



OVFD ZET IN OP passende regelgeving voor serviceproviders

De problematiek van het provisieverbod strekt zich niet alleen uit tot het intermediair. Ook serviceproviders zien 2013 gespannen naderen. Terwijl het momenteel duidelijk is dat de tussenpersoon voor zijn werkzaamheden uiteindelijk direct door de klant beloond gaat worden, blijft het vooralsnog onduidelijk bij wie de serviceprovider in de toekomst zijn rekening zal neerleggen. Bij het intermediair? Of toch bij de aanbieder? Achter de schermen wordt natuurlijk al veel gelobbyd bij de politiek over dit onderwerp. InFinance praat met de OvFD over de gang van zaken.

Colinda Rosenbrand is sinds 1 augustus 2010 directeur van de Organisatie van Financiële Dienstverleners. Voor dit interview hebben we afgesproken bij Rosenbrand thuis, in het Brabantse dorpje Wijk en Aalburg. Al rijdend door het dorp passeren we rustieke kleine huisjes en molens. Het provisieverbod lijkt hier verder weg dan ooit. Schijn bedriegt natuurlijk, want de woning van de OvFD-directeur fungeert tevens als haar kantoor.

Voor de buitenwacht is ze wellicht wat minder bekend, maar Colinda Rosenbrand verrichtte sinds 1997 onder andere juridische en beleidswerkzaamheden bij de NVA/Federatie Fidin en de VvHN, die in 2009 samen met de FKO overging in de OvFD. Ook heeft ze na haar studie Nederlands recht (met als specialisatie verzekeringsrecht) enige tijd gewerkt in de buitendienst van een assurantiëkantoor. Rosenbrand is vanaf het begin betrokken geweest bij de Wft en heeft op dat gebied veel kennis. Zelf heeft ze bewust gekozen zich alleen in te blijven zetten voor de OvFD, onder andere vanwege de toegevoegde waarde die ze ziet in hypotheekadviseurs, -ketens en serviceproviders. 'Maar mijn hart ligt ook nog steeds bij het 'gewone' intermediair', zegt ze daar gelijk achteraan.

Ondervertegenwoordigd

Bij de OvFD zijn momenteel 23 centrale organisaties (serviceproviders en ketens) aangesloten, die gezamenlijk een marktaandeel van ongeveer 60 procent van de intermediaire hypotheekmarkt vertegenwoordigen. De lobbyorganisatie telt daarmee in totaal (centrale organisaties

De lobbymachine van de OvFD draait op volle toeren. Directeur Colinda Rosenbrand is positief over het bereiken van een aparte status voor serviceproviders in de Wft. 'Ik denk persoonlijk dat intermediairs en serviceproviders een goede toekomst tegemoet kunnen zien.'

plus individuele kantoren) ruim 700 leden. 'Er speelt nu zo veel in de branche, onder andere met het provisieverbod, dat het voor het ongeorganiseerde intermediair en serviceproviders gewoon belangrijk is om je aan te sluiten bij één van de branche-organisaties', vindt Rosenbrand. De OvFD-directeur streeft ernaar dat eind dit jaar verreweg het grootste deel van de nog ongeorganiseerde serviceproviders zich bij de lobbyorganisatie heeft aangesloten. 'Het zou mooi zijn als we dan op 90 procent dekking zitten. Ook het intermediair is nog flink ondervertegenwoordigd. Vooral bij het grootste deel van de branche, het kleinere intermediair, ligt de oorzaak denk ik vooral kostentechnisch. De kosten en administratieve lasten stijgen bij de tussenpersonen tenslotte ook flink, onder andere door de te hoge toezichtstarieven die de AFM rekent. Misschien voelen ze zich ook niet vertegenwoordigd door ons, maar dat lijkt me juist een goede reden om lid te worden. Dan kun je meepraten.'

Provisieperikelen

Uiteraard gaat het provisieverbod in 2013 een grote impact krijgen op alle spelers in de branche. Maar vóórdat het zover is, hebben we eerst nog twee jaar te maken met provisieperikelen. Dit wil Rosenbrand zeker niet helemaal vergeten, want de daaruit volgende problemen zijn te belangrijk voor de branche. 'Het gaat vooral om het feit dat zowel het intermediair als de serviceproviders bij provisiebeloning moeten voldoen aan de inducementnorm én de balansregel. Het afgelopen jaar gepubliceerde SEO-rapport dat de provisieregels evalueert geeft al aan dat dit in strijd is met elkaar. Zeker voor de serviceprovider, die verreweg de meeste van zijn inspanningen aan het begin van het traject verricht, terwijl hij daarvoor nu dus maar 50 procent direct krijgt uitbetaald. Dat is economisch gezien rampzalig. Het gekke is dat de AFM inmiddels heeft aangegeven dat de inducementnorm vóór de balansregel moet gaan. Dat zou goed nieuws moeten zijn, maar in de praktijk houden aanbieders nog steeds vast aan de balansregel.' De OvFD is momenteel over deze problematiek in overleg met de AFM.

In alle discussies over beloningsvormen vindt Rosenbrand het overigens opmerkelijk dat sommige discussies juist verstomd zijn. 'Bijvoorbeeld die over de bonusprovisie. Die is nu verboden, maar waar is dat geld nu naartoe? Niet naar het intermediair en ook niet naar de consumenten, want daar heb ik geen lagere prijzen of rentes kunnen ontdekken bij producten na de afschaffing van de bonusprovisie. Dat geld blijft dus hangen bij de aanbieder en dat klopt natuurlijk niet. Laat het dan op zijn minst ten goede komen aan de consument.'

Impact provisieverbod

Zowel het intermediair als de ketens en serviceproviders hebben te maken met veel complexe uitdagingen. Daarbij hoort het provisieverbod zeker. Zowel Adfz als de OvFD ageerden flink tegen het CAR-voorstel van het Verbond van Verzekeraars. Nu een provisieverbod er toch aan komt, zijn beide organisaties 'om', al blijven er eisen op tafel liggen.

'Het advieswerk moet betaalbaar blijven voor de consument', vat Rosenbrand samen. Dat brengt haar gelijk op het

Moet intermediair straks betalen aan de serviceprovider?

onderwerp *level playing field*. 'Wij zijn er al jaren voorstander van dat alle kosten transparant gemaakt worden, ook van de aanbieders. We gaan er ook vanuit dat die wederzijdse kostentransparantie er uiteindelijk gaat komen. Zeker met het provisieverbod in aantocht is het belangrijk dat consumenten inzicht krijgen in de kosten van de aanbieders en geldverstrekkers. Wat het intermediair betreft; ik geloof dat inmiddels 70 procent van onze leden al een keuzemodel heeft ingebouwd voor provisie en fee. Het probleem waar we nu tegenaan kijken is dat de keuze voor fee bij het intermediair voor de klant geen

effect heeft op de kosten van de aanbieder. Feitelijk zouden die kosten omlaag moeten omdat het advies niet meer in het product zit inbegrepen, maar dat gebeurt momenteel nog niet.'

'Aanbieders moeten dus volledige nettoprijzen gaan voeren, zonder kosten van advies en zonder de kosten voor de werkzaamheden die aanbieders uitbesteden aan serviceproviders. Het belangrijkste is dat we voorkomen dat de klant tweemaal voor dezelfde werkzaamheden in de keten moet gaan betalen, dus aan de serviceprovider én de aanbieder.'

Gezien de toekomstige ontwikkelingen zal het voor beide partijen in de toekomst zeer belangrijk worden om gezamenlijk hun toegevoegde waarde aan de klant te bewijzen, vindt Colinda Rosenbrand. 'Als de klant de toegevoegde waarde van dienstverlening niet ziet, dan kan hij geen goede, kwalitatieve keuze maken: Zo'n 72 procent van het intermediair is aangesloten bij een serviceprovider. Deze zorgen nu al voor bijvoorbeeld een ruimer aanbod, betere voorwaarden en kostenbeperking, maar ze moeten het intermediair ook meer ondersteunen deze toegevoegde waarde zichtbaar te maken aan de klant.'

De OvFD is in overleg met het ministerie van Financiën over een concrete uitwerking van het provisieverbod. Daarbij wordt overigens ook gepraat over de verlichting van de administratieve lasten. Rosenbrand: 'Ik ben zelf jurist en ben vanaf het begin bij de Wft betrokken geweest. Maar als ik van vakantie thuiskom, vraag zelfs ik me wel eens af hoe bepaalde dingen ook al weer in elkaar steken. Laat staan dat kleine assurantiekantoren van de brij aan regelgeving op de hoogte zijn. Ik vind dan ook dat we de hele discussie over het provisieverbod moeten gebruiken om de Wft eenvoudiger te maken.'

Aparte positie in Wft

De OvFD pleit al jaren voor een aparte positie in de wet voor serviceproviders. Momenteel staat de serviceprovider, net als het intermediair, nog te boek als 'bemiddelaar'. Ook serviceproviders moeten daarom een DVD opstellen en aan de consument overhandigen, terwijl ze de

'Misschien voelt het intermediair zich niet vertegenwoordigd door ons, maar dat lijkt me juist een goede reden om lid te worden. Dan kun je meepraten.'



klant nooit zien of spreken en het advies dus niet kunnen sturen. Volgens dezelfde wet moeten zij eveneens voldoen aan de eerder genoemde balansregel/inducementnorm. Rosenbrand: 'Aangezien het provisieverbod voor bemiddelaars geldt, kunnen ook serviceproviders vanaf 2013 hun kostenvergoeding niet meer via de aanbieder halen. Ze moeten daarvoor dan bij het intermediair aankloppen. Tenminste, als daarover niks geregeld kan worden in de Wft. Het lijkt ontzettend onlogisch dat het intermediair, en uiteindelijk de consument, straks wellicht moet betalen aan de serviceprovider voor de werkzaamheden die de aanbieder zou moeten doen, maar zo zal het - zonder verdere waarborgen - er dan wel gaan uitzien.'

Voormalig minister Bos heeft in 2008 nog gezegd dat hij onderzoek zou laten doen naar deze problematiek. Dat is echter nooit uitgevoerd. Nu heeft minister De Jager opnieuw aangegeven dat hij een onderzoek wil. 'Ditmaal gaan we ervoor zorgen dat hij zich hieraan gaat houden, want het zorgt gewoon voor praktische problemen bij serviceproviders', vertelt Colinda Rosenbrand.

'Mijn belangrijkste doelstelling dit jaar is om te zorgen voor een aparte positie voor serviceproviders. Daarbij zou passende regelgeving moeten komen waarbij rekening wordt gehouden met het feit dat serviceproviders feitelijk geen bemiddelaars zijn en ook geen rechtstreeks klantcontact hebben. Daarmee zou een kostenvergoeding mogelijk zijn van de aanbieder naar de serviceprovider en dat zou al veel problemen oplossen. Het positieve is dat het onderwerp in ieder geval momenteel op de agenda staat van het ministerie van Financiën. De Tweede Kamercommissie Financiën heeft natuurlijk pas geleden te maken gehad met een wisseling van de wacht. Bij hen hebben we dus opnieuw het probleem onder de aandacht moeten brengen, maar dit besef is inmiddels wel bij hen geland. Ik geloof dat ze nu wel begrijpen dat ze iets met de positie van de serviceprovider moeten.'

Ondanks alle onzekerheden die nu nog leven, is Rosenbrand positief over wat de lobbymachines van OvFD en Adfz nog kunnen bereiken voor hun leden. 'Ik ga

ervan uit dat de concrete uitwerking van het provisieverbod en de toegevoegde waarde van het intermediair en serviceproviders genoeg mogelijkheden bieden om gezamenlijk een goede toekomst tegemoet te zien.' **LF**

Transformatie tot internetbank

SNS Bank begon in 2007 met het opzetten van een nieuw business-model: van reguliere bank naar internetbank. Hoe staan de zaken er nu voor?

SNS Bank heeft in 2006 een nieuwe strategie ontwikkeld, die zij vanaf 2007 stap voor stap heeft ingevoerd. In het kort moest het nieuwe businessmodel gaan leiden tot het verlagen en flexibiliseren van de kosten, het verbeteren van de klantrelatie en het vergroten van de distributiekracht, waardoor meer groei zou ontstaan. Daarin is de bank aardig geslaagd, zo bleek uit een bijeenkomst waarin CEO SNS Retail Bank Henk Kroeze en directielid SNS Bank Rob Langezaal terugbliken op de veranderingen.

In 2006 was de bank nog erg afhankelijk van het hypotheekproduct, terwijl verwacht werd dat het rendement hierop zou dalen. Het verschil zou in de toekomst niet worden behaald met producten, maar met de klantrelatie, dacht SNS. Internetbankieren zou de toekomst worden, samen met het bieden van onafhankelijk advies.

Via internet

Na het invoeren van het nieuwe businessmodel worden klanten tegenwoordig op drie manieren benaderd: via een internetwinkel waarmee alle bankzaken kunnen worden geregeld, een klantenservice als ondersteuning van het internetproces (via een SNS Winkel van steen en telefonisch) én via een adviseur die 'bij de mensen thuis komt'. Inmiddels wordt 95 procent van alle zaken via internet afgehandeld. Daarom is de site uiteraard gebruiksvriendelijk opgezet.

95 Procent bankzaken via internet

Voor zowel de klanten als de medewerkers waren de veranderingen even wennen. Het sluiten van de geldbalies was bijvoorbeeld een grote kostenvermindering, maar had ook tot gevolg dat sommige klantengroepen hun heil ergens anders gingen zoeken. Aan de andere kant werd een grote groep consumenten getrokken die afkwam op de geboden spaarproducten. Daarom is het percentage aan spaartegoeden flink gegroeid (in het afgelopen jaar zelfs met 50 procent tot 31 miljoen euro). In ieder geval is de klanttevredenheid volgens de bank over het algemeen verbeterd.

Door het openen van nieuwe franchise SNS Winkels is de bank nu ook meer aanwezig in het westen van het land (daar waar SNS tot voor kort vooral in het oosten actief was). Overigens worden er nog steeds nieuwe franchisenemers gezocht. (Martijn Develing)