwikkeld in samenwerking met NIBE-SVV. De leerstof wordt als e-learning programma via Studienet van NIBE-SVV aangeboden.

ACTUELE THEMA'S

DSI PIT 2010 bevat algemene vragen over onder andere zorgplicht, regelgeving en klachtenprocedures. Afhankelijk van de actualiteit in de verschillende vakgebieden komen verder specifieke onderwerpen aan de orde. U moet dan denken aan: handels- en marktgedrag, financiële markten en instrumenten, informatievoorziening, klantinventarisatie en -advies,

regelgeving en beleggingsaanbevelingen en Nationaal Regime. Vermogensbeheerders kunnen kiezen uit registerspecifieke casussen over particulier of institutioneel vermogensbeheer. Ter voorbereiding kunt u op Studienet oefenvragen doornemen. Bovendien ontvangt u een syllabus met achtergrondinformatie die u helpt bij de beantwoording van de cases.



FILM

Nieuw bij DSI PIT 2010 is dat de cases van het algemeen toetsdeel worden geïllustreerd met korte filmpjes. Door het in beeld brengen van situaties uit de dagelijkse praktijk van veel financieel professionals willen wij de integriteitsissues zo aansprekend mogelijk presenteren. Ook nieuw is de 'stelling van de maand'. Deze maakt geen onderdeel uit van PIT 2010 maar is vooral bedoeld om cursisten te laten nadenken en discussiëren over integriteitsissues. De 'stelling van de maand' betreft steeds een actueel thema. Uit de reacties blijkt hoe 'in het veld' over bepaalde stellingen wordt gedacht. De uitkomst wordt onder andere teruggekoppeld in DSI Info.

Op www.dsi.nl/PIT2010 vindt u meer informatie, een voorbeeldcase en een trailer van de PIT-filmcases.

FACTS

- **E-learning** programma met een uitgebreidere oefenomgeving
- Een aantal cases in de vorm van **filmpjes**
- **Flexibel inloggen**, waar en wanneer u wilt
- Het programma **tussentijds onderbreken** is mogelijk
- In een **dagdeel** af te ronden
- **Kosten** van cursus en examen (inclusief syllabus) € 175,-. Herexamens € 75,-.
- **Aanmelden:** dsipit2010@nibesvv.nl of 020 - 520 8 550



Schorsing door DSI is vooral een signaal naar consument en markt

Een van onze DSI-geregistreerden wil weten wat een schorsing precies inhoudt. Hij heeft de mediaberichtgeving over de recente schorsing van een beleggingsadviseur gevolgd. Tot zijn stomme verbazing gaan de televisie-optredens van de veroordeelde onverminderd door.

In een ingezonden brief vraagt de DSI-geregisteerde zich af wat de schorsing van de registratie bij DSI eigenlijk voor nut heeft als dit gedrag gewoon doorgang kan vinden?

Beter gedrag: never a dull moment!

Wordt u niet moe van ons gehamer op integriteit? Dat kan ik mij op een zonovergoten lentedag namelijk goed voorstellen. Toch leert de praktijk dat er meer dan voldoende reden is om dit onderwerp op de agenda te houden. Werken aan integriteit is fascinerend. De valkuilen zijn verraderlijk en openbaren zich makkelijk bij verminderde waakzaamheid. Daarom blijven wij de trom roeren. Om DSI-geregistreerden bij de les te houden verzorgen wij groot onderhoud in de vorm van de Periodieke Integriteitstoets. In dit nummer van DSI Info vindt u dan ook alle informatie over PIT 2010. U zult zien dat de nieuwe ontwikkelingen in wet- en regelgeving en ethiek zijn verwerkt. In de samenwerking met onze partner NIBE-SVV is de toets als gebruiksvriendelijk e-learning programma opgezet. Ga daarmee aan de slag en stimuleer uw collega's – DSI-geregistreerd of niet – om hetzelfde te doen. Uw DSI-registratie laat aan klanten, werkgever en collega's zien dat u integriteit en deskundigheid als uitgangspunt neemt. Zo geeft u een duidelijk, vertrouwenwekkend signaal dat u het belang van uw klant voorop stelt. Onze geregistreerden volgen permanente educatie en doen eens in de drie jaar deze periodieke integriteitstoets. In integriteitsconflicten duikt telkens weer de menselijke factor op. In ons gedrag ligt een groot afbreukrisico verscholen. Er is geen andere keuze dan iedereen wakker te houden. Dat is onze gezamenlijke uitdaging. Werken aan integriteit en dus aan beter gedrag doet er toe. Het is voor iedereen de beste bijdrage aan het herstel van vertrouwen. Aan het centraal stellen van de klant. Never a dull moment lijkt me.

Dick Vis, directeur DSI

“Ik heb zelf ook een registratie en zag dit altijd als zeer waardevol voor de uitoefening van mijn beroep. Maar door dit soort voorbeelden begin ik mijn vraagtekens te zetten bij het nut van een registratie. Ik ben benieuwd naar uw reactie, daar ik de integriteit in ons vak erg belangrijk vind”.

Van de zijde van DSI is als volgt gereageerd:



“Dank voor uw bericht en impliciete steunbetuiging aan DSI. Uw reactie is heel begrijpelijk. DSI is echter een vorm van zelfregulering van de financiële branche. Zonder hier in te gaan op een individueel geval wil ik graag opmerken dat het niet aan DSI is om willekeurig welke partij te verbieden zaken te doen met een persoon aan wie de tuchtcommissie een maatregel heeft opgelegd.

Het is aan de markt en het publiek om conclusies te verbinden aan de bevindingen van de tuchtcommissie. Over de conclusies kan men van mening verschillen maar over schorsing door de tuchtcommissie, zelfs als de betrokken geregisteerde diens registratie heeft beëindigd, wordt door veel marktpartijen feitelijk niet lichtvaardig gedacht. Ik kan mij voorstellen dat een functie bij uw organisatie bijvoorbeeld op bezwaren zou stuiten. Ik hoop met deze korte reactie mijnerzijds enigszins te onderstrepen dat registratie bij DSI wel degelijk van belang is. Wij werken daar hard aan en zien dat graag door de markt ondersteund”.

“De markt gaat tóch die kant op; laten we zorgen dat we de eerste zijn.”

De Hypotheekshop

Lang leek het onmogelijk: een intermediairorganisatie die hypotheek adviseert en volledig inzichtelijk maakt hoeveel je als klant kwijt bent aan advieskosten. Maar sinds eind 2008 past een landelijke financiële adviesketen volledige transparantie op dit punt toe.

Bij De Hypotheekshop, een franchiseketen met ongeveer 180 vestigingen is het inmiddels één van de basisprincipes. Misschien was het geen toeval dat de man die deze veel meer op het belang van de financiële klant gerichte benadering anderhalf jaar geleden introduceerde, relatief nieuw is in de wereld van het financiële consumentenadvies. Ron Bavelaar was totdat hij in 2008 werd benoemd tot algemeen directeur van de Centrale Organisatie van De Hypotheekshop werkzaam in de reclamewereld: “Toen ik me indertijd in deze sector ging verdiepen heb ik me verbaasd over de provisiestructuur die voor consumenten erg ondoorzichtig was en ook eigenlijk onafhankelijk advies in de weg staat. Ik heb me toen voorgenomen dat anders te gaan doen.”

Historisch was het bestaan van provisies, betaald aan intermediairs door de “makers” van de financiële producten, banken en verzekeraars, wel verklaarbaar: ooit was het wettelijk zo voorgeschreven. “Maar”, zegt Bavelaar, “die situatie is verleden tijd. En als de ene bank veel meer provisie biedt voor het aan de man brengen van een hypotheek dan een andere, hoe kun je dan van een intermediair verwachten dat die dat niet laat meewegen in het advies aan de klant? We concludeerden dat onafhankelijk advies alleen mogelijk is als er op uurbasis door de consument betaald wordt”. De door Bavelaar ingeslagen nieuwe strategie behelsde dat kwaliteit, onafhankelijkheid en transparantie in het belang van de klant centraal zouden komen te staan. Zo stelde De Hypotheekshop zich ten doel de kwaliteit van de adviezen duidelijk beter te laten zijn dan de normen die de Wft stelt voor intermediairkantoren. Klanttevredenheid wordt

continu gemeten en het niveau van de adviezen wordt ge-audit. Bovendien werd er een speciale nazorgregeling geïntroduceerd. Klanten die zich melden voor hypotheekadvies krijgen eerst een oriënterend gesprek dat niet in rekening wordt gebracht. Wie besluit dat hij zich door De Hypotheekshop wil laten adviseren, betaalt vervolgens het vaste uurtarief van 123 euro. Wel wordt van tevoren begroot hoeveel uren er met het advies gemoeid zullen zijn. Bavelaar: “De klant verdient het te weten hoeveel hij betaalt, en wat hij daarvoor terugkrijgt”.

Omdat het provisiemodel door banken en verzekeringsmaatschappijen nog steeds wordt toegepast, werkt De Hypotheekshop in die gevallen met een speciale formule: de provisies die De Hypotheekshop ontvangt, worden aan de klant teruggegeven. Zo is uitgesloten dat de provisie invloed heeft op het advies.

De overgang naar een ander “verdienmodel” lijkt een kwestie te zijn geweest van een beslissing door de top van de organisatie. Maar Oscar Noorlag, compliance specialist binnen de Centrale Organisatie van De Hypotheekshop, maakt duidelijk dat dat bij een franchise-organisatie zo niet gaat: “De franchisenemers van De Hypotheekshop zijn mede-eigenaar van De Hypotheekshop. Ze zijn actief betrokken bij de ontwikkeling van het nieuwe beloningsmodel. De input van de mensen uit de praktijk is daarbij van groot belang geweest. Gelukkig

begrepen die dat de nieuwe strategie een logische stap was. Het heersende gevoel was: als de markt uiteindelijk toch die kant op gaat, laten wij dan zorgen dat we de eerste zijn.”

Noorlag begeleidde de franchisenemers bij de transitie en rolde ondermeer het “Kwaliteitsprogramma Hypotheekshop” uit. Ook het plan om nog een stap verder te gaan, namelijk door alle adviseurs en franchisenemers de Integriteitmodule van DSI te laten doorlopen, werd met enthousiasme ontvangen. Noorlag: “De branche heeft de laatste jaren te met maken gehad met een *overload* aan nieuwe vereisten en regelingen, maar de DSI-module voegt echt iets toe. Men kan leren van de cases die behandeld worden. Bovendien is de screening die DSI doet persoonlijk en onafhankelijk. En wie de gedragscode ondertekent onderwerpt zich ook aan toetsing door een tuchtcommissie. Dat maakt dat adviseurs naar klanten een soort kwaliteitsstempel kunnen tonen waarmee ze zich onderscheiden.” Directeur Ron Bavelaar: “Ook al krijgen de kantoren die meedoen een korting op de rekening van toezichthouder AFM, het blijft een investering in tijd en ook geld om de adviseurs bij DSI te laten registreren. Maar als je het goed vermarkt, en aan klanten toont dat je adviseurs aan de hoogste eisen voldoet, dan betaalt het zich terug. Daar ben ik van overtuigd”.

drs. Oscar Noorlag (links) en Ron Bavelaar RB (rechts)



De Wft stimuleert vernieuwing zorgplicht, maar is weinig gebruiksvriendelijk

door dr. Rob Schotsman, senior beleidsadviseur NIBE-SVV

Ruim drie jaar is de Wet op het financieel toezicht (Wft) nu onderweg. Zij zorgt aanhoudend voor voorpaginanieuws. Thema's als de nieuwe Europese en Bazelse solvabiliteitseisen, de zorgplicht, de kabinetsmaatregelen voor de kredietcrisis, kwesties als passende beloning, provisie en advies en het verbod op overkreditering schieten mij te binnen. Mijn oordeel over de meerjarige praktijkervaring onder het regime van de Wft is per saldo positief.

De wet blijkt doelgericht, marktgericht en inzichtelijk te zijn en voldoet daarmee aan haar doelstellingen. Met name op het punt van de samenhang tussen gedrag en prudentieel toezicht en het verminderen van de complexiteit zijn nog wensen over.

ZORGPLICHT

Voor oud-minister Zalm was het belangrijkste winstpunt van de komst van de Wft de ingrijpende vernieuwing van de zorgplicht (deel 4) – voluit: het gedragstoezicht financiële ondernemingen. Het zorgplichtkader is niet langer beperkt tot de beleggingsdienstverlening maar is nu verbreed tot de financiële dienstverlening (zoals het aanbieden of adviseren over hypotheek, consumptief krediet, en verzekeringen) als geheel.

OPEN NORMEN

De open normen zijn eveneens een karakteristiek uitgangspunt van de Wft en blijven ook in DSI-verband de gemoederen – richtinggevend – bezig houden. De wet hanteert open, abstracte normen in de plaats van de vroegere concrete, vaak gedetailleerde uitwerkingen van normen in de regels van toezichthouders. Daarvoor in de plaats volgde voor de uitvoering wel de ene na de andere leidraad van de AFM zoals op het terrein van de passende provisie. Een leidraad heeft echter geen juridische status. Zij betreft

een interpretatie van een open norm door de toezichthouder; niet meer, niet minder. Weliswaar hoeft een leidraad bestuursrechtelijk gezien niet gevolgd te worden, maar in de praktijk nemen financiële ondernemingen haar wel graag als uitgangspunt van het eigen, individuele beleid.

DOELGERICHTHEID

Een prominente doelstelling van de Wft is doelgerichtheid. Er is zeker sprake van een waterscheiding tussen prudentieel toezicht (het domein van DNB) en gedragstoezicht (het domein van de AFM). De kredietcrisis heeft echter de samenhang tussen beide competenties aan het licht gebracht. Niet-passende adviezen of overkreditering (gedragsaspect) brengt niet alleen de klant maar ook de bank in problemen (prudentieel aspect). DNB kijkt zowel naar het prudentieel- als naar het gedragsaspect. Omgekeerd niet: hoe het toezicht op het gedrag van financiële ondernemingen uitpakt voor de soliditeit van de financiële onderneming deert de AFM niet echt.

MARKTGERICHTHEID

Marktgerichtheid is een andere belangrijke doelstelling. Nu we met de kredietcrisis in ander water varen buitelen de regelgevers, Europees en nationaal, over elkaar heen. In dit licht is één toezichtswet zo gek nog niet, omdat dan gelijk blijkt of al die nieuwe regels wel op elkaar zijn afgestemd.

INZICHTELIJKHEID

De derde doelstelling van de Wft moet de wetgeving voor financiële markten inzichtelijk maken. Daar is de wetgever zeker in geslaagd, hoewel je niet alleen bij de onder toezichtgestelden maar ook bij de toezichthouders andere en nogal wisselende geluiden hoort. Niet minder dan acht toezichtwetten zijn drie jaar geleden in een toezichtswet gegoten. De Wft is beslist een complexe wet. Zij kan makkelijk ontsporen door de diversiteit van onderwerpen

en vraagstukken die via een holistische aanpak onder een noemer zijn gebracht. Als je de materie niet vanaf het begin hebt gevolgd is er nauwelijks beginnen aan. Het kernprobleem is dat de Wft via www.wetten.nl wel een doorlopende wettekst aanbiedt, maar geen doorlopende toelichting en uitleg kent. Ook in dit opzicht is er nog huiswerk te doen.

PRAKTIJKGIDS WFT

Voor praktisch gebruik heeft NIBE-SVV een compact "educatief" handboek uitgegeven. De Praktijkgids Wft bevat de structuur en inhoud van de Wft en een uitwerking en interpretatie van de open normen die toezichthouders, banken en verzekeraars voorstaan. Ga naar www.nibesv.nl en kijk onder vakuitgaven voor meer informatie.



dr. Rob Schotsman

Redactie DSI Info

Postbus 3861, 1001 AR Amsterdam
Tel.: 020 620 12 74. E-mail: info@dsi.nl
www.dsi.nl

Aan dit nummer werkten mee:

Bert Bakker, Ron Bavelaar, Jorine Berends,
Peter Arno Broer, Imarisha Hagens,
Thom Hoedemakers, Oscar Noorlag,
Rob Schotsman, Dick Vis.

Productie
The KEY Agency,
Amsterdam



Mixed Sources
Productgroep uit goed beheerde bossen
en andere gecontroleerde bronnen.
www.fsc.org Cert no. CU-COC-808579
© 1996 Forest Stewardship Council