



Rapport

Naleving provisieverbod financiële dienstverlening

Juli 2015

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting.....	3
2.	Achtergrond provisieverbod en onderzoek	6
2.1	Inleiding	6
2.2	Achtergrond provisieverbod voor financiële dienstverleners.....	6
2.3	Achtergrond onderzoek.....	9
3.	Uitkomsten onderzoek.....	11
3.1	Aanbieders en adviseurs leven het provisieverbod over het algemeen goed na	11
3.2	Betalingen in het kader van tweede pijler pensioenportefeuilles	12
3.3	Betalingen van aanbieders aan zusterorganisaties van adviseurs	13
3.4	Betalingen van aanbieders aan softwareleveranciers	16
3.5	Betalingen van aanbieders voor marketing	17
3.6	Waarborgen voor naleving van het provisieverbod.....	17
4.	Wat verwacht de AFM van marktpartijen en wat doet de AFM?	19
4.1	Wat verwacht de AFM van marktpartijen?.....	19
4.2	Wat doet de AFM in het kader van de omslag naar meer klantgerichte dienstverlening? ..	19
5.	Methode van het onderzoek.....	22

1. Samenvatting

Doel provisieverbod en onderzoek

Op 1 januari 2013 is het provisieverbod voor financiële dienstverleners ingevoerd. Het doel van het provisieverbod is dat zelfstandig adviseurs en bemiddelaars (hierna zelfstandig adviseurs), dankzij het wegnemen van de provisieprikkels, een omslag kunnen maken naar meer klantgerichte dienstverlening. De zelfstandig adviseur is dan volledig vrij om zich op het belang van de klant te richten. Anderhalf jaar na de invoering van het provisieverbod heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onderzocht of er nog afspraken en/of geldstromen tussen aanbieders en (middel)grote zelfstandig adviseurs¹ zijn, die dit kunnen verhinderen. In dit rapport presenteert de AFM de uitkomsten van het onderzoek.

Dit onderzoek is geen evaluatie van het provisieverbod

Dit onderzoek richt zich op de naleving van de provisieregels. Het is geen evaluatie van het provisieverbod. De evaluatie naar de bredere effecten van het provisieverbod zal in 2017 plaatsvinden. Hierbij zal onder meer worden gekeken of de omslag naar meer klantgerichte dienstverlening heeft plaatsgevonden. De afwezigheid van ongewenste afspraken en/of geldstromen tussen zelfstandig adviseurs en aanbieders, waar dit onderzoek op ziet, is een randvoorwaarde voor de omslag naar meer klantgerichte dienstverlening.

Afspraken en geldstromen

Het provisieverbod geldt voor beloningen of vergoedingen, in welke vorm dan ook, voor adviseren over en bemiddelen in impactvolle producten.^{2,3,4} In de markt zijn diverse afspraken en/of geldstromen tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs aanwezig. In het kader van het onderzoek naar de naleving van het provisieverbod, heeft de AFM het volgende onderscheid gemaakt in deze afspraken:

- 1) 'Klassieke' provisiestromen voor impactvolle producten. Dit zijn betalingen die door marktpartijen 'provisie' worden genoemd.

¹ Het onderzoek is gericht op middelgrote en grote adviseurs, omdat zij samen het grootste marktaandeel hebben in het intermediaire kanaal.

² Het provisieverbod is vastgelegd in artikel 86c Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

³ Het provisieverbod geldt voor betalingsbeschermers, complex producten, hypothecair krediet, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen, uitvaartverzekeringen en Nationaal Regime dienstverlening.

⁴ Provisie: beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, voor het bemiddelen of adviseren ter zake van een financieel product of het verlenen van een beleggingsdienst of nevendienst (artikel 1:1 Wft).

- 2) Afspraken en/of geldstromen die een relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten. Over een aantal van deze afspraken en/of geldstromen heeft de AFM voorafgaand aan het onderzoek al kenbaar gemaakt dat deze niet zijn toegestaan onder het provisieverbod. Voorbeelden van deze afspraken en/of geldstromen zijn [marketingvergoedingen](#) en [welkomstbonussen](#).
- 3) Afspraken en/of geldstromen die geen relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten, en kredietfaciliteiten.⁵ Voorbeelden van afspraken en/of geldstromen die geen relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten zijn schadeprovisies en volmachtbeloningen.

Naar welke afspraken is gekeken?

In het onderzoek hebben we ons in het bijzonder gericht op afspraken en/of geldstromen tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs in het kader van advies of bemiddeling van impactvolle producten (onderdeel 2). Het bestaan van deze afspraken en/of geldstromen kan verhinderen dat de zelfstandig adviseur volledig naast de klant gaat staan. Hierbij hebben we ook gekeken naar de waarborgen die marktpartijen hebben ingericht voor de naleving van het provisieverbod, onder meer omtrent de klassieke provisiestromen (onderdeel 1).

Naar welke afspraken is niet gekeken?

In het onderzoek is niet gekeken naar afspraken en/of geldstromen die geen relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten, en kredietfaciliteiten (onderdeel 3). Dit valt niet onder het provisieverbod. Voor schadeprovisies geldt het bonusverbod en voor volmacht geldt de norm voor passende volmachtbeloning. Deze regels zijn ingevoerd om het verschuiven van de ongewenste sturing naar schadeverzekeringen (het zogenaamde ‘waterbedeffect’) te voorkomen.

Hoofdconclusies onderzoek

- *Aanbieders en zelfstandig adviseurs leven het provisieverbod over het algemeen goed na.* Een overgrote meerderheid van de onderzochte (middel)grote zelfstandig adviseurs heeft geen afspraken en/of geldstromen met intermediaire aanbieders, die een groot risico op onwenselijke sturing in zich hebben. Ongeveer de helft van deze partijen heeft in het geheel geen afspraken.
De andere helft van deze partijen heeft weliswaar afspraken die een relatie hebben met

⁵ Een kredietfaciliteit kan ontstaan via een rekening-courantverhouding, maar ook door andere schulden of financieringen.

advies over en bemiddeling in impactvolle producten, maar deze afspraken hebben een minder groot risico op sturing in zich. Een voorbeeld hiervan is deelname aan een congres van een aanbieder dat plaatsvindt in Nederland en waar alle met de aanbieder samenwerkende adviseurs aan deel mogen nemen. Dit alles blijkt uit de gegeven antwoorden op de digitale vragenlijst en uit de onderzochte geldstromen.⁶ Daarnaast komt uit ontvangen documentatie van aanbieders over waarborging van het provisieverbod en gesprekken met marktpartijen naar voren dat aanbieders hun systemen hebben aangepast, zodat klassieke provisiestromen voor producten die na 1 januari 2013 zijn gesloten niet meer mogelijk zijn.

- *Enkele partijen hebben afspraken die een groot risico op sturing in zich hebben.*

De AFM heeft bij enkele partijen afspraken en betaalstromen gezien die een groot risico op sturing in zich hebben. Deze afspraken zien onder meer op beheerwerkzaamheden voor tweede pijler pensioenportefeuilles en betalingen van aanbieders aan softwareleveranciers om hun financiële producten op te laten nemen in advies- en/of vergelijkingstools. Deze afspraken zijn onder het provisieverbod niet meer toegestaan. Daarnaast hebben we betalingen van aanbieders gezien aan zusterorganisaties van zelfstandig adviseurs voor bijvoorbeeld marktonderzoek. Zelfstandig adviseurs en aanbieders dienen waarborgen in te bouwen om belangenconflicten, die deze betalingen met zich mee kunnen brengen, waar mogelijk te voorkomen en te verkleinen.

Dit zijn voorbeelden van onwenselijke afspraken die uit het onderzoek naar voren komen. Deze voorbeelden zijn niet noodzakelijkerwijs uitputtend. Daarnaast heeft de AFM eerder dit jaar kenbaar gemaakt, doorlopend aandacht te hebben voor schadelijke verdienmodellen van financiële ondernemingen. Het gebruik van schadelijke verdienmodellen verandert voortdurend.

De AFM verduidelijkt in dit rapport per afspraak in hoeverre deze in lijn is met het provisieverbod en verwacht dat de partijen die het aangaat eventuele afspraken uiterlijk 1 januari 2016 in lijn hebben gebracht met het provisieverbod. In dit rapport gaat de AFM niet in op afspraken die een minder groot risico op sturing in zich hebben.

⁶ Aan het onderzoek hebben drieënvijftig aselect gekozen middelgrote en grote adviseurs, negen aanbieders en vier serviceproviders deelgenomen. Zie voor meer informatie over de methode van onderzoek hoofdstuk 5.

2. Achtergrond provisieverbod en onderzoek

2.1 Inleiding

In de tweede helft van 2014 heeft de AFM onderzocht of er afspraken tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs aanwezig zijn, die kunnen verhinderen dat de adviseur volledig naast de klant gaat staan. De afwezigheid van potentieel sturende afspraken, is een randvoorwaarde voor de omslag naar meer klantgerichte dienstverlening. In dit hoofdstuk gaat de AFM in op het onderscheid tussen haar onderzoek en de aanstaande evaluatie van het provisieverbod, evenals op de achtergrond van het provisieverbod en het onderzoek. In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd. In hoofdstuk 4 wordt beschreven wat de AFM van marktpartijen verwacht en wat zij zelf doet en in hoofdstuk 5 wordt de methode van onderzoek uiteengezet.

Dit onderzoek is geen evaluatie van het provisieverbod

Bij de evaluatie van het provisieverbod zal de vraag centraal staan of marktpartijen een cultuuromslag hebben gemaakt naar meer klantgerichte dienstverlening. Hier heeft de AFM in dit onderzoek niet naar gekeken. Dit onderzoek ging enkel in op de vraag of marktpartijen de randvoorwaarden die het provisieverbod heeft geschapen om een omslag teweeg te brengen naar meer klantgerichte dienstverlening, goed hebben ingevoerd.

Het ministerie van Financiën zal het provisieverbod in 2017 evalueren. Er is voor 2017 gekozen omdat de invoering van een fundamentele verandering als het provisieverbod veel tijd nodig heeft. Veel marktpartijen zijn nog bezig met het herzien van hun bedieningsconcepten. Daarnaast vraagt het provisieverbod om een uitgebreide evaluatie. Wat precies wordt geëvalueerd en hoe de evaluatie wordt vormgegeven wordt door het ministerie van Financiën bepaald.

2.2 Achtergrond provisieverbod voor financiële dienstverleners

Adviezen over financiële producten aan klanten moeten volledig in het belang van de klant zijn. Dit geldt zowel voor zelfstandig adviseurs als voor adviseurs in dienst van directe aanbieders. In het oude provisiesysteem stond het klantbelang niet altijd voorop. De zelfstandig adviseur kon te maken krijgen met een belangenconflict: tussen het belang van zijn klant en zijn eigen belang om voor het werk beloond te worden door aanbieders die alleen provisie aan hem betaalden als hij een product verkocht. Het provisiesysteem had een prikkel tot productgedreven verkoop in zich. Dit kon leiden tot misselling, wat bijvoorbeeld tot uiting kwam bij de verkoop van betalingsbeschermers en beleggingsverzekeringen.

Provisieregels waren onvoldoende om klantgerichte verkoop te bewerkstelligen

Voor de invoering van het provisieverbod golden er al verschillende provisieregels voor zelfstandig adviseurs: beloningstransparantie, de balans- en terugboekregeling en de passende provisiennorm met een totaalverbod op bonusprovisies. Deze provisieregels bleken onvoldoende effectief om de gewenste cultuuromslag van productgedreven verkoop naar meer klantgerichte dienstverlening te realiseren.⁷ Uit de evaluatie van die provisieregels bleek dat de belangrijkste perverse prikkel, de omzetgerelateerde bonus, wel uit de markt was verdwenen, maar dat dit nog niet voor alle perverse prikkels gold. Door de intensieve relatie tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs vond de gewenste cultuuromslag, waarin het klantbelang als vanzelfsprekend voorop komt te staan, te weinig en te langzaam plaats.

Beoogd doel en effect provisieverbod

Het provisieverbod⁸ is sinds 1 januari 2013 van kracht. Aanbieders mogen zelfstandig adviseurs niet langer betalen voor het adviseren over en het bemiddelen in hun producten. De klant betaalt de zelfstandig adviseur rechtstreeks, dus zonder tussenkomst van de aanbieder, voor zijn dienstverlening. Ook afspraken die kunnen leiden tot sturing richting een bepaald product of een bepaalde aanbieder zijn niet meer toegestaan. Het doel van het provisieverbod is om, door middel van het ontvlechten van de intensieve relatie tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs, randvoorwaarden te scheppen die de omslag van productgedreven verkoop naar meer klantgerichte dienstverlening verder waar kunnen maken. Het provisieverbod verkleint het belangenconflict dat bij zelfstandig adviseurs kon ontstaan door het provisiestelsel. Het beoogde effect van het provisieverbod is meer klantgerichte dienstverlening.

Reikwijdte provisieverbod

In de markt zijn diverse afspraken en/of geldstromen aanwezig tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs. In het kader van het onderzoek naar de naleving van het provisieverbod heeft de AFM het volgende onderscheid gemaakt in deze afspraken:

- 1) Klassieke provisiestromen voor impactvolle producten. Dit zijn betalingen die door marktpartijen 'provisie' worden genoemd.
- 2) Afspraken en/of geldstromen die een relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten. Over een aantal van deze afspraken en/of geldstromen heeft de AFM voorafgaand aan het onderzoek al kenbaar gemaakt dat deze niet zijn toegestaan onder het

⁷ Kamerbrief d.d. 12 oktober 2010 met kenmerk FM/2010/17247 M.

⁸ Het provisieverbod is vastgelegd in artikel 86c Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo).

provisieverbod.^{9,10} Voorbeelden van deze afspraken en/of geldstromen zijn [marketingvergoedingen](#) en [welkomstbonussen](#).

- 3) Afspraken en/of geldstromen die geen relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten, en kredietfaciliteiten. Voorbeelden van afspraken en/of geldstromen die geen relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten zijn schadeprovisies en volmachtbeloningen.

Het provisieverbod geldt voor beloningen en vergoedingen, in welke vorm dan ook, voor adviseren over en bemiddelen in impactvolle producten (onderdelen 1 en 2).^{11,12,13} Alleen doorlopende provisie voor impactvolle producten die zijn gesloten voor 1 januari 2013 is nog toegestaan (eerbiedigende werking). Het provisieverbod geldt niet voor schadeprovisies, volmachtbeloningen en kredietfaciliteiten (onderdeel 3). Voor schadeprovisies geldt het bonusverbod en voor volmacht geldt de norm voor passende volmachtbeloning. Deze regels zijn ingevoerd om een verschuiving van de ongewenste sturing naar schadeverzekeringen (het zogenaamde 'waterbedeffect') te voorkomen.

Ontheffing provisieverbod

Marktpartijen kunnen onder voorwaarden een ontheffing krijgen van het provisieverbod. De AFM is bevoegd om deze ontheffing te verlenen. Om in aanmerking te komen voor een ontheffing dient aan twee wettelijke ontheffingsvoorwaarden te worden voldaan.¹⁴ De aanvrager van de ontheffing dient aan te tonen dat:

1. redelijkerwijs niet kan worden voldaan aan het provisieverbod, en
2. de doeleinden die het provisieverbod beoogt te bereiken, anderszins worden bereikt.

De wettelijke ontheffingsvoorwaarden zijn strikt. In onze [interpretatie ontheffingsmogelijkheid](#) serviceorganisaties hebben we een aantal generieke voorwaarden geformuleerd die de AFM in ieder geval zal hanteren bij het beoordelen van ontheffingsaanvragen.

⁹ Zie voor het standpunt over marketingvergoedingen het nieuwsbericht d.d. 12 maart 2014.

¹⁰ Zie voor het standpunt over welkomstbonussen het nieuwsbericht d.d. 31 maart 2014.

¹¹ Het provisieverbod is vastgelegd in artikel 86c Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

¹² Het provisieverbod geldt voor betalingsbeschermers, complexe producten, hypothecair krediet, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen, uitvaartverzekeringen en Nationaal Regime dienstverlening.

¹³ Provisie: beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, voor het bemiddelen of adviseren ter zake van een financieel product of het verlenen van een beleggingsdienst of nevendienst (artikel 1 Wft).

¹⁴ De grondslag van het provisieverbod en de mogelijkheid tot ontheffing is te vinden in artikel 4:25aWft.

2.3 Achtergrond onderzoek

De AFM monitort sinds de invoering van het provisieverbod hoe aanbieders en zelfstandig adviseurs het provisieverbod toepassen als zij onderling afspraken maken. Daarnaast heeft de AFM een aantal keer publiekelijk gereageerd op werkwijzen van marktpartijen die niet passen onder het provisieverbod¹⁵ en heeft zij geregeld nadere uitleg over het provisieverbod gegeven. Eind 2013 heeft de AFM de door haar gegeven uitleg over het provisieverbod gebundeld in uitgangspunten voor het provisieverbod. Deze [uitgangspunten](#) zijn gepubliceerd op de website van de AFM. Verder hebben we in 2013 onderzoek gedaan naar de wijze waarop directe aanbieders het provisieverbod hebben geïmplementeerd. Hierbij is gekeken of directe aanbieders de prijs voor hun dienstverlening op de juiste wijze berekenden en rechtstreeks bij consumenten in rekening brachten. De [uitkomsten](#) van dit onderzoek zijn te vinden op de website van de AFM.

Doel onderzoek

Dit rapport gaat over het onderzoek dat de AFM in de tweede helft van 2014 heeft gedaan naar de wijze waarop intermediaire aanbieders en (middel)grote zelfstandig adviseurs¹⁶ het provisieverbod naleven. Hierbij is gekeken naar afspraken en/of geldstromen tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs in het kader van advies over of bemiddeling in impactvolle producten. Het bestaan van deze afspraken en/of geldstromen kan leiden tot een belangenconflict voor de zelfstandig adviseur en kan verhinderen dat de zelfstandig adviseur volledig naast de klant gaat staan. De AFM wil deze belangenconflicten tegengaan, zodat de zelfstandig adviseur zich volledig op het klantbelang kan richten.

Daarnaast is het doel van het onderzoek om te zorgen voor eerlijke concurrentie tussen aanbieders onderling en zelfstandig adviseurs onderling. Afspraken en/of geldstromen tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs die niet passen onder het provisieverbod leiden tot oneerlijke concurrentie. Dit komt bijvoorbeeld omdat afspraken en geldstromen ervoor kunnen zorgen dat klanten van de zelfstandig adviseurs die afspraken hebben, een lagere fee hoeven te betalen.

¹⁵ Zie bijvoorbeeld het nieuwsbericht: [Advieskosten via renteopslag niet toegestaan onder provisieverbod](#) van 26 oktober 2012 en het nieuwsbericht: [AFM: Kwijtschelden kosten advies is ontduiking provisieverbod](#) van 21 december 2012.

¹⁶ Aan het onderzoek hebben drieënvijftig aselect gekozen middelgrote en grote adviseurs, negen aanbieders en vier serviceproviders deelgenomen. Zie voor meer informatie over de methode van onderzoek hoofdstuk 5.

Scope onderzoek

In dit onderzoek heeft de AFM gekeken naar de naleving van het provisieverbod in het intermediaire kanaal. Hierbij is gekeken naar afspraken en/of geldstromen tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs, die een relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten (onderdeel 2 onder *reikwijdte provisieverbod*, paragraaf 2.2). Het bestaan van deze afspraken en/of geldstromen kan verhinderen dat de zelfstandig adviseur volledig naast de klant gaat staan. In het onderzoek zijn de volgende producten meegenomen: hypotheek, overlijdensrisicoverzekeringen, woonlastenverzekeringen, tweede pijler pensioenverzekeringen en uitvaartverzekeringen. In het onderzoek hebben we ook gekeken naar de waarborgen die marktpartijen hebben ingericht voor de naleving van het provisieverbod, waaronder over het stopzetten van de klassieke provisiestromen (onderdeel 1 onder *reikwijdte provisieverbod*, paragraaf 2.2).

Dit onderzoek zag niet op afspraken en/of geldstromen die geen relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten en kredietfaciliteiten (onderdeel 3 onder *reikwijdte provisieverbod*, paragraaf 2.2.). De AFM monitort volmachtbeloningen en kredietfaciliteiten wel.

Dit lichten we toe in hoofdstuk 4. Dit onderzoek zag ook niet op de invoering van het provisieverbod in het directe kanaal van aanbieders.

Risicogeorïenteerde aanpak

De AFM heeft informatie opgevraagd over een breed scala aan afspraken. Na het analyseren van de informatie hebben we ons voornamelijk gericht op afspraken die het grootste risico op sturing in zich hebben. In dit rapport gaat de AFM niet in op afspraken die dit risico minder hebben. De AFM monitort afspraken echter doorlopend en treedt op wanneer er toch een sterk risico op sturing bestaat waardoor het belang van de klant niet goed wordt bediend.

3. Uitkomsten onderzoek

3.1 Aanbieders en adviseurs leven het provisieverbod over het algemeen goed na

Intermediaire aanbieders en zelfstandig adviseurs leven het provisieverbod over het algemeen goed na. Een overgrote meerderheid van de zelfstandig adviseurs heeft geen afspraken en/of geldstromen, die een groot risico in zich hebben dat de zelfstandig adviseur zich niet volledig op het belang van de klant kan richten.¹⁷ Ongeveer de helft van deze partijen heeft in het geheel geen afspraken. Geen enkele aan dit onderzoek deelnemende zelfstandig adviseur heeft bijvoorbeeld betalingen ontvangen van een aanbieder voor het opnemen van diens producten in het assortiment. Ook de aanbieders hebben dergelijke betalingen niet gedaan. De andere helft van deze partijen heeft weliswaar afspraken die een relatie hebben met advies over en bemiddeling in impactvolle producten, maar deze afspraken hebben een minder groot risico op sturing in zich. Een voorbeeld hiervan is deelname aan een congres van een aanbieder dat plaatsvindt in Nederland en waar alle met de aanbieder samenwerkende adviseurs aan deel mogen nemen. Dit alles blijkt uit de gegeven antwoorden op de digitale vragenlijst en uit de onderzochte geldstromen.¹⁸ Daarnaast komt uit het onderzoek naar voren dat aanbieders via systemen waarborgen dat de klassieke provisiestromen niet meer worden uitgekeerd tenzij zij onder de eerbiedigende werking vallen.¹⁹ De AFM is positief over deze uitkomsten uit het onderzoek.

Dat aanbieders hun systemen hebben aangepast, komt naar voren uit de documentatie van de aanbieders over waarborging van het provisieverbod en gesprekken met marktpartijen. Zo waarborgt men dat klassieke provisiestromen voor producten die na 1 januari 2013 zijn gesloten niet meer mogelijk zijn. Het stopzetten van deze provisiestromen is een belangrijke stap richting de ontvlechting van de intensieve relatie tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs.

Wel heeft de AFM een aantal afspraken en/of geldstromen gezien die een groot risico in zich hebben dat afbreuk wordt gedaan aan de met het provisieverbod beoogde ontvlechting. Deze afspraken kunnen leiden tot belangenconflicten en sturingsmogelijkheden, waardoor de zelfstandig adviseur niet volledig naast de klant kan gaan staan. Een overgrote meerderheid van de zelfstandig adviseurs heeft deze afspraken niet.

¹⁷ Onderdeel 2 uit de *reikwijdte provisieverbod* in paragraaf 2 van hoofdstuk 2.

¹⁸ Aan het onderzoek hebben drieënvijftig aselect gekozen middelgrote en grote adviseurs, negen aanbieders en vier serviceproviders deelgenomen. Zie voor meer informatie over de methode van onderzoek hoofdstuk 5.

¹⁹ Onderdeel 1 uit de *reikwijdte provisieverbod* in paragraaf 2 van hoofdstuk 2.

In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag in hoeverre de afspraken toegestaan zijn onder het provisieverbod. Ook gaan we in op de wijze waarop partijen de naleving van het provisieverbod waarborgen. We behandelen de volgende onderwerpen:

- betalingen in het kader van tweede pijler pensioenportefeuilles;
- betalingen aan zusterorganisaties van zelfstandig adviseurs;
- betalingen aan softwareleveranciers;
- betalingen van aanbieders voor marketing;
- waarborgen voor naleving van het provisieverbod.

Dit zijn de betalingen die uit het onderzoek²⁰ zijn gekomen die het grootste risico op sturing in zich hebben. Dit betekent niet noodzakelijkerwijs dat het bovenstaande overzicht uitputtend is. Daarnaast heeft de AFM, zoals eerder dit jaar kenbaar gemaakt, doorlopend aandacht voor schadelijke verdienmodellen van financiële ondernemingen. Verdienmodellen dienen te voldoen aan wet- en regelgeving, waaronder het provisieverbod. Schadelijk gedrag verandert voortdurend. We komen schadelijk gedrag dan ook tegen op steeds wisselende deelmarkten en bij wisselende productgroepen en partijen en treden waar nodig hier tegen op.

3.2 Betalingen in het kader van tweede pijler pensioenportefeuilles

Uit het onderzoek blijkt dat een aantal aanbieders, tegen betaling, werkzaamheden in het kader van tweede pijler pensioenportefeuilles heeft uitbesteed aan adviseurs. Deze betalingen hebben een relatie met de invoering van de deilvergunning voor pensioenverzekeringen per 1 januari 2012. Om voor deze vergunning in aanmerking te komen, moesten tweede pijler pensioenadviseurs voldoen aan de aangescherpte vakbekwaamheidseisen. Voor pensioenadviseurs die op dat moment al over een vergunning van de AFM beschikten, gold een overgangstermijn tot 1 januari 2014 om aan de nieuwe vakbekwaamheidseisen te voldoen.

In de periode tussen 2012 en 2014 zijn veel pensioenadviseurs gestopt met hun dienstverlening voor tweede pijler pensioenproducten. Hierdoor kwamen veel portefeuilles vrij, waarvan een deel bij verzekeraars terecht is gekomen. Veel van deze portefeuilles voldeden niet aan de advies- en dossiervormingsregels van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Om de dossiers aan de wet te laten voldoen, hebben verzekeraars werkzaamheden uitbesteed aan zelfstandig adviseurs zoals het

²⁰ Zie voor informatie over het onderzoek paragraaf 2.3 Achtergrond onderzoek en hoofdstuk 5 Methode van het onderzoek.

voeren van adviesgesprekken, het aanpassen van wettelijke onjuistheden in de pensioenregeling en het op orde brengen van de dossiers zodat wordt voldaan aan de advies- en dossiervormingsregels. Ook worden de portefeuilles overgedragen aan de zelfstandig adviseur.

Naast doorlopende provisie op lopende producten wordt de zelfstandig adviseur apart betaald voor de afgesproken werkzaamheden. De afspraken die aanbieders en adviseurs hierover met elkaar hebben gemaakt zijn voor 1 januari 2013 gemaakt.

De werkzaamheden die de zelfstandig adviseurs uitvoeren kwalificeren als adviseren en/of bemiddelen.²¹ Hoewel deze betaling een provisie²² is, vallen de afspraken zoals geconstateerd in het onderzoek onder de eerbiedigende werking en zijn daarom toegestaan.

Dit soort afspraken mag sinds de invoering van het provisieverbod echter niet meer worden gemaakt, ook niet voor producten die werkgevers hebben afgesloten voor 1 januari 2013. Dit betekent dat de afspraken over provisie die aanbieders en zelfstandig adviseurs voor 1 januari 2013 hebben gemaakt, na 1 januari 2013 niet kunnen worden aangepast of uitgebreid. De eerbiedigende werking eindigt als het tweede pijler pensioenproduct eindigt of als er een nieuwe overeenkomst tot stand komt.

3.3 Betalingen van aanbieders aan zusterorganisaties van adviseurs

Uit het onderzoek blijkt dat er afspraken en/of geldstromen bestaan tussen aanbieders en zusterorganisaties van (middel)grote zelfstandig adviseurs. De zusterorganisaties leveren diensten die niet direct zien op advies- en bemiddelingswerkzaamheden. Bij sommige diensten maken de zusterorganisaties gebruik van de expertise die bij de zelfstandig adviseur aanwezig is en voortkomt uit diens advies- en bemiddelingswerkzaamheden. De dienstverlening van de zusterorganisatie aan de aanbieders vindt dan in nauwe samenwerking met de zelfstandig adviseur plaats. Voorbeelden van dergelijke diensten zijn:

- Het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van productontwikkeling. Hierbij kan worden gedacht aan het vergelijken van een nieuw product van de aanbieder met de bestaande

²¹ Bemiddelen in het kader van verzekering is gedefinieerd als: alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering tussen een cliënt en een verzekeraar of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekering (artikel 1:1 Wft). Dit betekent dat ook na totstandkoming van de overeenkomst sprake kan zijn van bemiddelen en dat aanbieders zelfstandig adviseurs, voor producten onder het provisieverbod, niet kunnen betalen voor werkzaamheden die kwalificeren als assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekering.

²² Provisie: 'beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, voor het bemiddelen of adviseren ter zake van een financieel product of het verlenen van een beleggingsdienst of nevendienst' (artikel 1:1 Wft).

producten van concurrenten. Ook adviseert de zusterorganisatie de aanbieder over ontwikkelingen in de wensen die klanten van de zelfstandig adviseur hebben over het product;

- Advies over communicatie richting klanten, zoals het beoordelen van een offertetekst of informatie voor klanten over een productconversie.

Hoewel de aanbieder geen betalingen doet aan de zelfstandig adviseur, merkt de AFM op dat dergelijke afspraken en betalingen een risico op belangenconflicten met zich meebrengen. De zelfstandig adviseur maakt namelijk onderdeel uit van dezelfde groep als de zusterorganisatie. De betalingen kunnen ertoe leiden dat de zelfstandig adviseur een voorkeur heeft om producten te adviseren en bemiddelen van de aanbieder die activiteiten laat verrichten door de zusteronderneming. Dan kan er sprake zijn van sturing in de dienstverlening aan de klant. Om deze reden dienen zelfstandig adviseurs en aanbieders waarborgen in te bouwen om deze belangenconflicten waar mogelijk te voorkomen en te verkleinen.

In het onderzoek zijn goede voorbeelden van dergelijke waarborgen naar boven gekomen. Zo zagen we een voorbeeld waarin de zelfstandig adviseur en de zusterorganisatie aan de volgende kenmerken voldeden: ze zijn juridisch gescheiden, ze zijn financieel onafhankelijk van elkaar, ze hebben beide een eigen management en ze hebben ieder eigen werknemers in dienst. Dit laatste wil zeggen dat de werknemers van de zelfstandig adviseur niet werkzaam zijn voor de zusterorganisatie en andersom. Daarnaast hebben we gezien dat aanbieders die via de zusterorganisatie willen praten over de distributie van hun producten, worden doorverwezen naar het management van de zelfstandig adviseurs.

Bij aanbieders heeft de AFM gezien dat het management en de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de distributie van producten, op geen enkele wijze betrokken zijn bij de inkoop van diensten van de zusterorganisatie van de zelfstandig adviseur. De afdeling die namens een aanbieder het contact met de zusterorganisatie onderhoudt, is een andere dan de afdeling die verantwoordelijk is voor de distributie van producten. De afdeling die het contact heeft met de zusterorganisatie heeft geen contact met de zelfstandig adviseur.

Deze voorbeelden zijn niet uitputtend. Er zijn andere manieren om belangenconflicten te voorkomen en te verkleinen.

Specifieke situaties: productontwikkeling en inhuur van personeel

Productontwikkeling

Zoals hierboven beschreven is ondersteuning bij productontwikkeling een voorbeeld van een dienst die door zusterorganisaties van zelfstandig adviseurs wordt uitgevoerd. Onder productontwikkeling kunnen veel werkzaamheden worden verstaan. De AFM is bekend met een specifieke vorm van productontwikkeling voor brancheorganisaties voor bijvoorbeeld advocaten of fysiotherapeuten. Zusterorganisaties onderhandelen met een aanbieder over de voorwaarden en de prijs van het product om ervoor te zorgen dat het product goed aansluit bij de kenmerken van de leden van deze brancheorganisatie. Deze werkzaamheden kunnen ook worden uitgevoerd door de zelfstandig adviseur.

Bij deze specifieke vorm van productontwikkeling moet de zelfstandig adviseur of diens zusterorganisatie een fee in rekening brengen bij de brancheorganisatie als het gaat om producten onder het provisieverbod. De klant moet immers rechtstreeks betalen voor financiële dienstverlening en de zelfstandig adviseur of zusterorganisatie verricht haar werkzaamheden in het kader van productontwikkeling voor de brancheorganisatie. Een betaling van de aanbieder van het product aan de zelfstandig adviseur of zusterorganisatie voor deze werkzaamheden is in strijd met het doel en de strekking van het provisieverbod.

Inhuur van personeel

Onder het provisieverbod is het niet toegestaan dat aanbieders met zelfstandig adviseurs afspraken maken over het inhuren van medewerkers van de zelfstandig adviseur, om uit naam van de aanbieder advies-, afsluit- en/of beheerwerkzaamheden te verrichten. Advieswerkzaamheden of werkzaamheden in het kader van het afsluiten van financiële producten die onder het provisieverbod vallen, kunnen niet uit naam van een aanbieder worden gedaan door een zelfstandig adviseur. De banden die door het verrichten van deze werkzaamheden ontstaan tussen een aanbieder en een zelfstandig adviseur kunnen namelijk van invloed zijn op de dienstverlening van de zelfstandig adviseur aan zijn eigen klanten. Ze kunnen bijvoorbeeld zorgen voor een prikkel bij de zelfstandig adviseur om producten van de aanbieder te adviseren die niet (voldoende) passen bij de klant. Deze prikkel is er niet als een adviseur ofwel enkel voor een zelfstandig adviseur adviseert, ofwel enkel voor een aanbieder.

Aanbieders kunnen personeel inhuren van detacheringsbureaus, die niet zelf onder hun eigen (handels)naam financiële diensten aan klanten (consumenten en cliënten in de zin van de Wft) verrichten. Ze hebben dus geen portefeuille met klanten aan wie ze financiële diensten verlenen.

3.4 Betalingen van aanbieders aan softwareleveranciers

Zelfstandig adviseurs maken bij de uitvoering van advies- en bemiddelingswerkzaamheden gebruik van software met advies- en/of vergelijkingstools. Deze software is een belangrijk hulpmiddel voor de zelfstandig adviseur in het dienstverleningsproces.

Uit het onderzoek is gebleken dat aanbieders een aantal softwareleveranciers betalen om hun financiële producten op te laten nemen in deze tools. Deze betaling is een voorwaarde om in de software te worden opgenomen. Andere softwareleveranciers stellen deze voorwaarde niet en worden niet betaald door aanbieders.

Als de aanbieder de softwareleverancier betaalt voor opname van haar producten in de software, betaalt de aanbieder indirect om te worden meegenomen in de adviezen van zelfstandig adviseurs. Een aanbieder die niet betaalt aan de softwareleverancier, loopt het risico dat zelfstandig adviseurs zijn producten niet meenemen in de vergelijking. De betaling van de aanbieder aan de softwareleverancier kan om deze reden invloed hebben op de uitkomst van het advies van een zelfstandig adviseur. Dergelijke betalingen brengen daarom een risico op sturing met zich mee.

De betaling van de aanbieder aan de softwareleverancier voor de opname van haar producten in de advies- en/of vergelijkingstools is in strijd met het doel en de strekking van het provisieverbod en is daarom niet toegestaan. Aanbieders mogen derden, in dit geval softwareleveranciers, niet betalen voor het opnemen van haar producten in advies- en/of vergelijkingstools, omdat het gebruik van deze tools onlosmakelijk verbonden is met het adviseren over en/of bemiddelen in impactvolle producten.

Aanbieders mogen softwareleveranciers wel betalen voor andere diensten, zoals het bouwen van offerteprogrammatuur of een premieberekeningsmodule voor een product of voor het gebruik van de software door de aanbieder. Aan de betalingen van de aanbieder mogen echter geen voorwaarden zijn verbonden die tot sturing in de adviezen van de zelfstandig adviseur kunnen leiden. Een voorbeeld hiervan is de voorwaarde dat een aanbieder een dienst van de softwareleveranciers dient af te nemen om in de advies- en/of vergelijkingstool opgenomen te worden.

3.5 Betalingen van aanbieders voor marketing

Aanbieders hebben betalingen gedaan aan zelfstandig adviseurs, zusterorganisaties van zelfstandig adviseurs en serviceproviders in het kader van marketing. Het gaat om betalingen voor advertenties, banners en andere marketingactiviteiten. Een voorbeeld hiervan is een aanbieder die een zelfstandig adviseur betaalt voor een productbanner, terwijl de adviseur zelf bemiddelt in het betreffende product. Dergelijke marketingvergoedingen hebben betrekking op advies- en bemiddelingsactiviteiten en zijn niet toegestaan.

De AFM heeft dit [standpunt](#) in maart 2014 naar buiten gebracht.²³ Aanbieders die aan het onderzoek deelnamen geven aan dat deze betalingen niet meer worden verricht. De AFM vindt het positief om te zien dat aanbieders bekend zijn met het standpunt en het standpunt hebben verwerkt in hun bedrijfsvoering.

3.6 Waarborgen voor naleving van het provisieverbod

Bij de uitvoering van het provisieverbod speelt de wijze waarop partijen het provisieverbod hebben geïntegreerd in hun bedrijfsvoering een belangrijke rol. Een goede integratie in de bedrijfsvoering voorkomt dat marktpartijen afspraken en/of geldstromen hebben die niet in lijn zijn met het provisieverbod.

Zoals in paragraaf 3.1 uiteengezet, komt uit ontvangen documentatie en gesprekken met marktpartijen naar voren dat aanbieders klassieke provisiestromen hebben stopgezet door de systemen aan te passen die de provisiebetalingen verzorgden. Daarnaast hebben meerdere aanbieders de met hen samenwerkende zelfstandig adviseurs geïnformeerd wanneer wel (eerbiedigende werking) en geen provisie meer kan worden uitbetaald. Tegelijkertijd constateert de AFM dat de waarborgen niet ingaan op de wijze waarop de organisatie omgaat met andere afspraken en betalingen tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs dan de provisiebetalingen die in het systeem zijn stopgezet. Zoals in hoofdstuk 2 beschreven, kunnen deze afspraken en/of geldstromen ook onder het provisieverbod vallen, omdat zij ongewenste sturing veroorzaken.

In het kader van een integere en beheerste bedrijfsuitoefening, is het aan marktpartijen om vast te leggen op welke wijze zij waarborgen dat het provisieverbod wordt nageleefd. De AFM verwacht dan ook van marktpartijen dat zij het provisieverbod op de juiste wijze implementeren en in de bedrijfsuitoefening waarborgen dat alle afspraken en/of geldstromen tussen aanbieders en

²³ Het onderzoek is gebaseerd op gegevens over 2013. Zie hoofdstuk 5 Methode van het onderzoek.

zelfstandig adviseurs in lijn zijn met het provisieverbod. Partijen kunnen hierbij gebruik maken van de [uitgangspunten](#) van het provisieverbod en de nadere verduidelijking van het provisieverbod in dit rapport. Daarnaast past het in het kader van een integere en beheerste bedrijfsuitoefening dat marktpartijen de waarborgen vastleggen, controles uitvoeren en de waarborgen bijstellen indien controles hier aanleiding toe geven.

4. Wat verwacht de AFM van marktpartijen en wat doet de AFM?

4.1 Wat verwacht de AFM van marktpartijen?

Zoals in hoofdstuk 3 uiteengezet, leven intermediaire aanbieders en zelfstandig adviseurs het provisieverbod over het algemeen goed na. De AFM is hier positief over en heeft er vertrouwen in dat marktpartijen deze werkwijze in de toekomst zullen voortzetten en verder inbedden in hun organisaties. Een voorbeeld hiervan hebben we in het onderzoek teruggezien bij marketingvergoedingen. Goede naleving en inbedding van het provisieverbod is belangrijk voor de beoogde ontvlechting van de relatie tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs.

Toch zien we een aantal afspraken dat afbreuk kan doen aan de door het provisieverbod beoogde ontvlechting. Het overzicht van afspraken in dit rapport is marktbreed echter niet noodzakelijkerwijs uitputtend. De AFM verwacht van marktpartijen dat deze afspraken voor 1 januari 2016 aanpassen. We hanteren deze termijn omdat het aanpassen van de afspraken juridische en organisatorische wijzigingen vraagt in de bedrijfsvoering van marktpartijen. De in het onderzoek geconstateerde afspraken over advies- en beheerwerkzaamheden in het kader van tweede pijler pensioenproducten vallen onder de eerbiedigende werking. Dit soort afspraken mag sinds de invoering van het provisieverbod echter niet meer worden gemaakt, ook niet voor producten die werkgevers hebben afgesloten voor 1 januari 2013. De eerbiedigende werking eindigt als het tweede pijler pensioenproduct eindigt of als er een nieuwe overeenkomst tot stand komt.

Verder verwacht de AFM van marktpartijen dat zij nagaan of afspraken in lijn zijn met het provisieverbod. Marktpartijen kunnen hierbij gebruik maken van de [uitgangspunten](#) van het provisieverbod. Hier zijn ook de standpunten uit dit rapport, voor een totaaloverzicht, opgenomen.

4.2 Wat doet de AFM in het kader van de omslag naar meer klantgerichte dienstverlening?

De AFM voert al enige jaren projecten uit met het thema “De kwaliteit van financiële dienstverlening is beter”. Hierbij hanteren we als strategische doelstelling dat productaanbieders worden gestimuleerd hun verantwoordelijkheid in de geest van het zuivere marktmodel te nemen en bij te dragen aan een goed werkend distributiekanaal. In een zuiver marktmodel koopt de consument, als hij een zelfstandig adviseur inschakelt, financiële producten bij de aanbieder en neemt hij dienstverlening af bij de zelfstandig adviseur. Zowel het product als de dienst hebben een eigen prijs. In een zuiver marktmodel is de intensieve relatie tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs ontvlochten. Dit wordt onder meer bewerkstelligd door het provisieverbod.

De AFM ziet het provisieverbod als een cruciale randvoorwaarde voor zelfstandig adviseurs om het belang van de klant meer centraal stellen in hun dienstverlening. De AFM zal de naleving van het provisieverbod dan ook blijven monitoren en passende maatregelen treffen bij een overtreding van het provisieverbod.

Tegelijkertijd is de AFM van mening dat het belangrijk is om inzicht te hebben in andere aspecten die een rol spelen bij de omslag naar meer klantgerichte dienstverlening, zoals de cultuur van financiële dienstverleners. Naast het onderzoek naar de naleving van het provisieverbod kijkt de AFM onder meer naar de volgende onderwerpen:

- de effecten van het provisieverbod;
- afspraken en/of geldstromen tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs die geen relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten zoals volmachtbeloning en kredietfaciliteiten (onderdeel 3 uit de *reikwijdte provisieverbod* in paragraaf 2 van hoofdstuk 2); en
- de cultuur van financiële dienstverleners.

AFM monitort het provisieverbod

De AFM monitort de effecten van het provisieverbod en zal waar nodig interveniëren. Een voorbeeld hiervan is de [uitzondering](#) op het provisieverbod voor (voorzienbare) betalingsachterstanden bij hypotheek. Deze uitzondering is ingevoerd, omdat klanten met (voorzienbare) betalingsachterstanden door het provisieverbod in sommige gevallen advies- en afsluitkosten moeten betalen, terwijl zij die niet kunnen dragen.

Volmachtbeloning

Zoals in hoofdstuk 2 beschreven is de volmachtbeloning een voorbeeld van afspraken en/of geldstromen die geen relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten. Bij de introductie van het provisieverbod zijn wel beloningsregels voor het volmachtkanaal ingevoerd om het risico op ongewenste sturing en het risico van een waterbedeffect tegen te gaan; de norm voor passende volmachtbeloning. Zoals eind maart 2013 kenbaar is gemaakt, volgt de AFM de invoering van een nieuw beloningsmodel in het volmachtkanaal. In het nieuwe beloningsmodel wordt een nominaal tarief ingevoerd voor verzekeringen voor consumenten en zzp'ers.

Dit model, uitgewerkt door een initiatiefgroep van verzekeraars en gevolmachtigd agenten, geeft bij succesvolle invoering een goede invulling aan de norm voor een passende volmachtbeloning en waarborgt een passende beloning.

Kredietfaciliteiten

Kredietfaciliteiten bij aanbieders kunnen leiden tot belangenconflicten voor zelfstandig adviseurs. Dit kan verhinderen dat een zelfstandig adviseur zich volledig op het belang van de klant richt. Een kredietfaciliteit kan ontstaan via een rekening-courantverhouding, maar ook door andere schulden of financieringen. De AFM ziet dat productaanbieders grote schuldposities afbouwen en juicht dit toe. We blijven kredietfaciliteiten monitoren.

Cultuur zelfstandig adviseurs

De AFM is in 2015 een onderzoek gestart om meer inzicht te verkrijgen in welke potentiële kansen, belemmeringen en risicofactoren er zijn in de cultuur van zelfstandig adviseurs. Een onderdeel hiervan zal zijn dat nader wordt geanalyseerd welke aspecten een rol spelen bij de invulling van het adviestraject.

5. Methode van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de methodologie achter de uiteengezette resultaten besproken. In het onderzoek heeft de AFM risicogeorieënteerd gekeken naar afspraken en/of geldstromen tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs. Hiertoe hebben we de volgende informatie opgevraagd:

- een digitale vragenlijst met vragen over:
 - afspraken en geldstromen tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs; en
 - de wijze waarop aanbieders en zelfstandig adviseurs waarborgen dat de afspraken en/of geldstromen in lijn zijn met het provisieverbod.
- de factuuradministratie van 2013;
- de productiecijfers van 2010 en 2013; en
- documentatie over de wijze waarop de aanbieders waarborgen dat afspraken en/of geldstromen tussen hen en zelfstandig adviseurs in lijn zijn met het provisieverbod.

De AFM heeft ook informatie gebruikt die zij krijgt uit signalen van marktpartijen en consumenten. Voordat de informatie is uitgevraagd hebben we drie pilotonderzoeken uitgevoerd om de onderzoeksmethode te toetsen en de informatie-uitvraag zo efficiënt mogelijk in te richten voor zowel de deelnemers aan het onderzoek als voor de AFM.

Steekproef en onderwerpen

Bij het onderzoek zijn drieënvijftig aselekt gekozen middelgrote en grote adviseurs, negen aanbieders en vier serviceproviders betrokken. De AFM heeft haar onderzoek gericht op middelgrote en grote adviseurs, omdat zij samen het grootste marktaandeel hebben in het intermediaire kanaal.

De AFM heeft gekeken naar de volgende onderwerpen:

- afspraken en/of geldstromen tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs en hun zusterorganisaties, anders dan toegestane provisiestromen²⁴;
- de productieverdeling bij zelfstandig adviseurs over de verschillende aanbieders waarmee ze samenwerken en de productieverdeling bij aanbieders over de verschillende zelfstandig adviseurs waarmee ze samenwerken; en

²⁴ Toegestane provisie voor bepaalde type schadeverzekeringen (artikel 86d BGfo), consumptief krediet (artikel 4:74 Wft juncto artikel 152 e.v. BGfo), de bank- en spaarrekening, en de eerbiedigende werking voor de producten onder het provisieverbod (artikel 86b BGfo).

- de wijze waarop aanbieders en zelfstandig adviseurs intern hebben gewaarborgd dat hun activiteiten en afspraken passen onder het provisieverbod.

Na de analyse van de informatie heeft de AFM een aantal interviews gehouden met diverse adviseurs, aanbieders, serviceproviders en softwareleveranciers om meer inzicht te krijgen in afspraken en/of geldstromen die uit de analyse naar voren kwamen. Ook gaf de combinatie van de diverse informatiebronnen aanleiding om bij een aantal partijen nadere informatie op te vragen.

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. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten.

Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

Autoriteit Financiële Markten

T 020 797 2000 | F 020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

De tekst 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 AFM is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen - zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst - ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.