

2014Z03929

Vragen van het lid **Merkies** (SP) aan de Minister van Financiën over *de kwaliteit van dienstverlening door banken en beleggingsondernemingen* (ingezonden 4 maart 2014).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het onderzoek dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft gedaan naar de kwaliteit van beleggingsdienstverlening?¹

Vraag 2

Wat is uw opvatting over het feit dat de AFM slechts in een derde van de onderzochte gevallen heeft kunnen constateren dat de beleggingsportefeuille aansluit bij de klant, en dat in de overige gevallen de portefeuille niet aansluit, of onduidelijk is of deze aansluit?

Vraag 3

Zijn de genoemde aanbevelingen van de AFM aan de banken en beleggingsondernemingen om de kwaliteit te verbeteren een vrijblijvend advies of kan het opvolgen van de adviezen door de AFM worden afgedwongen?

Vraag 4

Hoe zien de verbetertrajecten er uit die bij een tiental ondernemingen zijn gestart? Zijn deze gestart op advies van de AFM? Welke doelen en termijnen heeft de AFM daarbij gesteld?

Vraag 5

Is het mogelijk om aan te geven om welke tien ondernemingen het gaat? Zo ja, welke zijn dat? Zo nee, waarom niet? Hoe draagt het niet melden van de ondernemingen bij aan het doel van het rapport om belanghebbenden bij beleggingsdienstverlening te informeren over de kwaliteit daarvan?

¹ <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-actueel/nieuws/2014/feb/beleggingsdienstverlening.aspx>

Vraag 6

Is het u bekend waarom de AFM het onderzoek alleen heeft gericht op dienstverlening aan vermogende cliënten? Indien de AFM spreekt over bedieningsconcepten met een ondergrens tussen 100 en 250 duizend euro, over welk gemiddeld bedrag gaat het dan?

Vraag 7

Welke conclusies zijn hieruit te trekken voor niet vermogende cliënten? Komt er ook voor deze groep nog een afzonderlijk onderzoek?

Vraag 8

In hoeverre is de beleggingsdienstverlening door banken en beleggingsondernemingen verbeterd sinds het rapport «De klant in beeld» uit 2011, waarin de AFM aanbevelingen voor zorgvuldig beleggingsadvies en vermogensbeheer doet?²

Vraag 9

Geeft het feit dat de banken hebben aangegeven nog bezig te zijn met het aanbrengen van verbeteringen aan de hand van leidraden die de AFM al in 2009, 2010 en 2011 uitbracht u het vertrouwen dat zij snel tot actie zullen overgaan om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren? Zo ja, waarop baseert u dat vertrouwen?

Vraag 10

Bent u, met inachtneming van de bevindingen van AFM, van mening dat cliënten kunnen vertrouwen op de adviezen die zij van banken en beleggingsondernemingen krijgen?

Vraag 11

Wat gaat u ondernemen om er zeker van te zijn dat de beleggingsdienstverlening door banken en beleggingsondernemingen verbetert?

Vraag 12

In hoeveel gevallen zijn door de AFM schendingen van wetgeving geconstateerd? Welke maatregelen neemt AFM in deze gevallen?

Vraag 13

Hebben alle banken en beleggingsondernemingen waarbij is geconstateerd dat de kwaliteit van de beleggingsdienstverlening tekortschiet, aangegeven verbeteringen aan te brengen?

² <http://www.afm.nl/~media/files/leidraad/beleggingsadvies/aanbevelingen-beleggingsadvies-vermogensbeheer.ashx>