

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1533

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

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 26 maart 2014).

#### Vraag 1

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

#### Antwoord 1

Ja.

#### 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?

#### Antwoord 2

Uit het onderzoek van de AFM komt naar voren dat banken en beleggingsondernemingen de kwaliteit van beleggingsdienstverlening dienen te verbeteren. Dat vind ik zorgwekkend. De banken en beleggingsondernemingen hebben erkend dat verbeteringen noodzakelijk zijn en hebben toegezegd dat zij deze verbeteringen zullen doorvoeren. Een aantal partijen heeft al verbetermaatregelen doorgevoerd.

#### 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?

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

### Antwoord 3

De AFM heeft de kwaliteit van beleggingsdienstverlening beoordeeld op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft). In artikel 4:23 van de Wft is bepaald dat een financiële onderneming informatie van de cliënt dient in te winnen over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid voor zover dit relevant is voor haar advies of het beheren van een individueel vermogen. Het advies of de wijze van beheer van het individueel vermogen dient mede gebaseerd te zijn op de verkregen informatie over de cliënt. De AFM kan handhavend optreden indien het advies of het vermogensbeheer niet voldoet aan artikel 4:23 van de Wft. Om banken en beleggingsondernemingen meer handvatten te bieden over de wijze waarop de hierboven genoemde inventarisatie en passendheid van de beleggingsdienstverlening kan worden ingevuld, heeft de AFM verschillende leidraden (o.a. de leidraad «De klant in beeld») uitgebracht. De beschreven visie in de leidraden is niet de enige manier om aan artikel 4:23 te voldoen. Het staat de bank of beleggingsonderneming vrij om op een andere manier de wettelijke norm na te leven.

Voor zover is geconstateerd dat de onderzochte banken en beleggingsondernemingen niet voldoen aan de wettelijke norm in de Wft, zijn de aanbevelingen van de AFM niet vrijblijvend en kan naleving 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?

### Antwoord 4

De verbeterpunten verschillen per onderneming. Sommige ondernemingen zijn zelf gestart met het verbeteren van de beleggingsdienstverlening. Andere ondernemingen zijn op advies van de AFM gestart met verbetertrajecten. De AFM heeft de ondernemingen aangespoord om op korte termijn de verbetermaatregelen te implementeren. Omdat het gaat om toezichtvertrouwelijke gegevens, is het niet mogelijk om meer inhoudelijk op doelen en termijnen in te gaan.

### 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?

### Antwoord 5

De AFM heeft op grond van artikel 1:89 van de Wft een geheimhoudingsplicht. Alle gegevens of inlichtingen die de AFM in het kader van haar toezicht verkrijgt van personen en instanties zijn toezichtvertrouwelijk. De AFM kan derhalve niet aangeven om welke financiële ondernemingen het gaat. De AFM heeft de individuele ondernemingen geïnformeerd over haar bevindingen over de kwaliteit van beleggingsdienstverlening verleend door de desbetreffende onderneming. Verder heeft zij op het gebied van beleggingsdienstverlening op generiek niveau gecommuniceerd aan de banken en beleggingsondernemingen die niet waren betrokken bij het onderzoek.

### 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?

### Antwoord 6

Een van de doelen van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de kwaliteit van beleggingsdienstverlening in Nederland. Daarbij is met name nagegaan in hoeverre banken en beleggingsondernemingen relevante cliëntgegevens inventariseren, deze vertalen in concrete beleggingsoplossingen en deze vervolgens monitoren. De situaties van vermogende cliënten zijn veelal complexer dan van niet-vermogende cliënten. De AFM heeft er daarom voor

gekozen om het onderzoek te richten op advies aan en vermogensbeheer voor vermogende cliënten.

Het gemiddeld bedrag is niet vast te stellen omdat elke bank of beleggingsonderneming een andere ondergrens voor vermogensbeheer of advies voor vermogende cliënten hanteert. Binnen vermogensbeheer en advies kunnen eveneens grote verschillen bestaan tussen de vermogens van de cliënten.

#### Vraag 7

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

#### Antwoord 7

Hoewel het onderzoek zich in eerste instantie heeft gericht op vermogende cliënten raakt het onderzoek in enkele gevallen ook aan bedieningsconcepten voor niet-vermogende cliënten. De conclusie met betrekking tot de kwaliteit van de beleggingsdienstverlening voor vermogende cliënten zal volgens de AFM waarschijnlijk niet veel anders zijn dan voor vermogensbeheer en advies aan niet-vermogende cliënten. De noodzakelijke verbeteringen kunnen derhalve ook zien op de groep niet-vermogende cliënten. De AFM volgt de ontwikkelingen op het gebied van beleggingsdienstverlening aan niet-vermogende cliënten op de voet en zal, indien nodig, overwegen aanvullend onderzoek uit te voeren. Daarnaast heeft de AFM op haar website handreikingen geplaatst voor de consument, zoals een «praktische checklist bij beleggen», zodat de consument de kwaliteit van beleggingsdienstverlening kan beoordelen. Ondernemingen kunnen bovendien de kwaliteit en kosteneffectiviteit van hun dienstverlening vergroten door gebruik te maken van nieuwe technologie en door handige tools ter ondersteuning te bieden. De AFM heeft met haar Normenkader Online Dienstverlening en het Visiedocument Dienstverlening op Maat zichtbaar gemaakt dat wet- en regelgeving de ruimte geeft voor dergelijke ontwikkelingen. Zowel het Normenkader als het Visiedocument zijn mede van toepassing op dienstverlening aan niet-vermogende cliënten.

#### 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?<sup>2</sup>

#### Antwoord 8

Zowel in 2011 als in 2013 zag de AFM dat er nog steeds ruimte is voor verbetering van de kwaliteit van beleggingsdienstverlening. De indruk is dat de kwaliteit van de beleggingsdienstverlening niet noemenswaardig is verbeterd, maar eerder gelijk is gebleven. Dit is een reden dat de AFM sterk zal inzetten op de realisatie van de verbeterplannen door de banken en beleggingsondernemingen.

#### 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?

#### Antwoord 9

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft namens de banken aangegeven dat zij ten aanzien van de bevindingen en conclusies uit het rapport Kwaliteit van Beleggingsdienstverlening stappen hebben gezet en zullen zetten om de kwaliteit van hun dienstverlening verder te verbeteren. De AFM controleert in hoeverre de banken en beleggingsondernemingen de verbeteringen doorvoeren, en of zij dit met voldoende urgentie doen.

---

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

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?

Antwoord 10

Uit het onderzoek blijkt dat in een deel van de onderzochte dossiers sprake is van passend advies en in andere gevallen niet. Ik vind dat zorgwekkend en ik ben blij dat de AFM dit serieus neemt en dit blijft monitoren en handhaven.

Vraag 11

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

Antwoord 11

De AFM zal nauwkeurig monitoren in hoeverre banken en beleggingsondernemingen de toegezegde verbetermaatregelen ook daadwerkelijk implementeren.

Vraag 12

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

Antwoord 12

In gevallen waarin de AFM onmiskenbare schendingen van de Wft heeft geconstateerd, zal zij passende maatregelen nemen (zoals het geven van een aanwijzing of het opleggen van een bestuurlijke boete).

Vraag 13

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

Antwoord 13

De meeste ondernemingen zijn volgens de AFM voortvarend met de bevindingen en conclusies aan de slag gegaan. Zo is een tiental ondernemingen al met verbetertrajecten gestart. De AFM is ook in gesprek gegaan met branche-organisaties (waaronder de NVB en de Dutch Fund and Asset Management Association (DUFAS)). De branche-organisaties hebben toegezegd om maatregelen te treffen c.q. ondersteuning te bieden om de kwaliteit van beleggingsdienstverlening te verbeteren. Ondernemingen die hier niet mee aan de slag gaan, zullen, uiteraard voor zover zij de wettelijke normen niet naleven, langs de weg van handhaving worden gedwongen hun dienstverlening te verbeteren.