



Datum 29 april 2013
Betreft Ketenverantwoordelijkheid

Geachte heer De Boer,

Op 11 februari 2013 hebben wij uw brief van 7 december 2012 met als onderwerp *ketenverantwoordelijkheid* behandeld in een gesprek bij de AFM. Met uw brief draagt u bij aan de discussie die gaande is tussen de markt, het Verbond van Verzekeraars en de AFM. Hiervoor danken wij u.

U brengt in uw brief een onderscheid aan tussen drie verschillende *lagen* van ketenverantwoordelijkheid:

- Laag 1: de wettelijke basisverplichting;
- Laag 2: de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de adviseurs en bemiddelaars waarmee verzekeraars samenwerken;
- Laag 3: de verantwoordelijkheid van verzekeraars voor het individuele advies van intermediairs.

Na afloop van de bespreking bleken het Verbond en de AFM elkaar te kunnen vinden in de volgende uitgangspunten.

Uitgangspunten laag 1: de wettelijke basisverplichting vanzelfsprekend

Over de wettelijke basisverplichting, de meld- en vergewisplicht conform de Wet op het financieel toezicht (Wft), bestaat geen verschil van inzicht. Aanbieders zijn bekend met deze wettelijke bepalingen en onderschrijven de verantwoordelijkheid die hieruit voortvloeit. Het Verbond geeft aan dat het over het algemeen duidelijk is voor aanbieders wat precies van ze wordt verwacht als het gaat om de vergewisplicht. Bij de meldplicht is die duidelijkheid er nog niet volledig.

Aanbieders worstelen met de vraag wanneer ze wel en niet een melding moeten doen. Zo leeft er de vraag of het alleen gaat om feitelijk geconstateerde normovertredingen of ook om vermoedens en mogelijke schadelijke gedragingen. Daarnaast zijn er vragen over de mate van inspanning die aanbieders moeten plegen om overtredingen en schadelijke gedragingen te signaleren. Gaat het alleen om overtredingen die gesignaleerd kunnen worden in het kader van de normale bedrijfsvoering? Zo ja, wat is dan normale bedrijfsvoering? Of heeft de aanbieder een actieve onderzoeksplicht?

Hieronder proberen we deze vragen duidelijker te beantwoorden.

Waar moeten aanbieders melding van maken?

In het algemeen is het voor efficiënt en effectief toezicht van de AFM belangrijk om geïnformeerd te worden over schadelijke gedragingen die afbreuk doen aan het maatschappelijke vertrouwen in de financiële sector. Dit kunnen dus vermoedens van Wft overtredingen zijn, maar ook situaties waarbij het belang van de klant of de eerlijke werking van de markt met voeten getreden lijkt te worden.

Op basis van de wettelijke meldplicht moeten aanbieders alle signalen van wettelijke normovertreding door samenwerkende adviseurs/bemiddelaars en gevolmachtigde agenten bij de AFM melden. Wanneer het overtredingen van vergunningvoorwaarden betreft moet dit meteen bij de eerste constatering. Een voorbeeld hiervan is het wegvallen van de vakbekwaamheid in een onderneming of een ernstige fraude zaak. Andere mogelijke Wft overtredingen moeten gemeld worden wanneer de vermoedens een structureel karakter beginnen te krijgen. Een vermoeden van een eenmalig incident hoeft niet direct gemeld te worden, tenzij het vermoeden een zeer ernstig incident betreft. Zodra het vermoeden ontstaat dat het om meer dan een incident gaat is een melding aan de orde.

Dit betekent dat de AFM van verzekeraars verwacht dat zij actie nemen wanneer er aanwijzingen uit de normale bedrijfsvoering bestaan dat er structureel sprake is van onzorgvuldige of niet-passende dienstverlening. Signalen die – over een langere periode bezien - kunnen duiden op een kwalitatief onvoldoende adviseur/bemiddelaar zijn ondermeer: de kwaliteit van de productie richting verzekeraar, het aantal individuele klachten van verzekerden over de betreffende adviseur/bemiddelaar en de waarnemingen door de accountmanagers/buitendienst van de verzekeraar. De AFM heeft eerder al een uitgebreidere lijst van mogelijke signalen opgesteld samen met verzekeraars.

In alle gevallen is het devies: bij twijfel melden! Een korte onderbouwing wordt bij de melding op prijs gesteld, maar de AFM verwacht geen sluitende bewijslast, immers ook vermoedens rechtvaardigen een melding. De vrees voor een onevenredige reactie van toezichthouders willen wij graag wegnemen: de AFM heeft een zelfstandige onderzoeksplicht Wij hopen hiermee de heersende angst dat een melding van een vermoeden meteen tot grote consequenties voor de betrokken dienstverlener leidt weg te nemen.

Wat verstaan we onder normale bedrijfsvoering?

Aanbieders zijn niet verplicht om bij financiële dienstverleners met wie zij samenwerken actief te onderzoeken of zij op alle gebieden de Wft naleven. Zo is er geen verplichting om speciale systemen op te tuigen om proactief normovertredingen op te sporen. De AFM verwacht van aanbieders dat zij zaken melden die zij in de normale bedrijfsvoering constateren. Het begrip normale bedrijfsvoering is inderdaad lastig en vooral dynamisch. Het weerspiegelt de marktpraktijk en die is aan ontwikkeling onderhevig. Een richtsnoer kan zijn dat de meldingswaardige situaties, zoals vermoedens van structurele overtredingen, in de dagelijkse werkzaamheden op kunnen komen.

De AFM moedigt aanbieders aan om *best practices* op dit gebied te delen. Zodra een *best practice* overgaat in een *common practice* verwacht de AFM dat verzekeraars die hier nog niet aan voldoen het been bijtrekken. In 2008 heeft de AFM de Leidraad Meldplicht Aanbieders gepubliceerd met 10 in de markt voorkomende *best practices* om tot een verbeterde inrichting van het signalering- en meldproces. Deze principes zijn op hoofdlijnen nog steeds bruikbaar voor een evaluatie van de eigen processen.

Het Verbond benadrukt het belang van een goede terugkoppeling van de AFM aan de melder. Er gaat een motiverende werking van uit als een aanbieder weet dat er actie volgt op een melding. Het draagt er ook toe bij dat aanbieders meer inzicht krijgen in de bruikbaarheid van verschillende type meldingen. De AFM onderschrijft dat dit belangrijk is en is graag bereid om binnen de grenzen van de geheimhoudingsplicht melders zo goed mogelijk te informeren over de acties en effecten die het resultaat zijn van een melding. De AFM wil aanbieders ook

aanmoedigen om contact met de AFM op te nemen als ze vinden dat ze onterecht niets of te weinig horen. De AFM zal samen met onder andere het Verbond in goed overleg bekijken welke mogelijkheden er zijn om meer (proces)informatie te geven over de status van een melding.

Uitgangspunten laag 2: bevorderen kwaliteit van adviseurs waarmee wordt samengewerkt

Het Verbond wijst er op dat verzekeraars vrij zijn om op basis van commerciële afwegingen producten te distribueren via elke adviseur/bemiddelaar die beschikt over de relevante vergunningen. De AFM vindt het echter positief als aanbieders hun verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit van dienstverlening in de keten. Dit past in de huidige tijdsgeest en is lijn met de nieuwe normen rondom productontwikkeling. Een bovenwettelijke afweging zou zijn dat verzekeraars de samenwerking verbreken met een dienstverlener ingeval een ernstige wettelijke melding (laag 1) van deze partij bij de AFM is gedaan. Het Verbond deelt deze opvatting. Wij kunnen ons voorstellen dat deze verantwoordelijkheid vanuit de civielrechtelijke aansprakelijkheid van aanbieders een dergelijke invulling kent en daarmee ook een onderdeel wordt van het risicomanagement van de onderneming. Om dergelijke processen soepel te laten verlopen, past het naar de mening van de AFM om hiervoor nader beleid op te stellen en dit ook tot uiting te laten komen in de samenwerking met adviseurs/bemiddelaars.

Naar de mening van AFM is het niet in de geest van het zuivere marktmodel dat aanbieders verplichtingen opleggen aan financiële dienstverleners die hun vrijheid om in het belang van de klant te handelen onnodig inperkt of die tot een onredelijke lastenverzwaring (in tijd of geld) leiden. Eventuele kwaliteitseisen vanuit de aanbieder moeten er in de eerste plaats op zijn gericht om evidente misstanden te voorkomen.

Uitgangspunten laag 3: verantwoordelijkheid voor het individuele advies

De AFM deelt de opvatting van het Verbond dat verzekeraars niet verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van individuele adviezen die verstrekt worden door een financiële dienstverlener. Als er sprake is van een eerdergenoemde situatie waarbij een individuele dienstverlener structureel onzorgvuldig handelt of niet-passend adviseert, en vermoedens hieromtrent kunnen als gevolg van een normale bedrijfsvoering naar boven komen, bestaat er wel een verantwoordelijkheid aan de kant van de verzekeraar. Zo wordt er immers van een aanbieder verwacht dat hij zich periodiek een beeld vormt of een bepaald product ook daadwerkelijk terecht komt bij de doelgroep die tijdens het productontwikkelingsproces is gedefinieerd. Dit blijkt onder meer uit de nieuwe wettelijke eisen rondom productontwikkeling zoals deze zijn opgeschreven in artikel 32 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

Een ander voorbeeld om te illustreren hoe de verantwoordelijkheid is verdeeld tussen van de verzekeraar, de adviseur en de verzekeringnemer in voorkomende situaties volgt hieronder. Een verzekeraar ontwikkelt een arbeidsongeschiktheidsverzekering toegesneden op mensen werkzaam in de bouw. Een verzekeraar dient ervoor te zorgen dat het acceptatiebeleid en aanvraagproces zodanig zijn ingericht dat wordt voorkomen dat er een structurele of evidente mismatch is tussen de beoogde doelgroep en de potentiële verzekeringnemer. Een adviseur/bemiddelaar moet bij het geven van een passend advies rekening moeten houden met de doelgroep zoals die door de aanbieder is beschreven. Het is de verantwoordelijkheid van de aanbieder om goede informatie te verstrekken en te zorgen dat een adviseur bekend is of kan zijn met de eigenschappen en de doelgroep van het product. Het is de taak van een adviseur om de verzekeringnemer te wijzen op het belang dat de door hem verstrekte gegevens juist zijn. Bij kennelijke onjuiste gegevens is het de verantwoordelijkheid van de adviseur/bemiddelaar hier niet aan mee te werken (dit geldt uiteraard indien en voor zover er een adviseur is). In

een individueel geval en op het moment van afsluiten mag worden verwacht dat een verzekeraar actie onderneemt op signalen dat het product bij een ongeschikte doelgroep terechtkomt.

Vervolg

Het Verbond heeft in haar brief van 7 december 2012 de wens uitgesproken om een gezamenlijke visie aan de markt te kunnen communiceren. De AFM meent dat de gezamenlijke uitgangspunten, zoals bovenstaand omschreven, kunnen dienen om vanuit het Verbond de aangesloten leden te informeren over de strekking van het begrip *Ketenverantwoordelijkheid*.

Daarbij willen we nadrukkelijk de mogelijkheid open houden om op een later moment gezamenlijk stil te staan bij de manier waarop het zuivere marktmodel in de praktijk vorm krijgt en de implicaties van deze uitgangspunten. Mede als gevolg van het provisieverbod is de markt sterk in beweging. De wijze waarop partijen de komende tijd invulling gaan geven aan hun bedrijfsmodel en de gevolgen daarvan voor de onderlinge verhoudingen en samenwerkingsverbanden kunnen in de toekomst aanleiding zijn voor een herijking van het begrip ketenverantwoordelijkheid.

Met vriendelijke groet,

Autoriteit Financiële Markten

M. Denkers BA MSc MBA
Hoofd
Toezichtgroepen Financiële Ondernemingen

ir. T.F. Kockelkoren MBA
Bestuurslid