



Terug ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/toezicht-onderzoek](http://nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/toezicht-onderzoek))

Onderzoek ter plaatse

Voor Adviseurs & bemiddelaars

De AFM kan besluiten om bij een financieel dienstverlener op kantoor onderzoek te doen. Meestal ontvangt een financieel dienstverlener vooraf een aankondiging. Vaak vragen wij dan ook alvast informatie op, zoals productieoverzichten, procedurebeschrijvingen en/of kopieën van een klantdossiers. Soms kunnen we ook onverwachts langskomen.

informatie op, zoals productieoverzichten, procedurebeschrijvingen en/of kopieën van een klantdossiers. Soms kunnen we ook onverwachts langskomen.

Wanneer we aangekondigd langskomen, maken we een afspraak en vragen wij vaak om alvast specifieke informatie klaar te leggen. Tijdens dit bezoek spreken wij met de beleidsbepaler(s) en verzamelen we informatie zodat we de feiten kunnen vaststellen.

Voorbeeldsituatie hoe de AFM onderzoek doet

Als de AFM onderzoek komt doen bij een financiële dienstverlener, komen er altijd minimaal twee AFM medewerkers langs. Vaak wordt begonnen met een managementgesprek met de beleidsbepaler(s). In dit gesprek komen onderwerpen als: bedrijfsvoering, achtergronden van het bedrijf, bedrijfsstructuur, wijze van adviseren, processen en beloningsbeleid aan bod. Een dergelijk gesprek duurt meestal tussen de twee en drie uur.

Na het managementgesprek gaan de medewerkers informatie verzamelen op basis waarvan zij feiten kunnen vaststellen. De medewerkers gaan bijvoorbeeld de gekopieerde dossiers onderzoeken op compleetheid. Mocht er relevante informatie ontbreken, dan wordt gevraagd om de betreffende informatie alsnog te printen of te kopiëren. Dit kan het geval zijn als bijvoorbeeld offertes niet zijn gekopieerd omdat deze in een andere map worden bewaard.

De AFM medewerkers nemen de gekopieerde dossiers mee naar de AFM voor een analyse. De AFM kan, om te controleren of deze gekopieerde dossiers representatief zijn voor alle klantdossiers, een aselechte steekproef uit de overige representatieve klantdossiers nemen. Mocht blijken dat de gekopieerde dossiers en de dossiers uit de aselechte steekproef bij gelijksoortige adviezen sterk verschillen, dan kan het zijn dat de gekopieerde dossiers niet worden meegenomen in het onderzoek. In plaats daarvan selecteert de AFM een aantal nieuwe dossiers die ter plaatse gekopieerd worden. Als de AFM dossiers nodig heeft die (nog) niet zijn gekopieerd en het maken van kopieën is niet mogelijk, dan worden de originele dossiers meegenomen en gekopieerd bij de AFM. De onderzochte financiële dienstverlener ontvangt de dossiers per aangetekende post retour.

Na afloop van het verzamelen van informatie, vindt een korte terugkoppeling plaats. Er kunnen geen uitspraken gedaan worden over eventuele de overtredingen en de gevolgen daarvan. De AFM zal eerst de feiten vaststellen en vormt dus geen oordeel op dit moment van terugkoppeling.

— Minder weergeven

namelijk eerst de feiten vast en vormt zich dus nog geen oordeel op dit moment van terugkoppeling. Wij sturen een conceptrapportage met alle bevindingen. Een onderneming heeft de mogelijkheid om binnen een termijn op de conceptrapportage te reageren. Deze reactie wordt meegenomen bij het vaststellen van de feiten. Na een eventuele reactie, verwerken wij de conclusies in een definitieve rapportage.

Op kantoor van de AFM vindt de analyse plaats van alle verzamelde informatie. Afhankelijk van het soort onderzoek, vindt een terugkoppeling plaats. Als het bijvoorbeeld een onderzoek naar de kwaliteit van de advisering betreft, ontvangt de financiële dienstverlener een conceptrapportage met alle bevindingen. De financiële dienstverlener heeft de mogelijkheid om binnen een vastgestelde termijn op de conceptrapportage te reageren. Deze reactie wordt meegenomen in het vaststellen van de feiten. Niet alle bevindingen leiden per definitie tot een overtreding. Het is mogelijk dat bevindingen komen te vervallen omdat de financiële dienstverlener kan aantonen dat een bevinding niet juist is en/of dat de bevinding niet leidt tot een overtreding van wet- en regelgeving. Alleen het tegenargument dat de AFM het niet juist heeft, is onvoldoende. Het tegenargument dient onderbouwd te worden en daar waar nodig met stukken gemotiveerd te worden.

Voorbeeldbevinding AFM (bij de advisering van een beleggingsverzekering)

“...In 6 van de 10 onderzochte klant dossiers staat: “...Wilt u risico lopen bij de opbouw van uw vermogen?...” als antwoord: “...Ja, risico in ruil voor een hoger rendement spreekt mij wel aan...”. De AFM heeft bij deze 6 klant dossiers geen informatie aangetroffen over de mate waarin de consumenten risico wensen te lopen bij de opbouw van vermogen...”

Voorbeeldreactie financiële dienstverlener

“...Om vast te stellen welke mate van risico de consument wenst te lopen, gebruiken wij altijd een gestandaardiseerd risicoprofiel dat wordt ondertekend door de consument. In dit profiel worden specifieke vragen gesteld over de risicobereidheid van de consument. Allereerst wordt geïnterviewd of de consument risico kan lopen. Vervolgens wordt geïnterviewd of de consument risico wil lopen. Indien de consument risico wil lopen, wordt tenslotte geïnterviewd in welke mate de consument risico wenst te lopen. Deze profielen worden niet bewaard in het product/adviesdossier van de consument, maar in het risicodossier. Een samenvatting van het profiel wordt opgenomen in het product/adviesdossier. De bevinding van de AFM is gebaseerd op deze samenvatting en niet op het gestandaardiseerde risicoprofiel. Wij waren ons niet bewust dat de AFM deze informatie ook wilde hebben en hebben deze dossiers niet gekopieerd. In de bijlage treft u de 6 risicoprofielen uit het risicodossier aan die behoren bij deze klanten...”

Oordeel AFM

In dit voorbeeld vervalt de bevinding van de AFM omdat de financiële dienstverlener met zijn reactie heeft aangetoond dat hij mate waarin de consument risico wenst te lopen in alle gevallen heeft geïnterviewd.

Nadat de reactie van de financiële dienstverlener is meegenomen in de analyse, kan de AFM conclusies trekken. De conclusies worden verwerkt in een definitieve rapportage. In dit rapport staat het oordeel van de AFM. De financiële dienstverlener krijgt dit rapport toegezonden en kan lezen wat het oordeel is van

de AFM en welke maatregel(en) de AFM voornemens is te op te leggen.

— Minder weergeven

opvraagt. Als een onderneming geen medewerking verleent, kan de AFM maatregelen nemen door bijvoorbeeld een last onder dwangsom op te leggen.

Wij hebben ook de bevoegdheid om plaatsen te betreden. Als de deur niet geopend wordt, kunnen wij de politie inschakelen om toch binnen te komen. Tijdens het onderzoek ter plaatse mogen wij kopieën maken van stukken en digitale bestanden of, als dat nodig is, stukken meenemen om ze op het kantoor van de AFM te kopiëren.

Medewerkingplichten en -rechten

De AFM is een bestuursorgaan waarop de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ([url: http://wetten.overheid.nl/BWBR0005537](http://wetten.overheid.nl/BWBR0005537)) van toepassing is. De tekst van de Awb kunt u gratis bekijken op de website www.wetten.nl ([url: http://www.wetten.nl/](http://www.wetten.nl/)).

De Awb geeft de toezichthouders van de AFM de bevoegdheid om inlichtingen te vorderen die nodig zijn voor een onderzoek. Een ieder heeft hierbij een medewerkingplicht en moet zijn medewerking verlenen als de AFM informatie opvraagt. Als er geen medewerking wordt verleend, kan de AFM maatregelen nemen door bijvoorbeeld een last onder dwangsom op te leggen. Ook kan de AFM het niet meewerken kwalificeren als een economisch delict. In dat geval zou de overtreder strafrechtelijk vervolgd kunnen worden.

Ook heeft de AFM de bevoegdheid om plaatsen binnen te treden. Onder plaatsen valt bijvoorbeeld het kantoorpand van een financiële dienstverlener. Als de deur niet geopend wordt, heeft de AFM de mogelijkheid om de hulp in te schakelen van de politie om toch binnen te komen.

De medewerkers van de AFM hebben ook beperkingen bij het opvragen van informatie en het doen van onderzoeken. De bevoegdheid tot binnentreden van plaatsen houdt niet het doorzoeken van die plaatsen in. De Awb geeft toezichthouders dus niet de bevoegdheid om willekeurig kasten, laden en andere bergplaatsen te openen. Een AFM medewerker mag wel vragen of een financiële dienstverlener een dossierkast wil open maken, maar mag niet zelf een kast openmaken als een financiële dienstverlener geen toestemming heeft verleend. Ook mogen AFM medewerkers alleen woningen (niet zijnde kantoorpand) betreden na toestemming van de bewoner.

— Minder weergeven

De AFM doet ook a-select onderzoek. Een voorbeeld hiervan is een nulmeting. Dit is een serie gelijksoortige onderzoeken bij verschillende financiële ondernemingen om een beeld te krijgen van de markt over bijvoorbeeld advisering van hypotheek en beleggingsverzekeringen. Bij zo'n onderzoek bezoeken we verschillende financiële ondernemingen (aanbieders, adviseurs, bemiddelaars).

— Minder weergeven

Andere onderwerpen voor Adviseurs & bemiddelaars

Bedrijfsvoering ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering))

Vergunning ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/vergunning](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/vergunning))

Betrouwbaarheid, geschiktheid en vakbekwaamheid ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/geschiktheid](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/geschiktheid))

Inrichting ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/inrichting](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/inrichting))

Beheerst beloningsbeleid ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/beheerst-beloningsbeleid](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/beheerst-beloningsbeleid))

Meldplicht ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/meldplicht](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/meldplicht))

Faillissement ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/faillissement](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/faillissement))

Advies en bemiddeling ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling))

Vergunningen en regels ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/vergunningen-regels](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/vergunningen-regels))

Leidraden ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/leidraden](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/leidraden))

Consumptief krediet ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/consumptief-krediet](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/consumptief-krediet))

Hypothecair krediet ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/hypothecair-krediet](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/hypothecair-krediet))

Inkomen ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/inkomen](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/inkomen))

Pensioenverzekeringen ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/pensioenverzekeringen](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/pensioenverzekeringen))

Vermogen ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/vermogen](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/vermogen))

Zorg en schade ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/zorg-schade](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/zorg-schade))

Beloning ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/beloning](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/beloning))

Provisie ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/beloning/provisie](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/beloning/provisie))

Fee ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/beloning/fee](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/beloning/fee))

Nazorg ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/nazorg](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/nazorg))

Doorlopende provisie ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/nazorg/doorlopende-provisie](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/nazorg/doorlopende-provisie))

Serviceabbonementen ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/nazorg/serviceabbonement](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/nazorg/serviceabbonement))

Toezicht en onderzoek ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/toezicht-onderzoek](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/toezicht-onderzoek))

Meldplicht ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/toezicht-onderzoek/signaal](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/toezicht-onderzoek/signaal))

Maatregelen ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/toezicht-onderzoek/maatregelen](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/toezicht-onderzoek/maatregelen))

Bezwaar en beroep ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/toezicht-onderzoek/bezwaar-beroep](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/toezicht-onderzoek/bezwaar-beroep))

Thema's ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema))

Self assessment 2014 ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/self-assessment](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/self-assessment))

Betalingsbeschermers bij consumptief krediet ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/betalingsbeschermers](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/betalingsbeschermers))

Dienstverleningsdocument ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/dvd](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/dvd))

Hersteladvies beleggingsverzekeringen ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/hersteladvies-beleggingsverzekering](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/hersteladvies-beleggingsverzekering))

Vakbekwaamheid ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid))

Bedrijfsvoering ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/bedrijfsvoering](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/bedrijfsvoering))

Bemiddelingsactiviteiten ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/vakbekwaamheidseisen-bemiddeling](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/vakbekwaamheidseisen-bemiddeling))

Diplomaplicht ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/diplomaplicht](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/diplomaplicht))

Klantmedewerkers ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/klantmedewerkers](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/klantmedewerkers))

Overgangsregime ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/overgangsregime](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/overgangsregime))

Stappenplannen ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/stappenplannen](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/stappenplannen))

Uitleg ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/uitleg](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/uitleg))

Vragen over Wft-diploma's ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/vragen-wft-diploma](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid/vragen-wft-diploma))

Overig

Register ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/register](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/register))

Nieuwsbrief ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/nieuwsbrief](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/nieuwsbrief))

Columns Michiel Denkers ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/columns-denkers](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/columns-denkers))

Informatieverstrekking ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/informatieverstrekking](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/informatieverstrekking))

Contact ([url: /nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/contact](/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/contact))

De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten.

Lees hier meer over het toezicht van de AFM.

© Copyright AFM 2015 - alle rechten voorbehouden