

# Elly Blanksma wil bewijs zien

DE WET ZIET SERVICEPROVIDERS ALS BEMIDDELAARS. SERVICEPROVIDERS ZIEN DAT GRAAG ANDERS. DE WEG NAAR VERANDERING LEIDT VIA DEN HAAG. EEN POLITIEKE DIALOOG LIJKT NIET KANSLOOS.

**H**et publieke wantrouwen in de financiële sector gijzelt de politiek. Dat blijkt iedere keer als wet- en regelgeving in de Tweede Kamer wordt besproken. De sector heeft na een lange reeks van schandalen overduidelijk ieder krediet bij de volksvertegenwoordigers verloren. Gelukkig hecht de politiek wel aan het maatschappelijk belang van de financiële sector. Wetten moeten waarborgen dat de sector zijn nutsfunctie weer invult en de klant centraal stelt. Diezelfde wetten bedreigen wel het functioneren van serviceproviders en daar wordt de consument weer de dupe van. Om rampen te voorkomen is de dialoog met de politiek van levensbelang. Het beste nieuws van deze zomer is dat de Haagse deur op een kier staat.

Elly Blanksma, lid van de Tweede Kamer voor het CDA, gebruikte een deel van haar reces om op zomerstage te gaan. Zij ging onder andere op werkbezoek bij intermediairs en serviceproviders. In dat kader bezocht ze ook FDC Eindhoven en sprak daar met Ben Kruizinga en Ton van Hulzen. Ze maakte daar kennis met het abonnementensysteem en stelde vast dat de branche goed bezig is om met innovatieve oplossingen in te spelen op de nieuwe werkelijkheid. Ook prees ze de bereikte transparantie. Voor een 'wederbezoek' ontving Blanksma Cees Kielstra, directeur van de OvFD, en Eckhardt Dulfer, hoofdredacteur InFinance, bij haar thuis. We wilden graag weten wat zij van haar stage had opgestoken en hoe ze nu tegen de branche aankijkt. Met name wilden we weten of de kwalijke gevolgen van het Bgfo II bekend zijn en of het vervroegen van de evaluatie, die gepland staat voor 2010, bespreekbaar is. De evaluatie is hét moment om de benarde positie van de serviceproviders op de agenda te zetten. Blanksma benadrukt dat ze niets hard kan beloven en ze wil geen valse verwachtingen wekken, maar ze zegt in het gesprek wel toe zich in te zetten voor een vervroeging van het evaluatieproces.

Om haar te kunnen voeden met de juiste feiten en argumenten, krijgt Kielstra huiswerk mee. Ons gesprek kenmerkt zich door een grote openheid en wederzijds respect van alle partijen. Om aan te tonen dat de regels nogal eens doorschieten overhandigt Kielstra een

## Kon ik je maar geloven

Dienstverleningsdocument aan Blanksma. 'Dit is geen dossier, dit is geen advies, dit is geen offerte, dit zijn de voorwaarden waarop we zaken doen met de klant en die we eerst met hem moeten doornemen.' Blanksma erkent met een grote grijns dat dit niet de manier is om de klant centraal te stellen. In haar basishouding geeft ze echter geen krimp. 'Zolang er nog cowboys in de

markt zijn, moeten we op alle manieren het consumentenbelang veilig blijven stellen. Wat we in de Kamer wel bereikt hebben, is een verbetering van het *level playing field*. Ook de aanbieders moeten vanaf 1 januari 2010 een DVD overleggen.'

### Inducementnorm

InFinance rondt net een onderzoek af naar businesspartners. Opvallende uitkomst is de grote diversiteit van de serviceproviders die wij tot de businesspartners van het intermediair rekenen. Het Bgfo heeft ernstige consequenties voor serviceproviders, omdat de wet ze één op één onder bemiddelaars schaarft. Om de verschillen tussen serviceproviders en 'gewone bemiddelaars' te kunnen bevatten, moet iedereen een helder beeld hebben van wat een serviceprovider doet. Dat Blanksma geen compleet plaatje heeft van welke diensten ze allemaal leveren aan aanbieders en intermediairs en wat de consument daaraan heeft, mag je haar niet kwalijk nemen, want ook de branche zelf hanteert legio defini-



Elly Blanksma & Cees Kielstra



ties. (De door partijen gebruikte omschrijvingen sluiten meestal naadloos aan bij de eigen dienst.) In haar zomerstage en al eerder is Blanksma wel overtuigd geraakt van de toegevoegde waarde van de dienstverleners. Ze noemt software, administratie en inkoopkracht als sterke punten. De rol van de midoffice is nieuw voor haar. Kielstra legt uit dat daar taken van de aanbieder worden overgenomen en dat het niet redelijk is die kosten tot 'bemiddeling' te rekenen en door de klant te laten betalen. Als Kielstra haar vraagt wat het belang is van de combinatie van de inducementnorm en de balansregel geeft het Kamerlid even niet thuis. Ze wil wel graag een toelichting. Kielstra legt uit dat door

## Draag je keurmerk uit

de toepassing van de balansregel de serviceproviders in liquiditeitsproblemen komen. Blanksma kan niet beloven dat ze de balansregel wel even zal omgooien, maar spreekt met Kielstra af dat ze wel de problemen wil aankaarten. Ze geeft aan dat een matiging van de balansregel politiek bespreekbaar is. Als onderdeel van het huiswerk dat de OvFD-directeur meekrijgt, zit de opdracht alle diensten die serviceproviders leveren in kaart te brengen en met scenario's te komen waaruit blijkt hoe de betreffende dienst wordt getroffen als de balansregel volgens planning verder opschuift naar 60/40 en uiteindelijk 50/50 (het is nu 70/30). Kielstra kon al goed duidelijk maken dat de banken de toekomstige

stige liquiditeit niet willen voorfinancieren, waardoor er liquiditeitsproblemen bij de dienstverleners gaan ontstaan. Het argument dat de serviceprovider niet gevoelig is voor financiële prikkels, doordat ze geen klantcontact hebben, pareert het Kamerlid met de verzuchting: 'Kon ik je maar geloven.' Blanksma drukt ons met de neus op het feit, dat het vertrouwen in de verzekeringsbranche uiterst laag is. 'De sector heeft geen credits meer en dat is zowel de maatschappelijke als de politieke realiteit. Ik ben, net als het CDA dat trouwens is, een groot voorstander van gedragscodes en zelfregulering, maar jullie hebben laten zien dat jullie er zelf niet uitkomen. Jullie zijn er nog niet in geslaagd zelf de cowboys buiten de deur te houden. Dus zijn er wetten nodig die waarborgen dat de sector de klant centraal stelt en niet het product.' Uit het huiswerk van Kielstra moet duidelijk worden waar de financiële prikkels mogelijk nog bestaan en waar ze al uit de keten zijn gehaald.

## Gewetensvraag

Kielstra krijgt de gewetensvraag voorgelegd of hij zijn hand in het vuur wil steken voor alle leden van de OvFD. Kielstra legt uit welke waarborgen de Wft al biedt en vertelt welke keurmerken de kwaliteit bewaken en hoe serviceproviders de hele keten certificeren. Blanksma toont zich een groot voorstander van het keurmerk. Echter de branche moet de kwaliteit van het keurmerk wel borgen en zichtbaar maken. 'Draag het uit! Laat zien dat je een goede adviseur bent.' Blanksma weet dat veel serviceproviders ook producten assembleren. Daar blijkt ze niet onverdeeld positief over. Wel ziet ze er een grote uitdaging in. 'Zorg er bij het samenstellen van producten voor dat ze eenvoudiger worden en makkelijker te begrijpen door de klant. Dat is niet alleen in het voordeel van de klant, maar ook in jullie eigen voordeel. Duidelijke producten halen het wantrouwen weg.' (Eckhardt Dulfers)

## Vragen uit LinkedIn-groep InFinanceDaily

Via de groep InFinanceDaily van het sociaal netwerk LinkedIn konden de deelnemers van de groep suggesties geven voor het gesprek en vragen voorstellen. Generieke vragen zijn meegenomen in het gesprek met Elly Blanksma. Alle vragen en suggestie zijn wel geanonimiseerd aan haar voorgelegd. Sommige vragen raken het huiswerk van Cees Kielstra en die neemt hij mee naar huis. Alle deelnemers willen we hierbij bedanken voor hun bijdragen. Een van de vragenstellers wilde weten hoe Blanksma terugkijkt op wat in de afgelopen vijf jaar bereikt is. Is het gelukt om de branche om te zetten van product naar klant? 'We zijn er nog lang niet,' antwoordt zij. 'Als we net de woekerpolissen achter de rug hebben, dan dient overkreditering zich weer aan.' Ze vindt overigens niet dat de AFM met het invullen van de open normen de rol van de wetgever over moet nemen. 'Gebeurt dat op deelterreinen wel, laat het me dan weten. Dan zal ik het aankaarten bij de minister.' Niet alleen het intermediair is vatbaar voor prikkels, meldt iemand op LinkedIn en legt de volgende vraag voor. Hoe denkt mevrouw Blanksma de prikkels die bankadviseurs van hun top meekrijgen tot het behalen van targets (beter) naar buiten te krijgen? Ze reageert fel: 'Die bonussen zijn uit den boze, die moeten we hard aanpakken. Ook binnen de banken.' Wat is de toegevoegde waarde van serviceproviders voor de consument? 'Een kwalitatief beter advies door de

goede software, dossiervorming, enzovoort.' Veel serviceproviders zijn uit nood geboren, omdat er zowel bij aanbieders als bij bemiddelaars een sanering heeft plaatsgevonden. Dit beperkt de keuze van klant en intermediair. Is het denkbaar dat iedere Wft-compliant adviseur wettelijk toegang moet krijgen tot iedere aanbieder, zelfs als het om één post gaat? 'Ja,' zegt Blanksma. 'Als dat met hogere kosten gepaard gaat, dan zal de marktwerking bepalen of de klant die hogere kosten wil opbrengen. Ik vind wel dat het mogelijk moet zijn.' Dankzij serviceproviders krijgen consumenten met een kleine beurs toegang tot advies en een ruim aanbod van producten. Ook houden serviceproviders kleine kantoren in de lucht door hun ondersteuning, die door de wettelijke regels echt een noodzaak is geworden. Als we naar hypotheken kijken, dan kan de kleine man straks alleen nog bij de bank terecht. Minder concurrentie, dus een hogere prijs. Heeft mevrouw Blanksma op haar netvlies dat laagdrempelig advies door Wft en Bgfo echt bedreigd wordt? 'Ja, dat heb ik heel goed in de gaten gekregen. Daarom ga ik ook graag het gesprek weer aan om spoedig te evalueren. Ik ben voor het CDA ook woordvoerder voor 'administratieve lastenverlichting'. Ik heb de afgelopen tijd wel gezien dat het intermediair gebukt gaat onder veel administratieve lasten en hoge kosten. Ik ga dat zeker op een rij zetten en kijken waar we kunnen helpen.'