



# **POSITION PAPER**

**EEN WERKBARE TOEKOMST VOOR SERVICEORGANISATIES**

**NA 01-01-2013**

**09-08-2011**

## INLEIDING

De Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD) vertegenwoordigt de belangen van de hypotheekketens, de serviceorganisaties en het hypotheekintermediair. Onze leden vertegenwoordigen een marktbelang van 20 miljard euro.

De minister geeft in zijn brief van 12 oktober 2010 aan dat in de uitwerking van het provisieverbod “nader moet worden bezien op welke wijze bemiddelaars zonder klantcontact (serviceorganisaties) moeten worden geadresseerd in de regelgeving.” Wij vinden het vervolgens uitermate teleurstellend dat de minister in zijn brief van 13 april 2011 hierop vervolgens geen duidelijke toelichting geeft. Hij gaat in zijn brief niet in op de positie van de serviceorganisaties, behalve dat hij kort aangeeft dat een serviceorganisatie om sturing in de keten tot het minimum te beperken ook onder het provisieverbod moet vallen. Dat is echter niet de discussie. Ook de OvFD vindt dat serviceorganisaties onder het provisieverbod moeten vallen, maar wij vinden ook dat er juist vanwege die afwijkende positie in de keten een oplossing moet komen voor (bepaalde) werkzaamheden die een serviceorganisatie voor een aanbieder verricht. Ook om te voorkomen dat een consument tweemaal voor dezelfde werkzaamheden moet betalen.

Wij constateren derhalve dat kennis over de rol en positie van serviceorganisaties in de bedrijfskolom vrij beperkt is, terwijl zij een belangrijke economische en maatschappelijke (de impact van de activiteiten voor het welzijn en de welvaart van consumenten is groot) factor vertegenwoordigen in de Nederlandse markt. De OvFD heeft daarom een onafhankelijk rapport laten opstellen over de positie van serviceorganisaties in de intermediaire waardeketen. Het rapport “De positie van serviceorganisaties in de intermediaire waardeketen” uitgevoerd door Adviesbureau Fred de Jong is bij deze position paper gevoegd.

Duidelijk is dat de regelgeving die wordt ontwikkeld in het kader van het provisieverbod het voortbestaan van serviceorganisaties bedreigt. Uit het rapport blijkt duidelijk dat serviceorganisaties grote waarde toevoegen aan de bedrijfskolom voor consumenten, aanbieders en intermediair. De consument krijgt door de rol van de serviceorganisaties een kwalitatief beter advies, terwijl de eindprijs (premie of hypotheekrente) van het product lager is, omdat de kosten voor aanbieders omlaag gaan. In de bijlage vindt u een overzicht met de belangrijkste voordelen van serviceorganisaties.

Wij willen in deze paper ingaan op de gevolgen van het provisieverbod voor serviceorganisaties en mogelijke oplossingen.

## VERDIENMODEL

Op dit moment worden serviceorganisaties in de meeste gevallen beloond via provisie of een directe vergoeding vanuit de aanbieder. De minister geeft in zijn brief van 14 april 2011 aan dat een serviceorganisatie die tussen de aanbieder en de adviseur/bemiddelaar van de klant staat, de adviseur kan beïnvloeden. Om de sturing in de keten tot het minimum te beperken, moeten daarom ook serviceorganisaties onder het provisieverbod vallen. Naast bemiddelaars, mogen ook serviceorganisaties geen efficiency- of distributievergoedingen meer ontvangen van aanbieders.

### **Werkzaamheden voor het intermediair**

Bij de werkzaamheden die serviceorganisaties verrichten voor intermediairs gaat het grofweg om twee soorten:

- a. Ondersteuning bij de bedrijfsvoering van intermediairs, en
- b. Arrangementsaanbiedingen (inkoop) en productvergelijkingen

Waarbij het ondersteunen van de bedrijfsvoering van intermediairs (a) geen direct effect heeft op de inhoud van adviezen en de kwaliteit van producten. Dit is anders voor het aanbieden van arrangementen en doen van productvergelijkingen (b), waarbij serviceorganisaties de adviezen die door financieel adviseurs worden gegeven in theorie kunnen sturen.

Voor deze werkzaamheden is het logisch dat het intermediair de serviceorganisatie betaalt.

### **Werkzaamheden voor banken en verzekeraars**

Volgens het rapport “De positie van serviceorganisaties in de intermediaire waardeketen” kunnen werkzaamheden die serviceorganisaties uitvoeren voor banken en verzekeraars in drie soorten worden onderscheiden:

- a. Completering en aanvulling dossiers
- b. Interactie met intermediairs, en
- c. Administratie van polis- en hypotheekgegevens

Uit het rapport blijkt dat completering en aanvulling van dossiers (a) en administratie van polis- en hypotheekgegevens (c) geen direct effect op de inhoud van het advies of de kwaliteit van het product hebben, omdat dit in feite het administratief afhandelen is van een financieel advies om daadwerkelijk van een overeenkomst te kunnen spreken. Ook nemen serviceorganisaties (administratieve) controletaken op compliance gebied over van aanbieders. Deze werkzaamheden die serviceorganisaties (midoffice organisaties) voor aanbieders verrichten raken het belang van de consument niet en hebben dus geen invloed op de inhoud van de adviezen die door financieel adviseurs worden gegeven.

Ondanks het feit dat de minister geen geldstromen in stand wil houden tussen aanbieders en bemiddelaars, zou voor de werkzaamheden op grond van a. en c. derhalve een uitzondering moeten worden gemaakt, waardoor een kostenvergoeding mogelijk wordt. Feitelijk hoeft dit niet eens een uitzondering te zijn, indien deze werkzaamheden als uitbesteding kunnen worden gekwalificeerd, zoals voor de serviceorganisaties op het gebied van schadeverzekeringen op dit moment al plaatsvindt.

## **Specifieke benoeming werkzaamheden van Midoffice organisaties zonder effect op inhoud advies**

### **Ad a Completering en aanvulling dossiers:**

- Aanvraag behandeling
- Beoordeling toetsing
- Offerte namens de aanbieder uitbrengen
- Dossier completeren
- Finaal akkoord
- Passeren

### **Ad c Administratie van polis- en hypotheekgegevens**

- Administratie van polis- en hypotheekgegevens
- Administratie van werkzaamheden onder a.
- Controle compliance van het intermediair voor aanbieders zoals nagaan of intermediairs een vergunning hebben

## **UITBESTEDING**

Serviceorganisaties hebben geen mogelijkheid om onder de uitbestedingsregels te werken omdat ze voor de Wft als bemiddelaar worden gekwalificeerd en uitbesteding volgens de toelichting op de Wft alleen mogelijk is aan "een derde, niet zijnde bemiddelaar".

Serviceorganisaties zijn echter geen bemiddelaars in de zin zoals de Wft oorspronkelijk bedoelde. Wel is het zo dat serviceorganisaties deeltaken van de bemiddeling overnemen van intermediairs en aanbieders. Dit wordt door de wetgever echter niet als uitbesteding gezien.

De deeltaken die serviceorganisaties overnemen van aanbieders en die geen effect hebben op de inhoud van het advies, zouden naar mening van de OvFD onder uitbesteding moeten kunnen vallen. Een onderdeel van de bedrijfsvoering van de serviceorganisatie zou derhalve als een derde met een eigen rechtspositie in de wet, aan wie de aanbieder deze werkzaamheden uitbesteedt, moeten worden gezien.

Normaliter zou een serviceorganisatie dergelijke werkzaamheden op het gebied van schadeverzekeringen onderbrengen in een volmacht/assuradeurenbedrijf en daarmee onder de uitbestedingsregels kunnen vallen. Echter, voor serviceorganisaties die werkzaam zijn op het gebied van hypotheek en complexe producten is het onmogelijk om een formele volmacht aan te gaan. Op grond van de Wft is een volmacht namelijk alleen mogelijk voor verzekeringen.

### **Aparte Juridische entiteit**

Om verdere prikkels te voorkomen, zou je deze vergoedingen aan strikte voorwaarden kunnen koppelen:

- Serviceorganisaties zetten de werkzaamheden die ze voor aanbieders uitvoeren en die geen effect hebben op de inhoud van het advies in een aparte juridische entiteit,

die niet kwalificeert als bemiddelaar waardoor uitbesteding en vergoedingen in het kader van uitbesteding mogelijk worden;

- De werkzaamheden zijn specifiek benoemd en hebben geen effect op de inhoud van het advies;
- De vergoedingen voor uitbesteding moeten passend zijn; of
- De vergoedingen worden gekoppeld aan een vast verrichten tarief of een vaste dossiervergoeding.

## **RANDVOORWAARDEN PROVISIEVERBOD EN POSITIE SERVICEORGANISATIES**

### **Nettoproducten**

Blijft er na 01-01-2013 geen kostenvergoeding mogelijk, dan is het van cruciaal belang dat aanbieders gedwongen worden om nettoproducten te leveren, zonder kosten van advies- en distributie. De minister geeft aan dat er na invoering van het provisieverbod door marktwerking nettoproducten moeten ontstaan, waarbij zowel de advies- als de distributiekosten (waaronder de kosten van de werkzaamheden die serviceorganisaties overnemen van aanbieders) uit de prijs (premie of rente) zijn gehaald. Hierdoor moeten de prijzen van de (netto)producten die via adviseurs/bemiddelaars worden gedistribueerd, lager zijn dan de prijzen van vergelijkbare producten van banken en direct writers. De producten die een adviseur/bemiddelaar voor zijn klanten kan adviseren en bemiddelen kennen immers geen advies- en distributiekosten omdat die separaat met de klant worden afgerekend. Volgens de minister wordt dat verschil bij goede marktwerking vanzelf zichtbaar en hij zal dit ook monitoren, om erop toe te zien of de markt hier goed zijn werk doet.

Uitgangspunt is dat hierdoor een level playing field ontstaat waardoor een consument een advies van een intermediair kan (blijven) betalen en toegang blijft houden tot een breed aanbod van producten en diensten, mede doordat het intermediair zich kan aansluiten bij een serviceorganisatie.

Nominale transparantie van advies- en distributiekosten bij directe aanbieders is hiervoor van groot belang, zodat de consument een reële keuze kan maken ten aanzien van de dienstverlener bij wie hij zijn advies betreft en de aanschaf van het product regelt. Deze transparantie is noodzakelijk:

- a. Zodat de consument begrijpt dat hij in het directe kanaal ook voor deze diensten betaalt; en
- b. Zodat berekenbaar is wat de kostprijs en marge van de aanbieder is en om vast te kunnen stellen of dat ook de prijs is die de aanbieder aan de klant berekent wanneer deze via het directe kanaal zijn product aanschaf. De advies- en distributiekosten mogen naar onze mening dus ook niet verwerkt worden in de productprijs (rente of premie).

De minister geeft aan dat hij de ontwikkeling naar nettoproducten nauwgezet zal monitoren, om te zien of de markt hier goed zijn werk doet. Indien er onvoldoende onderscheid tussen prijzen van producten van directe aanbieders en prijzen van producten die via het intermediaire kanaal worden aangeboden optreedt, zal hij hier nadere maatregelen voor treffen. Echter, indien de markt zijn werk niet goed gaat doen, gaat er veel tijd overheen voordat dit gesignaleerd, onderzocht en bepaald is. Voordat dan maatregelen zijn genomen en effect hebben zal het voor veel intermediairs én serviceorganisaties te laat zijn.

Zie in dit verband overigens ook de uitspraken van de heer R. Latenstein, CEO van SNS Reaal en voorzitter van het Verbond van Verzekeraars, in het Assurantie Magazine van 3 juni 2011. Hij gelooft niet dat er ooit een volledig gelijk speelveld gaat komen en dat prijzen van (netto)producten die via adviseurs/bemiddelaars worden gedistribueerd lager zijn dan prijzen van vergelijkbare producten van banken en direct writers.

### **Geen acceptatieplicht bij aanbieders**

De minister ziet een prikkel in de mogelijkheid van aanbieders om productie- of omzeteisen te stellen aan het intermediair, voordat ze bereid zijn om een aanstelling te verlenen. De minister geeft aan dat hij daar een einde aan zal maken. In theorie betekent dat, dat banken en verzekeraars vanaf 2013 geen omzet- of productie-eisen meer mogen stellen aan het intermediair. Het is de vraag in hoeverre deze beleidslijn in strijd is met het principe van contractsvrijheid. De OvFD is tegen een acceptatieplicht, omdat de minister daarmee een oplossing wil creëren voor een probleem dat door de markt zelf, via serviceorganisaties, reeds is opgelost. Meer regelgeving op dit gebied is derhalve overbodig.

## BIJLAGE: VOORDELEN SERVICEORGANISATIES

1. 84% van de financiële dienstverleners heeft minder dan 5 fte's, dergelijke kleine bedrijven zijn niet in staat om met alle aanbieders zelfstandig een samenwerking aan te gaan. Aanbieders hanteren bijvoorbeeld een restrictiever aanstellingsbeleid in verband met bijvoorbeeld een gebrek aan capaciteit, waardoor het voor hen goedkoper en efficiënter is om met serviceorganisaties te werken. Intermediairs - die bij een serviceorganisatie zijn aangesloten - zijn via dit collectieve kanaal aangesloten bij een groot aantal aanbieders. De serviceorganisaties zorgen daarmee voor een breder aanbod van aanbieders en producten. Als het assortiment waaruit gekozen kan worden groter is, leidt dit tot een betere matching tussen consument en product.
2. Serviceorganisaties zijn in staat om de back- en midoffice processen (kosten)efficiënter en dus tegen een lagere prijs aan te bieden dan intermediairs of verzekeraars zelf.
  - Aanbieders hebben bijvoorbeeld te maken met piekdruktes in verband met (rente)acties, hierdoor hebben ze tijdens die pieken te maken met achterstanden, want ze kunnen de midoffice niet baseren op de pieken, ook niet omdat ze niet weten wat het resultaat is van die acties. Ook daarom werken ze samen met serviceorganisaties, die zorgen voor een verbreding van de capaciteit tegen een veel beter service level. Een serviceorganisatie weet wat de potentiële aanvraagkracht van de bij haar aangesloten intermediairs is en baseert zijn midoffice daarop. Bij een renteactie van een aanbieder verplaatst uitsluitend de aanvraagkracht van de ene aanbieder naar de andere, waardoor er ook geen capaciteitsproblemen ontstaan.
  - Ook investeert iedere aanbieder in geautomatiseerde (proces)structuren en moet daarvoor grote kosten maken. Een serviceorganisatie investeert hier ook in, maar kan dat voor een groot aantal partijen doen. Naast het feit dat dit efficiënter is omdat hierdoor bij de serviceorganisatie uniforme bedrijfsprocessen voor diverse aanbieders ontstaan, worden de kosten ook over die partijen verspreid.
  - Aanbieders hebben via de serviceorganisatie contact met één deskundige partij in plaats van met duizenden individuele intermediairs. Vervolgens heeft het intermediair via slechts één partij – de serviceorganisatie - toegang tot een breed onafhankelijk aanbod van financiële producten. De contacten verlopen dus ook uitsluitend via die ene partij, dus opnieuw (kosten)efficiënter.
3. Serviceorganisaties genereren voor de kleinere intermediairbedrijven inkoopmacht bij aanbieders, die over het algemeen erg groot zijn. Zonder serviceorganisaties is er een grote disproportionaliteit in onderhandelingskracht, omdat de mogelijkheden voor een klein intermediairbedrijf op onderhandelingsgebied beperkt zijn. Door inkoop van producten te bundelen creëren ze schaal, die omgezet wordt in gunstige inkooprijzen oftewel betere tarieven en voorwaarden voor de consument. Bovendien zal de onafhankelijkheid veel groter zijn. Serviceorganisaties werken met veel aanbieders samen waardoor er bij geen enkele aanbieder een zodanige machtsconcentratie zal zijn, dat hij het advies kan sturen. Dit zal sneller het geval zijn indien een intermediair met slechts een beperkt aantal aanbieders zaken doet.
4. Serviceorganisaties richten zich op service level agreements. Deze agreements houden in dat een intermediair bepaalde diensten van de service provider kan verwachten, zoals ondersteuning op IT gebied, scholing, marketing en een bepaald serviceniveau van de aanbieders waar de consument vervolgens baat bij heeft.

5. Serviceorganisaties stellen eisen aan het intermediair voor wat betreft scholing, deskundigheid en integriteit. Ook bieden zij het intermediair op dit gebied ondersteuning, hetgeen voor de consument leidt tot een deskundiger en integer advies.
6. Serviceorganisaties maken rankings met de beste producten voor aangesloten intermediair, die deze rankings en de bijbehorende offertes online bekijken.
7. Het gebruik maken van serviceorganisaties is voor veel financiële dienstverleners de enige mogelijkheid om als zelfstandig adviseur te kunnen blijven functioneren. Bij het wegvallen van samenwerkingsverbanden zouden veel adviseurs alleen actief kunnen blijven door toe te treden tot een aanbieder. Dit zou er dan vervolgens toe leiden dat het aandeel gebonden advisering sterk zou stijgen. Samenwerkingsverbanden functioneren dus op dit moment als instrument voor instandhouding van een breed en fijnmazig onafhankelijk netwerk van adviseurs.
8. Serviceorganisaties bieden (buitenlandse) aanbieders de mogelijkheid zich gemakkelijker op de Nederlandse markt te begeven. De werkzaamheden worden uitgevoerd door serviceorganisaties, waardoor nieuwe aanbieders weinig kosten hoeven te maken zoals bijvoorbeeld voor een (uitgebreid) eigen bedrijfsapparaat. Bovendien kunnen ze via serviceorganisaties direct toegang krijgen tot een groot deel van het intermediair. Serviceorganisaties genereren dus een maximaal open markt hetgeen direct van belang is voor het aanbod. Het beperkt ook de mogelijkheid voor de aanwezige aanbieders om hun kosten of de rente te laten oplopen, omdat een ongezonde prijsstelling direct leidt tot toestroom van buitenlandse aanbieders die via de samenwerkingsverbanden snel en tegen lage kosten een breed distributienetwerk tot hun beschikking kunnen krijgen.
9. Serviceorganisaties beschikken veelal over een kenniscentrum op fiscaal juridisch gebied. Deze bundeling aan kennis zorgt ervoor dat men producten veel beter technisch kan beoordelen. Dergelijke kennis kan via het samenwerkingsverband ook gemakkelijk aan de individuele adviseurs worden verstrekt. Hierdoor betere advisering met betere producten. Bovendien zorgt deze kennis voor de ontwikkeling van de beste producten voor consumenten die veelal onder een label op de markt worden gebracht. Nog steeds voor rekening en risico van de aanbieders, maar de labelproducten scoren vrijwel altijd het beste in alle productvergelijkingen.
10. Serviceorganisaties bieden het intermediair ondersteuning op IT gebied door bijvoorbeeld softwarepakketten aan te bieden die individuele intermediairs niet zo snel zelf aanschaffen, omdat het te duur is. De serviceorganisaties overleggen op basis van hun technische kennis, de praktische ervaring en het economisch belang met softwareleveranciers om de softwarepakketten zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de wensen en eisen vanuit het intermediair en zijn adviesfunctie. Hierdoor krijgt de consument ook een beter advies.
11. Serviceorganisaties bieden het intermediair ondersteuning bij de compliance via bijvoorbeeld scholing, maar ook door het (administratieve) adviestraject te controleren.
12. Serviceorganisaties filteren de aanvragen die ze van het intermediair ontvangen door ze te controleren op volledigheid, compliance (WFT), aan de Gedragscode Hypothecaire Financieringen, Nationale Hypotheek Garantie, eisen die de aanbieder stelt etc. Hierdoor ontvangt een aanbieder uiteindelijk kwalitatief betere aanvragen. Het aanvraagtraject via een serviceorganisatie is dus (kosten)efficiënter, want



aanbieders zien de onjuiste, onvolledige aanvragen niet, hetgeen hen traffic en capaciteit scheelt.

13. Serviceorganisaties beschikken over specialisten die de productontwikkelingen intensief volgen. Deze specialisten herkennen veel sneller de waardevolle productontwikkelingen voor de consument dan individuele adviseurs. Aanbieders zijn daardoor in staat veel sneller productinnovaties door te voeren en onder de aandacht van de consument te brengen.