

Consultatiereactie van ING Nederland inzake het Wijzigingsbesluit financiële markten 2013

Geachte medewerkers van het Ministerie van Financiën,

Graag gaat ING Nederland in op uw uitnodiging om te reageren op het voorgestelde Wijzigingsbesluit financiële markten 2013. Onderstaand treft u per onderwerp onze reactie aan.

Inhoudsopgave

- 1. Algemeen**
- 2. Vakbekwaamheid**
- 3. Provisieverbod en advies/distributiekosten transparantie (artikelen 86 b t/m 86 l)**
- 4. Hypotheekrente(tarieven)**
- 5. Klachtenprocedure**
- 6. Execution only**
- 7. PARP**
- 8. Eed**
- 9. JKP**
- 10. Wijzigingswet financiële Markten 2013**

1. Algemeen

Op grote lijnen onderschrijven wij de doelstellingen die met de voorgestelde aanpassingen worden beoogd. Echter, naast per onderwerp een substantieel aantal vragen/onzekerheden over de exacte invulling ervan, zijn wij op deelonderwerpen van mening dat er sprake is van disproportionele maatregelen. Enerzijds omdat er negatieve gevolgen kunnen optreden voor consumenten, waarbij de beoogde doelstellingen ook met minder ingrijpende maatregelen zouden kunnen worden gerealiseerd. Met name de maatregelen betreffende de hypotheekrente(tarieven) zijn verregaand en hebben ongewenste neveneffecten die met name de kwetsbare groep starters op de woningmarkt benadelen.

Daarnaast behoeft de door u gepresenteerde kostenverantwoording bij de voorgestelde maatregelen t een meer solide onderbouwing en het had op uw weg gelegen de markt te vragen naar de implementatiekosten van deze maatregelen. Ook zou een kostenberekening van Actal op zijn plaats zijn geweest. De door u aangegeven kosten betreffen slechts een fractie van de daadwerkelijke kosten. De hoofdoorzaak hiervoor is dat u bij alle wijzigingen er vanuit gaat dat een enkele persoon de wijziging doorvoert, terwijl er binnen de bank (conform een reeds goed functionerend product approval proces) door alle disciplines binnen de onderneming wordt meegewerkt aan het doorvoeren van wijzigingen in producten, beleid,

processen en tarieven bestaande. Ook de kosten van aanpassingen in de systemen zijn veel te summier. Ook daar gaat u uit van eenmansacties, terwijl de werkzaamheden door tientallen medewerkers worden voorbereid en uitgevoerd. Ook gaat u voorbij aan de kosten die gepaard gaan met de het testen van de doorgevoerde wijzigingen en het feit dat u alle maatregelen op 1 moment laat ingaan.

Tot slot wijzen wij op de risico's van overregulering die niet alleen de markt onaantrekkelijk maakt voor nieuwe aanbieders, maar ook de dynamiek tussen de bestaande aanbieders vermindert.

2. Vakbekwaamheid

Spaar/betaaladviseur diploma plichtig

- U introduceert een diplomaplicht voor adviseurs in spaar- en betaalproducten, maar u doet tegelijkertijd geen voorstel tot aanpassing van artikel 41 Vrijstellingsregeling Wft , waar financiële dienstverleners zijn vrijgesteld van artikel 4:9, tweede lid, van de wet voor zover zij financiële diensten verlenen met betrekking tot:
 - a.** betaalrekeningen en de daaraan verbonden betaalfaciliteiten;
 - b.** spaarrekeningen en de daaraan verbonden spaarfaciliteiten, tenzij het spaarrekeningen betreft waarvan de rentevergoeding is gekoppeld aan de koersontwikkeling van tot de handel op een markt in financiële instrumenten toegelaten financiële instrumenten. Dat levert onduidelijkheid op. Vallen deze adviseurs wel of niet onder de diplomaplicht?

Indien het uw bedoeling is om adviseurs in spaar- en betaalproducten onder een diplomaplicht te brengen, dan merken we daar het volgende over op:

- Door het opnemen van de definitie van advies in de Wft is het onderscheid tussen adviseren en informeren ingevolge wet duidelijk. In de praktijk, in het bijzonder, voor consumenten zal dat onderscheid niet zo duidelijk zijn.
- Door deze maatregel zullen veel financiële dienstverleners hun adviesdiensten inzake de producten sparen/betalen staken en klanten alleen informeren. De consument is daar niet bij gebaat.
- De financiële dienstverleners die wel adviesdiensten inzake sparen en betalen willen blijven aanbieden kunnen daarvoor als gevolg van de verzwaarde diploma-eisen veelal niet langer de medewerkers voor blijven inzetten, die thans die werkzaamheden verrichten, omdat zij functioneren op Vmbo-niveau en niet het aangekondigde MBO-niveau van de modules. Dit zal het ontslag van lager geschoold personeel betekenen en het verhoogt de kosten, terwijl de aard van deze producten (niet risicovol) en de bescherming van de consument dit geenszins rechtvaardigt.

Learning on the job

Grote impact heeft het feit dat u geen gehoor geeft aan ons verzoek om learning on the job mogelijk te blijven houden. Door de aanpassing van artikel 4:9 Wft 2^e lid Wft is deze mogelijkheid komen te vervallen. Vooral bij het werven van adviseurs in vooral (maar niet uitsluitend) eenvoudige producten is het gebruikelijk om niet reeds vooraf een diploma te vereisen, maar om medewerkers op te leiden terwijl zij onder begeleiding en verantwoordelijkheid van een feitelijk leiding gevende de advieswerkzaamheden uitvoeren. Het feit dat deze medewerkers voortaan niet direct inzetbaar meer zijn, terwijl wel hun salaris moet worden betaald, belemmert ons zeer in het aantrekken van (betaalbaar) personeel en dit heeft u bovendien niet meegenomen in uw kosten verantwoording.

We bepleiten daarom wederom dat u artikel 4:9 Wft 2e lid, tweede volzin, wel in stand houdt, maar zodanig aanpast dat er slechts voor een korte periode (waarin (aanvullende) diploma's kunnen worden behaald) vakbekwaamheid kan worden geborgd door een vakbekwame feitelijk leidinggevende en desnoods bepaalt dat alleen voor de eenvoudige producten.

Herkansing van examens

Uw voorstellen bieden geen helderheid voor wat betreffende gevolgen van het niet halen van examens. Wij begrijpen uit uw voorstellen dat er geen mogelijkheid bestaat om een (PE-)examen te herkansen. Betekent dit dat adviseurs dan opnieuw het gehele diploma moeten halen? Kan hij in de tussentijd dan niet langer in zijn rol van adviseur werkzaam zijn? Of doet de adviseur er goed aan om de 2 jaar zijn PE-examen af te leggen voor het geval hij zijn examen niet haalt, want dan heeft hij nog een 1 jaar de tijd. Als dat laatste het geval is, zullen de kosten van PE-toenemen en verminderd uw voorstel de belasting van die adviseurs geenszins. We zouden derhalve graag duidelijkheid willen omtrent de mogelijkheid van een herkansing van een examen. Ook willen we graag duidelijkheid over gevolgen van het niet halen van een (PE-)examen?

Overgangsmaatregelen

Wij missen een goede overgangsbepaling. Voor veel banken is de overgang naar de diplomaplicht het meest impactvolle punt. Er wordt echter niets gezegd over de manier waarop de nu in het bedrijfsvoeringsmodel Wft-deskundige adviserende klantmedewerkers over kunnen gaan naar de nieuwe diploma's. Het zou niet acceptabel zijn als al deze medewerkers examens moeten doen voor de nieuwe Wft diploma's. Het gaat om zeer veel medewerkers die gemiddeld 3 (check) examens zouden moeten afleggen. De toegezegde mogelijkheid voor een collectieve Erkenning van huidige competenties (EVC) wordt nergens genoemd.

3. Provisieverbod (artikelen 86 b t/m 86 l)

Op dit onderdeel treft u onderstaand de reactie van de NVB aan, die gelijk luidt aan die van ING.

Algemeen

Wij begrijpen dat het provisieverbod van toepassing is op complexe producten. Echter alle bijbehorende vergaande transparantieverplichting (**Art. 86f+g+h Bgfo precontractuele informatie**, waaronder advies- en distributiekosten op basis van Kostprijsmodel) lijken voor wat betreft een aantal complexe producten deels onuitvoerbaar en bovendien een zeer zwaar middel

Een voorbeeld is het product Pensioenspaarproduct (een complex product)

- In het dienstverleningsdocument moeten de advies- en distributiekosten ter zake deze spaarrekening worden opgenomen. Dit DVD moet aansluiten op de dienstverleningsvraag van de klant, impliceert dit dat het product in een DVD met alle andere pensioenproducten moet worden opgenomen, terwijl het verkoopkanaal voor dit product binnen het domein sparen ligt?
- Op basis van het kostprijsmodel dienen de advies- en distributiekosten worden bepaald en separaat in rekening te worden gebracht aan de klant. Het door SIS-uitgewerkte model is niet geschreven voor bijv. een spaarproduct als deze. Ook is het voor de consument onbegrijpelijk dat hij zal moeten betalen voor de distributie van een execution only aangeboden pensioenspaarrekening. De consument zal hier geen begrip voor hebben. Hij komt geld sparen en opent zelf een rekening en krijgt vervolgens een nota voor de distributie, dat zal beslist het

vertrouwen in de banken niet herstellen.

Kortom wij verzoeken u de transparantieplichtingen te heroverwegen voor producten als bovenstaande.

Artikel 86b

We vinden het verwarrend dat er een nieuwe definitie van financieel product in deze paragraaf wordt gedefinieerd.

Artikel 86c

Ten aanzien van lid 2 sub c merken we op dat:

Als gevolg van het provisieverbod is het voor buitenlandse toetreders niet mogelijk om te belonen voor het uitbesteden van hun zogenaamde mid-office en back office activiteiten (deze activiteiten worden namens de aanbieder verricht voordat de overeenkomst tot stand komt en zijn te vatten onder "assisteren bij beheer en uitvoering van de overeenkomst" zoals opgenomen in de definitie van bemiddelen) en kunnen zij niet als direct writer aanbieden, tenzij de klant de mid-office en back office activiteiten separaat betaalt. Dat zal veelal worden beschouwd als onwenselijk. Daardoor zijn die buitenlandse toetreders die hun mid-office en back office activiteiten willen uitbesteden aangewezen op een verkoopafpraak met een bemiddelaar, die wel de klant mag laten betalen voor het totaal en mag doorbetalen aan een onder bemiddelaar, zoals de mid-office (Waarbij uiteraard wel blijft gelden dat de buitenlandse toetreder de bemiddelaar niet mag belonen voor de werkzaamheden die deze voor/namens de buitenlandse toetreder uitvoert.) Dat levert geen level playing field op.

Het woord "en" aan het einde van het tweede lid, sub c moet zijn "of", dit sluit aan bij artikel 86d.

In de Toelichting op artikel 86c onderdeel c staat "Met de uitzondering in onderdeel c blijven betalingen van bemiddelaars aan andere (onder-) bemiddelaars mogelijk. Deze dienstverlening kwalificeert als bemiddeling, maar". Wat wordt met "deze dienstverlening" die kennelijk onder de definitie van bemiddelen valt, bedoeld?

Artikel 86d

Wij merken op dat artikel 149a BGfo slechts deels is overgenomen, we missen de cruciale passage, dat "de verschaffing van de provisie de kwaliteit van de betreffende dienst ten goede komt en geen afbreuk doet aan de verplichting van de aanbieder, bemiddelaar of adviseur om zich in te zetten voor de belangen van de cliënt".

Artikel 86f

Ten aanzien van lid 1 merken we op, dat de term "dienstverleningsvraag" onduidelijk is. Het voorbeeld in de Toelichting verheldert deze term niet voldoende.

Als wij kijken naar alle producten die bijvoorbeeld een hypotheekadviseur in zijn advies moet kunnen betrekken, dan is dat een behoorlijk scala aan producten. We noemen niet limitatief een aantal producten die in een hypotheekadvies ingevolge de 12 stappen van een goed hypotheekadvies zoals beschreven door de AFM aan de orde moeten/kunnen komen: betalingsbeschermers, opstal-, inboedel- of overlijdensrisico- of (levens)kapitaalverzekeringen, inkomens verzekeringen (dekking WW/WAO hiaten), evt aanvullende pensioen verzekeringen. Moeten deze producten allemaal in het DVD aan de orde komen, omdat ze kunnen behoren tot een antwoord op de dienstverleningsvraag?

Ook merken wij op dat de term "nazorg" als gebruikt in de toelichting eveneens onduidelijk is. Daar deze term niet gedefinieerd is in de Wft of in het Bgfo en deze wet- en regelgeving zich niet uit laat over nazorg, verzoeken wij deze term uit de Toelichting te verwijderen en aan te sluiten bij de bestaande terminologie.

Ten aanzien van lid 7 merken we twee zaken op:

- De inhoud van het DVD wordt door de wetgever bepaald, en niet door de toezichthouder. De bevoegdheden van de AFM zouden zich derhalve moeten beperken tot de vorm van het DVD en de wijze van verstrekking. Een vergelijking kan dan ook worden gemaakt met de bepalingen omtrent de Financiële Bijsluiter en de bevoegdheden van de AFM daarbij.

- Als er een vast format (generator) komt en deze zoals door Minfin is aangegeven pas per november wordt gepresenteerd door de AFM, dan zal dat betekenen dat veel aanbieders overgaan tot het ontwikkelen van een DVD of ander voorlichtingsmateriaal, waarin zij klanten die al wel adviesgesprekken hebben in de laatste maanden van 2012, maar pas een offerte zullen gaan aanvragen in 2013 voorlichten over onder meer de advies- en distributiekosten en de wijze waarop die betaald, gefinancierd, kunnen worden. Dat betekent dus een veel te late presentatie van de generator voor het DVD, waardoor aanbieders extra kosten moeten maken en consumenten geen consistente voorlichting krijgen.

T.a.v. artikel 86f, sub i

Als bemiddelaar van bijv. verzekeringen moet je een gemiddelde aangeven van de beloning die je van een klant wil. Artikel 86f, sub i, geeft hierover het volgende aan: "indien hij een bemiddelaar of adviseur is, die niet tevens aanbiedt, het nominale bedrag van de beloning die door hem gemiddeld voor de financiële dienst in rekening wordt gebracht (..)

De toelichting geeft vervolgens aan: 'Voor de bemiddelaar of adviseur betekent dit dat hij een nominaal bedrag noemt dat gemiddeld voor de dienstverlening naar aanleiding van de dienstverleningsvraag van de consument of cliënt in rekening wordt gebracht. Daarbij dient de bemiddelaar of adviseur een schatting te maken van het aantal uren die hij aan advies zal besteden. Samen met het uurtarief leidt dit tot een gemiddeld nominaal bedrag. De uiteindelijke kosten op de factuur kunnen afwijken van dit gemiddeld bedrag.

Een aantal aanbieders, handelend in hun rol van bemiddelaar, weten nog niet of ze voor een beloning altijd willen kiezen voor een bedrag dat is gebaseerd op het uurtarief x aantal bestede uren. Misschien willen ze er voor kiezen om ongeacht het aantal bestede uren een bepaalde fee in rekening te brengen die voor alle klanten gelijk is. Het zou dan wenselijk zijn om het onderstreepte deel van de toelichting te schrappen. Deze bepaling is bovendien ook niet nodig omdat je op grond van 149a, lid 2, sub a, geen kennelijk onredelijke vergoedingen van de klant mag vragen.

Artikel 86g

Hoewel de Toelichting en artikel 86f anders doen vermoeden en derhalve onduidelijkheid creëren gaan wij er nog steeds van uit dat niet per se de kosten zoals ze voortvloeien uit het kostprijsmodel ook 1 op 1 gelijk dienen te zijn aan de advieskosten die de klant rechtstreeks aan de aanbieder moet betalen. Tijdelijk mogen en kunnen daar verschillen tussen bestaan. Dit zou ook in lijn zijn met de brieven van Minister de Jager over dit onderwerp en de besprekingen die de NVB met Minfin over dit onderwerp heeft gehouden. In dit verband moet onder andere worden gedacht aan de mogelijkheid reeds bestaande klanten een betere aanbieding te kunnen doen.

In artikel 86g lid 1 staat "de genoemde" producten. In het artikel zijn echter geen producten genoemd, in de toelichting wel. Als hiermee wordt verwezen naar de producten die op grond artikel 86b lid 1 (voor deze paragraaf) onder financieel product moeten worden verstaan, zou in plaats van 'genoemde producten' 'financieel product' kunnen worden gebruikt.

§ 8.2.3. Bepalingen met betrekking tot provisie inzake overeenkomsten die zijn

aangegaan tussen 1 januari 2009 en 1 januari 2013

Eerbiedigende werking

Per 1 januari 2013 vinden de volgende wijzigingen in het Bgfo op het gebied van provisiereggeving plaats:

- In het Bgfo worden nieuwe provisieregels, het provisieverbod, opgenomen met directe werking vanaf 1 januari 2013.
- Met betrekking tot de periode van 1 januari 2009 tot 1 januari 2013 worden bepaalde tot 1 januari geldende provisieregels omgenummerd en apart opgenomen.
- De oude provisieregels komen te vervallen en worden vervangen door het provisieverbod en de regels over de periode van 2009 tot 2013.

Dit betekent – strikt wetstechnisch genomen – dat met betrekking tot de periode tot 1 januari 2009 geen andere provisieregels (meer) gelden dan die per 1 januari 2013 geïntroduceerd worden.

Dit zou tot gevolg hebben dat:

- Overeenkomsten gesloten vóór 1 januari 2009 ook onder het provisieverbod vallen
- De adviesmatch/balansregels zoals die per 1 januari 2007 zijn geïntroduceerd zouden daarmee niet mee van toepassing zijn op de vanaf 1 januari 2007 tot 1 januari 2009 gesloten overeenkomsten.
- over de periode vanaf 1 januari 2009 tot 1 januari 2013 de gefaseerde invoering van de balansregels (tot een verhouding van 50%-50%) verdwijnt, zodat op alle in die periode gesloten overeenkomsten alleen het percentage van 50%-50% van toepassing wordt. De periode waarover de oude provisieregels blijven gelden, dient in het Bgfo dan ook logischerwijs op 1 januari 2007 in plaats van 1 januari 2009 aan te vangen en de gefaseerde toepassing van de balansregel afhankelijk van het jaar van het sluiten van de desbetreffende verzekeringsovereenkomst, dient gerespecteerd te worden.

Het is juridisch wenselijk is om een artikel op te nemen, waarin dus aangegeven wordt dat de provisieregels gelden voor vanaf 1 januari 2013 gesloten overeenkomsten Dit ook om te voorkomen, dat vóór 1 januari 2007 gesloten overeenkomsten onder de reikwijdte van het provisieverbod worden gebracht.

In 86j, tweede lid, ontbreekt ook het woord "of"

4. Hypotheekrente(tarieven)

T.a.v. de definitie van “hypothecaire krediet”

Wij bepleiten dat u in uw voorstellen dezelfde definitie hanteert als in de Gedragscode Hypothecaire financieringen, omdat anders de reikwijdte van de diverse maatregelen inzake hypotheek uiteen gaan lopen .

Art. 81a (Maatregel prolongatie)

Algemeen

- Kortingen die uitsluitend zijn toegestaan over de hele looptijd van de hypotheek op basis van een risicoprofiel zullen een nivellerend effect hebben op het prijsniveau van alle hypotheekleningen doordat ze over de gehele looptijd worden doorgerekend. Hoewel dit waarschijnlijk zo door u beoogd is, bestaat hierdoor het reële risico van concurrentiebeperking door het verlies van onderscheidend vermogen en de mogelijkheid om doelgroepen zoals bijvoorbeeld starters een significant voordeel te bieden bij het aangaan van de hypothecaire verplichting.

Ook zal het concurrentiebeperkend kunnen werken op individueel klantniveau, immers wanneer een klant geldverstrekkers ‘tegen elkaar uit wil spelen’ zullen de onderlinge prijsverschillen te gering blijken om echt onderscheidend te zijn. Wij verzoeken u dan ook

nadrukkelijk deze bepaling te heroverwegen en kortingen op de 1^{ste} RVP toch toe te blijven staan!

Starters

- Kortingen voor bijvoorbeeld starters (gericht op de 1^{ste} rente vaste periode) zijn straks niet meer toegestaan. Wij merken op dat juist deze groep vaak aan het begin staat van haar inkomens ontwikkeling, nog geen spaar- of andere reserves heeft opgebouwd en juist daarom gedurende de eerste jaren van de hypotheek behoefte heeft aan lagere maandlasten, waarna deze behoefte in de loop der jaren afneemt. Het effect zal zijn dat door alleen te mogen differentiëren in prijs op basis van risicoprofiel, juist de “zwakkeren” (starters, lagere inkomens, mensen zonder vermogen) te maken krijgen met opslagen. Immers alleen door af te lossen of eigen vermogen in te brengen (LTV) of meer te verdienen (LTI) kunnen kortingen worden verkregen. Dit is wederom een extra belemmering om een financiering te krijgen voor starters op de woningmarkt als ook voor mensen met lagere inkomens.

- Door kortingen voor starters (zowel voor de eerste rente vaste periode, als voor de gehele looptijd, (immers zij hebben juist een hoger risicoprofiel)) nu te verbieden, zullen de voorgenomen maatregelen omtrent het beperken van de hypotheekrente aftrek (Kunduz-akkoord) tezamen de veel strengere leennormen uit de GHF en de wijze waarop de AFM daar toezicht op houdt, de starter op de woningmarkt extra duperen. Wij vrezen dat al deze maatregelen tezamen in de huidige economie de huizenmarkt volledig op slot zal zetten, omdat er nauwelijks starters zullen/kunnen toetreden. Om deze reden kunnen wij ons voorstellen dat juist voor specifieke doelgroepen kortingen op de 1^{ste} RVP mogelijk blijven, desnoods gemaximeerd tot bijv. 30bp (zie ook hierboven)

Overige kortingen

- We gaan er vanuit dat u met “een hypotheek” een productsoort bedoelt, zodat er wel verschillende tarieven per soort hypotheek (bankspaar, aflossingsvrij, etc.) mogelijk blijven. Graag zouden we dit terug lezen in de toelichting.

- U geeft aan dat we alleen mogen differentiëren in prijs op basis van een risicoprofiel. Wij gaan er hierbij vanuit dat alle gedragingen van een klant die zijn risicoprofiel voor de bank positief beïnvloeden, zoals het storten van salaris bij de bank of het onderbrengen van spaargeld bij de bank, dan wel het werkzaam zijn bij de bank (personeel) nog steeds mogen resulteren in een korting op de hypotheekrente (salariskorting, share of wallet-korting, personeelshypotheek), zolang de klant de betreffende gedraging continueert. Graag zouden wij dit bevestigd dan wel verduidelijkt zien in de toelichting.

Overig

- Waarom creëert u specifiek voor NHG-hypotheeken een uitzondering, waarom creëert u deze uitzondering niet voor alle “verzekeringen” of garanties die een restschuld voorkomen?

- Graag vernemen we van u hoe we moeten omgaan met lopende overeenkomsten waarbij kortingen zijn toegezegd voor de hele looptijd van de hypothecaire lening. Wij menen dat we contractueel gehouden zijn bij renteverlengingen die kortingen te continueren. Ook stellen zouden wij graag vernemen of artikel 81 a Bgfo alleen geldt voor overeenkomsten aangegaan na 1 januari 2013?

- Is het de bedoeling dat eenmaal gegeven kortingen op basis van een bepaald risicoprofiel gedurende de hele looptijd in stand moeten blijven (dat zou o.i. niet te administreren zijn) of

is het, zoals wij het opvatten, de bedoeling dat de kortingen zoals die op enig tijdstip gelden beschikbaar zijn voor zowel bestaande als nieuwe klanten.

- Tot slot menen wij dat een mogelijk gevolg van deze maatregel zal zijn, dat banken weliswaar hun basistarieven zullen publiceren, maar dat als gevolg van een veel fijnmazigere op- en afslagen verband houden het risicoprofiel van de consument, deze tarieven nauwelijks houvast bieden voor de klant. De consument kan daardoor minder goed prijzen vergelijken.

art. 86 g Bgfo (Kostprijsmodel advieskosten)

- Als gevolg van het introduceren van een kostprijs model kunnen commerciële onderneming minder accuraat reageren op hun concurrenten (immers wijzigen kostprijsmodel en input en output kan niet zomaar en moet worden onderbouwd en goed gekeurd door een accountant). Wij menen dat dat slecht is voor concurrentie op de markt en dus slecht voor de consument.

- In overleggen tussen uw Ministerie en de NVB, heeft het u aangegeven dat individuele kortingen voor bijv. klanten met een groot belang in andere producten ten opzichte van het kostprijsmodel mogelijk moeten blijven, mits in het kostprijsmodel verwerkt. Graag zouden wij dit bevestigd zien in de toelichting

Art. 59b Bgfo (Transparantie variabele rente)

- U geeft aan dat we de componenten moeten noemen waaruit de variabele rente is opgebouwd. Wij nemen aan dat dat *niet* betekent dat we het tarief ook per component afzonderlijk inzichtelijk moeten maken en we nemen aan dat we kunnen volstaan met het noemen van de componenten en de melding of ze vast of variabel zijn en wat mogelijk redenen kunnen zijn om te wijzigen.

- Het variabele hypotheekrentetarief van ING bestaat uit 2 bestanddelen: Euribor + opslag. De opslag zal alleen na vooraankondiging aan de klant worden gewijzigd, zoals ook opgenomen in de offerte. Wij gaan er van uit dat het benoemen van deze 2 componenten voldoet aan de door u gestelde definities van transparantie variabele rente. Wij gaan er van uit dat u niet beoogt de markt te verplichten de tarieven per component te kwantificeren en inzichtelijk te maken, omdat dat niet zou stroken met het principe van een vrije marktwerking.

- Wij menen dat een vergaande maatregel, waarbij de overheid direct kan ingrijpen in de prijsstelling van de variabele hypotheekrente, door de componenten waaruit de rente mag bestaan te kunnen bepalen, niet zou moeten kunnen worden bepaald bij Ministeriële Regeling. Zeker niet als hiermee ook bedoeld wordt dat de hoogte van de opslagen bepaald kan worden bij Ministeriele regeling.

De overheid grijpt op deze wijze direct in op de variabele prijsstelling van de hypotheekrente bij verschillende aanbieders. Dit zou niet bepaald kunnen worden door een Ministeriele regeling, maar zou enkel met de waarborgen van de medewerking van de ministerraad, Raad van State en beide Kamers omkleed moeten zijn en die ontbreken ingeval van een Ministeriële Regeling.

- Door deze verregerende vorm van transparantie door te voeren, bestaat het risico dat banken voor nieuwe klanten geen variabele rente meer zullen aanbieden. Dat betekent verschraling van de keuzemogelijkheden en dat is niet in het belang van de consument.

Art. 68b Bgfo (3 maands brief)

-Als aanbieders van hypotheek klanten in geval van verlenging 3 maanden van tevoren een renteaanbod moeten doen kost dat de klant geld, dit kan oplopen tot 10-20bp, afhankelijk van de gekozen rentevaste periode. Deze kostenverhoging wordt gedreven door het verhoogde renterisico over 12 weken, in plaats van bijvoorbeeld een kortere periode van 4 weken. Bovendien wordt dit risico, dus ook de kosten, exponentieel groter door de verplichting van het aanbieden van meerdere rentevast opties. Dit kan worden voorkomen als u instellingen zou verplichten 3 maanden van tevoren de klant te informeren over de komende renteverlenging en u hen zou verplichten een concreet rente aanbod te doen uiterlijk 6 weken voor de expiratie. Daarnaast verplicht u banken om immers ook om hun actuele tarieven op hun websites te vermelden. Klanten kunnen ook op deze manier zich informeren over oversluit mogelijkheden, ze kunnen 3 maanden van tevoren de tarieven op de websites bekijken van diverse aanbieders. Individuele kortingen tijdens een RVP zijn niet langer toegestaan. Hooguit krijgt de klant te maken met op- of afslagen vanwege zijn risicoprofiel, maar die kan hij ook niet zien bij een over te sluiten bank.

- De gestegen renterisicokosten die gepaard gaan met het doen van een aanbod 3 maanden voor het aflopen van de lopende rentevaste periode, komen niet uitsluitend ten laste van de verlengende klanten, maar moeten ook worden doorberekend aan nieuwe klanten (immers zelfde tarief nieuwe + verlengende klanten). De gestegen renterisico kosten zullen in het tarief (dat zowel voor nieuwe als bestaande klanten geldt) worden doorberekend waardoor de gehele marktrente voor hypotheek zal stijgen. Dit heeft een nadelig effect op de betaalbaarheid en bereikbaarheid van hypotheek voor klanten. In het bijzonder heeft dit tot gevolg, dat waar eerst nieuwkomers (starters) kortingen kregen, zij nu worden geconfronteerd met een hogere rente als gevolg van de renterisicokosten voor verlenging offerte termijn ten behoeve van verlengers.

- De maandelijks vraag naar funding zal verdriedubbelen door de verplichting 3 maanden van te voren een concreet aanbod te doen, in plaats van de nu gebruikelijke maand. Dit zal een additioneel een prijsopdrijvend effect hebben.

Kosten

- Alle bovenstaande maatregelen betreffende de hypotheekrente betekenen voor ING dat gehele prijsbeleid voor hypotheek moet worden herzien, terwijl de maatregelen reeds per 1/1/2013 moeten ingaan. Zeer kort dus voor zulke ingrijpende maatregelen, dat het zeker gezien het totale pakket nauwelijks allemaal te realiseren valt. De kostenverantwoordelijkheid die u geeft bij deze maatregelen komen dan ook niet in de buurt van de werkelijke kosten, die substantieel hoger liggen.

5. Klachtenprocedure

a. Het voorstel en de praktijk

In de praktijk van de behandeling van klachten hebben de meeste banken op de voet van artikel 34 van de algemene bankvoorwaarden een procedure ingericht voor de behandeling van klachten, de interne klachten procedure IKP. Die procedure bestaat uit twee fasen en is uiteraard te vinden op de website van de bank (ing.nl, trefwoord "klacht"). De procedure is ook beschikbaar in de vorm van een brochure.

Bij ING en voor zover wij weten bij de meeste grotere banken is de procedure als volgt ingericht. De eerste fase is zeer informeel en kan zowel schriftelijk, mondeling, op kantoor, via internet, mail etc. aanvangen. De door de klant geuite "uitingen van ontevredenheid" (de definitie van klacht in onze procedure) worden geregistreerd en in behandeling genomen. Bij

voorkeur – deze voorkeur is door klanten aangegeven en blijkt ook steeds weer uit tevredenheidsonderzoeken - wordt deze fase mondeling doorlopen: de klant wordt gebeld of belt zelf. Als uit het gesprek blijkt dat de klacht naar genoegen van de klant is afgehandeld, is er verder geen sprake van schriftelijke vastlegging. Als de klant aangeeft prijs te stellen op schriftelijke bevestiging van het door de bank genomen en toegelichte besluit, gebeurt dit uiteraard. De eerste fase wordt in het algemeen ook binnen een korte tijd na ontvangst van de klacht afgerond: ongeveer 95 % van de klachten is binnen twee weken na ontvangst afgehandeld.

De tweede fase is formeler en gebeurt schriftelijk. Als de klant na de eerste fase aangeeft niet tevreden te zijn met de reactie van de bank, kan de klant schriftelijk in beroep gaan bij de directie van de bank. Deze “beroepsklachten” worden bij ING door een van de commerciële afdelingen onafhankelijke afdeling behandeld. De klant ontvangt een door de directie ondertekend standpunt van de bank, waarbij in voorkomende gevallen wordt aangegeven dat voor de klant uiteraard de weg naar het KiFiD of de rechter openstaat.

ING is ervan overtuigd dat de klant de hierboven beschreven eerste fase van de procedure als toegankelijk en klantvriendelijk ervaart. Bovendien past de informele aanpak goed bij de eveneens informele aanpak door de consument: die is gewend dat een klacht kan worden ingediend via alle mogelijke kanalen, zoals mondeling bij een kantoor, via de telefoon, mail, web, en ook via twitter of facebook. De voorstellen lijken uit te gaan van een veel formelere, geheel per brief ingestoken en afgehandelde procedure. Dat is achterhaald.

De twee voorstellen voor nieuwe bepalingen lossen volgens ING geen voor consumenten relevant probleem op. Ze brengen wel kosten en onnodige formalisering van een goed werkende informele procedure mee. Heeft het Ministerie cijfers of andere gegevens waaruit blijkt dat de interne klachtenprocedure bij banken niet zou werken? ING heeft alleen maar cijfers en gegevens waaruit blijkt dat die procedure goed werkt en dat de klanten daarover tevreden zijn. Uiteraard zijn die gegevens ter inzage.

Uit het jaarverslag van de erkende geschilleninstantie (het KiFiD) valt op te maken dat het KiFiD in 2011 12% minder klachten ontving. Volgens het financiële klachteninstituut heeft de terugloop onder mee te maken met het feit dat de financiële instellingen hun eigen klachtenprocedures beter op orde hebben. (zie persbericht d.d. 20-04-2012 / Jaarverslag KiFiD 2011 op www.KiFiD.nl)

De AFM heeft onlangs (Q4, 2011) zeer uitgebreid onderzoek gedaan naar het klachtenmanagement bij de 5 grootste banken in Nederland. (Zie rapport “Klantbelang Centraal; *Uitkomsten 2011 en vooruitzichten 2012*” op: <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-actueel/rapporten/2012/methode-metingen-klant-belang-centraal.aspx> .) De AFM heeft zich daarbij van externe expertise voorzien en is ook bij de instellingen op bezoek geweest en heeft de afdelingen klachtafhandeling bezocht. Heeft het ministerie inzage gehad in de resultaten van dat onderzoek? Dat lijkt wel nuttig. ING is graag bereid om vertegenwoordigers van het Ministerie te ontvangen en de praktijk van de klachtbehandeling te demonstreren. Dat hebben wij onlangs niet alleen voor de AFM, maar ook voor de monitoringcommissie Code Banken en voor de schrijvende pers gedaan.

b. Inhoudelijke opmerkingen / voorstel tot aanpassing bij het voorstel betreffende art. 42

In het voorstel en de toelichting erop lijkt geen rekening te zijn gehouden met het feit dat heel veel –bij ING het overgrote deel van de- klachten mondeling worden behandeld en afgehandeld. Dat geldt in ieder geval voor de eerste fase van de interne klachtenprocedure. Bij de tweede –altijd schriftelijke- fase van de interne klachtenprocedure ontvangt de klant een brief en dan zal bij afwijzing ook steeds verwezen kunnen worden naar een voor de klant openstaande vervolprocedure.

Wij stellen voor de tekst van het voorstel als volgt aan te passen:

Artikel 42

*Een financiële onderneming informeert de klager bij een gehele of een gedeeltelijke **schriftelijke** afwijzing van diens klacht over financiële diensten of financiële producten, schriftelijk over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij hij is aangesloten onder vermelding van de geldende termijnen. Daarbij wordt tevens vermeld dat een geschil ook direct bij een burgerlijke rechter aanhangig kan worden gemaakt.*

Aanbevolen wordt in de toelichting op te merken dat de verwijzing naar de erkende geschilleninstantie pas aan de orde is in de laatste fase van de interne klachtenprocedure van de financiële onderneming.

c. Inhoudelijke opmerkingen / voorstel tot aanpassing bij het voorstel betreffende art. 42

Het voorstel voor artikel 42a gaat voorbij aan het feit dat bij bijvoorbeeld de ING het overgrote deel van de klachten allang is afgehandeld binnen de in het voorstel genoemde termijn van twee weken na de ontvangst van de klacht. Volgens de meest recente managementinformatie wordt bij ING 95% van de klachten binnen een termijn van twee weken afgehandeld. Dat gebeurt bij de ING, zoals hierboven al toegelicht, veelal door telefonisch contact met de klant op te nemen, de klacht goed met de klant te bespreken en de klacht zoveel mogelijk direct af te handelen (in jargon: first-time-fix). In al die situaties is het onzinnig om een bericht te sturen. Dat komt nu niet tot uitdrukking in het voorstel.

Wij stellen voor de tekst van het voorstel als volgt aan te passen:

Artikel 42a

1. Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat klachten binnen een redelijke termijn worden afgehandeld.

2. De financiële onderneming bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk en bericht de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld. Dit bericht kan achterwege blijven als binnen die termijn reeds mondeling contact met de cliënt of consument is opgenomen.

3. De klager kan vanaf zes weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of acht weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij de financiële onderneming is aangesloten.

4. Indien de financiële onderneming voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de klager, verzoekt zij deze informatie van de klager en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijnen als bedoeld in het derde lid worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarbinnen de verzochte informatie wordt ontvangen door de financiële onderneming.

d. Samenhang met ontwerprichtlijn betreffende alternatieve geschillenbeslechting voor consumenten (de “ADR-Richtlijn”)

Het is niet duidelijk of in de voorstellen rekening gehouden is met de eveneens onlangs (december 2011) gepubliceerde ontwerprichtlijn betreffende alternatieve geschillenbeslechting voor consumenten (de “ADR-Richtlijn”). Volgens het ontwerp van die richtlijn zal de definitieve tekst ervan in 2012 worden vastgesteld, waarna implementatie in nationale regelgeving zal volgen. Het is onwenselijk om de sector tweemaal in korte tijd met wijzigingen in de regelgeving rond de afhandeling van klachten te confronteren. De kosten die daarmee gepaard gaan worden uiteindelijk opgebracht door de consument. Het lijkt daarom verstandig om in ieder geval expliciet na te gaan of de voorstellen zoals die nu voorliggen in lijn zijn met het huidige ontwerp. Nog beter is om de definitieve tekst van de richtlijn af te wachten en dan te beoordelen of de teksten nog toegevoegde waarde hebben.

6. Execution only

Art 80e Bgfo Verplichting tot het inwinnen van informatie door financiële dienstverleners

ING beoordeelt per product of zij het product geschikt vindt om execution only aan te bieden. ING vindt het dan ook goed dat u deze vrijheid bij de instellingen laat.

Echter ING meent dat u door het introduceren van de verplichte kennis en ervaringstoets, deze vrijheid meteen weer afneemt. Wij zien in dat de test vooral klanten die zakken voor dit “financiële rijbewijs” bewust zal maken van de risico’s. ING begrijpt echter niet dat klanten die zakken voor dit financiële rijbewijs, toch met de nodige waarschuwingen mogen “rijden” (lees het complexe product toch mogen afnemen, zonder advies). Als gevolg hiervan komen financiële instelling in een “zorgplicht-spagaat”. Enerzijds verplicht u hen om informatie op te vragen bij de klant over hun kennis en ervaring. Als de klant onvoldoende kennis en ervaring blijkt te hebben, beschikt de financiële instelling over deze informatie en kan zij die op basis van haar (civielrechtelijke) zorgplicht niet zomaar naast zich neer leggen. Immers zeker bij zeer impactvolle producten die voor lange tijd worden aangegaan, zoals bijvoorbeeld hypotheek, verwachten wij dat (in tegenstelling tot de huidige rechtspraak op het gebied van effecten) dat de bank zwaar zal worden aangerekend dat zij het product toch heeft verkocht aan een klant, terwijl zij wist dat de klant geen kennis en ervaring had om dat product zonder advies af te nemen. In feite maakt u daarmee execution only dienstverlening voor zeer impactvolle producten onmogelijk dan wel zeer riskant voor aanbieders. De kennis en ervaringstoets zou derhalve achterwege gelaten dienen te worden als u voor impactvolle producten deze vorm van execution only distributie mogelijk wil laten blijven.

7. Productontwikkelingsproces (PARP)

Artikel 32 Bgfo Algemeen:

-

Conform de brief van minister De Jager van 20 december 2011 zou het wettelijk toezicht van de AFM zich moeten beperken tot de vraag of het productontwikkelingsproces voor nieuwe producten goed is ingebed in de organisatie. Uit de geconsulteerde tekst van de toelichting lijkt te volgen dat de AFM het beoordelingskader zal opstellen en daarmee kan bepalen wanneer een product afbreuk doet aan de belangen van de consument of cliënt. Voor deze AFM bevoegdheid zien wij geen grondslag terug in tekst van het besluit. Wij zouden het ook principieel onjuist vinden als de AFM deze normen zou kunnen bepalen. Hierover maken wij via deze weg onze bezorgdheid kenbaar en wijzen er daarbij op dat de AFM in de praktijk bij onderzoeken bij ondernemingen nu al, dus voordat de wettelijke taak voor de AFM is geregeld, een normenkader oplegt aan ondernemingen dat geen wettelijke grondslag heeft. Wij pleiten ervoor in de toelichting expliciet op te nemen dat ondernemingen hun eigen normenkader bepalen. De formulering in het eerste lid dat 'de procedures en maatregelen waarborgen dat de financiële producten op een evenwichtige wijze rekening houden met de belangen van de consument, cliënt of begunstigde van het financieel product' biedt een voldoende kader hiervoor.

Er lijkt voor alle onderdelen van het besluit onvoldoende ruimte te worden gegeven voor onderscheid tussen eenvoudige en complexe producten. We zouden graag zien dat dit onderscheid gemaakt zou kunnen worden. De eis van proportionaliteit zou volgens de NVB voor alle producten moeten gelden. We zouden graag in de tekst van het besluit of in de toelichting hiervoor iets opgenomen zien. Zo is bijvoorbeeld in de passendheidstoets (artikel 80^e) bepaald dat bepaalde informatie wat hoeveelheid betreft 'evenredig is naar de aard van het financieel product, de complexiteit en de daarmee samenhangende risico's'. Een dergelijk proportionaliteitscriterium zou bijvoorbeeld in de bepaling over productgoedkeuring kunnen resulteren in de conclusie dat er voor een bepaald product geen test vereist is. In tegenstelling tot de huidige formulering van de Toelichting die spreekt over *minder* tests.

A. Productontwikkelingsproces

Lid 1

Het heeft onze sterke voorkeur om dit artikel te beperken tot de belangen van de consument en niet de ruimere begrippen 'cliënt' en 'begunstigde van het financieel product' op te nemen.

'Producten houden rekening met' zou taalkundig gezien beter geformuleerd kunnen worden. Producten kunnen immers geen rekening houden met iets. Wel kan geregeld worden dat de Financiële onderneming beschikt over adequate procedures en maatregelen die waarborgen dat bij de ontwikkeling of samenstelling van de financiële producten op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met belangen van consumenten of cliënten.

Lid 3

In de tekst van het besluit wordt bepaald dat de reviewplicht van toepassing is op zowel nieuwe als bestaande producten die nog actief worden aangeboden. De tekst die in de toelichting tussen haakjes staat lijkt echter te suggereren dat niet alleen de producten moeten worden meegenomen die actief gevoerd worden (is aangeboden), maar ook de producten die niet meer actief gevoerd worden. Dit lijkt strijdig met elkaar, daarom stellen wij voor om de tekst in de toelichting tussen haken te laten vallen.

Lid 4

Gebruik maken van het begrip 'afbreuk doen' vinden wij nog steeds erg ruim. We stellen voor om dit aan te scherpen door bijvoorbeeld niet meer te spreken van 'afbreuk' maar bijvoorbeeld 'aantoonbare schade'. Verder stellen we voor in de tekst van lid 4 aan consument of cliënt toe te voegen 'waarvoor het product ontwikkeld is'. Ook spreken we de voorkeur uit om in deze bepaling te spreken over "consumenten", meervoud. Door de huidige formulering kan er reeds sprake zijn van overtreding van deze bepaling, indien het product afbreuk doet aan de belangen van een enkele consument. Graag zouden we bepaald zien dat er pas ingevolge dit besluit noodzaak bestaat tot het aanpassen of staken van een product, indien het afbreuk doet aan een substantieel deel van de doelgroep waarvoor het product is ontwikkeld. Dit om vervelende discussies met de Toezichthouder hierover te voorkomen.

Lid 5

Dit lid lijkt ons in de huidige vorm overbodig. Op zijn minst zou in de toelichting aangegeven moeten worden wat men precies nader zou willen regelen en zou in de tekst van het besluit een nadere clausulering moeten worden aangegeven. De gevolgen van de huidige delegatiegrondslag zijn niet goed te overzien, aangezien het erg gemakkelijk is om via uitvoeringsregelingen zwaardere regelgeving op te leggen. Er bestaat op dit moment geen noodzaak of aanleiding tot meer gedetailleerde regelgeving. Wanneer de Minister wel denkt dat er noodzaak of aanleiding bestaat om meer regels op dit gebied te introduceren vernemen wij graag waar de Minister aan denkt.

Lid 6

De intentie van het bepaalde in dit lid lijkt goed, maar wij begrijpen het verband met de verwijzing naar de onderdelen a en b niet. In onderdeel c van de definitie van 'aanbieden' staat ook 'beheren' of 'uitvoeren'. Dit zou ons inziens nog moeten worden opgenomen, omdat anders ook de lopende overeenkomsten zoals daar bedoeld gestaakt dienen te worden.

We willen suggereren om voor de volledigheid in de uitzondering van lid 6 ook te verwijzen naar lid 3, om ook de reviewplicht voor producten die alleen nog worden beheerd of uitgevoerd uit te sluiten.

Lid 7

Uit de toelichting blijkt dat bedoeld is beleggingsondernemingen in zijn geheel van artikel 32 uit te sluiten. Door de gekozen formulering is dit in de tekst van het besluit niet duidelijk. Voorgesteld wordt al in het eerste lid financiële instrumenten uit te sluiten van financiële producten. Voor een eventueel wenselijke van toepassing verklaring op bepaalde

beleggingsinstellingen zou dan een constructie van overeenkomstige toepassing in het zevende lid kunnen worden gekozen.

Toelichting lid 1

Alinea drie: hier wordt aangegeven dat de belangen moeten worden meegenomen wanneer er sprake is van derden als begunstigden van een product. Dit is goed en terecht voor de gevallen zoals in het voorbeeld weergegeven bij pensioenproducten. Maar in het geval van andere producten is dat niet altijd mogelijk, omdat het voor de producent niet altijd bekend is wat de afnemer vervolgens met het product doet.

Wanneer de afnemer het product, dat uitsluitend voor de professionele markt is bedoeld, splitst in kleinere coupures en aan consumenten doorverkoopt, dan wordt dat niet altijd bekend gemaakt aan de producent. De producent kan hooguit een bepaling opnemen in zijn contract met de afnemer dat het product uitsluitend bedoeld is voor professionele marktpartijen, maar mocht een afnemer het dan toch opknippen en verkopen in het retaildomein, dan zou dit niet tot aansprakelijkheid van de producent moeten leiden. De afnemer heeft dan een eigen verantwoordelijkheid en dient bij de samenstelling van het product (of indien het wordt opgeknipt) zelfstandig te toetsen of het product in deze vorm voldoet. In meer algemene zin kan worden gezegd dat het consultatievoorstel in de verhouding tussen de producent en distributeur van een product de verantwoordelijkheid per definitie eenzijdig bij de producent lijkt te willen neerleggen en daarmee ingrijpt in de contractvrijheid en de mogelijkheid om de verantwoordelijkheden voor distributie van het product (binnen zekere grenzen) op een andere wijze te verdelen. De mogelijkheid bestaat dat een distributeur het product van een aanbieder alsnog aan de 'verkeerde' (in de zin van: 'niet overeenkomstig de door de aanbieder gedefinieerde') doelgroep verkoopt. In een dergelijk geval kan de oorspronkelijke aanbieder hiervoor onmogelijk verantwoordelijk worden gehouden.

Alinea vier: in deze alinea is een goede toevoeging gemaakt, die stelt dat het niet enkel om het belang van 'de consument' draait, maar dat meerdere belangen een rol spelen. De laatste zin geeft aan dat een product altijd een toegevoegde waarde moet bieden aan de consument. Het aantoonbaar maken van de toegevoegde waarde van producten is niet altijd even gemakkelijk te staven. Of iets 'waarde toevoegt' wordt bepaald door hetgeen waartegen het wordt afgezet en het moment waarop dit wordt beoordeeld. Het hangt af van de perceptie en de huidige status van individuele cliënten en kan derhalve sterk verschillen. Bijvoorbeeld: een betaalrekening zonder rentevergoeding kan toegevoegde waarde bieden om je geld veilig te kunnen beheren, maar zal in de perceptie van de klant veel minder toegevoegde waarde bieden wanneer hij een betaalrekening met rentevergoeding gewend is.

Zolang we zelf kunnen bepalen of we verwachten dat het toegevoegde waarde kan bieden, dan is dit een prima artikel. Wanneer het omgekeerde het geval is en cliënten kunnen achteraf aangeven dat het product (bijvoorbeeld door tegenvallende marktomstandigheden) toch niet zoveel toegevoegde waarde heeft geboden, wordt het een lastig hanteerbare tekst. Hier ligt het gevaar van de zogenaamde 'hindsight bias' op de loer.

Toelichting lid 2

In de toelichting wordt aangegeven dat in de beschrijving van de doelgroep het risicoprofiel wordt opgenomen. Dit miskent dat een risicoprofiel alleen aan de orde is bij advisering aan

consumenten en derhalve bijvoorbeeld bij producten die execution-only worden verkocht niet relevant is. Wij adviseren deze term uit de opsomming weg te laten.

De tekst van dit lid gaat vrij ver voor eenvoudige producten: waarom verschillende scenario's uitwerken voor een betaalrekening of een eenvoudige spaarrekening?

Alinea drie: hier wordt als 'additionele invulling' op artikel 4:19 Wft aangegeven dat de informatie afgestemd moet zijn op de doelgroep. Dit is logisch, mits deze doelgroep niet te specifiek beschreven moet worden. Wanneer er bijvoorbeeld voor één product vijf verschillende documenten met productinformatie gemaakt moeten worden, dan ontstaat een onbeheersbare situatie. In de huidige praktijk worden producten reeds gesplitst naar doelgroepen, zoals een betaalrekening voor de particuliere markt en een rekening courant voor de zakelijke markt. Deze producten kennen daardoor dus al een hun eigen productinformatie die is afgestemd op de doelgroep.

Het is ons niet duidelijk hoe de wetgever de tests/scenarioanalyses op de onderdelen van een product ziet. Neem een beleggingshypotheek samengesteld uit een beleggingsverzekering en een hypothecaire lening. Je zou dus tests moeten doen ten aanzien van de beleggingsverzekering maar ook ten aanzien van de hypotheek (mogelijke ontwikkelingen van de huizenmarkt in relatie tot de LTV verhouding?). Maar dient daarnaast ook nog een test gedaan te worden over hoe dat op elkaar inwerkt en in relatie staat tot waarschijnlijkheidsrisico's?

Men heeft voor ogen het voorbeeld van een beleggingspolis met een ingebouwde hefboom. Daar kunnen wij ons iets bij voorstellen. Het doel van een beleggingspolis is echter tweeledig: vermogensopbouw voor de aflossing en verzekering van het overlijdensrisico van de klant. Wanneer het om beleggingen gaat, dan zal uit de test altijd volgen dat niet in alle scenario's het doel (vermogensopbouw) gediend wordt. Er kunnen immers ook verliezen geleden worden. Betekent dit dat dit soort producten niet meer verkocht mogen worden? Zoals het er nu staat wordt de doelstelling van zo'n product "de kans op het opbouwen van vermogen".

'Afzonderlijke onderdelen van het product' is een nog onvoldoende toegelicht element in de regeling. Weliswaar wordt hier in de toelichting op ingegaan en worden voorbeelden gegeven. Maar het is ondoenlijk om elk van de onderdelen van een product tests+scenario's uit te voeren (nog los van de kosten hiervan). Beter zou zijn om het product als geheel te "testen". Als het dan toch noodzakelijk gevonden wordt om losse onderdelen te "testen" dan kan beter gesproken worden van "essentiële/belangrijkste onderdelen", waarvoor dan in de toelichting voorbeelden kunnen worden gegeven. Bovendien staat in de toelichting dat de productonderdelen afzonderlijk in hun werking zullen bijdragen aan de doelstelling van de doelgroep. Dat kan toch niet gelden voor alle onderdelen afzonderlijk, maar juist als product in het algemeen. Als je bijvoorbeeld een product hebt met een garantie dan zal het onderdeel dat moet zorgen voor mogelijke winst als onderdeel niet bijdragen aan de doelstellingen van de doelgroep, want veel te risicovol.

De distributeur wordt hier wederom buiten schot gelaten, er staat dat als een product via de distributiekanaal bij pertinent ongeschikte doelgroepen terechtkomt, de financiële onderneming niet aan zijn verplichtingen voldoet. Dit hangt af van de afspraken tussen distributeur en financiële onderneming. Als de distributeur bijvoorbeeld de klantintake en

advies zelfstandig (niet namens de financiële onderneming.) doet, dan is hij daar verantwoordelijk en niet de financiële onderneming.

Toelichting lid 4

Hier wordt aangegeven dat ook de toezichthouder kan aangeven dat een product afbreuk doet aan de belangen van de consument, cliënt of begunstigde. Het risico bestaat dat de grondslagen mogelijk eenzijdig door de AFM bepaald zullen worden. Een dergelijke rol van de toezichthouder achten wij mede vanuit een staatsrechtelijk oogpunt zeer onwenselijk. Hier zou enkel geregeld moeten worden dat indien een financieel product naar het oordeel van de financiële onderneming afbreuk doet...enz.

Bij het nemen van maatregelen ten aanzien van producten die afbreuk doen aan de belangen van consumenten is extra aandacht nodig voor producten die op de secundaire markt verhandeld worden. Het is voor deze bestaande producten belangrijk dat deze verhandelbaar blijven en dat de markt dus wordt onderhouden, om ergere schade te voorkomen.

8. Eed

Algemeen:

- Wij wijzen erop dat de Moreel-ethische verklaring zoals opgenomen onder 3.2.3 en 3.2.4 Code Banken naar de mening van de Monitoringscommissie in beginsel (in ieder geval onder de grootbanken) goed wordt toegepast (rapportage december 2011: *“Vrijwel alle banken hebben verklaard dat hun bestuurders de moreel-ethische verklaring hebben ondertekend. Bijna alle grotere banken hebben de moreel-ethische verklaring vertaald naar een interne leidraad voor bankmedewerkers”*).
- Tevens dient te worden opgemerkt dat o.a. de toepassing van principes 3.2.3 en 3.2.4 als aandachtspunt 2012 door de Monitoringscommissie zijn benoemd (rapportage december 2011: *“Voorts moeten alle banken die dat nog niet hebben gedaan haast maken met de vertaling van de moreel-ethische verklaring naar een interne leidraad voor bankmedewerkers en er vervolgens op toezien dat iedere medewerker de in deze leidraad opgenomen principes daadwerkelijk naleeft”*.)
- Gelet op het voorgaande en het gegeven dat de Commissie eind 2012 haar derde (en mogelijk laatste) rapportage zal publiceren, lijkt het huidige voorstel enigszins voor de muziek uit te lopen. Eind 2012 komt de Commissie voor het eerst met aanbevelingen aangaande aanpassing, invulling of verbetering van de Code. Uitkomsten van deze rapportage brengen mogelijk meer deugdelijke input voor de vorm (en wellicht; noodzaak) van een bredere wettelijke verankering van de moreel-ethische verklaring. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de Commissie van mening is dat zij: *“haar opdracht aanvaard na inwilliging van haar verzoek om gedurende het (in beginsel driejarige) mandaat van de Commissie vanuit het ministerie van Financiën geen wetgeving op het gebied van de code te initiëren en na de zekerstelling door de NVB dat alle betrokken leden zich bereid hebben verklaard zich volledig aan de code te houden”* (rapportage december 2011).

Reikwijdte

- In de moties van Huizing/Blanksma en Braakhuis/Plasterk is verzocht de moreel-ethische verklaring te verbreden naar 'andere functionarissen' binnen de onderneming. Het huidige tekstvoorstel breidt de reikwijdte vervolgens uit naar alle medewerkers wiens werk verband houdt met de kernactiviteiten van de onderneming,

in tijdelijke en vaste dienst, alsook uitzendkrachten en gedetacheerden. Het is niet duidelijk waarom de Minister een bijna ongelimiteerde reikwijdte opneemt. Aan de voorgestelde reikwijdte kleven onder meer de volgende bezwaren:

1. een dergelijke reikwijdte leidt tot grote administratieve lasten voor de betrokken ondernemingen;
2. het opnemen van een dergelijke reikwijdte leidt ertoe dat de regeling moeilijk uitvoerbaar en handhaafbaar is.
3. waar eerder hoofdzakelijk leidinggevende onder de reikwijdte vielen, dienen ook alle andere medewerkers thans de eed af te leggen. Hoe deze eed zich verhoudt tot de arbeidsrechtelijke gezagsverhouding voor veel van deze medewerkers is zeker de vraag?

Ad 1 Alleen al bij ING (Nederland) zijn ca 21.000 werknemers werkzaam en hierbij zijn nog niet de uitzendkrachten en gedetacheerden opgeteld. Het optuigen van een procedure waarbij al deze personen ten overstaan van een beleidsbepaler en een andere vertegenwoordiger van de onderneming een eed moeten afleggen, zal gelet op het grote aantal werknemers die dit betreft, leiden tot een onevenredige werkbelasting van meerdere beleidsbepalers en andere vertegenwoordigers. In dit opzicht is overigens onbegrijpelijk dat de administratieve lasten die gepaard zouden gaan met implementatie van het voorgestelde nihil zouden zijn.

Ad 2 DNB en de AFM houden toezicht op financiële ondernemingen en niet op de individuele werknemers die bij die ondernemingen werken. De voorgestelde bepaling suggereert dat de toezichthouders nu ook toezicht gaan houden op alle individuele werknemers en mogelijk deze werknemers kunnen sanctioneren, terwijl hier reeds een scala aan andere disciplinaire systemen voor beschikbaar is (onder meer het commune arbeidsrecht maar ook de externe organisaties als DSI waarbij vele medewerkers zijn aangesloten). De voorgestelde regel is niet alleen strijdig met de systematiek van de Wft, maar gelet op de reikwijdte niet goed handhaafbaar.

Ad 3 De norm richt zich tot de financiële dienstverlener. Zij dient, blijkbaar op basis van de arbeidsrechtelijke gezagsverhouding er voor te zorgen dat al haar medewerkers de eed afleggen. Na afleggen van de eed, afdgewongen op basis van de gezagsverhouding, moeten diezelfde medewerkers, die gezagsverhouding trotseren als zij menen dat er niet overeenkomstig de inhoud van de wordt gehandeld. De arbeidsrechtelijke gevolgen van het niet opvolgen van instructies in de gezagsverhouding, omdat een medewerker meent dat zij in strijd zijn met de eed, blijven ten onrechte onderbelicht in uw voorstellen.

Voorstel

- Er zijn binnen de financiële sector al zeer veel gedragsregels ter uitvoering van de verplichting bedoeld in artikel 3:10 Wft, dat ondernemingen dienen te beschikken over een integere en beheerste bedrijfsvoering. Zo kennen alle banken interne gedragscodes waarin de punten uit de moreel-ethische verklaring terugkomen. In arbeidscontracten wordt veelal verwezen naar deze gedragscodes.
- Om de regeling uitvoerbaar en handhaafbaar te houden pleiten wij ervoor de moreel-ethische verklaring te beschouwen als een onderdeel van de verplichting van artikel 3:10 Wft. Onder deze verplichting kan dan mede worden verstaan de verplichting om alle werknemers die een arbeidsovereenkomst met ondernemingen aangaan, een gedragscode te laten ondertekenen bij het aangaan van de arbeidsovereenkomst. Tekstvoorstel: *aan artikel 10, tweede lid van het Besluit prudentiele regels Wft wordt de volgende passage toegevoegd “De financiële onderneming, onderscheidenlijk het bijkantoor, draagt er zorg voor dat het beleid, bedoeld in artikel 3:10, eerste lid, van de wet, tevens daar waar het de verankering van een aangewezen gedragscode betreft, zijn neerslag vindt in procedures en maatregelen”*. De ondertekende code kan bewaard worden in het personeelsdossier.

- Een verankering als voorgesteld heeft de verzochte bredere wettelijke verankering van de moreel-ethische verklaring tot gevolg, maar laat ook financiële instellingen de ruimte om hier zelf vorm aan te geven met lagere nalevingskosten tot gevolg. Bij onverhoopte negatieve constatering door de Monitoringscommissie in haar eindrapportage 2012 omtrent principe 3.2.3 en 3.2.4, kan dit punt alsnog worden heroverwogen.

9. JKP

Op 14 november 2011 heeft de Europese Commissie richtlijn 2011/90/EU vastgesteld. In deze richtlijn worden de aanvullende hypothesen voor de berekening van het jaarlijkse kostenpercentage aangepast. Deze wijzigingen dienen per 1 januari 2013 te worden toegepast.

In het ontwerpbesluit houdende wijziging van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector, het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, het besluit marktmisbruik Wft en het Besluit prudentiële regels Wft (Wijzigingsbesluit financiële markten 2013) zijn in onderdeel HH deze aanvullende hypothesen opgenomen.

De aanvullende hypothesen zijn voor de NVB niet helemaal duidelijk en wij willen onze vragen graag aan u voorleggen en hopen dat u ons duidelijkheid kan verschaffen. De onduidelijkheid hangt mede samen met een door het Ministerie eerder gegeven uitleg m.b.t. kredietovereenkomsten voor onbepaalde tijd.

Aanpassing van de berekeningsmethodiek van het jaarlijkse kostenpercentage (hierna: JKP) brengt voor financiële instellingen de nodige systeemtechnische aanpassingen met zich mee. Deze aanpassingen zijn zeer tijdrovend. Duidelijkheid op korte termijn over deze aangepaste hypothesen is dan ook zeer gewenst.

Wij hebben onze vragen als volgt opgebouwd. Eerst geven wij een toelichting op de huidige en nieuwe hypothesen. Daarna vragen wij u om verduidelijking van de hypothesen. Tenslotte vragen wij u in concrete situaties aan te geven welke hypothesen van toepassing zijn.

Nieuwe hypothesen

Een aantal hypothesen is nieuw (hypothesen e, f en g) en een aantal hypothesen komen te vervallen (huidige hypothesen d, e en f). Huidige hypothese h, betreffende geoorloofde debetstand op een rekening, wordt vervangen door nieuwe hypothese d. In deze nieuwe hypothese d zijn enkele tekstuele wijzigingen opgenomen.

Noch in de nieuwe hypothesen e, f en g (noch bij een van de andere hypothesen, die per 1 januari 2013 gelden) wordt nog gesproken over kredieten met of zonder aflossingschema (hetgeen wel het geval is bij de huidige hypothese d, e en f). Er wordt onderscheid gemaakt tussen geoorloofde debetstanden op een rekening met een onbekende duur (zie nieuwe hypothese d) en andere kredietovereenkomsten van onbepaalde tijd dan een geoorloofde debetstand (zie nieuwe hypothese e). Daarnaast wordt bij de nieuwe hypothese e vermeld: *“in dit punt wordt onder een kredietovereenkomst voor onbepaalde tijd een doorlopend krediet verstaan, met inbegrip van een krediet dat binnen of na een bepaalde periode volledig moet worden terugbetaald, maar vervolgens, na terugbetaling, weer beschikbaar is om te worden opgenomen.”*

Huidige uitleg van het Ministerie

Volgens uw Ministerie vindt er bij kredieten, die voorzien in een periodieke betaling (meestal maandelijks), die groter is dan de rente en kosten, een aflossing plaats. Op basis van deze periodieke betaling/aflossing kan volgens uw Ministerie een duur/looptijd worden bepaald en moet het jaarlijks kostenpercentage op basis van deze "bepaalde" duur worden berekend. Ter informatie verwijzen wij u naar bijgevoegde email van 26 februari 2010.

Bijlage.JKP.docx

Een aantal banken gaat bij de huidige vaststelling van het JKP ingeval van kredieten met een periodieke betaling/aflossing uit van deze uitleg van het Ministerie. Deze "bepaalde" duur is een theoretische duur, omdat de klant de mogelijkheid heeft om betaalde/afgeloste bedragen weer opnieuw op te nemen. De daadwerkelijke looptijd is hierdoor onbepaald.

Omdat de nieuwe hypothesen niet overeen (lijken te) komen met voormelde uitleg, is duidelijkheid over de uitleg van de nieuwe hypothesen van groot belang, omdat e.e.a. bij een aantal banken grote systeemaanpassingen met zich mee zal brengen.

Vragen over de nieuwe hypothesen

Vragen betreffende de verschillen tussen hypothese d en e

1. Wat wordt verstaan onder een geoorloofde debetstand op een rekening met een onbekende duur (zie hypothese d)?
2. Wat wordt bedoeld met 'een andere kredietovereenkomst voor onbepaalde tijd dan een geoorloofde debetstand' (zie hypothese e)?
3. Onder welke hypothese valt een geoorloofde debetstand op een rekening met een onbekende duur en met een periodieke betaling/aflossing op basis waarvan een theoretisch bepaalde duur kan worden bepaald? Moet bij de berekening van het JKP worden uitgegaan van een duur van drie maanden (conform hypothese d) of moet bij de berekening van het JKP worden uitgegaan van de theoretische duur, die kan worden vastgesteld? Zo ja, conform welke hypothese is dat?
4. Wat is het verschil tussen een geoorloofde debetstand op een rekening met een onbekende duur (zie hypothese d) en een andere kredietovereenkomst voor onbepaalde tijd dan een geoorloofde debetstand (zie hypothese e)? Bij de berekening van het JKP moet ingeval sprake is van een geoorloofde debetstand op een rekening met een onbekende duur worden uitgegaan van een duur van drie maanden en bij een andere kredietovereenkomst voor onbepaalde tijd dan een geoorloofde debetstand moet worden uitgegaan van een duur van twaalf maanden. Wij begrijpen het verschil tussen drie maanden en twaalf maanden niet. Wat is de logica hiervan?

Vragen betreffende hypothese e en f

5. Onder welke hypothese valt een andere kredietovereenkomst voor onbepaalde tijd dan een geoorloofde debetstand met een periodieke betaling/aflossing op basis waarvan een theoretisch bepaalde tijd kan worden bepaald? Valt een dergelijke kredietovereenkomst onder hypothese e of valt een dergelijke kredietovereenkomst onder een andere hypothese, omdat hier sprake is van een theoretisch bepaalde tijd? De laatste alinea van hypothese e lijkt te suggereren, dat een kredietovereenkomst met een periodieke betaling/aflossing (op basis waarvan een theoretische duur kan worden bepaald) onder hypothese e valt.
6. Welke kredietovereenkomsten vallen onder de nieuwe hypothese f?

7. Heeft de nieuwe hypothese f alleen betrekking op kredietovereenkomsten met een juridisch bepaalde tijd, zoals een persoonlijke lening?
8. Valt een geoorloofde debetstand op een rekening met een onbekende duur en met een periodieke betaling/aflossing (op basis waarvan een theoretische duur kan worden bepaald) onder hypothese f?
9. Valt een andere kredietovereenkomst voor onbepaalde tijd dan een geoorloofde debetstand met een periodieke betaling/aflossing (op basis waarvan een theoretisch bepaalde tijd kan worden bepaald) onder hypothese f?
10. In nieuwe hypothese f sub ii staat vermeld: "indien de datum waarop de kredietovereenkomst is gesloten, onbekend is". Kunt u voorbeelden van een dergelijke situatie geven? Volgens de NVB is deze datum (nl datum van ondertekening) in alle gevallen bekend.

Vraag betreffende hypothese g

11. Kunt u voorbeelden geven van kredietovereenkomsten, die vallen onder nieuwe hypothese g?

Om bovenstaande onduidelijkheden te illustreren, volgen onderstaande voorbeelden van kredietproducten met daarbij de voorgestelde hypothesen aangegeven, die mogelijk op het desbetreffende kredietproduct van toepassing zijn.

Voorbeelden van kredietproducten

1. Geoorloofde debetstand op een rekening met een (juridisch) onbepaalde duur.

De klant kan (binnen de overeengekomen kredietlimiet) kiezen hoeveel krediet hij opneemt. Er geldt een maandelijkse verplichting tot bijschrijving van een bedrag op de rekening. Dit bedrag (dat groter is dan de rente en kosten) is bijvoorbeeld X% van de kredietlimiet of X% van het uitstaand kredietbedrag. Er vindt dus in feite een aflossing plaats door middel van bijschrijving op de rekening, waardoor het opgenomen bedrag lager wordt. Afgeloste/bijgeschreven bedragen op de rekening kunnen weer worden opgenomen, zolang het uitstaande kredietbedrag binnen de overeengekomen limiet blijft.

Moet hier worden uitgegaan van hypothese d of e? Of moet worden uitgegaan van een theoretische duur, die kan worden bepaald (en valt dit onder hypothese f)? Wat is daarbij de achterliggende gedachte?

2. Geoorloofde debetstand op een rekening met een (juridisch) onbepaalde duur (kredieten in de zin van artikel 7:58 lid 3 BW).

De klant kan (binnen de overeengekomen kredietlimiet) kiezen hoeveel krediet hij opneemt. De rekening moet per 3 maanden minimaal één werkdag een positief saldo hebben. Er vindt dus een aflossing plaats. De duur van de geoorloofde debetstand is onbekend. Betaalde/afgeloste/gestorte bedragen op de rekening kunnen weer worden opgenomen, zolang het uitstaande kredietbedrag binnen de overeengekomen limiet blijft.

Volgens de NVB is de duur van de geoorloofde debetstand onbekend, maar kan op basis van een overeengekomen periodieke betalings/aflosverplichting een theoretische duur worden bepaald. Volgens de NVB moet voor de berekening van het JKP uitgegaan worden

van een theoretische duur van 3 maanden. De NVB is dus van mening, dat hypothese d van toepassing is.

3. Geoorloofde debetstand op een rekening met een (juridisch) onbepaalde duur.

De klant kan (binnen de overeengekomen kredietlimiet) kiezen hoeveel krediet hij opneemt. De klant betaalt maandelijks rente en er vindt geen aflossing plaats.

Betaalde/afgeloste/bijgeschreven bedragen op de rekening kunnen weer worden opgenomen, zolang het uitstaande kredietbedrag binnen de overeengekomen limiet blijft.

Moet hier worden uitgegaan van hypothese d of e? Wat is daarbij de achterliggende gedachte?

4. Een doorlopend krediet met een (juridisch) onbepaalde looptijd, dat niet geadmistreerd is op een betaalrekening.

De klant kan (binnen de overeengekomen kredietlimiet) kiezen hoeveel krediet hij opneemt. Er geldt een maandelijks betalingsverplichting (die groter is dan de rente en kosten) van bijvoorbeeld X% van de kredietlimiet of X% van het uitstaand kredietbedrag. Er vindt dus een aflossing plaats. Betaalde/afgeloste bedragen kunnen weer worden opgenomen, zolang het uitstaande kredietbedrag binnen de overeengekomen limiet blijft.

Volgens de NVB is de duur van de kredietovereenkomst onbepaald, maar kan op basis van een overeengekomen periodieke betalings/aflosverplichting een theoretische duur worden bepaald. Moet hier worden uitgegaan van hypothese e? Of moet worden uitgegaan van een theoretische duur, die kan worden bepaald (en valt dit hierdoor onder hypothese f)?

Tot Slot

In de memorie van toelichting bij onderdeel HH wordt verwezen naar richtlijnen ("guidelines on the application of directive 2008/48/EC in relation to costs and the annual percentage rate of charge"), die de Europese Commissie heeft opgesteld over in welke gevallen de aannames voor de berekening van het jaarlijks kostenpercentage van toepassing zijn en hoe dient te worden omgegaan met de aannames bij de berekening van het jaarlijks kostenpercentage. Wij verzoeken u deze richtlijnen aan ons te verstrekken.

10. Inzake de Wet op het Financieel Toezicht willen we graag nog het volgende opmerken, ook al ligt het niet ter consultatie voor.

Inzake artikel 4:25b Wft merken wij het volgende op:

Lid 1

Dit artikel-lid betreft producten waarop het provisie verbod van toepassing is. U verplicht ons als aanbieder in sub c. om de klant te informeren over de kosten van de dienstverlening, als mede over de wijze waarop wij worden beloond (sub b).

Zonder een deugdelijke toelichting is het niet begrijpen wat u onder deze kosten en beloning verstaat.

Sub b

U verplicht ons de klant te informeren over de wijze waarop we als aanbieder worden beloond. Gezien het feit dat het producten betreft die onder het provisieverbod vallen, bedoelt u hier geen provisies. Maar welke beloning bedoelt u dan wel? Het salaris van de adviseur? Ziet deze vraag op de distributie/het advies of ziet de vraag op de prijs van het

product? Afsluitkosten? Aankoopkosten in geval van beleggen? Provisie van derden? Graag zouden we tenminste in de Toelichting terug zien, welke kosten u voor ogen heeft.

Sub c

Gezien de uitwerking in de BGFO verstaan wij onder de “kosten van de dienstverlening” de advies- en distributiekosten. We weten echter niet zeker of u dat ook zo voor ogen heeft. Gezien echter het commerciële belang willen we u verzoeken dit duidelijk te vermelden, zodat de markt straks op een eenduidige wijze deze kosten definieert.

Lid2

Onze vragen stellen wij vanuit onze rol als aanbieder:

- inzake lid 2 sub b, zouden wij graag willen weten wat u verstaat, onder de wijze van beloning van de financiële dienstverlener” in geval van bijv. een betaal- of spaarrekening? Het salaris van de adviseur? of ziet de vraag op de prijs van het product? Afsluitkosten? Aankoopkosten in geval van beleggen? Provisie van derden?
- Voor wat betreft de producten, betalen en consumptief krediet, zien wij bovendien een grote overlap en deels discrepantie met respectievelijk de PSD en de CCD.