

Resultaten Self Assessment financiële dienstverleners 2013

Een overzicht van de belangrijkste resultaten



Autoriteit Financiële Markten

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

Inhoudsopgave

Resultaten Self Assessment Financiële Dienstverleners	4
De markt van financiële dienstverlening	5
Omzet en personeel	7
Beloning	9
Dienstverlening	11
Bijlage 1: Typen ondernemingen	12

Resultaten Self Assessment Financiële Dienstverleners

96% van de financiële dienstverleners heeft het Self Assessment dit jaar op tijd ingevuld. Een mooi resultaat. Op veler verzoek delen wij dit jaar een aantal resultaten uit het Self Assessment met u. U kunt deze informatie gebruiken om inzicht te krijgen in de markt en om uzelf te vergelijken met andere financiële dienstverleners in Nederland of in uw provincie.



De markt van financiële dienstverlening

Ten tijde van het Self Assessment, september-oktober 2013, waren er 7.775 financiële dienstverleners met een vergunning in Nederland. Financiële dienstverleners kunnen voor verschillende producten een vergunning hebben. De meeste kantoren hebben een vergunning voor schadeverzekeringen en levensverzekeringen. Financiële dienstverleners zijn er in allerlei vormen, zoals adviseurs, bemiddelaars, leadproviders, gevolmachtigd agenten en serviceproviders. De markt bestaat voornamelijk uit bemiddelaars en uit financiële dienstverleners die ook andere activiteiten verrichten (bijvoorbeeld als makelaar.

[Lees verder vanaf pagina 5](#)



Omzet en personeel

De meeste financiële dienstverleners hadden in 2012 een bruto-omzet tot € 150.000. Deze omzet werd veelal behaald door kantoren met 1 of 2 medewerkers. Vanaf 1 januari 2014 gelden er nieuwe vakbekwaamheidsregels voor de medewerkers van financiële dienstverleners. De meeste ondernemingen geven aan dat er naar aanleiding van deze nieuwe regels geen veranderingen worden doorgevoerd in hun dienstverlening.

[Lees verder vanaf pagina 7](#)



Beloning

Het overgrote deel van de bemiddelaars werd in 2012 beloond door middel van provisie voor de producten schadeverzekeringen, levensverzekeringen en pensioenverzekeringen. Voor hypothecair krediet worden bemiddelaars en adviseurs voornamelijk beloond op basis van een vast verrichtingentarief, dat ongeveer € 2.000 bedraagt. Een hypotheekadviseur is gemiddeld 17 uur bezig met een advies.

[Lees verder vanaf pagina 9](#)



Dienstverlening

2.596 financiële dienstverleners bieden hun klanten de mogelijkheid aan om een serviceabonnement af te sluiten. 1.599 financiële dienstverleners bieden hun klanten de mogelijkheid aan om via de website zelf een financieel product af te sluiten. Deze mogelijkheid wordt vooral aangeboden voor eenvoudige producten. Weinig klanten maken daadwerkelijk gebruik van deze optie.

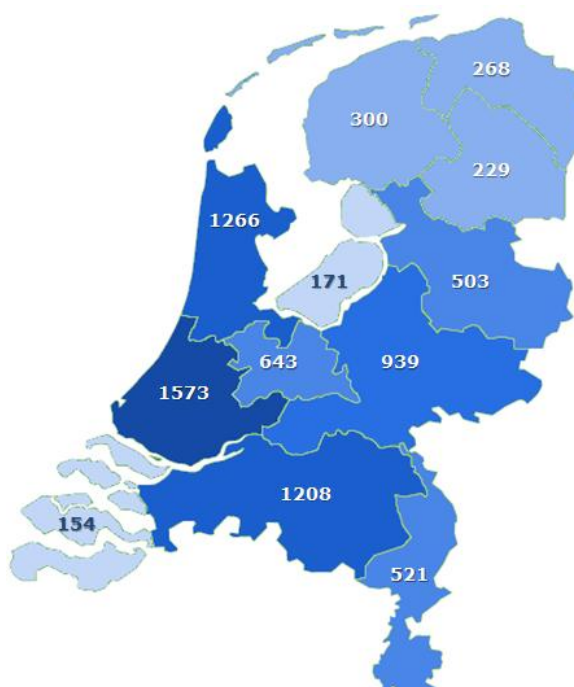
[Lees verder vanaf pagina 11](#)



De markt van financiële dienstverlening

Ten tijde van het Self Assessment waren er in Nederland **7.775** financiële dienstverleners met een eigen vergunning. Het gaat om ondernemingen die adviseren en bemiddelen in financiële producten of optreden als (onder)gevolmachtigd agent. In aanvulling daarop zijn er **1.517** financiële dienstverleners actief als aangesloten onderneming bij een zelfstandige vergunninghouder.

Hieronder ziet u de aantallen financiële dienstverleners per provincie.



Totaal aantal financiële dienstverleners: 7775. Peildatum: september-oktober 2013

In- en uitstroom

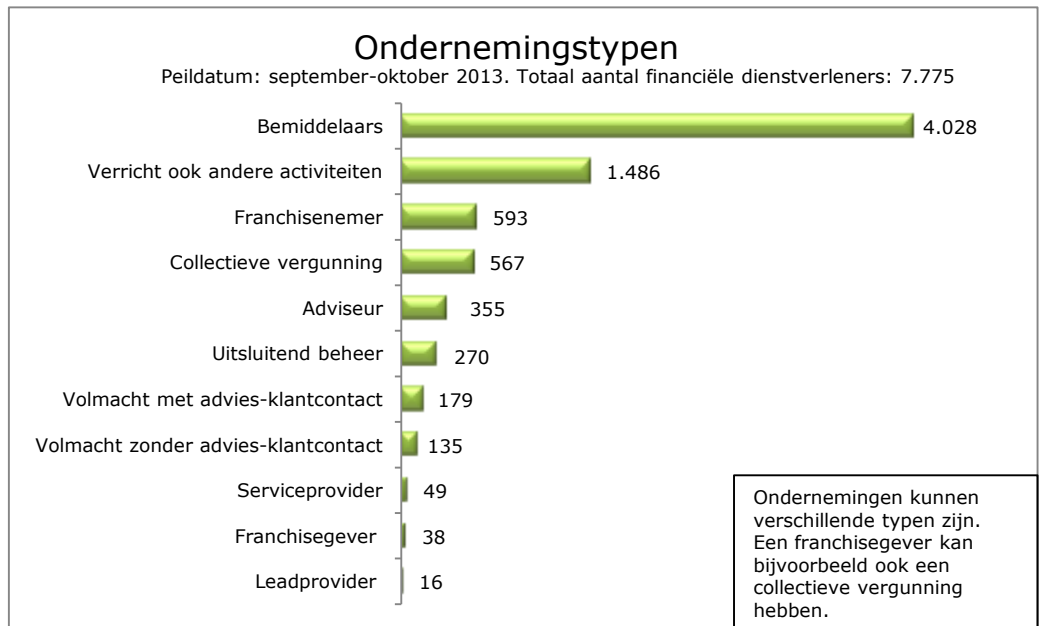


In 2012 hebben **313** nieuwe financiële dienstverleners een vergunning van de AFM gekregen. In 2012 zijn er **561** vergunningen beëindigd op eigen verzoek of door de AFM.

Naast deze in- en uitstroom zijn er **104** financiële dienstverleners van rechtsvorm gewijzigd. Voor deze partijen is de vergunning van de oude rechtsvorm ingetrokken en is er een vergunning verleend aan de nieuwe rechtsvorm. Deze verleende en ingetrokken vergunningen zijn niet meegeteld in de in- en uitstroom.

Ondernemingstypen

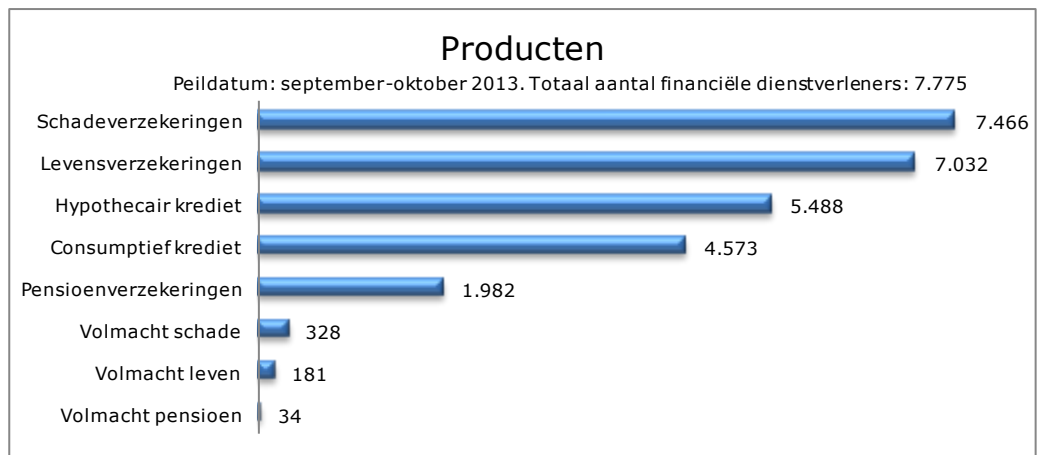
In het Self Assessment zijn diverse typen financiële dienstverleners benoemd. Een verdeling van deze partijen vindt u in het overzicht hieronder.



Een toelichting op de verschillende type ondernemingen vindt u in bijlage 1.

Producten

Financiële dienstverleners kunnen voor verschillende producten een vergunning hebben. Een overzicht van het aantal partijen per product vindt u hieronder.



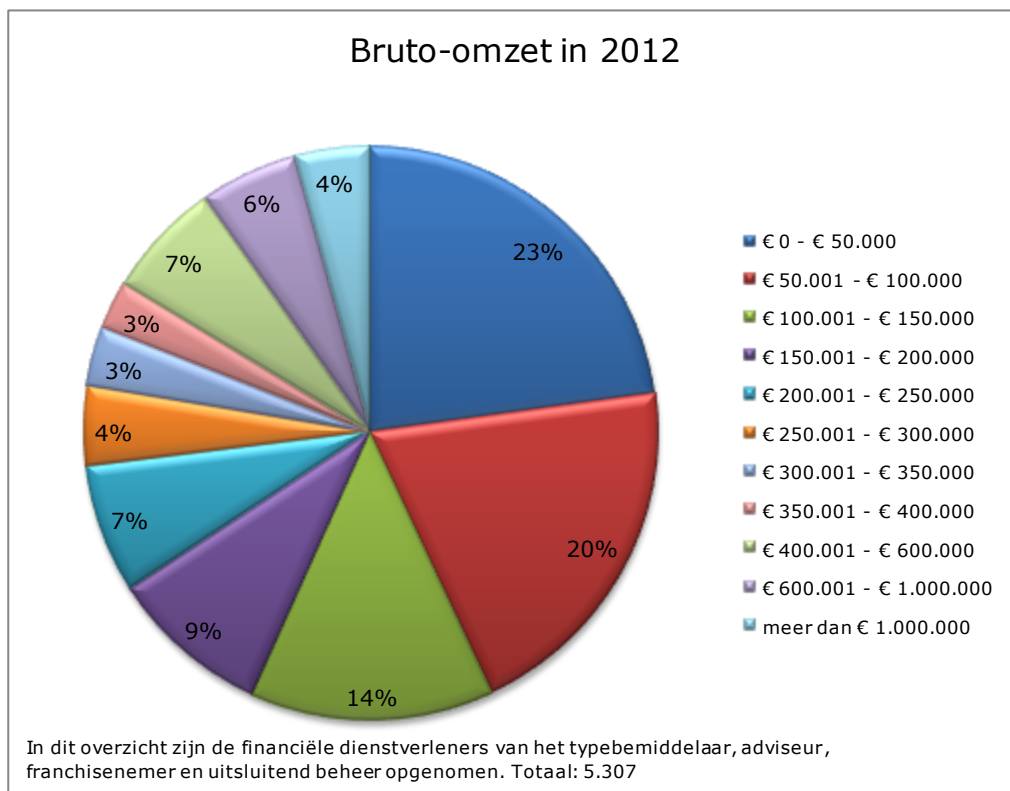


Omzet en personeel

In het Self Assessment vragen we ieder jaar naar de omzet van financiële dienstverleners en naar hun personeel. Hieronder vindt u daar meer informatie over.

Omzet

De financiële dienstverleners van het type: bemiddelaar, adviseur, franchisenemer en uitsluitend beheer hadden in 2012 veelal een bruto-omzet uit financiële dienstverlening tot € 150.000 per jaar.

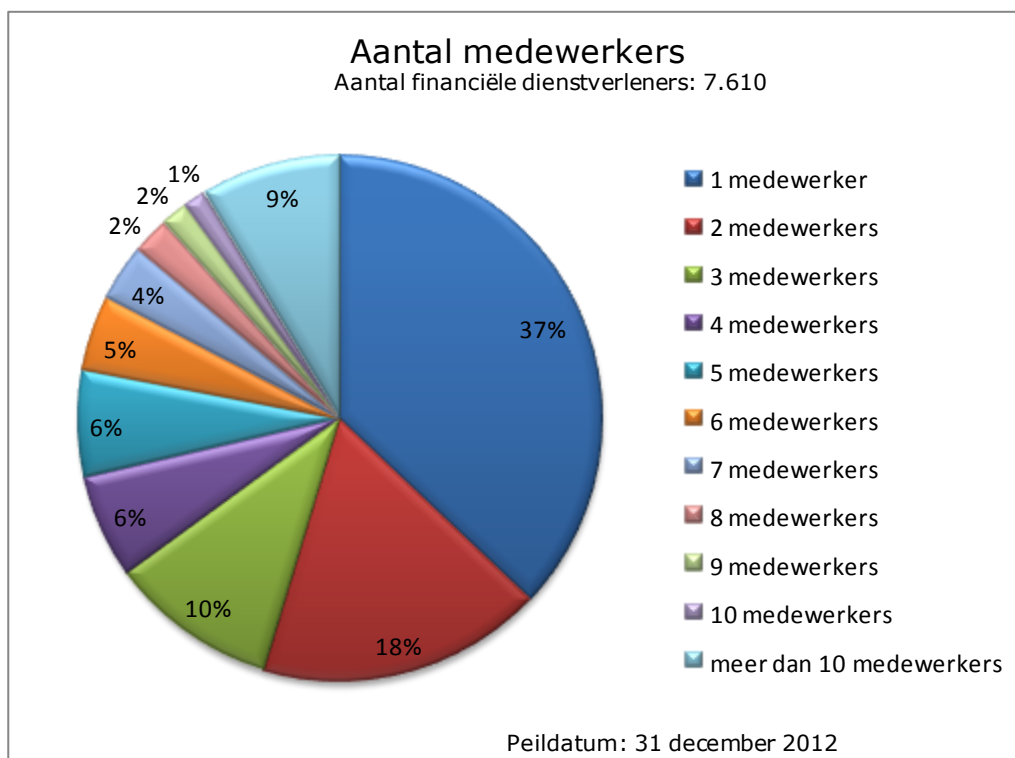


Meer informatie over de verschillende typen financiële dienstverleners vindt u in de bijlage.



Personeel

Financiële dienstverleners bestonden op 31 december 2012 veelal uit 1 of 2 medewerkers. De beleidsbepalers zijn in onderstaand overzicht meegeteld als medewerker.



Vakbekwaamheid

Vanaf 1 januari 2014 veranderen de vakbekwaamheidseisen voor uw medewerkers. Meer informatie over de nieuwe vakbekwaamheidseisen vindt u op www.afm.nl/vakbekwaamheid.

In het Self Assessment hebben we aan 7.615 financiële dienstverleners stellingen voorgelegd over de nieuwe vakbekwaamheidseisen.

Dienstverlening

Uit de reacties blijkt dat een kwart van de financiële dienstverleners naar aanleiding van de nieuwe eisen in minder producten gaat adviseren en/of bemiddelen. De helft van de financiële dienstverleners geeft aan dat er naar aanleiding van de nieuwe vakbekwaamheidseisen niets zal veranderen.

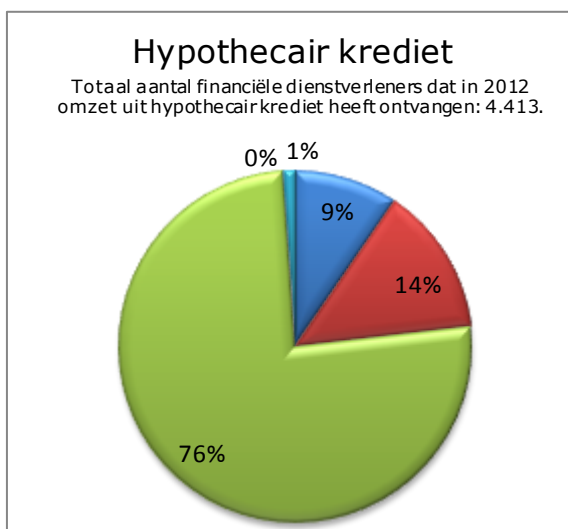
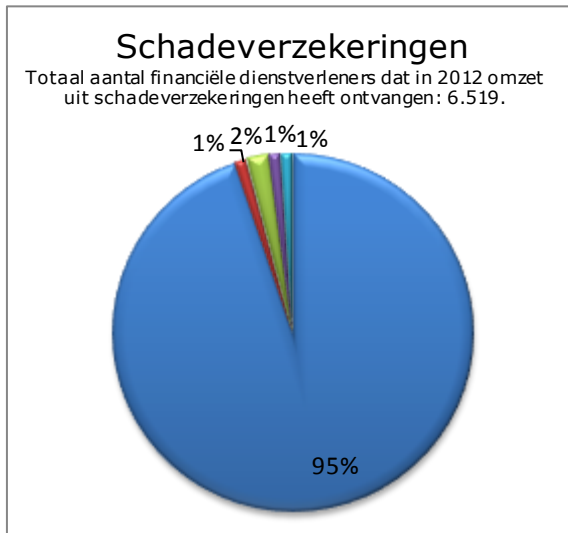
Specialisatie personeel

Aan de 3.583 kantoren met personeel is ook gevraagd of hun adviseurs naar aanleiding van de nieuwe vakbekwaamheidseisen in minder producten gaan adviseren en/of bemiddelen, met andere woorden: zich gaan specialiseren. Een kwart van de kantoren met personeel geeft aan dat dit het geval is. Voor bijna de helft van de kantoren blijft het aantal producten waarin wordt geadviseerd en/of bemiddeld gelijk.



Beloning

In het Self Assessment is gevraagd om per producttype aan te geven op welke wijze financiële dienstverleners in 2012 het meest beloond werden. Hieruit blijkt dat de overgrote meerderheid van de financiële dienstverleners in 2012 nog grotendeels afhankelijk was van provisie voor het bemiddelen in levensverzekeringen, schadeverzekeringen en pensioenverzekeringen. Voor hypothecair krediet bleek dat ongeveer 75% van de financiële dienstverleners voornamelijk afhankelijk was van inkomsten uit het verrichtingentarief.





Hypotheekadvies

4.149 financiële dienstverleners geven ten tijde van het Self Assessment hypotheekadvies aan consumenten. Ongeveer tweederde van de hypotheekadviseurs (2.783) wordt alleen beloond door middel van een verrichtingentarief. Een klein deel (353 hypotheekadviseurs) biedt alleen de mogelijkheid aan de klant om op basis van een uurtarief beloond te worden. Een kwart van de hypotheekadviseurs (1.013) laat de keuze open en wordt zowel op basis van een uurtarief als een verrichtingentarief beloond. Gemiddeld wordt er voor een hypotheekadvies aan een alleenstaande starter met een vast dienstverband een verrichtingentarief van € 2.000 in rekening gebracht.

De gemiddelde tijd die een hypotheekadviseur besteedt aan het geven van een hypotheekadvies aan een alleenstaande starter met een vast dienstverband is 17 uur.

Meer informatie over het geven van hypotheekadvies vindt u op onze website: www.afm.nl/nl/professionals/afm-voor/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/hypotheecair-krediet.aspx.

Hieronder ziet u een overzicht van het gemiddelde verrichtingentarief per provincie.



Peildatum: september - oktober 2013

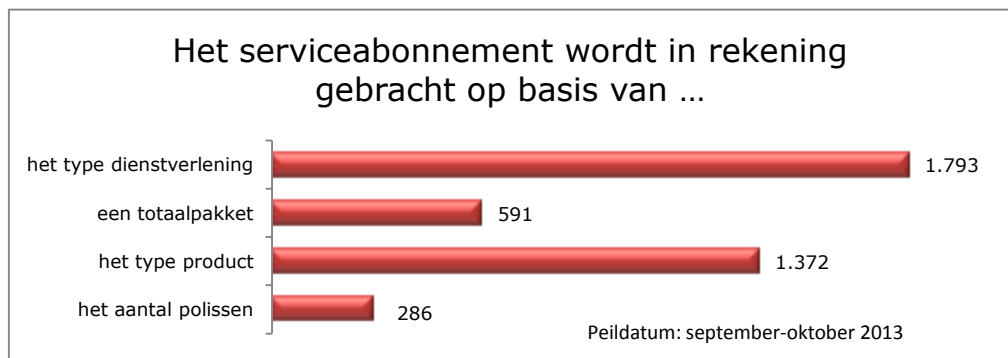


Dienstverlening

In het Self Assessment is u gevraagd naar verschillende specifieke typen dienstverlening. Hieronder gaan we verder in op nazorg- en serviceabbonementen en het online afsluiten van producten.

Nazorg- en serviceabbonementen

2.596 financiële dienstverleners bieden ten tijde van het Self Assessment aan hun klanten de mogelijkheid om een nazorg- of serviceabbonement af te sluiten. Financiële dienstverleners die nazorg- of serviceabbonementen aan de klant aanbieden, brengen de kosten hiervan voornamelijk in rekening op basis van het type product of het type dienstverlening.



Meer informatie over nazorg- en serviceabbonementen vindt u op onze website: www.afm.nl/nl/professionals/afm-voor/adviseurs-bemiddelaars/nazorg.aspx. De AFM doet momenteel onderzoek naar de verschillende serviceabbonementen die worden aangeboden door financiële dienstverleners. In de loop van volgend jaar zullen we communiceren over de uitkomsten van het onderzoek.



Online afsluiten producten

1.599 financiële dienstverleners hebben in het Self Assessment aangegeven dat zij hun klanten op dit moment de mogelijkheid bieden om via hun website een product zelf af te sluiten. De klant kan dit doen met of zonder een vergelijkingsprogramma.

667 financiële dienstverleners

• Met vergelijkingsprogramma

628 financiële dienstverleners

• Zonder vergelijkingsprogramma

304 financiële dienstverleners

• Zowel met als zonder vergelijkingsprogramma

Deze mogelijkheid wordt voornamelijk aangeboden voor consumptief krediet, eenvoudige schadeverzekeringen en bancaire producten.

Weinig klanten maken gebruik van de mogelijkheid om via de website van de financiële dienstverlener een product af te sluiten. Bij 35% van de financiële dienstverleners die deze mogelijkheid bieden hebben 1 tot 5 klanten in 2012 een product afgesloten via de website. Bij 40% van de financiële dienstverleners heeft geen enkele klant gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Bij 25% van de financiële dienstverleners hebben meer dan 6 klanten in 2012 een product afgesloten via de website.

Meer informatie over online dienstverlening vindt u op onze website: www.afm.nl/online-dienstverlening.

Bijlage 1: Typen ondernemingen

Hieronder vindt u een beschrijving van de verschillende typen ondernemingen zoals die in het Self Assessment financiële dienstverleners 2013 zijn benoemd.

Adviseur: adviseert alleen. Bemiddelt niet, beheert geen portefeuille en is niet actief als gevolmachtigd agent.

Bemiddelaar: adviseert en bemiddelt in financiële producten.

Collectieve vergunning: beschikt over een collectieve vergunning en werkt samen met aangesloten ondernemingen.

Franchisegever: een centrale onderneming die het recht op gebruik van de naam, de inrichting, verkoopinspanningen of producten van die onderneming tegen betaling beschikbaar stelt aan franchisenemers.

Franchisenemer: een zelfstandige ondernemer die op basis van een franchiseovereenkomst deelneemt aan een formule.

Leadprovider: verstrekt informatie over een potentiële klant aan een financiële dienstverlener waarin meer gegevens staan dan de naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mail van de potentiële klant. Verricht verder geen andere activiteiten.

Serviceprovider: ondersteunt bemiddelaars in hun activiteiten en neemt een deel van de werkzaamheden van de bemiddelaar over. Bijvoorbeeld: inkooporganisaties, midoffice-organisaties, postenbanken en franchiseketens.

Uitsluitend beheer: beheert een bestaande portefeuille. Adviseert en/of bemiddelt niet in nieuwe producten en is niet actief als gevolmachtigd agent.

Verricht ook andere activiteiten: verricht naast activiteiten als financiële dienstverlener ook andere activiteiten, bijvoorbeeld als makelaar of belastingadviseur.

Volmacht met advies-klantcontact: een gevolmachtigd agent die naast de volmachtactiviteiten ook rechtstreeks adviescontact met klanten heeft.

Volmacht zonder advies-klantcontact: verricht alleen activiteiten als gevolmachtigd agent en heeft rechtstreeks adviescontact met klanten.

Autoriteit Financiële Markten
T 0800 6800680 (Ondernemersloket)
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl/safd2013

De tekst in deze brochure is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze brochure.

Amsterdam, december 2013