



Werken aan een beter imago

De eerste opiniebijdrage van een nieuwe belangenbehartiger, de Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD). Alhoewel nieuw; de OvFD komt voort uit een samengaan van de al bestaande organisaties VvHN en FKO. Vanuit het oogpunt van een efficiënte, professionele belangenbehartiging hebben beide organisaties besloten om samen verder te gaan.

De OvFD heeft met interesse het recente rapport van de AFM doorgenomen. De toezichthouder onderzocht in 2008 diverse

kleine en middelgrote bemiddelaars op de kwaliteit van hypotheek- en beleggingsadviezen. De onderzoeken werden gestart op basis van risico-

inschattingen en specifieke signalen over slechte advisering van consumenten en marktpartijen.

Een risicogeoriënteerd onderzoek dus. Iets waar wij al langer voor pleiten, want het is toch logisch dat je het eerste die partijen onderzoekt waar je negatieve berichten over krijgt. Op deze manier wordt het kaf van het koren gescheiden en wordt de 'onderkant' van de markt eruit gesaneerd. Een intentie die wij uiteraard alleen maar toejuichen, want een sanering is een belangrijke stap die kan leiden tot imagoverbetering. Als er één ding is dat deze branche kan gebruiken, dan is dat immers een beter imago.

Wel heeft de OvFD een paar kanttekeningen. Het rapport richt zich vooral op de bemiddelaars. In de beeldvorming denk je daarbij aan de onafhankelijke financieel dienstverleners, maar feitelijk vallen hier ook alle bankbe-

middelaars en de directe kanalen van de verzekeraars onder.

Ook de positie van de aanbieders blijft in het rapport onderbelicht, terwijl die toch ook een belangrijke rol hebben bij het voorkomen van overkreditering. Ook de aanbieder moet overkreditering signaleren en in voorkomende gevallen tegenhouden. In het grensvlak van adviseur naar aanbieder zou de motivering van het advies daarom op beter niveau moeten komen en anders gefilterd moeten worden.

Uit het nieuwe rapport blijkt dat de AFM – terecht – niet stil zit. Uit de uitkomsten van dit rapport blijkt dat voor wat betreft de hypotheekadviezen in 92 procent van de onderzochte gevallen onvoldoende werd gemotiveerd waarom het krediet ondanks de overschrijding verantwoord is. Bij de beleggingsadviezen trof de AFM in alle gevallen tekortkomingen aan in de inventarisatie van het klantprofiel. Een slecht resultaat dus; maar het is logisch dat als je kantoren onderzoekt waarover je negatieve signalen hebt ontvangen, de pakkans ook erg hoog is.

Wij weten dat onze leden volop bezig zijn nieuwe regelgeving te implementeren en hun processen anders in te richten, waardoor er voor de consument meer waarborgen zijn voor de kwaliteit van het advies. Maar alle bemiddelaars én aanbieders moeten actief gaan werken met de guidance die de AFM via de diverse rapporten biedt.

Uit dit rapport over 2008 blijkt dat een aantal bemiddelaars zich dat niet heeft gerealiseerd en niets met de guidance heeft gedaan. Laat dit rapport daarom een stimulans zijn! Breng verbeteringen direct aan in uw bedrijfsvoering. Pas dan kunnen we echt spreken over 'werken aan (imago)verbetering'.

“Logisch dat de pakkans hoog is als je kantoren onderzoekt waarover je negatieve signalen hebt ontvangen”

