

DECISIO



Zakelijker verhoudingen

—

resultaten enquête
adviseurs/bemiddelaars

DECISIO

TITEL

Zakelijker verhoudingen; de markteffecten van het provisieverbod.
Bijlage: resultaten enquête adviseurs/bemiddelaars

DATUM

oktober 2017

OPDRACHTGEVER

Ministerie van Financiën, directie Financiële Markten

IN SAMENWERKING MET

Periscoop Onderzoek & Advies

OPGESTELD DOOR

Peter Risseeuw (Periscoop Onderzoek & Advies)
Niels Hoefsloot
Ingrid Laane
Menno de Pater
Lilian Tilburgs

DECISIO ONDERZOEK & ADVIES

Valkenburgerstraat 212
1011 ND Amsterdam
020 – 67 00 562
www.decisio.nl

PERISCOOP ONDERZOEK & ADVIES

Herenweg 120
2101 MR Heemstede
06 – 5069 8155
www.periscoop-consult.nl

DECISIO

Toelichting

Het evaluatieonderzoek is erop gericht de markteffecten van het provisieverbod in kaart te brengen: de verhoudingen tussen adviseurs, aanbieders en consumenten. De bevindingen zijn vastgelegd in het rapport *Zakelijke verhoudingen*. Deze bijlage toont de resultaten van een internetenquête gehouden onder adviseurs/bemiddelaars die in 2017 actief zijn met advies/bemiddeling in minimaal één van de producten die onder het provisieverbod vallen.

Deze enquête is bedoeld om inzichten die verworven zijn uit bronnenstudie en gesprekken met marktpartijen een kwantitatieve grondslag te geven. De enquête is als zodanig niet bedoeld om de mening van adviseurs/bemiddelaars over het provisieverbod te inventariseren.

Een uitnodiging om deel te nemen aan de enquête is opgenomen in de AFM Nieuwsbrieven voor adviseurs van juni en juli 2017. Er is ook aandacht voor gevraagd op de websites van Am: en VVP. In totaal hebben 333 adviseurs/bemiddelaars de enquête ingevuld.

Deze bijlage geeft de tellingen weer voor 259 adviseurs die aan een zelfstandig advieskantoor zijn verbonden, en 60 adviseurs die bij een kantoor werken dat bij een keten is aangesloten. Helaas is het aantal adviseurs die bij een aanbieder werken in de responsgroep te klein om uitspraken over te doen.

De wijze van steekproeftrekking en benadering laat geen uitspraken toe over de mate van representativiteit van de responsgroep. De groep komt in kantooromvang en omzetopbouw redelijk overeen met de gehele sector, zoals blijkt uit de AFM Monitor. Daarmee ligt het in de lijn dat de respondenten samen een betrouwbaar beeld geven van wat er in de sector leeft.

NB De opstelling van deze bijlage wijkt in redactie af van wat de respondenten op scherm te zien kregen.

1 Bij wat voor bedrijf bent u werkzaam?

| | Totaal |
|---|--------|
| onder eigen naam opererend financieel adviseur/bemiddelingskantoor | 78% |
| financieel adviseur/bemiddelingskantoor dat werkt onder de naam van een keten | 18% |
| serviceprovider/postenbank | 1% |
| aanbieder (bank / verzekeraar) | 1% |
| anders | 2% |
| | 100% |

2 Is uw kantoor, anno 2016/2017, actief als adviseur en/of bemiddelaar in een of meer van deze complexe financiële productgroepen?

| | Intermediair | Keten |
|-----|--------------|-------|
| ja | 99% | 100% |
| nee | 1% | 0% |
| | 100% | 100% |

3 Is uw onderneming, anno 2016/2017, actief als adviseur en/of bemiddelaar in de volgende complexe financiële productgroepen? (meer dan één antwoord mogelijk)

| | Intermediair | Keten |
|---|--------------|-------|
| hypothecair krediet | 71% | 97% |
| betalingsbeschermers | 61% | 90% |
| overlijdensrisicoverzekeringen (ORV) | 93% | 100% |
| uitvaartverzekeringen | 77% | 58% |
| individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen (AOV) | 91% | 68% |
| beleggings- en spaarverzekeringen | 63% | 68% |
| collectieve pensioenverzekeringen | 33% | 12% |
| bankspaarproducten en lijfrentes | 81% | 83% |
| dienstverlening onder het Nationaal Regime | 35% | 42% |

4 Was uw onderneming, in de periode 2011/2012, actief als adviseur en/of bemiddelaar in de volgende complexe financiële productgroepen? (meer dan één antwoord mogelijk)

| | Intermediair | Keten |
|---|--------------|-------|
| hypothecair krediet | 72% | 80% |
| betalingsbeschermers | 63% | 75% |
| overlijdensrisicoverzekeringen (ORV) | 90% | 83% |
| uitvaartverzekeringen | 79% | 65% |
| individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen (AOV) | 88% | 63% |
| beleggings- en spaarverzekeringen | 77% | 68% |
| collectieve pensioenverzekeringen | 50% | 25% |
| bankspaarproducten en lijfrentes | 83% | 70% |
| dienstverlening onder het Nationaal Regime | 39% | 38% |
| Ik ben na 2012 begonnen | 8% | 18% |

DECISIO

5 Wat is de omvang van de onderneming waar u werkt?

het kantoor/de vestiging:

| | Intermediair | Keten |
|-------------------------|--------------|-------|
| 1-2 werkzame personen | 37% | 46% |
| 3-10 werkzame personen | 45% | 44% |
| 11-20 werkzame personen | 8% | 3% |
| >20 werkzame personen | 10% | 7% |
| | 100% | 100% |

(indien van toepassing) het hele concern:

| | Intermediair | Keten |
|---------------------------|--------------|-------|
| <10 werkzame personen | 73% | 34% |
| 10-100 werkzame personen | 24% | 24% |
| 100-500 werkzame personen | 1% | 28% |
| >500 werkzame personen | 2% | 14% |
| | 100% | 100% |

6 Wat is uw functie binnen het kantoor?

| | Intermediair | Keten |
|--|--------------|-------|
| adviseur | 19% | 18% |
| hoofdzakelijk adviseur, ook leidinggevende | 43% | 60% |
| hoofdzakelijk leidinggevende, ook adviseur | 20% | 10% |
| leidinggevende | 9% | 3% |
| anders | 9% | 8% |
| | 100% | 100% |

7 Hoe beoordeelt u de vakbekwaamheidseisen die sinds 2013 gelden voor het advies in complexe producten?

| | Intermediair | Keten |
|----------------|--------------|-------|
| veel te mild | 1% | 0% |
| te mild | 6% | 7% |
| precies goed | 45% | 58% |
| te streng | 36% | 32% |
| veel te streng | 12% | 3% |
| | 100% | 100% |

8 Hoe beoordeelt u de toezichteisen die sinds 2013 gelden voor het advies in complexe producten?

| | Intermediair | Keten |
|----------------|--------------|-------|
| veel te mild | 1% | 0% |
| te mild | 3% | 10% |
| precies goed | 33% | 33% |
| te streng | 47% | 47% |
| veel te streng | 16% | 10% |
| | 100% | 100% |

9 Wat is, anno 2016/2017, het aandeel van complexe producten in de omzet (dat wil zeggen: de inkomsten, dus niet de premieomzet) van uw kantoor?

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| 0% | 1% | 0% |
| 0-20% | 48% | 5% |
| 20-30% | 19% | 10% |
| 30-50% | 10% | 0% |
| >50% | 18% | 78% |
| kan ik niet beoordelen | 4% | 7% |
| | 100% | 100% |

10 Wat was, in de periode 2011/2012, het aandeel van complexe producten in de omzet (dat wil zeggen: de inkomsten, dus niet de premieomzet) van uw kantoor?

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| 0% | 0% | 0% |
| 0-20% | 24% | 8% |
| 20-30% | 29% | 6% |
| 30-50% | 21% | 8% |
| >50% | 21% | 72% |
| kan ik niet beoordelen | 5% | 6% |
| | 100% | 100% |

11 Is het aantal aanbieders waarbij uw kantoor een aanstelling heeft ten opzicht van 2011/2012 veranderd?

Hypothecair krediet

| | Intermediair | Keten |
|----------------------------|--------------|-------|
| gestegen | 21% | 50% |
| (ongeveer) gelijk gebleven | 52% | 48% |
| gedaald | 21% | 2% |
| gedaald tot nul | 4% | 0% |
| kan ik niet beoordelen | 2% | 0% |
| | 100% | 100% |

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

| | Intermediair | Keten |
|----------------------------|--------------|-------|
| gestegen | 7% | 21% |
| (ongeveer) gelijk gebleven | 70% | 69% |
| gedaald | 20% | 10% |
| gedaald tot nul | 1% | 0% |
| kan ik niet beoordelen | 1% | 0% |
| | 100% | 100% |

Uitvaartverzekeringen

| | Intermediair | Keten |
|----------------------------|--------------|-------|
| gestegen | 3% | 3% |
| (ongeveer) gelijk gebleven | 59% | 55% |
| gedaald | 33% | 32% |
| gedaald tot nul | 4% | 5% |
| kan ik niet beoordelen | 2% | 5% |
| | 100% | 100% |

DECISIO

Individuele pensioenproducten

| | Intermediair | Keten |
|----------------------------|--------------|-------|
| gestegen | 3% | 0% |
| (ongeveer) gelijk gebleven | 43% | 30% |
| gedaald | 26% | 27% |
| gedaald tot nul | 15% | 11% |
| kan ik niet beoordelen | 13% | 32% |
| | 100% | 100% |

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

| | Intermediair | Keten |
|----------------------------|--------------|-------|
| gestegen | 10% | 6% |
| (ongeveer) gelijk gebleven | 66% | 56% |
| edaald | 21% | 21% |
| gedaald tot nul | 3% | 6% |
| kan ik niet beoordelen | 1% | 12% |
| | 100% | 100% |

12 Hebben aanbieders tussen 2013 en 2017 de aanstelling van uw kantoor beëindigd?

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 2% | 5% |
| nee | 79% | 90% |
| ja | 19% | 5% |
| | 100% | 100% |

indien ja:

13 Wat was volgens betrokken aanbieder(s) de aanleiding om de aanstelling te beëindigen? (meer dan één antwoord mogelijk)

| | Intermediair | Keten |
|--|--------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 0% | 0% |
| veranderingen in het assortiment van de aanbieder | 0% | 33% |
| mijn kantoor voldeed niet aan de gestelde kwaliteitsnormen | 0% | 0% |
| mijn kantoor bracht te weinig productie aan | 87% | 100% |
| anders | 17% | 0% |

14 Hebben aanbieders tussen 2013 en 2017 de voorwaarden van de samenwerkingsovereenkomsten met uw kantoor eenzijdig veranderd?

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 13% | 27% |
| nee | 45% | 42% |
| ja | 42% | 31% |
| | 100% | 100% |

indien ja:

15 Waaruit bestond die aanpassing? (meer dan één antwoord mogelijk)

| | Intermediair | Keten |
|---|--------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 19% | 28% |
| kwaliteitseisen die aan mijn kantoor gesteld werden | 21% | 22% |
| de provisie op schade werd verlaagd | 53% | 44% |
| de provisie op schade werd verhoogd | 0% | 0% |
| de servicevoorwaarden werden verruimd | 3% | 0% |
| de servicevoorwaarden werden ingeperkt | 41% | 28% |
| anders | 25% | 17% |

indien ja:

16 Wat was volgens betrokken aanbieder(s) de aanleiding om de voorwaarden te veranderen? (meer dan één antwoord mogelijk)

| | Intermedi- air | Keten |
|--|-------------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 39% | 47% |
| mijn kantoor voldeed niet aan gestelde kwaliteitsnormen | 0% | 0% |
| mijn kantoor kwalificeerde zich voor gestelde kwaliteitsnormen | 8% | 0% |
| mijn kantoor bracht te weinig productie aan | 14% | 12% |
| mijn kantoor bracht voldoende productie aan | 4% | 0% |
| anders | 0% | 41% |

17 Hebben aanbieders u in de periode 2013-2017 op eigen initiatief nieuwe adviesondersteunings-tools aangereikt?

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 9% | 9% |
| nee | 57% | 40% |
| ja | 35% | 52% |
| | 100% | 100% |

18 Zijn aanbieders in de periode 2013-2017 op eigen initiatief begonnen met het aan u vestrekken van leads?

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 1% | 7% |
| nee | 86% | 64% |
| ja | 13% | 29% |
| | 100% | 100% |

19 Hebben aanbieders in de periode 2013-2017 u op eigen initiatief een directe mogelijkheid aangeboden om "bespreekzaken" aan te kaarten?

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 9% | 10% |
| nee | 74% | 54% |
| ja | 17% | 36% |
| | 100% | 100% |

DECISIO

20 Wat is, anno 2016/2017, het geschatte gezamenlijke aandeel van de drie belangrijkste aanbieders in de nieuwe productie van uw kantoor?

Hypothecair krediet

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| <50% | 47% | 40% |
| 50-60% | 16% | 18% |
| 60-70% | 11% | 11% |
| 70-80% | 6% | 12% |
| >80% | 9% | 12% |
| kan ik niet beoordelen | 11% | 7% |
| | 100% | 100% |

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| <50% | 49% | 36% |
| 50-60% | 11% | 20% |
| 60-70% | 10% | 12% |
| 70-80% | 11% | 15% |
| >80% | 11% | 8% |
| kan ik niet beoordelen | 8% | 8% |
| | 100% | 100% |

Uitvaartverzekeringen

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| <50% | 40% | 44% |
| 50-60% | 10% | 3% |
| 60-70% | 6% | 6% |
| 70-80% | 8% | 3% |
| >80% | 29% | 24% |
| kan ik niet beoordelen | 7% | 21% |
| | 100% | 100% |

Individuele pensioenproducten

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| <50% | 35% | 28% |
| 50-60% | 12% | 6% |
| 60-70% | 8% | 4% |
| 70-80% | 8% | 2% |
| >80% | 8% | 6% |
| kan ik niet beoordelen | 29% | 53% |
| | 100% | 100% |

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| <50% | 45% | 38% |
| 50-60% | 16% | 5% |
| 60-70% | 11% | 10% |
| 70-80% | 6% | 3% |
| >80% | 13% | 20% |
| kan ik niet beoordelen | 9% | 25% |
| | 100% | 100% |

21 Wat was, in de periode 2011/2012, het geschatte gezamenlijke aandeel van de drie belangrijkste aanbieders in de nieuwe productie van uw kantoor?

Hypothecair krediet

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| <50% | 42% | 37% |
| 50-60% | 22% | 13% |
| 60-70% | 15% | 13% |
| 70-80% | 5% | 11% |
| >80% | 6% | 17% |
| kan ik niet beoordelen | 11% | 9% |
| | 100% | 100% |

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| <50% | 44% | 37% |
| 50-60% | 15% | 20% |
| 60-70% | 14% | 15% |
| 70-80% | 11% | 13% |
| >80% | 8% | 7% |
| kan ik niet beoordelen | 8% | 9% |
| | 100% | 100% |

Uitvaartverzekeringen

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| <50% | 33% | 31% |
| 50-60% | 14% | 11% |
| 60-70% | 11% | 6% |
| 70-80% | 10% | 17% |
| >80% | 23% | 17% |
| kan ik niet beoordelen | 10% | 19% |
| | 100% | 100% |

Individuele pensioenproducten

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| <50% | 33% | 33% |
| 50-60% | 14% | 8% |
| 60-70% | 13% | 8% |
| 70-80% | 7% | 5% |
| >80% | 11% | 10% |
| kan ik niet beoordelen | 24% | 38% |
| | 100% | 100% |

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| <50% | 42% | 37% |
| 50-60% | 17% | 11% |
| 60-70% | 13% | 14% |
| 70-80% | 9% | 6% |
| >80% | 11% | 11% |
| kan ik niet beoordelen | 8% | 20% |
| | 100% | 100% |

DECISIO

22 Heeft uw kantoor ten aanzien van complexe producten een breder of een smaller aanbod dan in 2011/2012?

| | Intermedi-air | Keten |
|--|---------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 2% | 2% |
| mijn kantoor heeft een smaller aanbod dan in 2011/2012 | 32% | 17% |
| mijn kantoor heeft een vergelijkbaar aanbod als in 2011/2012 | 54% | 53% |
| mijn kantoor heeft een breder aanbod dan in 2011/2012 | 12% | 28% |
| | 100% | 100% |

voorwaardelijk op breder

23 Wat is de reden om een breder aanbod te voeren?

| | Intermediair | Keten |
|---|--------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 0% | 15% |
| we willen specifieke producten kunnen voeren | 15% | 0% |
| klanten vragen om een breder aanbod waarin ik zelf kan bemiddelen | 12% | 8% |
| we willen klanten uit een breder pakket laten kiezen | 73% | 77% |
| | 100% | 100% |

24 Heeft uw kantoor aanstellingen bij meer of minder aanbieders dan in 2011/2012?

| | Intermediair | Keten |
|--|--------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 2% | 0% |
| bij meer aanbieders dan in 2011/2012 | 19% | 38% |
| bij een vergelijkbaar aantal aanbieders als in 2011/2012 | 56% | 57% |
| bij minder aanbieders dan in 2011/2012 | 23% | 4% |
| | 100% | 100% |

25 Heeft uw kantoor nu aansluiting bij meer of minder ketens en/of serviceproviders dan in 2011/2012?

| | Intermedi-air | Keten |
|---|---------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 7% | 13% |
| bij meer ketens/serviceproviders dan in 2011/2012 | 23% | 15% |
| bij een vergelijkbaar aantal ketens/serviceproviders als in 2011/2012 | 61% | 66% |
| bij minder ketens/serviceproviders dan in 2011/2012 | 9% | 6% |
| | 100% | 100% |

26 Adviseert u over complexe producten van aanbieders waarbij u geen aanstelling heeft ?

| | Intermediair | Keten |
|---|--------------|-------|
| nee | 44% | 81% |
| ja, en dan bemiddel ik via een postenbank/serviceprovider, we nemen zelf de kosten voor onze rekening | 18% | 7% |
| ja, en dan bemiddel ik via een postenbank/serviceprovider, we rekenen de kosten door aan de klant | 35% | 7% |
| ja, maar dan bemiddel ik niet, dan verwijst ik door naar een andere adviseur | 3% | 5% |
| | 100% | 100% |

27 Maakt u vergeleken met de situatie in 2011/2012 voor complexe producten meer gebruik van serviceproviders om producten te kunnen afsluiten bij aanbieders bij wie u geen aanstelling hebt?

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 8% | 28% |
| veel minder | 9% | 6% |
| minder | 7% | 17% |
| ongeveer even veel | 56% | 45% |
| meer | 16% | 2% |
| veel meer | 3% | 2% |
| | 100% | 100% |

28 Welk aandeel van de klanten van uw kantoor neemt alléén advies af?

Hypothecair krediet

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 50% | 55% |
| 0-5% | 36% | 29% |
| 5-10% | 9% | 11% |
| >10% | 1% | 5% |
| kan ik niet beoordelen | 5% | 0% |
| | 100% | 100% |

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 65% | 66% |
| 0-5% | 28% | 27% |
| 5-10% | 2% | 4% |
| >10% | 2% | 4% |
| kan ik niet beoordelen | 3% | 0% |
| | 100% | 100% |

Uitvaartverzekeringen

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 69% | 66% |
| 0-5% | 22% | 19% |
| 5-10% | 2% | 9% |
| >10% | 4% | 0% |
| kan ik niet beoordelen | 3% | 6% |
| | 100% | 100% |

Individuele pensioenproducten

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 56% | 58% |
| 0-5% | 20% | 13% |
| 5-10% | 5% | 9% |
| >10% | 6% | 2% |
| kan ik niet beoordelen | 14% | 18% |
| | 100% | 100% |

DECISIO

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 59% | 66% |
| 0-5% | 30% | 24% |
| 5-10% | 4% | 5% |
| >10% | 3% | 0% |
| kan ik niet beoordelen | 4% | 5% |
| | 100% | 100% |

29 Heeft of had uw kantoor externe aandeelhouders?

| | Intermediair | | Keten | |
|---------------------------------|--------------|------|-----------|------|
| | 2011/2012 | 2017 | 2011/2012 | 2017 |
| kan ik niet beoordelen | 0% | 0% | 0% | 0% |
| nee | 97% | 96% | 96% | 95% |
| een verzekeraar of bank | 1% | 1% | 2% | 2% |
| een serviceprovider | 0% | 0% | 0% | 0% |
| een partij van buiten de sector | 2% | 2% | 2% | 4% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% |

30 Geniet uw kantoor financiering door een of meer aanbieders? (meer antwoorden mogelijk)

| | Intermediair | | Keten | |
|---|--------------|------|-----------|------|
| | 2011/2012 | 2017 | 2011/2012 | 2017 |
| kan ik niet beoordelen | 1% | 1% | 0% | 0% |
| nee | 87% | 91% | 92% | 74% |
| in de vorm van een langlopende lening | 11% | 7% | 4% | 25% |
| in de vorm van een rekening-courant waarop regelmatig langer rood wordt gestaan dan zes weken | 1% | 0% | 4% | 1% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% |

31 Hoe verhoudt de gemiddelde tijdsbesteding aan het advies aan klanten zich tot de situatie in 2011/2012?

Hypothecair krediet

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel minder | 2% | 0% |
| minder | 2% | 0% |
| vergelijkbaar | 25% | 30% |
| meer | 35% | 34% |
| veel meer | 30% | 36% |
| kan ik niet beoordelen | 6% | 0% |
| | 100% | 100% |

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel minder | 4% | 0% |
| minder | 12% | 11% |
| vergelijkbaar | 36% | 43% |
| meer | 33% | 33% |
| veel meer | 14% | 13% |
| kan ik niet beoordelen | 1% | 0% |
| | 100% | 100% |

Uitvaartverzekeringen

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel minder | 8% | 6% |
| minder | 9% | 14% |
| vergelijkbaar | 44% | 42% |
| meer | 24% | 17% |
| veel meer | 10% | 6% |
| kan ik niet beoordelen | 6% | 17% |
| | 100% | 100% |

Individuele pensioenproducten

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel minder | 7% | 8% |
| minder | 4% | 3% |
| vergelijkbaar | 22% | 16% |
| meer | 22% | 18% |
| veel meer | 16% | 16% |
| kan ik niet beoordelen | 28% | 39% |
| | 100% | 100% |

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel minder | 4% | 6% |
| minder | 6% | 0% |
| vergelijkbaar | 18% | 27% |
| meer | 38% | 33% |
| veel meer | 31% | 18% |
| kan ik niet beoordelen | 4% | 15% |
| | 100% | 100% |

32 Welk deel van uw klanten heeft eerder advies gevraagd bij een andere adviseur?

bij een gebonden adviseur (bank of verzekeraar)

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 17% | 4% |
| 0-5% | 24% | 13% |
| 5-10% | 12% | 15% |
| >10% | 18% | 56% |
| kan ik niet beoordelen | 28% | 13% |
| | 100% | 100% |

DECISIO

bij een keten

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 21% | 11% |
| 0-5% | 26% | 20% |
| 5-10% | 11% | 11% |
| >10% | 10% | 41% |
| kan ik niet beoordelen | 32% | 17% |
| | 100% | 100% |

bij een zelfstandig advieskantoor

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 20% | 9% |
| 0-5% | 29% | 20% |
| 5-10% | 9% | 11% |
| >10% | 11% | 44% |
| kan ik niet beoordelen | 29% | 15% |
| | 100% | 100% |

33 Geeft u uw klanten die zich bij een andere adviseur willen oriënteren het inventarisatiedossier mee?

| | Intermediair | Keten |
|----------------------------|--------------|-------|
| nee | 59% | 48% |
| alleen als ze er om vragen | 30% | 30% |
| ja | 12% | 21% |
| | 100% | 100% |

34 Als een klant de beschikking heeft over een inventarisatiedossier dat door een andere adviseur is opgemaakt, maakt u daar dan gebruik van, zodat de klant minder hoeft te betalen?

| | Intermediair | Keten |
|---|--------------|-------|
| nee, ik doe de inventarisatie altijd over | 83% | 89% |
| ja, mits ik vrijwaring van aansprakelijkheid voor de inventarisatie krijg | 10% | 4% |
| ja, mits ik de betrokken adviseur ken en vertrouw | 5% | 5% |
| ja, altijd | 3% | 2% |
| | 100% | 100% |

35 Gebruik u vergelijkingssoftware?

| | Intermediair | Keten |
|--|--------------|-------|
| ja, bij alle klanten | 76% | 93% |
| ja, als de klant er op aandringt | 0% | 0% |
| ja, alleen als ik denk dat het nuttig kan zijn | 19% | 7% |
| nee | 4% | 0% |
| | 100% | 100% |

Voorwaardelijk op ja

36 Wat is voor u de belangrijkste reden om vergelijkingssoftware te gebruiken? (meer antwoorden toegestaan)

| | Intermediair | Keten |
|--|--------------|-------|
| om inzicht te krijgen in producten die anders buiten mijn blikveld zouden vallen | 64% | 59% |
| dat komt de kwaliteit van mijn advies ten goede | 85% | 89% |
| dat bespaart tijd in het adviesproces | 48% | 50% |
| dat helpt bij de dossiervorming | 56% | 64% |
| mijn klanten vragen een breed aanbod | 26% | 45% |
| vanwege een andere reden | 7% | 2% |

37 Als productvergelijking aangeeft dat er voor een klant een product is dat –in termen van voorwaarden– net zo goed is, maar goedkoper dan een product dat u zelf voert, wat doet u dan in de regel?

1. als het prijsverschil beperkt is, zeg kleiner dan vijf procent van de maandlasten

| | Intermedi-air | Keten |
|--|---------------|-------|
| ik leg de klant uit dat er een prijsverschil is, en laat de klant zelf besluiten | 53% | 58% |
| ik adviseer het 'eigen' product | 7% | 9% |
| ik sluit het betrokken product af via een serviceprovider | 28% | 9% |
| ik verwijs de klant door naar een collega die het betrokken product wel voert | 2% | 2% |
| ik raad de klant aan om –als dat mogelijk is– execution only af te sluiten | 1% | 0% |
| die situatie is uitgesloten | 9% | 22% |
| | 100% | 100% |

2. als het prijsverschil merkbaar is, zeg meer dan vijf procent van de maandlasten

| | Intermedi-air | Keten |
|--|---------------|-------|
| ik leg de klant uit dat er een prijsverschil is, en laat de klant zelf besluiten | 47% | 56% |
| ik adviseer het 'eigen' product | 2% | 0% |
| ik sluit het betrokken product af via een serviceprovider | 33% | 9% |
| ik verwijs de klant door naar een collega die het betrokken product wel voert | 4% | 7% |
| ik raad de klant aan om –als dat mogelijk is– execution only af te sluiten | 3% | 2% |
| die situatie is uitgesloten | 11% | 25% |
| | 100% | 100% |

38 Neemt uw kantoor het initiatief om bestaande klanten te attenderen op nut en noodzaak van producten waarin u zelf wel bemiddelt?

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| nooit | 5% | 9% |
| incidenteel | 19% | 15% |
| regelmatig | 68% | 62% |
| kan ik niet beoordelen | 8% | 15% |

DECISIO

100% 100%

39 Neemt uw kantoor het initiatief om bestaande klanten te attenderen op nut en noodzaak van producten waarin u zelf *niet* bemiddelt?

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| nooit | 20% | 22% |
| incidenteel | 43% | 35% |
| regelmatig | 25% | 18% |
| kan ik niet beoordelen | 13% | 25% |
| | 100% | 100% |

40 Welke verdienmodellen hanteert uw kantoor voor advieskosten bij complexe producten?

Bij advies/afsluiten (meerdere antwoorden toegestaan)

Hypothecair krediet

| | Intermediair | Keten |
|---|--------------|-------|
| vast bedrag | 49% | 30% |
| vast bedrag, gedifferentieerd naar type klant | 54% | 68% |
| uurtarief | 23% | 34% |
| anders | 4% | 0% |

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

| | Intermediair | Keten |
|---|--------------|-------|
| vast bedrag | 77% | 67% |
| vast bedrag, gedifferentieerd naar type klant | 22% | 25% |
| uurtarief | 19% | 24% |
| anders | 3% | 2% |

Uitvaartverzekeringen

| | Intermediair | Keten |
|---|--------------|-------|
| vast bedrag | 79% | 77% |
| vast bedrag, gedifferentieerd naar type klant | 17% | 19% |
| uurtarief | 14% | 10% |
| anders | 5% | 3% |

Individuele pensioenproducten

| | Intermediair | Keten |
|---|--------------|-------|
| vast bedrag | 45% | 45% |
| vast bedrag, gedifferentieerd naar type klant | 27% | 32% |
| uurtarief | 36% | 32% |
| anders | 20% | 18% |

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

| | Intermediair | Keten |
|---|--------------|-------|
| vast bedrag | 75% | 62% |
| vast bedrag, gedifferentieerd naar type klant | 20% | 30% |
| uurtarief | 20% | 27% |
| anders | 5% | 3% |

DECISIO

DECISIO

41 Bij onderhoud/mutaties (meerdere antwoorden toegestaan)

Hypothecair krediet

| | Intermediair | Keten |
|-------------|--------------|-------|
| vast bedrag | 57% | 53% |
| uurtarief | 43% | 53% |
| abonnement | 30% | 51% |
| anders | 17% | 6% |

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

| | Intermediair | Keten |
|-------------|--------------|-------|
| vast bedrag | 50% | 47% |
| uurtarief | 33% | 51% |
| abonnement | 26% | 45% |
| anders | 18% | 7% |

Uitvaartverzekeringen

| | Intermediair | Keten |
|-------------|--------------|-------|
| vast bedrag | 49% | 55% |
| uurtarief | 24% | 42% |
| abonnement | 25% | 32% |
| anders | 23% | 13% |

Individuele pensioenproducten

| | Intermediair | Keten |
|-------------|--------------|-------|
| vast bedrag | 34% | 36% |
| uurtarief | 38% | 51% |
| abonnement | 28% | 23% |
| anders | 28% | 21% |

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

| | Intermediair | Keten |
|-------------|--------------|-------|
| vast bedrag | 46% | 43% |
| uurtarief | 29% | 46% |
| abonnement | 48% | 38% |
| anders | 10% | 14% |

42 In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende twee stellingen:

Bestaande klanten accepteren dat ze direct voor advies moeten betalen

| | Intermediair | Keten |
|-----------------|--------------|-------|
| helemaal oneens | 12% | 4% |
| oneens | 34% | 38% |
| neutraal | 27% | 27% |
| eens | 22% | 27% |
| helemaal eens | 4% | 4% |
| | 100% | 100% |

Nieuwe klanten accepteren dat ze direct voor advies moeten betalen

| | Intermediair | Keten |
|-----------------|--------------|-------|
| helemaal oneens | 6% | 0% |
| oneens | 29% | 16% |
| neutraal | 22% | 18% |
| eens | 35% | 53% |
| helemaal eens | 9% | 13% |
| | 100% | 100% |

43 Welk deel van uw klanten maakt gebruik van de mogelijkheid tot gespreide betaling?

Hypothecair krediet

| | Intermediair | Keten |
|----------------------------------|--------------|-------|
| bieden we niet aan | 53% | 42% |
| bieden we aan, maar geen gebruik | 20% | 15% |
| 0-5% | 17% | 36% |
| 5-10% | 5% | 6% |
| >10% | 3% | 2% |
| kan ik niet beoordelen | 3% | 0% |
| | 100% | 100% |

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

| | Intermediair | Keten |
|----------------------------------|--------------|-------|
| bieden we niet aan | 53% | 62% |
| bieden we aan, maar geen gebruik | 20% | 16% |
| 0-5% | 14% | 15% |
| 5-10% | 4% | 4% |
| >10% | 7% | 2% |
| kan ik niet beoordelen | 2% | 2% |
| | 100% | 100% |

Uitvaartverzekeringen

| | Intermediair | Keten |
|----------------------------------|--------------|-------|
| bieden we niet aan | 53% | 52% |
| bieden we aan, maar geen gebruik | 18% | 16% |
| 0-5% | 14% | 16% |
| 5-10% | 5% | 6% |
| >10% | 8% | 3% |
| kan ik niet beoordelen | 2% | 6% |
| | 100% | 100% |

Individuele pensioenproducten

| | Intermediair | Keten |
|----------------------------------|--------------|-------|
| bieden we niet aan | 47% | 59% |
| bieden we aan, maar geen gebruik | 20% | 11% |
| 0-5% | 10% | 9% |
| 5-10% | 3% | 2% |
| >10% | 4% | 2% |
| kan ik niet beoordelen | 16% | 16% |
| | 100% | 100% |

DECISIO

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

| | Intermediair | Keten |
|----------------------------------|--------------|-------|
| bieden we niet aan | 54% | 54% |
| bieden we aan, maar geen gebruik | 18% | 14% |
| 0-5% | 15% | 16% |
| 5-10% | 2% | 3% |
| >10% | 9% | 8% |
| kan ik niet beoordelen | 2% | 5% |
| | 100% | 100% |

44 Welk deel van de omzet uit complexe producten komt uit onderhoud/mutatie-gebonden diensten?

Hypothecair krediet

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 10% | 0% |
| 0-5% | 39% | 26% |
| 5-10% | 20% | 42% |
| >10% | 20% | 26% |
| kan ik niet beoordelen | 11% | 6% |
| | 100% | 100% |

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 23% | 9% |
| 0-5% | 45% | 53% |
| 5-10% | 11% | 24% |
| >10% | 12% | 7% |
| kan ik niet beoordelen | 9% | 7% |
| | 100% | 100% |

Uitvaartverzekeringen

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 33% | 28% |
| 0-5% | 45% | 47% |
| 5-10% | 7% | 9% |
| >10% | 5% | 3% |
| kan ik niet beoordelen | 10% | 13% |
| | 100% | 100% |

Individuele pensioenproducten

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 23% | 24% |
| 0-5% | 31% | 24% |
| 5-10% | 11% | 17% |
| >10% | 14% | 10% |
| kan ik niet beoordelen | 21% | 26% |
| | 100% | 100% |

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| geen | 14% | 16% |
| 0-5% | 45% | 45% |
| 5-10% | 14% | 8% |
| >10% | 19% | 13% |
| kan ik niet beoordelen | 8% | 18% |
| | 100% | 100% |

45 Hoe vaak komt het voor dat u –als het ‘betaalde traject’ al is ingegaan– u een klant adviseert dat een bepaald soort product niet nodig of nuttig is?

Hypothecair krediet

| | Intermediair | Keten |
|-------------|--------------|-------|
| nooit | 23% | 17% |
| incidenteel | 61% | 74% |
| regelmatig | 16% | 9% |
| | 100% | 100% |

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

| | Intermediair | Keten |
|-------------|--------------|-------|
| nooit | 28% | 22% |
| incidenteel | 61% | 71% |
| regelmatig | 11% | 7% |
| | 100% | 100% |

Uitvaartverzekeringen

| | Intermediair | Keten |
|-------------|--------------|-------|
| nooit | 39% | 41% |
| incidenteel | 50% | 45% |
| regelmatig | 11% | 14% |
| | 100% | 100% |

Individuele pensioenproducten

| | Intermediair | Keten |
|-------------|--------------|-------|
| nooit | 38% | 41% |
| incidenteel | 51% | 51% |
| regelmatig | 11% | 8% |
| | 100% | 100% |

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

| | Intermediair | Keten |
|-------------|--------------|-------|
| nooit | 29% | 28% |
| incidenteel | 65% | 61% |
| regelmatig | 7% | 11% |
| | 100% | 100% |

DECISIO

46 Brengt u, als dat zich voordoet, de advieskosten in rekening?

| | Intermediair | Keten |
|---------|--------------|-------|
| altijd | 16% | 9% |
| meestal | 29% | 36% |
| soms | 34% | 38% |
| nooit | 21% | 17% |
| | 100% | 100% |

47 Hebben nieuwe klanten (na de introductie van het provisieverbod) meer of minder behoefte aan onderhoud dan klanten van voor die tijd?

| | Intermediair | Keten |
|---------------------------------------|--------------|-------|
| veel minder behoefte | 19% | 16% |
| minder behoefte | 21% | 16% |
| ongeveer net zoveel behoefte | 49% | 50% |
| meer behoefte | 5% | 5% |
| veel meer behoefte | 0% | 5% |
| kan ik (nog) geen oordeel over vormen | 5% | 9% |
| | 100% | 100% |

48 Inventariseert u de behoefte aan nazorg/mutaties (onder de zorgplicht) bij bestaande klanten actief?

bij klanten van voor het provisieverbod

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| niet | 4% | 6% |
| jaarlijks | 22% | 12% |
| elke twee jaar | 33% | 41% |
| minder vaak | 26% | 25% |
| kan ik niet beoordelen | 14% | 16% |
| | 100% | 100% |

bij klanten van na het provisieverbod

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| niet | 5% | 8% |
| jaarlijks | 25% | 9% |
| elke twee jaar | 30% | 49% |
| minder vaak | 27% | 28% |
| kan ik niet beoordelen | 12% | 6% |
| | 100% | 100% |

49 Inventariseert u de behoefte aan additioneel advies bij bestaande klanten actief?

bij klanten van voor het provisieverbod

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| niet | 7% | 10% |
| jaarlijks | 19% | 16% |
| elke twee jaar | 30% | 37% |
| minder vaak | 30% | 24% |
| kan ik niet beoordelen | 15% | 14% |
| | 100% | 100% |

bij klanten van na het provisieverbod

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| niet | 9% | 11% |
| jaarlijks | 20% | 15% |
| elke twee jaar | 26% | 42% |
| minder vaak | 32% | 26% |
| kan ik niet beoordelen | 14% | 6% |
| | 100% | 100% |

50 Merkt u dat bepaalde klantengroepen minder advies vragen dan vóór 2013, als gevolg van het feit dat ze direct moeten betalen? (meer antwoorden toegestaan)

| | Intermedi- air | Keten |
|--|-------------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 5% | 11% |
| ja, over de hele linie | 69% | 55% |
| ja, huishoudens met lage inkomens | 29% | 41% |
| ja, huishoudens met hoge inkomens | 7% | 9% |
| ja, mensen met relatief veel inzicht in financiële producten | 8% | 20% |
| ja, mensen met relatief weinig inzicht in financiële producten | 18% | 18% |
| nee | 12% | 9% |

51 Merkt u dat bepaalde klantengroepen meer kiezen voor *execution only* dan vóór 2013, als gevolg van het feit dat ze direct moeten betalen? (meer antwoorden toegestaan)

| | Intermedi- air | Keten |
|--|-------------------|-------|
| kan ik niet beoordelen | 15% | 25% |
| ja, over de hele linie | 45% | 16% |
| ja, huishoudens met lage inkomens | 13% | 9% |
| ja, huishoudens met hoge inkomens | 6% | 7% |
| ja, mensen met relatief veel inzicht in financiële producten | 10% | 20% |
| ja, mensen met relatief weinig inzicht in financiële producten | 7% | 9% |
| nee | 24% | 30% |

52 Hoe verhoudt de advieskwaliteit zich –naar uw eigen waarneming– nu tot die in de periode 2011-2012?

bij gebonden adviseurs (banken & verzekeraars)

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel slechter | 5% | 2% |
| slechter | 21% | 18% |
| ongeveer hetzelfde | 29% | 35% |
| beter | 9% | 14% |
| veel beter | 1% | 8% |
| kan ik niet beoordelen | 36% | 24% |
| | 100% | 100% |

DECISIO

bij ketens

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel slechter | 2% | 0% |
| slechter | 12% | 2% |
| ongeveer hetzelfde | 34% | 26% |
| beter | 13% | 40% |
| veel beter | 2% | 13% |
| kan ik niet beoordelen | 37% | 19% |
| | 100% | 100% |

bij kleine zelfstandige adviseurs

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel slechter | 1% | 0% |
| slechter | 4% | 8% |
| ongeveer hetzelfde | 31% | 27% |
| beter | 30% | 31% |
| veel beter | 7% | 6% |
| kan ik niet beoordelen | 27% | 27% |
| | 100% | 100% |

bij middelgrote zelfstandige adviseurs

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel slechter | 0% | 0% |
| slechter | 5% | 4% |
| ongeveer hetzelfde | 28% | 29% |
| beter | 31% | 31% |
| veel beter | 3% | 6% |
| kan ik niet beoordelen | 32% | 29% |
| | 100% | 100% |

bij grote zelfstandige adviseurs

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel slechter | 1% | 0% |
| slechter | 9% | 4% |
| ongeveer hetzelfde | 30% | 29% |
| beter | 21% | 29% |
| veel beter | 5% | 8% |
| kan ik niet beoordelen | 34% | 29% |
| | 100% | 100% |

bij uw eigen kantoor

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel slechter | 0% | 0% |
| slechter | 2% | 0% |
| ongeveer hetzelfde | 44% | 32% |
| beter | 43% | 36% |
| veel beter | 8% | 28% |
| kan ik niet beoordelen | 3% | 4% |
| | 100% | 100% |

53 Worden er nu –naar uw eigen waarneming– beter passende producten verkocht dan in de periode 2011-2012?

bij gebonden adviseurs (banken & verzekeraars)

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel minder | 5% | 12% |
| minder | 16% | 12% |
| ongeveer hetzelfde | 27% | 29% |
| meer | 11% | 18% |
| veel meer | 1% | 2% |
| kan ik niet beoordelen | 39% | 27% |
| | 100% | 100% |

bij ketens

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel minder | 2% | 2% |
| minder | 11% | 6% |
| ongeveer hetzelfde | 31% | 26% |
| meer | 12% | 34% |
| veel meer | 3% | 8% |
| kan ik niet beoordelen | 40% | 25% |
| | 100% | 100% |

bij kleine zelfstandige adviseurs

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel minder | 2% | 4% |
| minder | 4% | 6% |
| ongeveer hetzelfde | 39% | 27% |
| meer | 18% | 22% |
| veel meer | 3% | 8% |
| kan ik niet beoordelen | 33% | 33% |
| | 100% | 100% |

bij middelgrote zelfstandige adviseurs

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel minder | 1% | 2% |
| minder | 6% | 8% |
| ongeveer hetzelfde | 34% | 29% |
| meer | 20% | 24% |
| veel meer | 2% | 6% |
| kan ik niet beoordelen | 37% | 31% |
| | 100% | 100% |

bij grote zelfstandige adviseurs

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel minder | 1% | 2% |
| minder | 8% | 8% |
| ongeveer hetzelfde | 34% | 29% |
| meer | 16% | 24% |
| veel meer | 2% | 6% |
| kan ik niet beoordelen | 38% | 31% |
| | 100% | 100% |

DECISIO

bij uw eigen kantoor

| | Intermediair | Keten |
|------------------------|--------------|-------|
| veel minder | 2% | 2% |
| minder | 5% | 2% |
| ongeveer hetzelfde | 65% | 55% |
| meer | 19% | 25% |
| veel meer | 4% | 12% |
| kan ik niet beoordelen | 5% | 4% |
| | 100% | 100% |